



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Secretaría General**

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

# INFORME DE GESTIÓN VIGENCIA 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 –**

### **Vigencia 2024**

Enero de 2025 – 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 Cuarto 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).

Durante 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/](https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/universidad_distrital/). 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 la vigencia 2024, la Universidad fue invitada a participar en noventa y cuatro (94) 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*

<b>FECHA EVENTO</b>	<b>INSTITUCIÓN / EVENTO</b>	<b>PRESENCIAL / VIRTUAL</b>	<b>LUGAR / PLATAFORMA</b>
29/02/2024	Feria Súper Cade Móvil Localidad Bosa	Presencial	Calle 64 # 51 - 78 H
1/3/2024	Feria Súper Cade Móvil Localidad de Bosa	Presencial	Calle 64 # 51 - 78 H
8/3/2024	Feria Súper Cade Móvil Localidad de Suba	Presencial	Calle 132d #132D
20/03/2024	IED Campo Alegre	Presencial	Carrera 7 # 40B - 53
22/03/2024	Feria Súper Cade Móvil Localidad San Cristóbal	Presencial	Calle 30a Sur Carrera 5a
15/04/2024	Colegio Antonio García IED	Presencial	Carrera 17 f # 73 a -31 Barrio Sotaventos
25/4/2024	Súper Cade Móvil Localidad Engativá	Presencial	Calle 71B # 101 A Parque El Carmelo
26/04/2024	Súper Cade Móvil Localidad Engativá	Presencial	Calle 71B # 101 A Parque El Carmelo
30/04/2024	Colegio Juan Luis Londoño de la Salle Usme	Presencial	Carrera 1C este # 66A - 20 sur
15/04/2024	Colegio Antonio García IED	Presencial	Carrera 17 f # 73 a -31 Barrio Sotaventos
25/4/2024	Super Cade Móvil Localidad Engativá	Presencial	Calle 71B # 101 A Parque El Carmelo
30/04/2024	Colegio Juan Luis Londoño de La Salle Usme	Presencial	Carrera 1C este # 66A - 20 SUR
02/05/2024	Colegio José Acevedo y Gómez	Presencial	Municipio de Soacha Carrera 9 # 14 -10
10/05/2024	Colegio Nuestra Señora de La Sabiduría	Presencial	Calle 22 Sur No. 11B-51
24/05/2024	Feria Universitaria Claretiana	Presencial	Calle 60 sur 80k-02 Bosa centro
31/5/2024	Colegio La Amistad	Presencial	Carrera 78 #35-30 sur - Barrio Kennedy Central





**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

07/06/2024	Colegio Agustiniano Salitre	Presencial	Calle 23 C # 69 B - 01
7/6/2024	Colegio Nacional Nicolás Esguerra	Presencial	Calle 9c #68-52
12/6/2024	Colegio Santo Domingo Bilingüe	Presencial	Carrera 72p # 38a 17 Sur
13/6/2024	Colegio José Ortega y Gasset	Presencial	Calle 64 Sur #4
18/06/2024	Colegio San Juan Bautista	Presencial	Calle 13 #31 -75
20/06/2024	Colegio Agustiniano Salitre	Presencial	Calle 23 C # 69 B - 01
12/07/2024	Colegio Ciudad Chengdú	Presencial	Calle 79 sur #8-50
17/07/2024	Unidad Educativa Jean Piaget	Presencial	Calle 2B No. 70 - 57
18/07/2024	Colegio San José	Presencial	Carrera 29 #12-83, Bogotá
21/07/2024	Feria Defensoría del Pueblo	Presencial	Parque Olaya Herrera Localidad Rafael Uribe
23/07/2024	Feria Facultad Tecnológica	Presencial	Calle 68D Bis A Sur # 49F - 70
25/07/2024	Feria Colegio Cafam	Presencial	Avenida Carrera 68 # 64-45
26/07/2024	Colegio Santa Isabel de Hungría	Presencial	Carrera 65 No. 165-10
26/07/2024	Colegio Teresiano	Presencial	Calle 152 N° 20-42
26/07/2024	Feria Facultad Tecnológica	Presencial	Calle 68D Bis A Sur # 49F - 70
27/07/2024	Alianza Educativa Feria	Presencial	Calle 16 No. 6-66
31/07/2024	Colegio Agustín Fernández	Presencial	CALLE 7 # 155 - 20
01/08/2024	Día del Gobierno Servidor - Localidad de Chapinero	Presencial	Calle 63 Carrera 13
01/08/2024	Institución Educativa Liceo Mayor de Soacha	Presencial	SOACHA, CUNDINAMARCA Calle 38 N. 6ª 55 Este
2/8/2024	Feria Universitaria de Puente Aranda 2024	Presencial	calle 1H No. 40D-13
2/8/2024	Santa Teresita de Lixeus	Presencial	Transversal 96 B # 20 D - 51
06/08/2024	Colegio Pedagógico Dulce Maria	Presencial	Transversal 127 c # 139 b - 48



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

09/08/2024	I.E.D. Cundinamarca	Presencial	Carrera 3 # 26A - 40 Piso 2
09/08/2024	Feria de las Juventudes Municipio de Soacha	Presencial	Carrera 18 # 4-187
13/08/2024	Jaime Hernando Garzón	Presencial	Transversal 85a #49 - 85 sur
14/08/2024	I.E.D. Cundinamarca	Presencial	Carrera 73 # 62d - 18 sur
14/08/2024	Colegio la Felicidad IED	Presencial	Calle 18a # 78-35
14/08/2024	Feria Buenavista Boyacá - Institución Educativa Técnica la Granja	Virtual	<a href="https://meet.google.com/btq-qepz-ycg">https://meet.google.com/btq-qepz-ycg</a>
16/8/2024	Colegio Bilingüe José Allamano	Presencial	Calle 4 # 56 - 03
20/8/2024	Colegio Técnico Menorah	Presencial	Carrera 19 a # 1c - 19
22/08/2024	Colegio Santa Lucía IED.	Presencial	Diagonal 36 Sur #16b-26
22/08/2024	Feria de Servicios Localidad de Ciudad Bolívar	Presencial	Parque Ilimani Carrera 27B con Transversal 27H
24/08/2024	Instituto Infantil y Juvenil	Presencial	Calle 22a # 96i-06
28/08/2024	Colegio Casa Blanca	Presencial	calle 163 A # 8 A - 74
29/08/2024	Liceos del Ejercito	Presencial	Calle 100 # 11-00.
29/08/2024	Feria Universitaria Laureanista 2024	Presencial	Calle 90ª # 95a-56
29/08/2024	Colegio Santa Teresita de Lixeuss	Presencial	Calle 11 A Bis # 73 A 27
30/08/2024	Colegio Liceo La Nueva Estancia de Suba	Presencial	Carrera 133 # 132 - 59.
30/08/2024	Colegio Ciudad de Cali I.E.D	Presencial	Carrera 87 Bis A # 42 - 56 sur
02/09/2024	Colegio El Verjón IEDR	Presencial	Kilómetro 13 Vía Choachí
04/09/2024	Colegio Argelia	Presencial	Ciudadela Universitaria Bosa Porvenir
09/09/2024	Colegio Santiago de Las Atalayas IED.	Presencial	Calle 59 c Sur # 89 - 36 Bosa
10/09/2024	Fernando Mazuera Villegas	Presencial	Calle 68 A SUR # 80 - 05



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

10/09/2024	Colegio Interamericano	Presencial	Carrera 8 #19 -18
11/09/2024	José Francisco Socarras	Presencial	Carrera 88 C # 66 A - 03 SUR
12/09/2024	Colegio San Ignacio (IED)	Presencial	Calle 56 F sur # 91 D - 14
13/09/2024	Colegio Calasanz Suba	Presencial	Calle 129 # 28B - 35
13/09/2024	Colegio Sabio Caldas IED	Presencial	Carrera 42 # 73A - 10 sur
13/09/2024	Feria Universitaria CMI 2024	Presencial	Carrera 7 # 166-71
17/09/2024	Colegio Hernando Duran Dusan IED	Presencial	Calle 42 F Sur No. 88 A 25
18/09/2024	Feria A Tu Servicio	Presencial	Plazoleta de La Mariposa – Calle 163 <sup>a</sup> Carrera 6A
18/09/2024	Colegio Argelia	Presencial	Ciudadela Universitaria Bosa Porvenir
19/9/2024	Colegio Nuestra Señora Del Pilar Sur	Presencial	Calle 11 sur No. 9-11 - Teatro
20/9/2024	Colegio Cardenal Sancha	Presencial	Calle 127b Bis #21-02
21/9/2024	Colegio Inmaculado Corazón de María	Presencial	Cl. 51b Sur #36-16
23/9/2024	Feria Colegio El Porvenir Facultad de Ciencias de la Salud	Presencial	Ciudadela Universitaria Bosa Porvenir
23/9/2024	Feria Colegio Cundinamarca I.E.D.	Presencial	Calle 62 <sup>a</sup> Sur No 73-31
26/9/2024	Coliseo Principal De Mosquera	Presencial	Coliseo Principal de Mosquera
02/10/2024	Feria de Servicios Localidad de Bosa	Presencial	Plazoleta CC Metro Recreo Carrera 97C #69 <sup>a</sup> -08 sur
03/10/2024	Feria Colegio Colsubsidio Ciudadela	Presencial	Calle 83 # 110 - 58
03/10/2024	Feria Colegio Débora Arango Pérez	Presencial	Carrera 84A # 57b - 04 sur
4/10/2024	Colegio San José de Usme	Presencial	Calle 97 sur No. 14B - 05
4/10/2024	Colegio Sotavento	Presencial	Calle 73a Sur # 35 - 02
11/10/2024	Feria Red Sur Oriente	Presencial	Hospital El Tunal



16/10/2024	Institución Académico La Portada	Presencial	Sede Bosa Porvenir
23/10/2024	Colegio Ciudad De Bogotá	Presencial	Carrera 25 #53b-32 sur
25/10/2024	Colegio Adventista Emmanuel	Presencial	Calle 10 B Sur # 18 A -15
30/10/2024	Feria Colegio José Acevedo y Gómez	Presencial	Carrera 10 Este # 27 - 57
01/11/2024	Feria Colegio Restrepo Millán	Presencial	Calle 40 sur N. 23-25
01/11/2024	Asociación Cristiana de Jóvenes- ACJ/YMCA	Presencial	Carrera 16 A 28 B 33
06/11/2024	Colegio Instituto Técnico República de Guatemala	Presencial	Calle 78 bis # 69T- 45
7/11/2024	Feria de Servicios Localidad de Suba	Presencial	Parque Berlín Calle 139 - Carrera 145b
12/11/2024	Laboratorio de Paz Afrocolombiano	Presencial	Facultad Tecnológica
19/11/2024	Programa Jóvenes en Paz	Presencial	JAC Holanda Carrera 87J # 56F - 08 sur
23/11/2024	Feria de Servicios Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Presencial	Salón comunal san francisco 1 Sector Carrera 20d # 63- 11 Sur
14/12/2024	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Presencial	salón comunal casa de teja Calle 75A sur \$ 17A-15
21/12/2024	Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Presencial	Parque Meissen Calle 60D # 18B-11 sur

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



**ILUSTRACIÓN 1 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA ASISTENCIA A FERIAS UNIVERSITARIAS**

### **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 la vigencia 2024, el AQRAC contó con seis (6) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Facultad Ciencias y Educación, sede Bosa el Porvenir, Facultad Tecnológica, Facultad de ingeniería 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 la vigencia se atendieron un total de 20.350 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
Inmediata	Correo	2872
	Chat	8659
	Presencial	1986
	Telefónico	6186
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	647
<b>Total</b>		<b>20.350</b>

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 la vigencia 2024 se realizaron intervenciones por violación al derecho de petición mediante la Figura del Defensor al Ciudadano de la Universidad Distrital. Así mismo, se desarrollaron 4 jornadas de actualización y sensibilización donde se desarrollaron temas como:



- Defensor de la Ciudadanía
- Resolución 204 de 2021
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- Supervisión e Interventoría
- Delitos Contra la Administración Pública

Las jornadas se desarrollaron así: Sede Aduanilla de Paiba 23 de abril de 2024, Facultad de Ciencias y Educación 29 de mayo de 2024, Facultad Tecnológica 21 de agosto de 2024 y Facultad de Ingeniería 8 de noviembre de 2024.

## 6. Acciones Ciudadanas Recibidas por los Diferentes Canales de Atención

En la vigencia 2024 se registraron 647 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, distribuidas así **Derecho de Petición de Interés Particular: 43.11%, Reclamo: 22.08%, Solicitud de Acceso a la Información 0.94%, Derecho de Petición de Interés General: 1.85%, Queja: 28.36%, Consulta: 0.91 6%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 1.83%, felicitación: 0.91% y Sugerencia: 0%.**

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	343	53,01%
Reclamo	118	18,24%
Solicitud de Acceso a la Información	12	1,85%
Derecho de Petición de Interés General	35	5,41%
Queja	99	15,30%
Consulta	11	1,70%
Solicitud de Copia	7	1,08%
Denuncia por Actos de Corrupción	20	3,09%
Felicitación	2	0,31%
Sugerencia	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>

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 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 la vigencia 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 la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó 369 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 incurrían 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 la vigencia 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 se recibieron un total de 6174 calificaciones a la atención prestada, de las cuales 6.104 calificaron con nota de 5, 61 calificaron con nota de 4, 8 calificaron con nota de 3 y, 1 calificó con nota de 2. El promedio de calificación de los ciudadanos atendidos fue de 4.985

## **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 cuarto trimestre de la vigencia contó con un equipo de nueve (9) 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 cuarto trimestre, se atendieron aproximadamente 2700 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 toda la vigencia 2024, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó mesas de trabajo con los integrantes del Comité Institucional de Transformación Digital y le Red de Datos con el objetivo de rediseñar, estructurar y dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 con un Botón de Transparencia conforme a lo establecido; con información actualizada, vínculos activos y datos consistentes que brinden transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

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

Durante la vigencia 2024, 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 treinta y tres (33) informes durante el año 2024:

- Doce (12) informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de enero a diciembre 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/>
- Cuatro (4) informes Trimestrales de PQRS correspondientes a los cuatro trimestres de la vigencia 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/>
- Cuatro (4) informes Trimestrales de Gestión correspondientes a los cuatro trimestres de la vigencia 2024, el cual fue publicado 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/>
- Doce (12) informes mensuales correspondientes a los meses de enero a diciembre 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/>.
- Un (1) informe semestral correspondiente al Defensor del Ciudadano, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024, el cual fue publicado 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/>



## **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 la vigencia 2024, se actualizó la caracterización y el normograma del Proceso de Servicio al Ciudadano, así mismo, se actualizaron los procedimientos PR05 Asistencia a Ferias y Eventos y PR03 Gestión de Peticiones como se evidencia en las actas de aprobación de la Oficina Asesora de Planeación - SIGUD.

## **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 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”.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

FECHA	N° RADICADO	TEMA
06/10/2023	1429022024	Derecho de petición
20/10/2023	1429942024	Derecho de petición
20/10/2023	1430372024	Derecho de petición
30/10/2023	1431852024	Derecho de petición
20/11/2023	1450952024	Derecho de petición
14/12/2023	1451242024	Derecho de petición
20/12/2023	1453132024	Derecho de petición
24/11/2023	1453482024	Derecho de petición
27/10/2023	1455102024	Derecho de petición
07/03/2024	1455592024	Oficio 07 de marzo
20/03/2024	1862952024	Oficio Egresado Suplente
20/03/2024	1863192024	Oficio Egresado Suplente
26/06/2024	3178532024	Posibles actos ILUD
06/06/2024	2685752024	Posibles actos IDEXUD
11/06/2024	2976202024	Presuntos actos
09/07/2024	3309482024	Denuncia por conflicto de interés no declarado y participación en política de funcionario publico
10/08/2024	3721962024	Denuncia por posibles anomalías en el Concurso Público de Méritos Docentes.
12/11/2024	5049622024	Recepción de Certificado de participación a curso no desarrollado.



#### **14. FUNCION “Cumplimiento de Políticas, Objetivos, Metas y Requisitos del Sistema de Control Interno y Gestión Institucional”. Resolución 01 de 2024**

Se presentan las observaciones derivadas de la revisión de información correspondiente de manera aleatoria a algunas dependencias del nivel directivo, asesor, líderes de proyecto dentro de las cuales a nivel generalizado se encontró:

- No se cumple con los parámetros de la publicación de los procesos y procedimientos inherentes a las funciones de algunas dependencias.
- Algunas dependencias no cuentan con página web.
- En los sitios web de algunas dependencias no se cuenta con la publicación de las actas correspondientes respecto de comités, consejos u órganos de apoyo a su funcionamiento.
- No existe una relación coherente entre el normograma asociado a los procesos de cada dependencia que está publicado, con el normograma que debe publicarse propio de las funciones y procesos que corresponden a las mismas.
- No se encuentran publicadas las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- No se cuenta con procesos actualizados acordes con la normatividad vigente que rige la Universidad y cada dependencia.
- Algunos actos administrativos registrados en el SISGRAL no cuentan con acceso para su visualización, lo anterior, sin que se registre la razón o criterio que califica la información como clasificada o reservada.
- No se da cumplimiento a lo definido en el Artículo 2 de la Ley 1712 de 2014, así como los parámetros definidos en el Decreto 103 de 2015.
- No se cuenta con información actualizada en los sistemas de apoyo a la gestión para los procesos de la Universidad.

Las anteriores observaciones, dentro de la esfera del mejoramiento continuo, las cuales mediante acciones a corto plazo pueden superarse.