



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

**INFORME MENSUAL PQRS –
ATENCIÓN AL CIUDADANO –
DEFENSOR DEL CIUDADANO**

OCTUBRE 2024

**UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Dirigido a:

- **Consejo Superior Universitario**
- **Rectoría**
- **Secretaría General**
- **Oficina de Control Interno**
- **Oficina de Control Interno Disciplinario**
- **Ciudadanía en general**



En cumplimiento de la normatividad:

- ✓ Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- ✓ Ley 1755 de 2015, “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”.
- ✓ Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”
- ✓ Decreto 371 de 2010, “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”.
- ✓ Decreto 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...”
- ✓ Resolución 204 de 2021, Rectoría 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”.

Dependencia

Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

*Unidad de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

Elaboración y Acopio de la Información

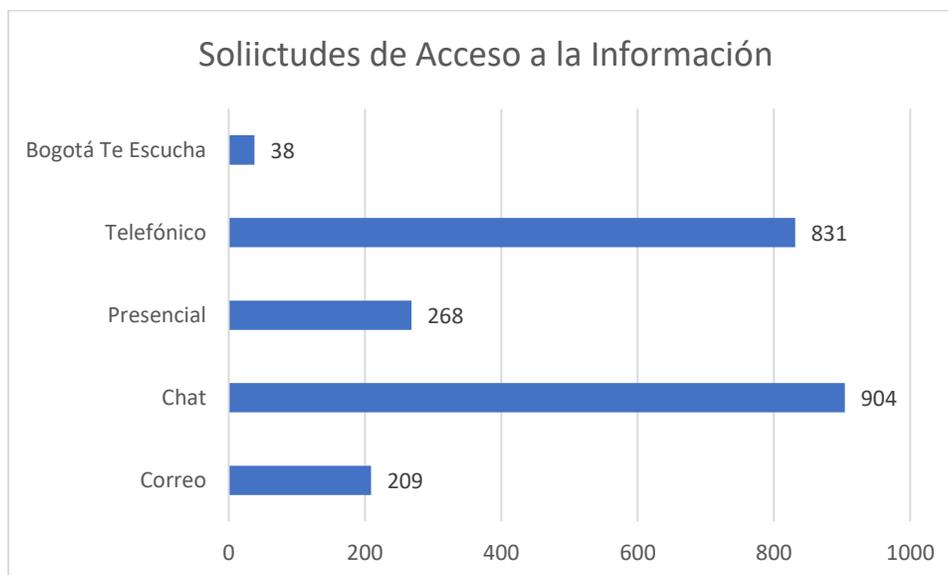
*Diana María Mora Ramírez
CPS Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de Octubre de 2024 se recibieron 2250 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera.

Solicitudes de Acceso a la Información		
Atención	Canal	Mes
Inmediata	Correo	209
	Chat	904
	Presencial	268
	Telefónico	831
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	38
Total		2250

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



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

De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (40.18%), seguido del canal telefónico (36.93%) y en tercer lugar la atención presencial (11.91%)

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de octubre de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 47.4%, Reclamo: 26.4%, Solicitud de Acceso a la Información: 2.6%, Derecho de Petición de Interés General: 5.2%, Queja: 15.7%, Consulta: 2.6%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	18	47.4%
Reclamo	10	26.4%
Solicitud de Acceso a la Información	1	2.6%
Derecho de Petición de Interés General	2	5.2%
Queja	6	15.7%
Consulta	1	2.6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	38	100%

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

3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el mes de octubre fueron: Gestión Académica, otros, gestión TIC y Talento Humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de octubre de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cuarenta y seis (46) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL OCTUBRE	PERIODO ANTERIOR SEPTIEMBRE	TOTAL
Oportuna	14	24	38
Extemporánea	0	8	8
Total Gestionadas	14	32	46

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre, se gestionaron oportunamente catorce (14) acciones ciudadanas, y se realizaron catorce (14) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintinueve (29) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, quedaron pendientes por resultados para el mes de noviembre de 2024.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de septiembre se realizó la gestión oportuna de veinticuatro (24) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de ocho (8) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y dos (32) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de once (11) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de agosto de: 11/32 equivalente al 34.3%.

Para el mes de noviembre de 2024, treinta y cinco (35) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR SEPTIEMBRE	PERIODO ACTUAL OCTUBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		2	2	4.3%
Oficina Asesora de Planeación		1	1	2.2%
Oficina de Infraestructura	4	1	5	10.8
Oficina de Docencia	1	2	3	6.5%
Oficina de Extensión	3	1	4	8.6%
Vicerrectoría Académica	3	3	6	13%
Rectoría	1	1	2	4.3%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	2.2%
Unidad Biblioteca		1	1	2.2%
Oficina de Contratación	1	1	2	4.3%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1		1	2.2%
Decanatura Facultad Tecnológica	2		2	4.3%
Instituto de Lenguas - ILUD	1		1	2.2%
Maestría en Educación y Gestión Ambiental	1		1	2.2%

Oficina Asesora de Planeación	1		1	2.2%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1		1	2.2%
Oficina de Control Interno	2		2	4.3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	2.2%
Oficina de Talento Humano	7		7	15.2%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1		1	2.2%
Unidad de Red de Datos UDNET	1		1	2.2%
Total General	32	14	46	100%

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

5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL OCTUBRE	PERIODO ANTERIOR SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	21	8	29	83%
Pendiente Vencida	3	3	6	17%
Total General	24	11	35	100%

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

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de octubre de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto cinco (7.5) días. En relación con el mes anterior disminuyó en 7 horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE I.G.	DERECHO DE PETICION DE I.P.	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad de Ingeniería			2						

Oficina Asesora de Planeación			7					
Oficina de Contratación			1					
Oficina de Docencia				14		14		
Oficina de Extensión			15					
Oficina de Infraestructura				15				
Rectoría			1					
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			1	15				
Unidad Biblioteca						5		
Vicerrectoría Académica			2.5	12				
TOTAL GENERAL			4.5	14		9.5		

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

7. PARTICIPACIÓN EN CHARLAS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA, FERIAS UNIVERSITARIAS Y VISITAS A LAS FACULTADES

Durante el mes de septiembre se acompañaron en total 10 eventos de orientación universitaria.

Fecha	Colegio	Tipo de Acompañamiento
02/10/2024	Feria de Servicios Localidad de Bosa	Feria Universitaria
03/10/2024	Feria Colegio Colsubsidio Ciudadela	Feria Universitaria
03/10/2024	Feria Colegio Débora Arango Pérez	Feria Universitaria
4/10/2024	Colegio San José de Usme	Feria Universitaria
4/10/2024	Colegio Sotavento	Charla de Orientación
11/10/2024	Feria Red Sur Oriente	Feria Universitaria
16/10/2024	Institución Académico La Portada	Visita a sede
23/10/2024	Colegio Ciudad De Bogotá	Feria Universitaria
25/10/2024	Colegio Adventista Emmanuel	Charla de Orientación
30/10/2024	Feria Colegio José Acevedo y Gómez	Feria Universitaria

8. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORANEAS PENDIENTES POR RESPUESTA

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta las peticiones extemporáneas pendientes de respuesta en el Sistema Distrital Para las Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".

De conformidad con lo estipulado en la **Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 18** "Términos para atender acciones ciudadanas". Por regla general, todas las acciones ciudadanas

se atenderán, resolverán o contestarán, conforme a los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, salvo norma especial, y so pena de sanción disciplinaria, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Las acciones ciudadanas de derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como de consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, cuando corresponda, deberán ser resueltas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completas.

2) Las acciones ciudadanas de copias e información, como lo son las solicitudes de copia y de acceso a la información, deberán resolverse en un término no mayor a los diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completa. En el evento de que dicha petición no haya sido resuelta en dicho término, se entenderá como solicitud aceptada y la dependencia competente deberá entregar los respectivos documentos dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de dicho plazo.

3) Las acciones ciudadanas de consulta deberán resolverse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación en forma completa.

PARAGRAFO 5º. Si la dependencia responsable de la respuesta no requiere información de otra dependencia, deberá dar el trámite a la acción ciudadana dentro de los plazos máximos establecidos en las normas vigentes y aplicables.

PARÁGRAFO 6º. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se les remita copia de las mismas.

Número petición	DEPENDENCIA	Días vencimiento
3893692023	Secretaria General	264
1684962024	Oficina de Talento Humano	139
2361672024	Oficina de Talento Humano	114
2495802024	Oficina de Talento Humano	108
2526962024	Oficina de Talento Humano	106
2585242024	Oficina de Talento Humano	104
2591002024	Oficina de Talento Humano	103
2669092024	Oficina de Talento Humano	99
2777122024	Oficina de Talento Humano	76
2777122024	Oficina de Talento Humano	76

3157782024	Oficina de Talento Humano	73
3320052024	Oficina de Talento Humano	66
3356992024	Oficina de Talento Humano	65
3496032024	Oficina de Talento Humano	57
3553272024	Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	55
3674092024	Oficina de Talento Humano	49
3402072024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	46
3750502024	Oficina de Talento Humano	44
3766402024	Oficina de Talento Humano	41
3870262024	Oficina de Talento Humano	37
4070342024	Oficina de Talento Humano	27
4070462024	Oficina de Talento Humano	27
4244462024	Administración Ambiental	21
4163082024	Oficina de Talento Humano	17
4253802024	Oficina de Talento Humano	17
4254112024	Comité institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados	16
4254112024	Coordinación de Laboratorios Facultad Artes ASAB	16
4254112024	Coordinación de Laboratorios Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	16
4278262024	Oficina de Talento Humano	15
4214372024	Oficina de Contratación	14
4292402024	Oficina de Talento Humano	14
4477032024	Oficina de Talento Humano	7
4192942024	Oficina de Contratación	4
4555782024	Oficina de Bienestar Universitario	3
4600952024	Oficina de Bienestar Universitario	2

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Durante el mes de septiembre se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 32% con respecto al mes anterior.
- Se insta a todas las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a dar respuesta a todas las solicitudes hechas por la ciudadanía y comunidad universitaria dentro de los términos de Ley, gestionando así las solicitudes oportunamente y dando cumplimiento a lo normado.

- El siguiente periodo, el mes de noviembre de 2024, inicia con un total de treinta y cinco (35) acciones ciudadanas pendientes por gestionar.
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano acompaña las charlas de orientación vocacional y ferias universitarias, con el objetivo de llevar la oferta institucional a los jóvenes que cursan sus últimos grados de colegio, sin embargo, como se evidencia en las fotografías, existe total la ausencia de recursos para la ejecución de esta actividad, lo que conlleva a que la imagen de la Institución se subestime frente a las demás Instituciones de Educación Superior que acompañan las jornadas.
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano desarrolla las jornadas de actualización y sensibilización en las diferentes sedes de la Universidad con el objetivo de que la comunidad universitaria conozca la misionalidad de nuestra área, se entere de temas vitales para desarrollar sus labores como servidor público, entre otras, sin embargo, el acompañamiento es mínimo a pesar de las invitaciones y conversaciones con los jefes de área. Se recomienda participar activamente en estos eventos que buscan ampliar el conocimiento y fomentar el crecimiento cognitivo de nuestra comunidad.



LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano