



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2024

ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consejo Superior Universitario, Rectoría, Secretaría General, Oficina de
Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario
UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



**Informe de Gestión -
Segundo Trimestre**

2024

Julio de 2024 - Bogotá D.C.,
Colombia

**En cumplimiento de la
normatividad:**

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo."

Acuerdo 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos".

Acuerdo 005 de 2002, Consejo Superior Universitario UDFJC, "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones".

Resolución 204 de 202, Rectoría UDFJC, "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"

Dependencia: Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Líder de programa: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

**Elaboración y acopio
de información:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

El área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Área y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, *“Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”*, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Segundo Trimestre de la vigencia 2024.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo con el Plan de Acción establecido por el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2024.



MARCO LEGAL

Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”



Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones"



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

PLAN DE ACCIÓN

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2024, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2022-2025 por medio del cual el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.



1. Actualización de la información general publicada en plataformas inherentes a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano actualiza el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo con los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros). Para el segundo trimestre se realizaron cuatro (4) actualizaciones del responsable a cargo y teléfonos de contacto de las unidades académico – administrativas de la UDFJC.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, el AQRAC realizó actualizaciones permanentes en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “preguntas Frecuentes”, así mismo, se realizó la actualización mensual de la información referente a los trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/.

Para el segundo trimestre de la vigencia 2024, dicha labor se realizó mensualmente dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, garantizando información clara y veraz al ciudadano, así mismo se emitieron los respectivos certificados de confiabilidad y se enviaron a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

2. Acompañar charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos, en los cuales se brinde información de interés a la ciudadanía respecto de los servicios misionales de la Institución.

El AQRAC acompaña y participa en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el objetivo de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano hace presencia en nombre de la Institución en Colegios Distritales y ferias en entidades a donde es invitada, estableciendo contacto con estudiantes de educación media y ciudadanos en general, dando a conocer la oferta académica de pregrado y posgrado, proceso de inscripción y admisión a la Institución, cursos en lenguas ofertados por el ILUD y cursos de extensión a los estudiantes de grados 10° y 11.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, la Universidad fue invitada a participar en trece (13) ferias universitarias, en colegios distritales, alcaldías locales, municipios y eventos, promocionando y divulgando la oferta institucional.

A continuación, se presenta el detalle de la asistencia a ferias.



Tabla 1. Ferias universitarias, charlas de orientación y/o eventos acompañados

FECHA EVENTO	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA
15/04/2024	Colegio Antonio García IED	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Carrera 17 f # 73 a -31 Barrio Sotaventos
25/4/2024	Super Cade Movil Localidad Engativa	PRESENCIAL	CALLE 71B # 101 A PARQUE EL CARMELO
30/04/2024	Colegio Juan Luis Londoño de La Salle Usme	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Carrera 1C este # 66A - 20 SUR
02/05/2024	Colegio Jose Acevedo y Gomez	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Municipio de Soacha Carrera 9 No 14 -10 Barrio centro
10/05/2024	Colegio Nuestra Señora de La Sabiduría	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 22 Sur No. 11B-51 Teléfono:
24/05/2024	Feria Universitaria Claretiana	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 60 sur 80k-02 Bosa centro
31/5/2024	Colegio La Amistad	PRESENCIAL	C Instalaciones del Colegio: arrera 78 #35-30 sur - Barrio Kennedy Central
07/06/2024	Colegio Agustiniانو Salitre	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 23 C # 69 B - 01
7/6/2024	Colegio Nacional Nicolás Esguerra	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 9c #68-52
12/6/2024	Colegio Santo Domingo Bilingüe	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Carrera 72p # 38a 17 Sur
13/6/2024	Colegio José Ortega y Gasset	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 64 Sur #4
18/06/2024	Colegio San Juan Bautista	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 13 #31 -75
20/06/2024	Colegio Augustiniانو Salitre	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio: Calle 23 C # 69 B - 01

La programación de las charlas de orientación universitaria y la asistencia a ferias son publicadas en la página web de la Unidad.



3. Atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano garantiza la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros), de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.

El equipo de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano trabaja con la meta de atender en el menor tiempo posible a la ciudadanía en sus solicitudes de acceso a la información y los diferentes requerimientos.

Para el segundo trimestre de 2024, el AQRAC contó con cinco (5) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Facultad Ciencias y Educación, sede Bosa el Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Artes, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, así mismo, se brinda atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en las extensiones: 1420, 1421, 1458 y 1459 y en la línea directa 601 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.

Durante el segundo trimestre de la vigencia de atendieron un total de 6550 solicitudes de información por los diferentes canales de atención.

Tabla 2. Solicitudes de Acceso a la Información

Solicitudes de Acceso a la Información					
Atención	Canal	Mes			Total
		Abril	Mayo	Junio	
Inmediata	Correo	306	319	249	874
	Chat	981	1009	1045	3035
	Presencial	132	163	115	410
	Telefónico	824	587	587	1998
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	86	88	55	229
Total		2329	2166	2051	6546

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



4. Atención de calidad acorde con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente

De acuerdo con sus objetivos, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, por tal razón, programa espacios pedagógicos con las unidades académico-administrativas donde se imparten lineamientos para prestar una atención de calidad a la ciudadanía, aclarar todo tipo de dudas relacionadas con las plataformas y canales de atención de la Universidad.

5. Figura del Defensor de la Ciudadanía.

El Defensor del Ciudadano tiene la misión de proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos y proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley. Por lo anterior, el AQRAC desarrollará una serie de socializaciones a lo largo de la vigencia, con el objetivo de informar de una manera amable y pedagógica el actuar del Defensor Ciudadano frente a la vulneración de derechos discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual que se pueda presentar en la comunidad universitaria.

Durante el segundo trimestre de la vigencia se realizaron dos jornadas de socialización de la Figura del Defensor al Ciudadano de la Universidad Distrital; una de ellas se desarrolló en la sede Aduanilla de Paiba el 23 de abril y, la segunda, fue en la Facultad de Ciencias y Educación el 29 de abril de 2024.

6. Acciones Ciudadanas Recibidas por los Diferentes Canales de Atención

En el segundo trimestre del 2024 se registraron 225 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, distribuidas así: Derecho de Petición de Interés Particular: 61.86%, Reclamo: 15.1%, Solicitud de Acceso a la Información 1.3%, Derecho de Petición de Interés General: 4.9%, Queja: 12.4%, Consulta: 2.7%, solicitud de copia: 1.3%, denuncia por actos de corrupción: 0.4%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.



Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	139	61.8%
Reclamo	34	15.1%
Solicitud de Acceso a la Información	3	1.3%
Derecho de Petición de Interés General	11	4.9%
Queja	28	12.4%
Consulta	6	2.7%
Solicitud de Copia	3	1.3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0.4%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	225	100%

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

7. Seguimiento a la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Universidad.

El AQRAC, cuenta con el usuario de “Seguimiento PQRS”, el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el peticionario, es decir, por medio de dicho usuario se realiza el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario continuarían en estado activo.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se adelantaron acciones para realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS.

Dicho seguimiento se desarrolló a través de los formatos: SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer en los términos Ley 1755 de 2015, según corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.



El Área de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: *“Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.”* por tal razón, el Área de QRAC busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el cumplimiento en oportunidad de la atención de peticiones ciudadanas y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el segundo trimestre de 2024, con el objetivo de informar y efectuar una alerta a cerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a diferentes dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

Durante el segundo trimestre de 2024, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó 98 acciones de mejora, por medio de cartas de pre y pos vencimiento a las áreas, con el objetivo de analizar y retroalimentar a las dependencias que incurren en el incumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas por las áreas para atender las acciones ciudadanas

8. Satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio recibido por los diferentes canales de atención.

Durante el segundo trimestre de 2024, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano midió la satisfacción de la ciudadanía por medio de los canales de atención. Los resultados obtenidos fueron positivos hacia la gestión del área, pues el promedio de calificación de los ciudadanos atendidos fue de 4.993

9. Trámite oportuno a las acciones relacionadas con la gestión administrativa de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el segundo trimestre de la vigencia contó con un equipo de siete (7) personas incluyendo al líder, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos propuestos. La buena gestión, el compromiso y la calidad de las actividades son el principal objetivo del grupo para mantener una buena imagen de la Universidad ante la comunidad. La respuesta a tiempo de los requerimientos son el pilar fundamental de la oficina, pues el ejemplo comienza por nosotros. Tanto los



contratistas profesionales como técnicos apoyan la gestión del archivo físico y digital de la oficina, aportan información permanente para los reportes de planes de acción, de mejoramiento, entre otros; requerimientos internos y externos, informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales. Todo este apoyo queda plasmado y hace parte de la gestión y supervisión que hace el Líder del Área a los Contratos de Prestación de Servicios.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano atiende de manera oportuna el 100% de las acciones de gestión administrativa; semanalmente allegan aproximadamente 50 solicitudes vía correo electrónico y por la plataforma Iris. Durante el segundo trimestre, se atendieron aproximadamente 2895 acciones, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, dentro de los tiempos estimados para tal fin.

10. Hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución en el portal de Transparencia <https://transparencia.udistrital.edu.co/>, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.

Durante el segundo trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano dio a conocer la situación actual de la aplicación de la Ley 1712 de 2014 en el Comité de Transformación Digital, el cual tomó la decisión de conformar un grupo de trabajo para trabajar en el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

11. Informes Técnicos Periódicos de la Gestión de PQRS en la Institución

Durante el segundo trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano recopiló, organizó y consolidó la información relacionada con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidas en la Universidad, con el objetivo de elaborar y publicar los informes mensuales de PQRS, dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano elaboró un total de siete (7) informes durante el segundo trimestre de 2024:

- Tres (3) informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2024, los cuales fueron publicados en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>



- Un (1) informe Trimestral de PQRSD correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2024, el cual fueron publicados en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de:
<https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales correspondientes a los meses de abril, mayo y junio de 2024, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los cuales alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

12. Acciones asignadas a El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso Servicio al Ciudadano

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es consciente de que el proceso Servicio al Ciudadano hace parte fundamental del Mapa de Procesos de la Universidad y por ello, desarrolla todas sus actividades de la mano con la caracterización y los procedimientos asociados a este, cumpliendo con su objetivo de “Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social”.

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se adelantaron mesas de trabajo con el profesional de la Oficina Asesora de Planeación, quien asesora al área, donde se revisaron los procedimientos aprobados y los indicadores del proceso y se sugirió realizar algunas actualizaciones, las cuales se adelantarán en lo que queda del año.

13. Solicitudes por Presuntos Actos de Corrupción e Incidencia Disciplinaria; Traslado a la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta el registro de solicitudes o quejas por presuntos actos de corrupción, o conductas con incidencia disciplinaria.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 36 numeral séptimo; así como el Decreto Distrital 293 del 2021, “Artículo 6. Modificar el artículo 18 del Decreto 847 de 2019, el cual quedará así:

“Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces.

Parágrafo. La protección de identidad del denunciante se realizará conforme el protocolo que para el efecto se expida de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 189 de 2020”.

FECHA	N° RADICADO	TEMA
26/06/2024	3178532024	Posibles actos de corrupción ILUD
06/06/2024	2685752024	Posibles actos de corrupción IDEXUD y Rectoría
11/06/2024	2976202024	Presuntos actos de corrupción Rector