


 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



Consecutivo No.	005	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día</b>	13	<b>Mes</b>	01	<b>Año</b>	2023
-----------------	-----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

### INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Servicio al Ciudadano	<b>Líder:</b>	Secretario General
		<b>Responsable:</b>	Jefe De La Oficina De Quejas, Reclamos Y Atención Al Ciudadano
<b>Objetivo:</b>	Verificar que la atención de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano cumpla sus funciones de acuerdo con las normas legales vigentes, puesto que se debe dar cumplimiento al procedimiento designado para cada acción ciudadana promovida por la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general.		
<b>Alcance:</b>	El presente análisis se realiza para el segundo semestre de la vigencia 2022.		
<b>Criterios:</b>	<b>Normatividad externa:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artículo 53 de la Ley 190 de 1995.</li> <li>• Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.</li> <li>• Ley 1755 de 2015.</li> <li>• PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2022.</li> <li>• Decreto Distrital No. 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."</li> <li>• Ley 1474 del 12 julio 2011, artículo 76, " Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad</li> </ul>		

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

	<p>del control de la gestión pública."</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"</li> <li>• Decreto 103 de 2015 "Por el cual parcialmente la Ley 1712 de 2014 y disposiciones"</li> <li>• Acuerdo 630 de 2015 Concejo de Bogotá D.C. "por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"</li> <li>• Directiva Conjunta 001 de 2021 "Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante."</li> </ul> <p><b><u>Normatividad interna:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo 011 de 1995</li> <li>• Acuerdo 005 de 2002</li> <li>• Resolución 204 de 2021 - deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones".</li> <li>• PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022</li> <li>• Resolución 204 de 2021 "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 2021 y se dictan otras disposiciones</li> <li>• Circular de Rectoría No. 527 de 2015,</li> </ul>
--	--

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

	<p>“Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “SDQS”” hoy “Bogotá te Escucha”</p> <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SC-PR-003, Gestión de Peticiones</li> <li>• SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones</li> </ul> <p><b>Instructivo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SC-IN-001, Instructivo Para la Utilización del Formato</li> </ul>
<b>Muestra (opcional):</b>	

## Resultados

### CANALES DE ATENCIÓN.

Conforme al **Artículo 7 y 8** de la **Resolución 204 de 2021**, Las acciones ciudadanas se presentan verbal o escritas, para así garantizar efectividad a un derecho que perturba un interés general o particular.

Por lo descrito, cabe aclarar que el protocolo 2022 y la resolución antes mencionada, establece los medios para presentar la petición verbal, la cual se origina vía telefónica o con la asistencia personal:

#### Canal Telefónico



##### Telefónico

Número Telefónico General: +57 601 323 9300

Atención al Ciudadano - Extensiones: 1421, 3059, 4212

Ferias Universitarias, Colegios: 1459 - PQR's: 1458

Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1420 +57 601 323 8340

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



En concordancia con lo anterior, la petición verbal y escrita se origina radicando en físico la petición en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención Ciudadana, en la sede Ciudadela Universitaria El Porvenir, Facultad de Ciencias y Educación, Facultad Tecnológica; o, virtualmente, en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través del correo electrónico [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) o a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, hoy Bogotá te Escucha, y/o los que lo sucedan como, [atencion@udistrital.edu.co](mailto:atencion@udistrital.edu.co), [notificaciónjudicial@udistrital.edu.co](mailto:notificaciónjudicial@udistrital.edu.co), - Chat Institucional Y Web institucional.

La información anteriormente citada, se tomó del **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022** de la universidad.

Posterior a la presentación de las acciones ciudadanas por los medios antes mencionados, se implementa el procedimiento de ley y formal de la Universidad, el cual se establece en **SC – PR 003, GESTIÓN DE PETICIONES, SC-PR-003-FR-005** Registro de Atención Presencial y Telefónica, **SC-PR-004-FR-009** Registro de Peticiones.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2022 - fecha de aprobación 01/09/2022.**

Es menester dar enfoque al PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2022, puesto que nos da a conocer la importancia del rol del servicio de atención al ciudadano como , los derechos y deberes de las personas ante la



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

institución y derechos y deberes de quienes prestan servicio y atención a la ciudadanía; este protocolo 2022 fue desarrollado y actualizado, de acuerdo a lo señalado en la página 9, por la Oficina de Quejas y Reclamos y Atención al Usuario; en consiguiente, son quienes garantizan la calidad de interacción entre aquellos que Prestan Servicio y Atención a La Ciudadanía por parte de la Universidad Distrital Francisco José De Caldas y la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. Por lo tanto, Analizado y estudiado este protocolo con fecha de aprobación 01/09/2022, se evidencia que no es uniforme con la información que se establece en la página web y los procedimientos que se determinan en el SIGUD.

Por otra parte, respecto a la información planteada en el PROTOCOLO frente a los canales de interacción ciudadana, se observa un número telefónico de soporte técnico de Bogotá te Escucha y varios números de unidad de extensión que se designan para la atención al ciudadano y ferias Universitarias, lo cual no se ve implementado en la ventana de la Página Web de canales de atención telefónico con link <https://reclamos.udistrital.edu.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion/telefonico>.

De igual forma, se ve reflejado 6 puntos de atención presencial en la ventana de la página web y en el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022** se señalan 4 puntos.

Así mismo, frente a los canales virtuales, se observó en la página web lo señalado en el **PROTOCOLO**, sin embargo, en la ventana de la Página Web



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

que direcciona a los canales virtuales, se visualiza información adicional respecto de otros canales, como lo son el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y la Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano los cuales se registran como canales de atención, por lo cual se hace necesario registrarlos en el protocolo.

De igual forma, se puede evidenciar en el protocolo de 2022, el pronunciamiento de cuatro canales de atención para la debida presentación de acciones ciudadanas, en lo cual es contradictorio, ya que solo especifica información general de tres canales como, canal presencial, canal telefónico y virtual, y de tal forma, queriendo decir que los buzones o encuestas virtuales no son medio o canal de interacción para presentar acciones ciudadanas.

Para completar lo anteriormente mencionado, se incluye que en el procedimiento **SC – PR 003**, GESTIÓN DE PETICIONES, se da mención a otros medios para presentar acciones ciudadanas como, los buzones y la encuesta virtual, los cuales se encuentran señalados en la página web, pero no en el protocolo.

Se evidencia que este protocolo no guarda coherencia con lo estipulado en los procesos y procedimientos registrado en el SIGUD, frente a la recepción de acciones ciudadanas por medio canales de interacción y canales de atención al ciudadano.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

## 12. CANALES DE INTERACCIÓN CIUDADANA

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha dispuesto a la ciudadanía cuatro canales de comunicación para interponer Derechos de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, denuncias por actos de corrupción, solicitudes de acceso a la información, felicitaciones de origen ciudadano y solicitudes de copia.

### 12.1 Canal Presencial

PRESENCIAL			
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención Ciudadana – OQRAC	Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa	Facultad de Ciencias y Educación	Facultad Tecnológica
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm	Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm
Cl. 13 #31-75	Calle 52 sur # 93d - 97 Bloque 1	Carrera 3 # 26a - 40, módulo 1	Calle 68 d Bis a Sur # 49f - 70, bloque 13

### 12.2 Canal Telefónico

TELEFÓNICO
Número Telefónico General: +57 601 323 9300
Atención al Ciudadano - Extensiones: 1421, 3059, 4212
Ferías Universitarias, Colegios: 1459 - PQR's: 1458
Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1420 +57 601 323 8340

### 12.3 Canal Virtual



VIRTUAL
<b>Ventanilla virtual - Chat Institucional:</b> Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm Jornada Continua
<b>Web institucional:</b> Página principal de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:reclamos@udistrital.edu.co">reclamos@udistrital.edu.co</a> / <a href="mailto:atencion@udistrital.edu.co">atencion@udistrital.edu.co</a>
<b>Correo notificaciones Judiciales:</b> <a href="mailto:notificacionjudicial@udistrital.edu.co">notificacionjudicial@udistrital.edu.co</a>

Página 14 - PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2022.



The screenshot shows the website interface for the 'Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano'. The header includes the university name and navigation links like 'Inicio', 'OQRAC', 'Atención al Ciudadano - PQRS', 'Trámites y Servicios', and 'Procesos Asociados al SIGUD'. The main content area is divided into four columns: 'Canales de atención' (Presenciales, Virtuales, Telefónico, Buzones de sugerencias), 'PQRS' (How to register, how to interpose, how to follow up, typology, and other means), 'Documentación' (Resolución, Carta de trato digno, Guía de Participación Ciudadana, Protocolo Atención al Ciudadano), and 'Defensor ciudadano' (Artículo 76 ley 1474 de 2011, Acuerdo 11 de 2011, Acuerdo 05 de 2011, Resolución 204 de 2021, Oficio 05 de Abril de 2022). A 'Buzón de Sugerencias Sede Central' is also visible on the left side.

<https://reclamos.udistrital.edu.co/>, Señalización de los canales de atención al ciudadano



	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

## RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES.

<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Informes mensuales de PQRS presentados a la Veeduría Distrital</li> <li>&gt; Informes de Gestión Trimestral</li> <li>&gt; Informes de Gestión Anual</li> <li>&gt; Informes Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas</li> <li>&gt; Informes Defensor del Ciudadano</li> </ul>	<b>2022</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;&gt; <a href="#">Noviembre - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 26 Diciembre 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Octubre - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 26 Diciembre 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Septiembre - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 04 Noviembre 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Agosto - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 19 Septiembre 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Julio - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 28 Septiembre 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Junio - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 21 Julio 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Abril - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 12 Mayo 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Mayo - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 15 Julio 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Marzo - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 12 Mayo 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Febrero - Informes Mensuales PQRS</a> [Actualizado: 12 Mayo 2022]</li> <li>&gt;&gt; <a href="#">Enero - Informe Mensual PQRS</a> [Actualizado: 12 Mayo 2022]</li> </ul>
---	--

- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Julio 2022:  
<https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20JULIO%202022%20OQRAC%20V1.docx.pdf>
- Informe Técnico de Gestión de PQRS – agosto 2022:  
[https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20AGOSTO%202022%20OQRAC\\_0.pdf](https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20AGOSTO%202022%20OQRAC_0.pdf)
- Informe Técnico de Gestión de PQRS – septiembre 2022:  
<https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20SEPTIEMBRE%202022%20OQRAC.pdf>
- Informe Técnico de Gestión de PQRS – octubre 2022:  
[https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20OCTUBRE%202022%20OQRAC\\_3.pdf](https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20OCTUBRE%202022%20OQRAC_3.pdf)



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



- Informe Técnico de Gestión de PQRS – noviembre 2022:  
<https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/documentos/2022/INFORME%20MENSUAL%20NOVIEMBRE%202022%20OQRAC.pdf>

<b>informes</b>	<b>Fechas de presentación</b>
Informe mensual julio 2022	28 septiembre 2022
Informe mensual agosto 2022	19 septiembre de 2022
Informe mensual septiembre 2022	04 noviembre de 2022
Informe mensual octubre 2022	26 de diciembre de 2022
Informe mensual noviembre 2022	26 de diciembre
Informe mensual diciembre 2022	No registra
Informe Trimestre I 2022	17 mayo 2022
Informe Trimestral II 2022	21 Julio 2022
Informe Trimestral III 2022	04 noviembre 2022
Informe Trimestral IV 2022	No registra

A la fecha no se tiene información del informe Trimestral IV 2022; de tal forma, se informa que a la fecha se encuentran en términos para presentarlo.

### **INFORME TRIMESTRAL PARÁGRAFO 4, ARTICULO 18 DE LA RESOLUCIÓN 204 DE 2021**

Con base a lo establecido por **el párrafo 4, artículo 18 de la Resolución 204 de 2021**, se solicitó información por medio del **OACI 1162** frente a la presentación de este informe trimestral, a lo cual dieron respuesta el día 28 de diciembre de 2022, con asunto *INFORME TRIMESTRAL DEPENDENCIAS CON MORA EN EL CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS* y adjuntando el archivo 20122022115246\_Gestion\_de\_Peticiones corte 20 de diciembre de 2022, del

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

*cual se evidenciaron las dependencias con mora en cumplimiento de los términos.*

Así mismo, se requirió a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios información del informe señalado en el párrafo 4, artículo 18 de la Resolución 204 de 2021 por medio del OACI 1161, quienes dan como respuesta:



*Comendidamente me permito señalar que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 4, artículo 18 de la Resolución No. 204 del 30 de agosto de 2021, remitió a esta Dependencia un total de 13 informes cuyo asunto es "ÚLTIMO INFORME TRIMESTRE DEL AÑO 2022 - SOBRE INCUMPLIMIENTOS DE TÉRMINOS PQRS, FECHA DE CORTE 20 DE DICIEMBRE DE 2022". (Date: jue, 29 dic 2022 a las 14:24).*

*Así las cosas, le informo que este Despacho se encuentra evaluando los mentados informes con el fin de establecer la pertinencia de iniciar actuaciones disciplinarias*

De lo anterior se pudo constatar el envío del informe con corte 20 de diciembre de 2022, pero no se evidencia el informe del trimestre anterior, es decir el de los meses junio, julio y agosto, Incumpliendo lo descrito en párrafo 4, artículo 18 de la Resolución 204 de 2021

### **ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2022.**

**REPORTE DE GESTIÓN DE PETICIONES - SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - OQRAC - JULIO / DICIEMBRE 2022 VS INFORMES MENSUALES.**

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Se determinó uniformidad de la información establecida en los informes mensuales y la Matriz de Bogotá Te Escucha, en los meses de Julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre.



### **DISTRIBUCIÓN POR CANALES DE INTERACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2022.**

<b>Canales</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
EMAIL	43	83	62	44	36	16
ESCRITO	3	3		1	1	1
WEB	9	24	21	17	14	10
REDES SOCIALES			1			
TELÉFONO			1		1	
PRESENCIAL				1		

Con base en la información registrada, de los canales de comunicación de la Matriz de Bogotá Te Escucha y los informes mensuales, se evidencia uniformidad frente a la información.

### **ANALISIS DE ACCIONES POR TIPOLOGIA SEGUNDO SEMESTRE 2022.**

<b>ACCIONES POR TIPOLOGIA</b>						
<b>Tipología</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
CONSULTA	1	4	3		3	1
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	8	2	9	1	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	24	47	37	29	26	11
QUEJA	2	4	11	7	6	2
RECLAMO	20	30	27	13	10	7

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>		Código: EC-PR-005-FR-004		 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control		Versión: 02		
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control		Fecha de Aprobación: 20/11/2015		



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	15	1	1	4	2
SOLICITUD DE COPIA		1	2	3	1	
SUGERENCIA	1	1	1		1	
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			1	1		

Analizada la información, se constató que se recibieron 392 acciones ciudadanas ante la universidad, información que se valida con el archivo enviado por La oficina denominado Matriz Del Sistema Bogotá Te Escucha Julio-diciembre 2022 – dicha información se discrimino en la tabla previamente presentada.

Las ACCIONES POR TIPOLOGIA, señalan uniformidad en el Informe Mensual con la Matriz Del Sistema Bogotá Te Escucha.

**TOTAL, DE ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA  
SEGUNDO SEMESTRE 2022.**



Se observa uniformidad de la información registrada en la Matriz Del Sistema Bogotá Te Escucha y los informes mensuales frente a las ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA, de igual forma se da cumplimiento a los términos de ley para el respectivo traslado de acuerdo a la ley 1755 de 2015.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	 <b>SIGUD</b> <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA								
ITEM	TERMINOS 1755 2015	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
CONSULTA	30	4	13	21,1	38,4	4,4		16,18
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	15	19		15,5	15			16,5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	15,3	14,25	20,2	11,2	15,3	8,6	14,14
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	16,4	28,5	20,7	23,4	20,6	9,3	19,81
QUEJA	15	12,2	10	7,1	17,1	6,8	3	9,36
RECLAMO	15	19,4	15,4	16,9	18,8	15,5	6	15,33
SOICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	15	24	15,4	32,8	66,1	8,8		29,42
SUGERENCIA	15	27,7	5,5		15	4		13,05
FELICITACION	10	21						21
SOLICITUD DE COPIA	10			12,5	12,8			12,65

1. En el mes de julio las denuncias por actos de corrupción, el Derecho de petición de interés particular, el Derecho de petición de interés general, reclamo, solicitud de acceso a la información y sugerencia, sobrepasaron el tiempo de respuesta otorgado por ley.
2. En el mes de agosto el Derecho de petición de interés particular excedieron el tiempo de respuesta otorgado por la ley.
3. En el mes de septiembre denuncias por actos de corrupción, el Derecho de petición de interés particular, el Derecho de petición de interés general, reclamo, solicitud de acceso a la información y solicitud de copia se contestaron de manera extemporánea.
4. En el mes de octubre las consulta, el Derecho de petición de interés particular, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información y solicitud de copia se contestaron de manera extemporánea.
5. En el mes de noviembre el Derecho de petición de interés particular, se contestaron de manera extemporánea.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



Se deja presente que la información establecida en este informe para el mes de diciembre se analizó de acuerdo a la matriz allegada por la OQRAC, hasta el día 20 de diciembre. Esto de acuerdo al informe a lo cual dieron respuesta el día 28 de diciembre de 2022, con asunto *INFORME TRIMESTRAL DEPENDENCIAS CON MORA EN EL CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS* y adjuntando el archivo *20122022115246\_Gestion\_de\_Peticiones corte 20 de diciembre de 2022*.

### OBSERVACIONES

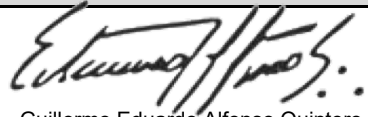

- Observación 1: Con base a la política nacional de atención al ciudadano, el cual esta contextualizado por el CONPES 3649 de 2010, CONPES 3785 de 2013 y CONPES D.C. 03 de 2019, Es menester que en el protocolo de atención al ciudadano de la **UNIVERSIDAD NACIONAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS** se dé mención de todos los canales de atención y de interacción para la presentación de acciones ciudadanas , y de igual forma, que la información plasmada en el protocolo tenga uniformidad con la publicada en la página web y SIGUD.

### RECOMENDACIONES

- Elaborar y presentar el informe descrito en parágrafo 4, artículo 18 de la Resolución 204 de 2021 en las fechas establecidas.
- Con el fin de tener información clara y oportuna, se requiere presentar a la ciudadanía estudiantil y ciudadanía en general un protocolo con la información de todos los canales de interacción y atención a la ciudadanía.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Señalar en el protocolo la diferencia entre los canales de interacción y canales de atención.

Representante Alta Dirección (Auditoría Calidad)	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Auditor Responsable
	 Guillermo Eduardo Alfonso Quintero.	 Heidy Yolima López Padilla.