


	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

Consecutivo No.	006	Fecha de Emisión del Informe	Día	22	Mes	01	Año	2025
-----------------	-----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2024.

Proceso/Dependencia:	Procesos de apoyo / Servicio al Ciudadano/ Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano.	Líder:	Secretario General
		Responsable:	Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos Y Atención al Ciudadano
Objetivo:	Verificar que la Unidad 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.		
Alcance:	Evaluar los procesos y procedimientos, la gestión efectuada entre el 01 de julio de 2024 al 30 de diciembre de 2024, y el cumplimiento de la Normatividad.		
Criterios:	<p>Normatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artículo 53 de la Ley 190 de 1995. • Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. • Ley 1755 de 2015. • PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2023. • Decreto 103 de 2015 “Por el cual parcialmente la Ley 1712 de 2014 y disposiciones” • 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” • 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.” • Resolución 204 de 2021 - deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”. • PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 		

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

	2023 <ul style="list-style-type: none"> Circular de Rectoría No. 527 de 2015, “Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá "SDQS"” hoy “Bogotá te Escucha” Procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> SC-PR-002, Generación de Informes SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones
Muestra (opcional):	

ASPECTOS GENERALES:



En cumplimiento del rol de Evaluación y Seguimiento a las diferentes actividades asignadas por ley a la Oficina de Control Interno, se realizó el correspondiente informe semestral de quejas y reclamos.

Por consiguiente, para llevar a cabo este seguimiento, mediante el oficio OCI 0994 del 26 de diciembre de 2024, se notificó a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas sobre la elaboración del presente informe. Asimismo, se solicitó información para verificar la gestión realizada de las actividades correspondientes al primer semestre del año 2024.

En este contexto, a través del oficio AQRAC – 003-2025 del 22 de enero de 2025, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió una respuesta con la información solicitada, la cual se procede a verificar y analizar en el presente documento.

DESARROLLO DEL INFORME

La Universidad Distrital, mediante Acuerdo 011 de 1995 del Consejo Superior Universitario, creó la Oficina de Quejas y Reclamos. Dado el desarrollo del tema y la emisión de la directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor, en donde se especifican objetivos y políticas a nivel Distrital sobre atención ciudadana, el Consejo Superior decidió emitir el Acuerdo 05 de julio 19 de 2002, mediante el cual se modifica el nombre de la dependencia que, en adelante, se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se aclaran funciones y se le designa como oficina coordinadora del convenio interinstitucional 134 de 2002, celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el que la Universidad se compromete a mantener actualizada la información relativa a servicios ofrecidos, en Red Capital, ahora denominada Guía de Trámites y Servicios del Distrito y atender las directrices que sean impartidas respecto al tema de Servicio al Ciudadano.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

Mediante Resolución Reglamentaria 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría decidió designar a la jefatura de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, representante de la entidad, en el acuerdo interinstitucional 403 del 30 de diciembre de 2003, mediante el cual la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se compromete a dotar un puesto de atención ciudadana.

Mediante la Resolución No. 204 del 30 de agosto de 2021, la Rectoría adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y deroga la Resolución No 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones.

Por lo anterior, la oficina debe sujetar su actuación a lo contemplado en la Ley 190 de 1995, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1474 de 2011, Acuerdos 011 de 1995 y 05 de 2002, del Consejo Superior y resoluciones 309 de 2010 y 016 de 2004, emitidas por la Rectoría.

Asimismo, la misión es 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 oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En el presente informe de seguimiento, se procede a realizar una evaluación detallada de los aspectos identificados como prioritarios, en los cuales se considera necesario implementar acciones de mejora. Esta evaluación tiene como objetivo principal optimizar los procesos y procedimientos existentes, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente y fortaleciendo la eficiencia y calidad en la gestión desarrollada.

1. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS (SIGUD).

la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano se integra en el Macroproceso de Apoyo dentro del Modelo de Operación por Procesos implementado por la entidad universitaria. Este modelo está alineado con la tercera dimensión (3ª) del MIPG, denominada "Gestión con valores para resultados", cuyo propósito es alcanzar los objetivos establecidos y concretar las decisiones reflejadas en su planeación institucional.



Oficina Asesora de Planeación y Control

Inicio | Plan Estratégico de Desarrollo | Direccionamiento Estratégico | SIGUD - MIPG | SGA | Publicaciones | Desarrollo Físico

Procesos



- Procesos Misionales
 - Gestión de Docencia
 - Gestión de Investigación
 - Extensión y Proyección Social
- Procesos Estratégicos
 - Planeación Estratégica e Institucional
 - Gestión Integrada
 - Autoevaluación y Acreditación
 - Comunicaciones
 - Internacionalización e Internacionalización
- Procesos de Apoyo
 - Admisiones, Registro y Control
 - Bienestar Institucional
 - Gestión de la Información Bibliográfica
 - Gestión de Laboratorios
 - Servicio al Ciudadano
 - Gestión de los Sistemas de Información y las Telecomunicaciones

Objetivo 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.

Alcance Es transversal a todos los procesos institucionales, incluye los mecanismos de participación y consulta que involucran a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, así mismo la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

Lider(es) Secretario General

Gestor(es) Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

1.1 PROCEDIMIENTOS:

Para este proceso la Universidad estableció cuatro (4) procedimientos que se encuentran registrados en el SIGUD y publicados en la página Institucional:

Servicio al Ciudadano (SC)	
Caracterización	
Procedimientos	
SC-PR-002. <u>Generación de Informes</u>	↓
SC-PR-003. <u>Gestión de Peticiones</u>	↓
SC-PR-004. <u>Seguimiento a Peticiones</u>	↓
SC-PR-005. <u>Asistencia a Ferias y Eventos</u>	↓
Protocolos	
Instructivos	
Formatos	
Indicadores	
Mapa de Riesgos	
Normograma	

Tras la revisión de los procedimientos, se constató que los procedimientos SC-PR-002 (Generación de Informes) y SC-PR-004 (Seguimiento a Peticiones) continúan sin ser actualizados; Cabe destacar que esta observación ya había sido señalada en el informe previo y permanece sin resolverse, a pesar de que en el informe AQRAC-003-2025, con fecha del 7 de enero de 2025, se afirmó que dichos procedimientos estaban debidamente actualizados, lo cual no corresponde a la realidad.

8. Acciones de Mejora: Describir las acciones implementadas por la oficina para mitigar observaciones realizadas en el seguimiento anterior.



Respuesta:

Observación 1. Se recomienda actualizar los procedimientos de los procesos en lo concerniente a la 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 2012 y se dictan otras disposiciones".

Los procedimientos asociados al proceso Servicio al Ciudadano fueron actualizados y aprobados el 12 de noviembre de 2024.

Fuente: oficio AQRAC-003-2025

SC-PR-002, GENERACIÓN DE INFORMES			✖
Published Sub-Processes			
CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	
03/20/2014	03	Se efectuaron diversos cambios en la estructura y contenido del procedimiento teniendo en cuenta la normatividad vigente que aplica a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.	
10/12/2017	04	Se realizan diversos cambios teniendo en cuenta que la OQRAC realiza diversos informes y no solamente el informe trimestral de gestión, por lo cual se modifica totalmente el procedimiento.	
12/05/2018	05	Se actualizaron las actividades y las definiciones de acuerdo al cambio de nombre del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se incluyeron y actualizaron las actividades de la fase de recopilación de información para Informe de Gestión Trimestral de la OQRAC, el Informe de PQRS Mensual presentado a la Veeduría Distrital y los Informes solicitados a la OQRAC. Se unificaron las actividades de la fase de análisis y consolidación y se incluyeron y actualizaron las actividades de la fase de aprobación y presentación de informes.	

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

SC-PR-004, SEGUIMIENTO DE PETICIONES

SC-PR-004, SEGUIMIENTO DE PETICIONES

Published Sub-Processes

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
03/20/2014	02	Se efectuaron diversos cambios en la estructura y contenido del procedimiento teniendo en cuenta la normatividad vigente que aplica a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
12/10/2017	03	Se incorpora la utilización del reporte masivo que se genera en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), la remisión a la Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios, entre otras modificaciones relacionadas con las actividades realizadas en la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (OQRAC) para el seguimiento de las peticiones.
12/05/2018	04	Se actualizaron las actividades y las definiciones de acuerdo al cambio de nombre del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se nombraron los flujos de la etapa de gestión de respuesta y se organizaron las actividades para una mejor comprensión del mismo.
10/01/2019	05	Se incluye el Formato SC-PR-004-FR-012

Fuente: SIGUD

2.1. INDICADORES:



Tras verificar la información correspondiente a los indicadores publicados en la página web, para esta oficina, no es posible determinar con certeza si los datos requieren actualización, dado que no se cuenta con elementos suficientes para validar su vigencia o exactitud. No obstante, se identificaron aspectos que sí necesitan ser ajustados, como el nombre de la oficina y otros elementos relacionados, considerando las modificaciones realizadas en la denominación oficial de las dependencias. Se recomienda priorizar estas actualizaciones para garantizar la coherencia con los cambios institucionales.

Responsables de la Medición					
Nivel:		Consolidar y Reportar Datos		Seguimiento y Análisis	
Cargo:		Equipo de trabajo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		Jefe de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	
				Jefe de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	
VERIFICACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Equipo SIGUD	Nombre:	Amparo Bautista Torres	Nombre:	Carlos Arturo Quintana Astro
Cargo:	N/A	Cargo:	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	Cargo:	Secretario General
Fecha:	3/10/2017	Fecha:	16/11/2017	Fecha:	







Fuente: SIGUD

2. CANALES DE ATENCION

Una vez verificada la información suministrada por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, así como la información publicada en la página institucional, se constató que los ciudadanos cuentan con los siguientes canales de atención para presentar sus solicitudes ante la Universidad:



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

2.1 PRESENCIALES

 <p>Facultad de Ciencias y Educación</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Carrera 3 No.26A-40 Macarena A, Módulo 1</p>	 <p>Facultad Tecnológica</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Calle 68D Bis A Sur N° 49F - 70, Piso 1 Bloque 13</p>
 <p>Sede Aduanilla de Paiba</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm Dirección: Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba Calle 13 No 31-75</p>	 <p>Sede Ciudadela Universitaria El Porvenir - Bosa</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 4:00 pm Dirección: Calle 52 Sur #93D-97 Bosa, Bloque 1</p>
 <p>Facultad de Artes Asab</p> <p>Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Carrera 13 # 14 - 69</p>	 <p>Facultad Del Medio Ambiente y Recursos Naturales</p> <p>Horario de atención: De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 4:30 p.m. Dirección: Carrera 5 Este # 15-82</p>

La Universidad cuenta con puntos de atención, canales físicos y presenciales en:

Punto de Atención	Horario de Atención	Responsable
Facultad de Artes	De 8:00 am a 5:00 pm	Olga Montilla
Facultad de Ciencias y Educación	De 8:00 am a 5:00 pm	Rania María García
Facultad de Ingeniería	De 8:00 am a 5:00 pm	Cesar Fino
Facultad de Tecnológica	De 8:00 am a 5:00 pm	Diana Oviedo
Sede Bosa El Porvenir	De 8:00 am a 5:00 pm	Nikolle Quiroga
Sede Aduanilla de Paiba	De 8:00 am a 5:00 pm	Laura Beltrán Diana Mora Daniel Calderón

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

2.2 VIRTUALES

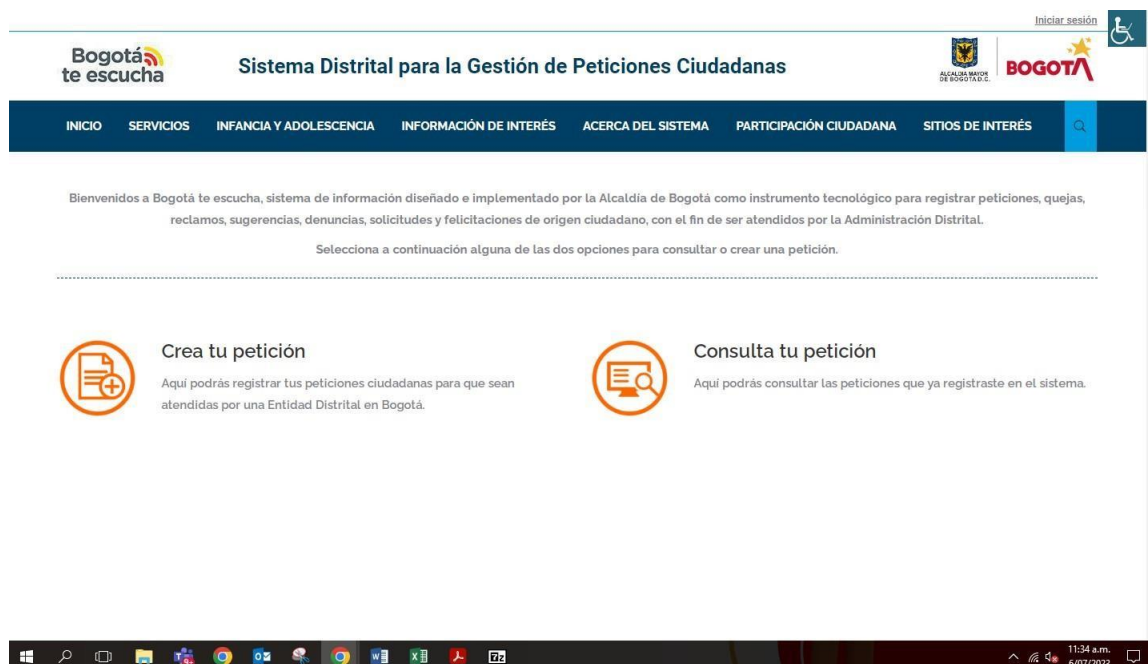
En la página institucional de la entidad, se encuentran habilitados los siguientes canales de comunicación para facilitar la interacción con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general:

- **Chat Institucional:** Herramienta para atender consultas en tiempo real.
- **Correo Electrónico Institucional:** A través de la dirección electrónica **reclamos@udistrital.edu.co**, destinada a la recepción de quejas, peticiones y reclamos.
- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Plataforma oficial para la gestión de solicitudes ciudadanas, conforme a la normatividad vigente.



Usted está en: Inicio > Atención al Ciudadano > Canales de atención > Canales virtuales


Correos Electrónicos Dirección: reclamos@udistrital.edu.co - atencion@udistrital.edu.co	Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano Acceso canal de atención
Chat para la Atención a la Ciudadanía Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. - 4:00 p.m. Ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho. Acceso canal de atención	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Acceso canal de atención






Bogotá te escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Bienvenidos a Bogotá te escucha, sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

Selecciona a continuación alguna de las dos opciones para consultar o crear una petición.

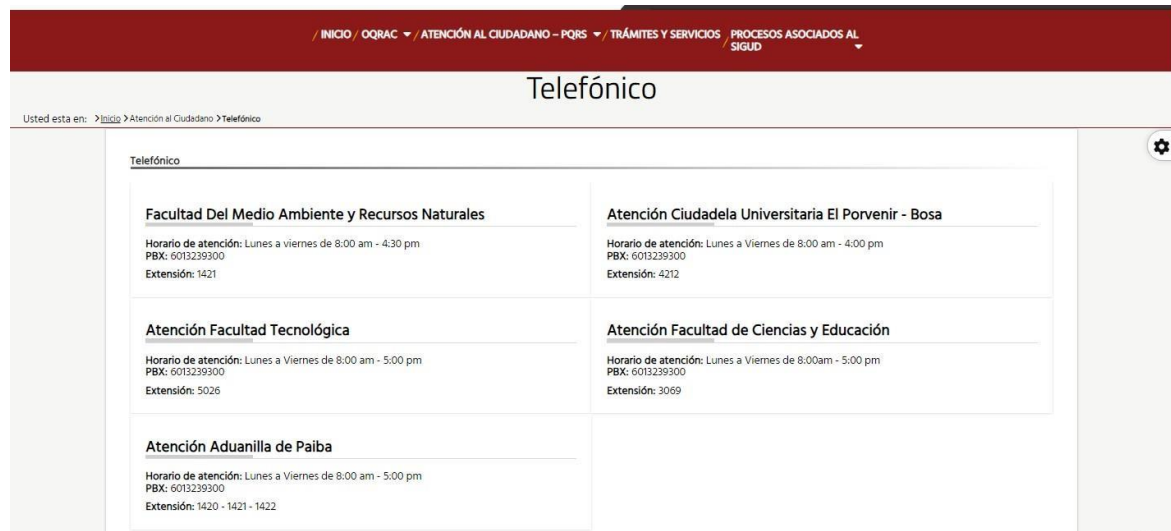

Crea tu petición
Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.


Consulta tu petición
Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

Asimismo, se observó que existe un espacio dedicado a explicar qué es "Bogotá te Escucha", incluyendo el procedimiento para radicar una solicitud, el tiempo de respuesta y el seguimiento que se puede realizar a las mismas.

2.3 TELEFONICOS





Usted está en: Inicio > Atención al Ciudadano > Telefónica

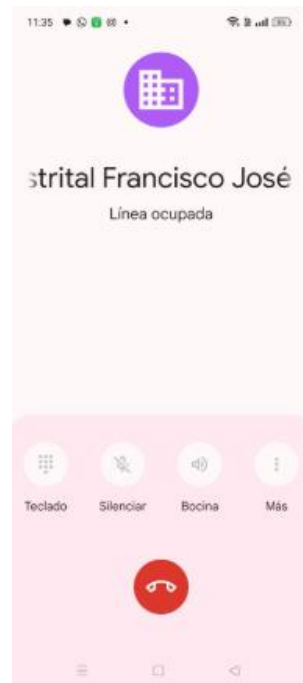
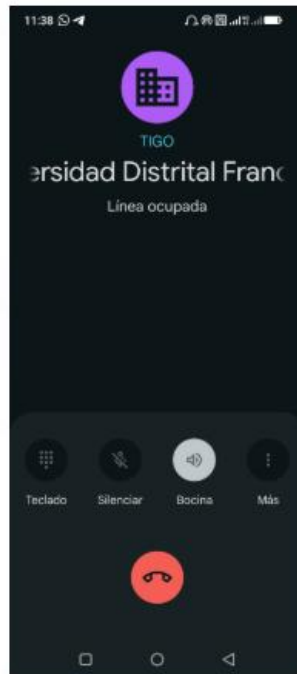
Telefónico

Facultad Del Medio Ambiente y Recursos Naturales	Atención Ciudadela Universitaria El Porvenir - Bosa
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 am - 4:30 pm PBX: 6013239300 Extensión: 1421	Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 4:00 pm PBX: 6013239300 Extensión: 4212
Atención Facultad Tecnológica Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm PBX: 6013239300 Extensión: 5026	Atención Facultad de Ciencias y Educación Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00am - 5:00 pm PBX: 6013239300 Extensión: 3069
Atención Aduanilla de Paiba Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm PBX: 6013239300 Extensión: 1420 - 1421 - 1422	

En relación con la atención telefónica, se llevó a cabo un ejercicio de verificación mediante llamadas a la línea telefónica (601) 3239300 en diferentes horarios entre los días 14 y 15 de enero del presente año. Durante estas pruebas, no fue posible establecer una comunicación efectiva, ya que en todos los intentos realizados la línea aparecía constantemente ocupada. Es relevante señalar que el ejercicio se efectuó utilizando dos dispositivos móviles distintos, obteniendo el mismo resultado en cada ocasión: la llamada era registrada como ocupada.

Es importante destacar que esta línea telefónica constituye un medio fundamental para la interacción en tiempo real con los ciudadanos, permitiéndoles recibir orientación inmediata para resolver inquietudes o gestionar solicitudes de manera ágil y efectiva. Por lo tanto, garantizar su adecuado funcionamiento es esencial para cumplir con los principios de accesibilidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	





En la página institucional, se dispone de los siguientes canales de comunicación: Chat institucional, correo electrónico institucional (reclamos@udistrital.edu.co) y buzones de sugerencias en las distintas sedes.

2.4 BUZONES DE SUGERENCIA



Los buzones de peticiones de la Universidad que se encuentran prestando servicio son los ubicados en las siguientes sedes:

- Facultad de Artes
- Facultad de Ciencias y Educación
- Facultad de Ingeniería
- Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Facultad de Tecnológica
- Academia Luis A Calvo

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

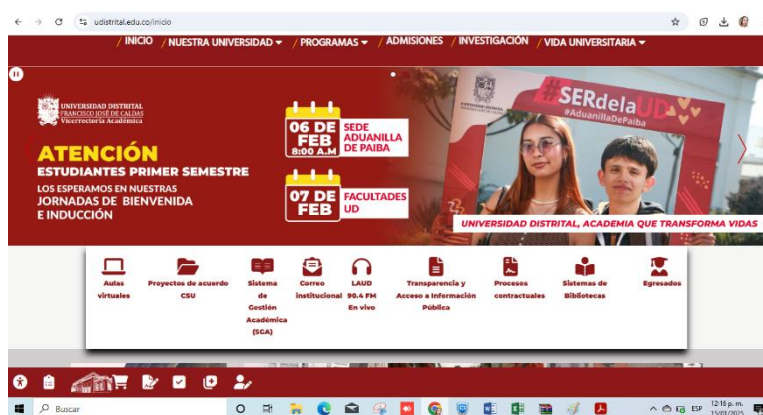
En cuanto a la apertura de los buzones, se realiza periódicamente una vez al mes por parte del personal de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, quienes remiten evidencia fotográfica de la actividad. Sin embargo, durante las aperturas realizadas en el segundo semestre de 2024 no se evidenció ninguna acción ciudadana a través de este canal.

2.5 CHAT VIRTUAL (CHAT UD)



En relación con el servicio de chat virtual, anteriormente se podía verificar su disponibilidad al ingresar al sitio web <https://reclamos.udistrital.edu.co/>, donde este se encontraba habilitado en la parte inferior derecha de la página. No obstante, en la actualidad, dicho servicio no se encuentra operativo ni visible en la página institucional, lo que imposibilita su acceso para los usuarios.



Chat UD – 2024



Chat UD- 2025

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

3. INFORMES PRESENTADOS POR LA UNIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1 INFORME TECNICO DE GESTION MENSUAL

SIGUD

Informes Generales AQRAC

Usted esta en: Inicio > OQRAC > Información general > Documentación > Informes Generales AQRAC

> Informes mensuales de PQRS presentados a la Veeduría Distrital

> Informes de Gestión Trimestral

> Informes de Gestión Anual

> Informes Audiencias Públicas de

2024

» Diciembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Noviembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Octubre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Septiembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Agosto - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Julio - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 27 Diciembre 2024]
 » Junio - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 16 Julio 2024]
 » Mayo - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 05 Julio 2024]
 » Abril - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 01 Octubre 2024]
 » Marzo - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 08 Abril 2024]
 » Febrero - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 02 Abril 2024]
 » Enero - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 01 Abril 2024]

2023



» Diciembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 09 Enero 2024]
 » Noviembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 12 Diciembre 2023]
 » Octubre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 15 Noviembre 2023]
 » Septiembre - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 06 Octubre 2023]
 » Agosto - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 13 Septiembre 2023]
 » Julio - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 14 Agosto 2023]
 » Junio - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 13 Julio 2023]
 » Mayo - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 16 Junio 2023]
 » Abril - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 05 Mayo 2023]
 » Marzo - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 11 Abril 2023]
 » Febrero - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 09 Marzo 2023]
 » Enero - Informe Mensual PQRS [Actualizado: 10 Abril 2023]

Fuente: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>

Tras la verificación del cargue de los Informes Generales de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenció la existencia de 12 archivos correspondientes a los informes de los meses de enero a diciembre de la vigencia 2024, los cuales pueden ser visualizados en el siguiente enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>

Considerando lo expuesto anteriormente, es pertinente destacar dos aspectos importantes:

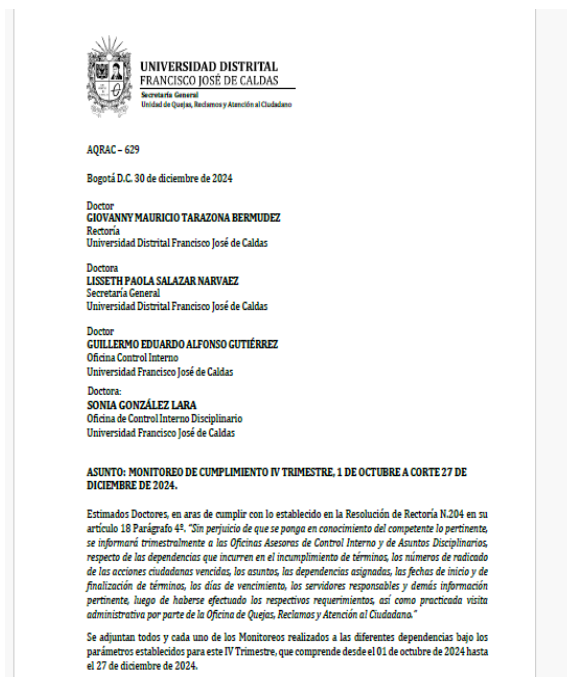
- Se constató que la fecha de cargue de la documentación no cumple con lo establecido en la Circular Conjunta 006 de 2017, la cual estipula que dicho informe debe ser cargado a más tardar dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al cierre correspondiente.
- Si bien fue posible acceder a la información a través de los datos suministrados por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, al consultar directamente el sitio web de la dependencia, no es posible acceder a la información mencionada. Según la ruta indicada (Inicio – OQRA – Información General – Documentación – Informes Generales AQRAC), al intentar seguir estos pasos desde la página principal, se evidenció que el ítem correspondiente a documentos no se encuentra disponible.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	





Fuente: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>

4. INFORME DE GESTION TRIMESTRAL





En referencia al informe del monitoreo de cumplimiento IV trimestral remitido el 30 de diciembre de 2024 mediante el oficio AQRAC 629, se constata el cumplimiento de la Resolución 204 de 2021, Artículo 18, parágrafo 4, la cual estipula la obligación de enviar el informe trimestral tanto a la Oficina de Control Interno como a la Oficina de Control Disciplinario. Es pertinente señalar que, no se evidencia el envío de dicha información a los Entes de Control correspondientes.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

5. CARTA DE TRATO DIGNO

Una vez verificada la información suministrada por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y tras la consulta de la página institucional, se ha constatado que el documento en mención está debidamente cargado. Dicho documento puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/sites/reclamos/files/archivo-atencion/2023-09/Carta%20de%20trato%20digno%20%281%29.pdf>



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

6. PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

Una vez verificada la información remitida por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se ha constatado que el Protocolo de Atención al Ciudadano está publicado en la página institucional y cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Planeación.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SC-PT-001	
	Macroproceso Apoyo a la misional	Versión: 02	
	Proceso: Servicio al Ciudadano	Fecha de Aprobación: 05/12/2023	



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

2023



7. RELACION SOLICITUDES ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD

En atención a la información reportada por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se presenta el consolidado de solicitudes recibidas en la universidad durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2024.

Tras la recopilación y análisis de los datos, se determinó que, en el lapso evaluado, se radicó un total general de 302 solicitudes, las cuales fueron gestionadas a través de los distintos canales de comunicación institucionales. Dichas solicitudes abarcan diversas categorías, incluyendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (*PQRSD*).

7.1 PETICIONES REITERATIVAS

El análisis de las peticiones reiterativas con base a los datos proporcionados revela una distribución diversa de las solicitudes en diferentes áreas. A continuación, se presenta un análisis detallado de cada tipo de petición y su frecuencia:

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

TEMA	NUMERO DE PETICIONES
GESTION FINANCIERA	18
GESTION ACADEMICA	115
GESTION TIC	7
BIBLIOTECA	5
JURIDICA	8
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	55
EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL	36
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCION	14
RECURSOS FISICOS	13
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	3
BIENESTAR INSTITUCIONAL	8
VEEDURIAS CIUDADANAS	2
OTROS	8
DELITOS	1
SERVICIO A LA CIUDADANIA	3
NO IDENTIFICADO	6

8. TIEMPOS DE RESPUESTA

De acuerdo con la información reportada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el cálculo del Indicador Tiempo de Gestión de las PQRSD se realiza conforme a la siguiente fórmula:



Indicador Tiempo de Gestión de las PQRSD = (Tiempo Promedio de Respuesta a las PQRSD / Promedio de Tiempo Establecido por Ley para Dar Respuesta) * 100.

Tipo de Solicitud	Tiempos de respuesta por ley (días)	Tiempo de respuesta promedio UD (días)	Tiempo de Gestión de las PQRSD
Consulta	30	16,5	55,00%
Denuncia por actos de corrupción	15	7,25	48,33%
Derecho de petición de interés general	15	7,97	53,13%
Derecho de petición de interés particular	15	8,94	59,60%
felicitación	15	4,87	32,47%
Queja	15	8,36	55,73%
Reclamo	15	11,82	78,80%
Solicitud de acceso a la información	10	7,59	75,90%

Fuente: Oficio AQRAC – 003-2025

9. ACCIONES DE TUTELA PRESENTADAS CONTRA LA UNIVERSIDAD DISTRITAL DEBIDO A LA AUSENCIA DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

Para el presente informe, esta oficina consideró fundamental incluir el número de acciones de tutela interpuestas en contra de la Universidad como consecuencia de la ausencia de respuesta a los derechos de petición presentados. Esta información resulta relevante, ya que evidencia el impacto de dicha omisión en la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos y permite analizar los posibles ajustes necesarios en los procedimientos administrativos para evitar situaciones similares en el futuro.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

A continuación, se presenta la información proporcionada por la Oficina Asesora Jurídica mediante el oficio OJ – 01222-24, la cual detalla los casos registrados y su contexto correspondiente.

Con corte al 18 de diciembre, fecha en la cual la Oficina Asesora Jurídica remitió la información, se evidenció la llegada de 51 acciones de tutela interpuestas contra la Universidad debido a la falta de respuesta a derechos de petición. La distribución por dependencias se detalla a continuación:

- Oficina de Talento Humano: 17
- Oficina de Extensión: 07
- Decanatura Facultad Tecnológica: 01
- Facultad de Artes “ASAB” de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas: 02
- Facultad de Ciencias y Educación: 01
- Facultad de Ingeniería: 02
- Oficina de Infraestructura: 02
- Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital: 02
- Oficina Asesora Jurídica: 03
- Rectoría: 03
- Oficina de Talento Humano y Rectoría: 01
- Secretaría Académica de la Facultad Tecnológica: 01
- Oficina de Contabilidad: 01
- Rector de la Universidad - Oficina de Talento Humano: 01
- Talento Humano y Oficina Asesora Jurídica: 01
- Vicerrector Administrativo y Financiero - Oficina de Infraestructura: 01
- Vicerrectoría Académica: 04
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera: 01



Resultados de las Tutelas:


- 41 tutelas cuentan con fallo favorable para el accionante.
- 03 tutelas presentan fallo desfavorable.
- 04 tutelas han cumplido el fallo judicial correspondiente.
- 03 tutelas están en curso o han sido desistidas por el accionante.

El volumen de acciones de tutela presentadas contra la Universidad por falta de respuesta a derechos de petición representa un impacto significativo en diversos aspectos:

- Recursos Administrativos y Jurídicos: La atención y defensa de las tutelas implican una demanda considerable de tiempo y esfuerzo por parte de las áreas jurídicas y administrativas, desviando recursos que podrían destinarse a otros asuntos estratégicos.
- Riesgos Económicos: Los fallos desfavorables pueden derivar en sanciones económicas para la Universidad, incrementando costos no previstos en el presupuesto institucional.

Adicionalmente, se solicitó información a la Oficina de Control Interno Disciplinario para conocer la cantidad de trámites administrativos abiertos relacionados con los informes del Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (AQRC). Esta oficina informó que actualmente hay 43 trámites en curso.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Rectoría
Oficina de Control Interno Disciplinario

OCID - 027

Bogotá D.C., 14 de enero de 2025

Doctor
GUILLERMO EDUARDO ALFONSO GUTIÉRREZ
Jefe de Oficina de Control Interno
Universidad Distrital Francisco José de Caldas
Ciudad

Asunto: Respuesta solicitud.

Respetado doctor.



De manera atenta me permito dar respuesta a la solicitud incoada desde su oficina mediante correo electrónico del 20 de diciembre en el cual solicita: *"informar qué medidas se han adoptado o se encuentran en proceso de implementación frente a las faltas derivadas de la no respuesta oportuna a derechos de petición y tutelas allegadas a la institución. Este requerimiento busca conocer las acciones correctivas y preventivas aplicadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y salvaguardar los derechos de los ciudadanos, conforme a lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015."*, por lo tanto y teniendo en cuenta, que mediante correo electrónico del 14 de enero de 2025 se realizó una reiteración en busca de recopilar la referida información y luego de ser aclarada la solicitud me permito indicar que una vez revisadas las bases de datos y la información recopilada en las mismas se encontraron 43 Trámites Disciplinarios TD, que están relacionados con los informes del Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano - AQRA los cuales son relacionados a continuación señalando el número del proceso, oficio con el cual fue recibido y el estado actual del mismo:

No. TRAMITE DISCIPLINARIO	No. OFICIO (si aplica)	QUEJOSO / INFORMANTE	ESTADO DEL PROCESO
TD-032-2019	500	VEEDOR DELEGADO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA VEEDURÍA DISTRITAL	ARCHIVADO EN IP
TD-145-2022	OQRAC-361 INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN PETICIONES	OFICINA QUEJAS RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	NOTICIA DISCIPLINARIA
TD-004-2023	INCUMPLIMIENTO TÉRMINOS PQRS CORTE 20 DE DICIEMBRE DE 2022 OQRAC-982	OFICINA QUEJAS RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	NOTICIA DISCIPLINARIA
TD-005-2023	INCUMPLIMIENTO TÉRMINOS PQRS CORTE 20 DE DICIEMBRE DE 2022 OQRAC-983	OFICINA QUEJAS RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ARCHIVADO EN ID

10. JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Según lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2024 se llevaron a cabo un total de ocho capacitaciones sobre el manejo de PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, dirigidas al personal de la Universidad con usuario activo en la plataforma.

Cabe resaltar que estas capacitaciones se imparten bajo demanda, es decir, los enlaces de cada dependencia solicitan su programación vía correo electrónico según su necesidad. La asignación de estas sesiones se realiza en función de la disponibilidad tanto del contratista responsable de la plataforma como del enlace solicitante.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

11. DEFENSOR DEL CIUDADANO

Prevía validación de la información registrada en la página institucional de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenció un recuadro que refiere ser el correspondiente al Defensor del Ciudadano, así como la normatividad aplicable en este caso.





12. INTEGRACION DE TECNOLOGIA

Según lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de 2024 no se implementaron herramientas tecnológicas ni sistemas automatizados adicionales para optimizar la gestión de las PQRS, dado que se continúa utilizando de manera permanente el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*.

Si bien es cierto que dicho sistema facilita la radicación de las PQRS, no permite un control integral sobre todas las peticiones dirigidas a la universidad. Se ha evidenciado que muchas solicitudes ingresan directamente a los correos institucionales de las diferentes dependencias, sin ser debidamente registradas en su totalidad en el sistema.

Como se ha venido señalando en informes previos, resulta fundamental trabajar en conjunto con la Oficina de Tecnología para evaluar e implementar una herramienta que garantice que la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano sea el único canal oficial para la recepción y gestión de las PQRS. Esto permitirá un control más eficiente y un adecuado seguimiento a las solicitudes presentadas.


	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

13. OBSERVACIONES

- **Falta de control centralizado de PQRS:** El sistema "Bogotá Te Escucha" no permite un control integral de todas las solicitudes dirigidas a la universidad, ya que muchas ingresan directamente a los correos institucionales de las diferentes dependencias y no son registradas completamente en el sistema.
- **Procedimientos no actualizados:** Los procedimientos SC-PR-002 y SC-PR-004, relacionados con la generación de informes y el seguimiento a peticiones, continúan sin ser actualizados, a pesar de haber sido señalados en informes previos.
- **Canales de atención deficientes:** Se evidenció que la línea telefónica institucional no está operativa, lo que afecta la accesibilidad y la interacción en tiempo real con los ciudadanos.
- **Capacitación limitada:** Aunque se realizaron capacitaciones para el manejo del sistema "Bogotá Te Escucha," estas dependen de la solicitud individual de las dependencias, lo que puede limitar su alcance.
- **Problemas de reporte en los informes trimestrales:** Se identificaron inconsistencias en el envío de los informes trimestrales a los entes de control correspondientes.
- **Problemas en las fechas de cargue de informes:** Los informes generales de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no se cargaron dentro de los plazos establecidos por la Circular Conjunta 006 de 2017 (primeros 15 días hábiles del mes siguiente al cierre correspondiente). Esto genera incumplimientos normativos y problemas de accesibilidad para su consulta.

14. RECOMENDACIONES

- **Centralización de PQRS:** Implementar, en colaboración con la Oficina de Tecnología, una herramienta que garantice que todas las solicitudes sean recibidas y gestionadas exclusivamente por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, evitando su dispersión en correos institucionales.
- **Actualización de procedimientos:** Priorizar la revisión y actualización de los procedimientos SC-PR-002 y SC-PR-004 para garantizar que estén alineados con las necesidades actuales y la normatividad vigente.
- **Capacitaciones periódicas:** Establecer un programa de capacitación periódica obligatorio para los enlaces de las diferentes dependencias, asegurando un uso uniforme y eficiente de la plataforma.
- **Cumplimiento de reportes:** Garantizar el envío oportuno de los informes trimestrales a los entes de control, conforme a lo estipulado en la normatividad aplicable.
- **Mejora de canales de atención:** Restablecer la funcionalidad de la línea telefónica institucional y reactivar el servicio de chat virtual (Chat UD) para garantizar la accesibilidad y mejorar la experiencia del usuario y Establecer medidas para monitorear y mantener operativos todos los canales de atención.
- **Cumplimiento en el cargue de informes:** Garantizar el cumplimiento de las fechas de cargue de los informes generales y trimestrales conforme a la Circular Conjunta 006 de 2017. Asimismo, optimizar la ruta de acceso a estos documentos desde la página institucional, asegurando su disponibilidad para consulta pública y entes de control.

APROBO  GUILLERMO EDUARDO ALONSO GUTIÉRREZ Jefe Oficina de Control Interno
--