


	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	<b>Fecha de Emisión del Informe</b>	<b>Día</b>	16	<b>Mes</b>	01	<b>Año</b>	2024
-----------------	-----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

**INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023.**

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Procesos de apoyo / Servicio al Ciudadano/ Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano.	<b>Líder:</b>	Secretario General
		<b>Responsable:</b>	Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos Y Atención Al Ciudadano
<b>Objetivo:</b>	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.		
<b>Alcance:</b>	Evaluar los procesos y procedimientos, la gestión efectuada entre el 01 de junio de 2023 al 31 de diciembre de 2023, y el cumplimiento de la normatividad interna y externa.		
<b>Criterios:</b>	<p><b>Normatividad externa:</b></p> <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 2023.</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>• Resolución 204 de 2021 - deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones”.</li> <li>• PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023</li> </ul>		

	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	

	<ul style="list-style-type: none"> <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, “Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá "SDQS"” hoy “Bogotá te Escucha”</li> </ul> <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SC-PR-002, Generación de Informes</li> <li>SC-PR-003, Gestión de Peticiones</li> <li>SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones</li> </ul>
<b>Muestra (opcional):</b>	

## 1. ASPECTOS GENERALES:

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



De acuerdo con lo anterior, para el desarrollo de este seguimiento, a través del oficio OCI 0019 del 09 de enero de 2024, se informó a la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de la realización del presente informe, y se hizo la solicitud de información para verificar la gestión efectuada de actividades en el segundo semestre de la vigencia 2023.

Ahora bien, mediante el oficio AQRAC – 009- 2024 del 11 de enero de 2024 la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, envió respuesta relacionada con la información 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 cuanto a los procesos, la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano hace parte del Macroproceso de Apoyo dentro del Modelo de Operación por Procesos adoptado por el ente universitario y alineándose en la tercera (3°) dimensión de MIPG, Gestión con valores para resultados que busca lograr los efectos propuestos y materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional.



## Oficina Asesora de Planeación y Control

Inicio Plan Estratégico de Desarrollo - Breve del Modelo Operativo - SIGUD - MIPG - SGA - Publicaciones - Sistema de Fides

### Procesos

- Proceso Administrativo
  - Gestión de Contorno
  - Gestión de Investigación
  - Gestión y Proyecto Social
- Proceso Estratégico
  - Gestión Estratégica y Institucional
  - Gestión Integral
  - Administración y Asesoría
  - Comunicación
  - Intercambio de Información
- Proceso de Apoyo
  - Atención, Registro y Control
  - Gestión Institucional
  - Gestión de la Información Estratégica
  - Gestión de Logística
  - Gestión al Ciudadano
  - Gestión de los Sistemas de Información y de 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 asesoría e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que integran 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 como la determinación e implementación de acciones que permitan mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

**Lider(es):** Secretario General

**Coor(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	

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: Generación de Informes	+
SC-PR-003: Gestión de Peticiones	+
SC-PR-004: Seguimiento a Peticiones	+
SC-PR-005: Asistencia a Ferias y Eventos	+
Protocolos	
Instructivos	
Formatos	
Indicadores	
Matriz de Riesgos	
Normograma	

Ahora bien, realizada la revisión de los procedimientos del proceso Servicio al Ciudadano se evidenció que SC-PR-002, Generación de Informes, SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones, siguen sin ser actualizados normativamente, 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, observación que se realizó en el informe anterior.

SC-PR-002. GENERACIÓN DE INFORMES		
Published Sub-Processes		
FECHA	VERSION	DESCRIPCION
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

Published Sub-Processes

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



Por otra parte, una vez verificada la información suministrada por la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano y la información publicada en la página Institucional, respecto de los distintos canales de atención, con los que cuentan los ciudadanos para presentar sus solicitudes ante la Universidad se puede evidenciar que son los siguientes:

## CANALES DE ATENCION

### ❖ PRESENCIALES

 <p><b>Facultad de Ciencias y Educación</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Carrera 7, Facultad de Ciencias y Educación</p>	 <p><b>Facultad Tecnológica</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Carrera 7, Facultad de Ciencias y Educación</p>
 <p><b>Sede Admisionales de Pájaros</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Calle 1000, Edificio Central, Edificio de Pájaros, Calle 1000, 1000</p>	 <p><b>Sede Ciudadela Universitaria El Porvenir</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Calle 1000, Edificio Central, Edificio de Pájaros, Calle 1000, 1000</p>
 <p><b>Facultad de Artes Asab</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Calle 1000, Edificio Central, Edificio de Pájaros, Calle 1000, 1000</p>	 <p><b>Facultad Del Medio Ambiente y Recursos Naturales</b> Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Dirección: Calle 1000, Edificio Central, Edificio de Pájaros, Calle 1000, 1000</p>



	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	



- ✓ Facultad de Artes,
- ✓ Facultad de Ciencias y Educación,
- ✓ Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales,
- ✓ Facultad Tecnológica
- ✓ Sede Bosa El Porvenir
- ✓ Sede Aduanilla de Paiba

## ❖ VIRTUALES

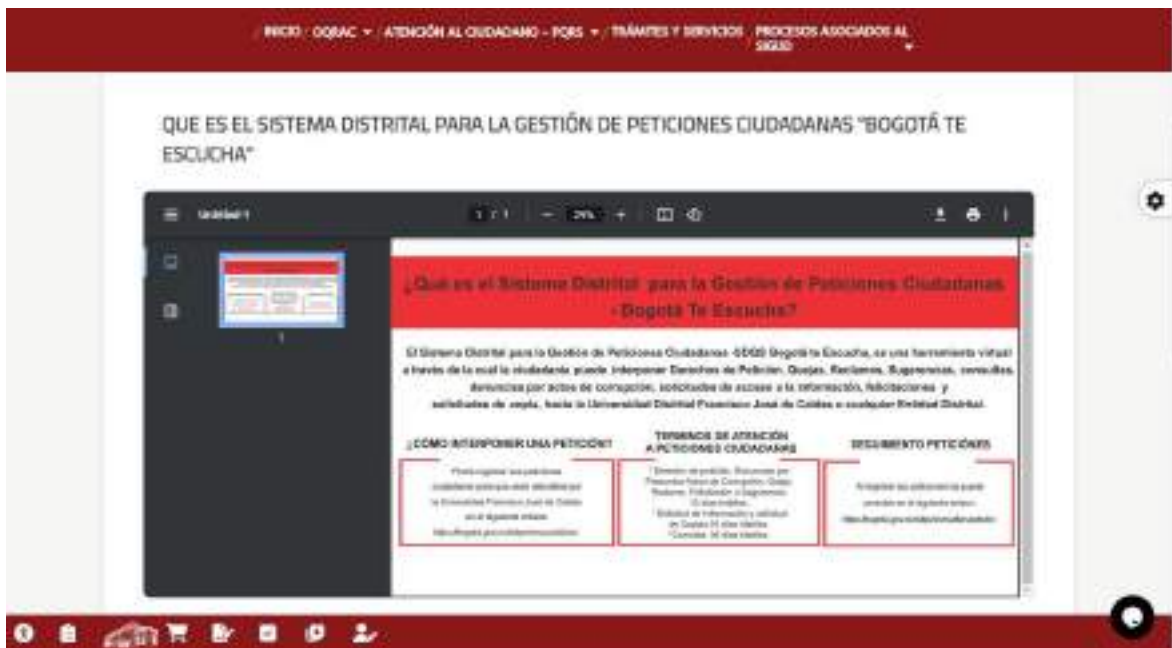


Dentro de los canales virtuales se encuentra el ingreso a el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el cual al dar clic se direcciona a la pagina de Bogotá te Escucha.





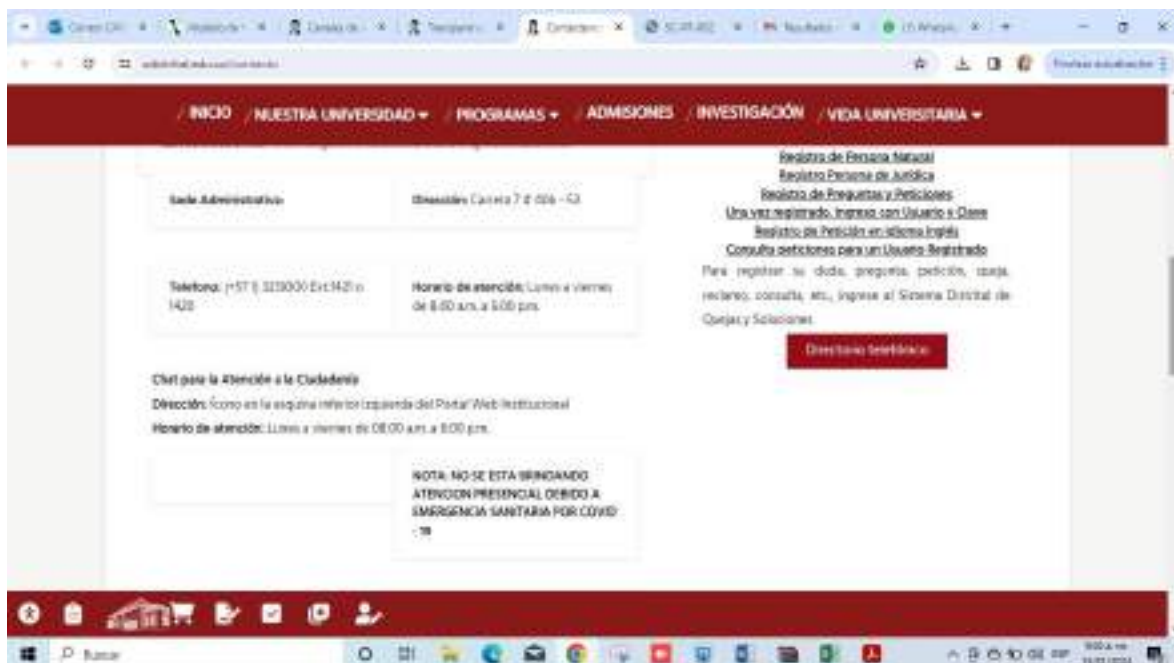
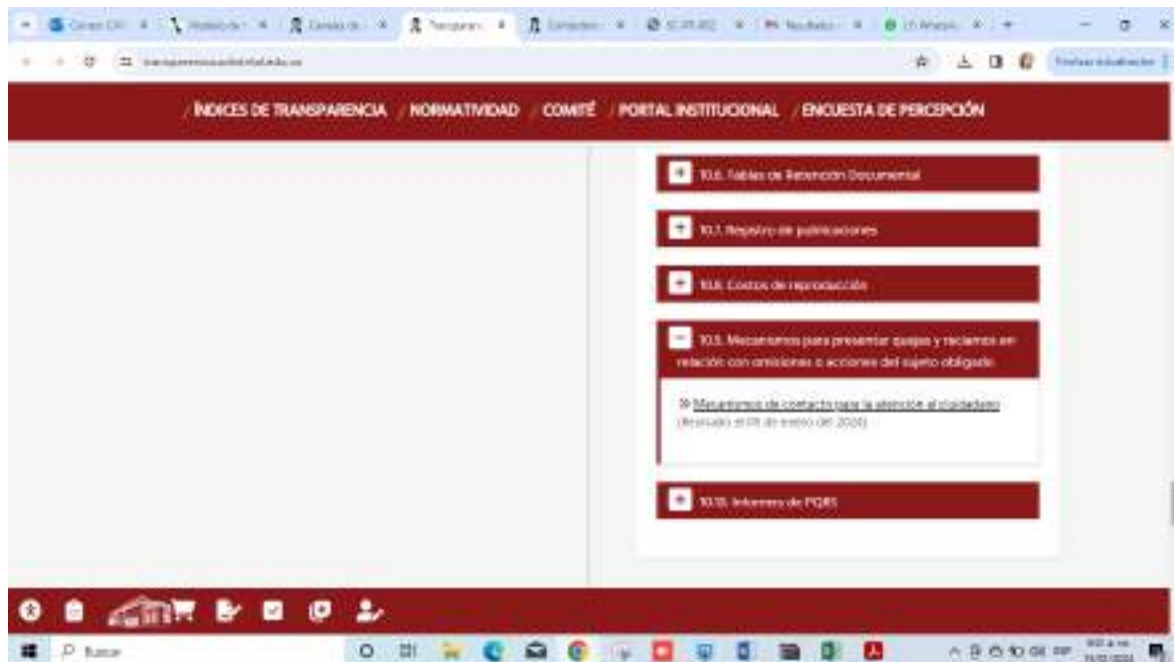
	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

Asimismo, se observó que se encuentra un espacio en el cual se realiza la explicación sobre que es Bogotá te escucha y la forma de radicar una solicitud, el termino de las respuestas y el seguimiento que se le puede hacer a las mismas.





De otro lado, se reitera que como se indicó en el informe anterior, el link de índices de transparencia y acceso a la información pública 10. Instrumentos de la Gestión de Información Pública 10.9 Mecanismos de contacto para la atención al ciudadano, se evidenció que a pesar que la pagina manifiesta que la última revisión se realizó el día 05 de junio de la presente anualidad, esta información no es verídica ya que que al consultarla se aprecia que informan que la sede administrativa se encuentra ubicada en la carrera 7 # 40b-53 y no en la calle 13 # 32-75, asimismo, informan que no se está brindando atención presencial debido a emergencia sanitaria por covid – 19, teniendo en cuenta que esta medida ya fue levantada.

	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	



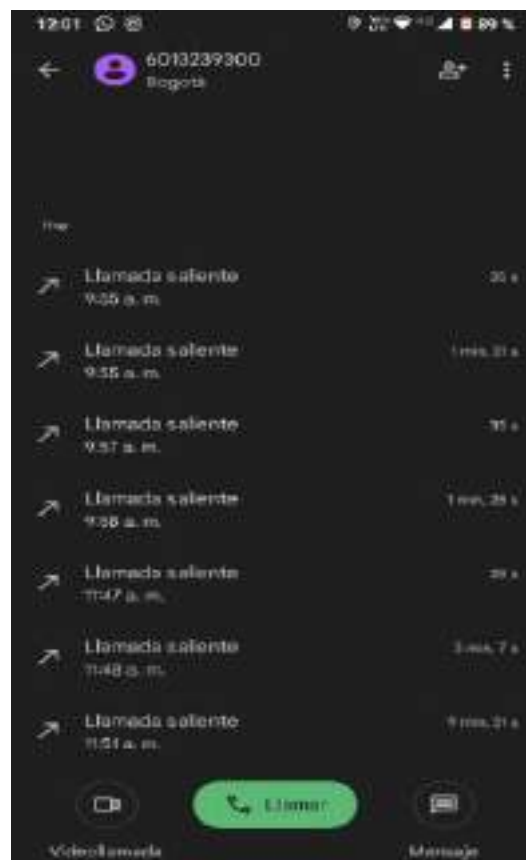


	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

## ❖ TELEFONICOS



En cuanto a la atención telefónica, se realizó el ejercicio de hacer diferentes llamadas en el transcurso de la mañana del día 15 de enero de 2023 al número (601) 3239300, llamadas las cuales nunca fueron atendidas tanto en la opción 1 donde el conmutador remite la llamada a la Oficina de Atención al Ciudadano, como en las extensiones sugeridas en la página web.



	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	

Adicionalmente, se cuenta con Chat institucional, correo electrónico institucional [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co) y buzones de sugerencia en las 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
- ✓ Sede Bosa El Porvenir
- ✓ Sede Aduanilla de Paiba
- ✓ Sede Posgrados Facultad de Ciencias y Educación

## Buzones de sugerencias

Udistital > Sede > Sede Central > Buzones de sugerencias

**Buzón de Sugerencias Sede Central**

Dirección: Sede Central Carrera 7 No 40B-53

Ubicación: Piso 1 Recepción



**BUZÓN DE SUGERENCIAS**

### Chat UD

Por favor escriba su mensaje o comentario y lo conectaremos con uno de nuestros representantes enseguida.



\* Nombre

\* Correo electrónico

\* Pregunta

\* Detallado

Add free live chat to your site

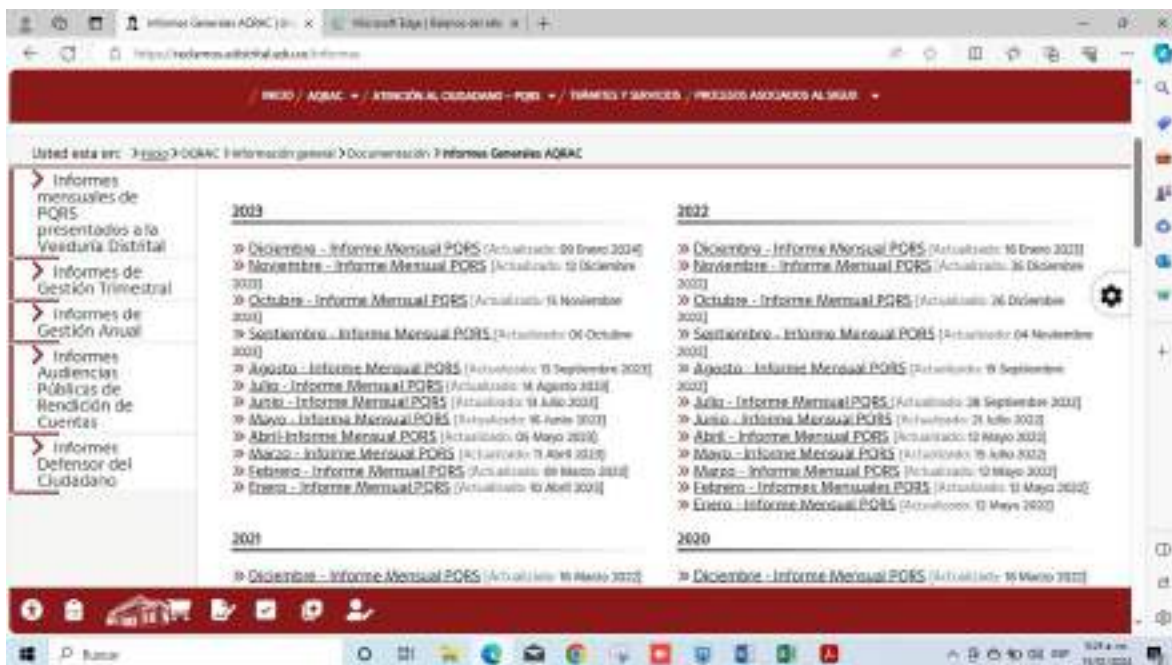
	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

La apertura de los buzones se hace de manera periódica una vez al mes, por parte del personal de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no obstante, durante las aperturas hechas en el segundo semestre de 2023 no se evidenció ninguna acción ciudadana por dicho canal. Con respecto al stand en CADE y súper CADE, es menester aclarar que actualmente no hay suscripción de Convenio Interadministrativo con la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de Bogotá D.C. y, por otro lado, la Universidad no cuenta con los recursos financieros para contratar personal que atienda dichos puntos de atención.

En cuanto al chat virtual, se pudo evidenciar que al ingresar a la página <https://reclamos.udistrital.edu.co/>, en la parte inferior derecha se encuentra este.

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



### ❖ INFORME TECNICO DE GESTION MENSUAL

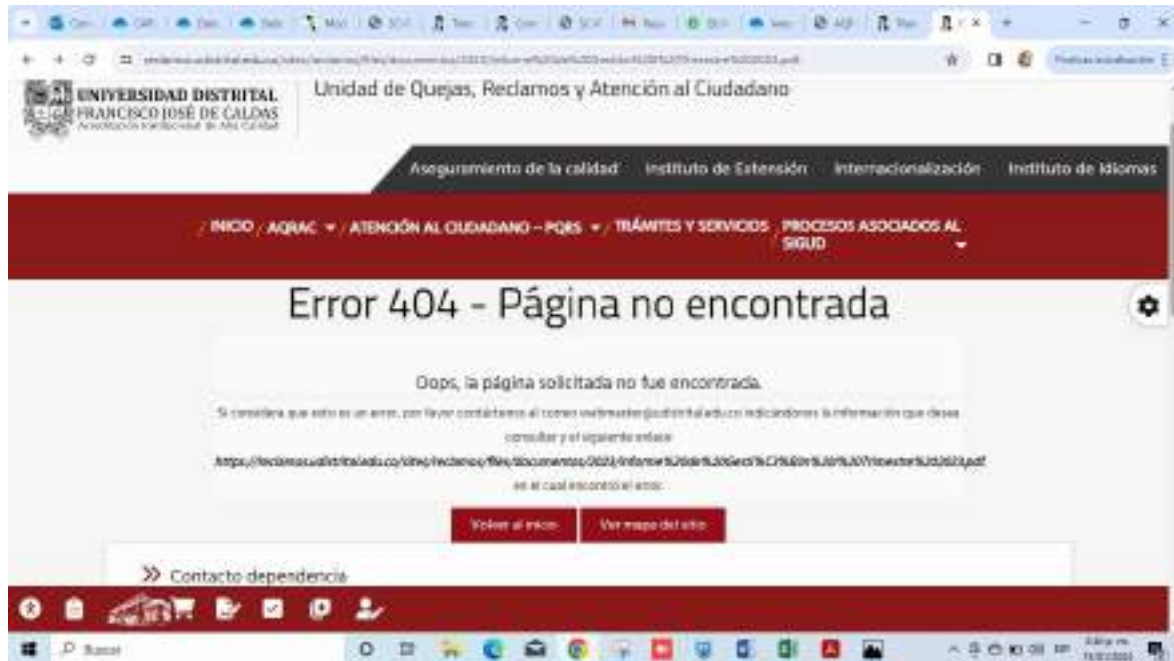


Previo verificación del cargue de los Informes Generales de la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenciaron 12 archivos correspondientes a los informes de los meses de enero a diciembre de la vigencia 2023, y pueden ser visualizados en el siguiente link <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>.

Sin embargo, previa indagación en la página web esta información no puede ser consultada por la ciudadanía sin tener el enlace anteriormente mencionado, ya que dentro de la página web no se encuentra el direccionamiento a los documentos en mención.



	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	





## ❖ CARTA DE TRATO DIGNO

Una vez verificada la información suministrada por la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, y consultada la página institucional, se evidenció que se encuentra cargado el documento en mención. Documentos el cual 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	



## ❖ PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

Una vez verificada la información remitida por la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenció que el Protocolo de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la página Institucional; Sin embargo, no se logra evidenciar si este ya cuenta con la aprobación de la Oficina Asesora de Planeación.



	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	



### ❖ RELACION SOLICITUDES ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD

Una vez verificada la información remitida por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante oficio No. AQRAC 009-2024 del 11 de enero de 2024, se evidenció que desde el 01 de junio y hasta el 31 de diciembre de 2023, han ingresado 537 solicitudes, cifra la cual aumento respecto del primer semestre de la vigencia 2023. Asimismo, una vez consultada la información remitida por la AQRAC (Reporte de Gestión de Peticiones - Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - AQRAC – JUNIO A DICIEMBRE de 2023) de Bogotá se reporta el ingreso de 550 Sin embargo; en la información remitida mediante el oficio AQRAC 009-2024 se relacionan 537 solicitudes, por lo tanto, esta información no concuerda con la reportada. Así mismo, no es posible corroborar la información reportada en los informes, toda vez que estos no se encuentran cargados en la pagina web.

SOLICITUDES	
TIPOLOGÍA	No.
CONSULTA	16
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	7
DERECHODE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	37
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	225
QUEJA	129
RECLAMO	101
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
SOLICITUD DE COPIA	4
SUGERENCIA	0
<b>TOTAL</b>	<b>537</b>

En cuanto a las jornadas de actualización, sensibilización y socialización en todas las Unidades Académico Administrativas organizadas por el Líder de programa y equipo de la AQRAC se evidencio que se realizaron diferentes socializaciones en las diferentes sedes de la Universidad con respecto de los siguientes temas:



- Resolución 204 de 2021
- Supervisión e Interventoría
- Sistema Bogotá te Escucha
- Defensor 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	



#### ❖ DEFENSOR DEL CIUDADANO

Previo validación de la información registrada en la pagina Institucional de la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenció un recuadro el cual refiere ser el correspondiente al Defensor del Ciudadano, y la normatividad aplicada en este caso.



	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	



## ❖ OBSERVACIONES

1. Se reitera que los procedimientos de los procesos SC-PR-002, Generación de Informes, SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones, no se encuentran actualizados normativamente 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.
2. Se reitera que el número de solicitudes allegadas reportadas en la solicitud de información no concuerda con la reportada.
3. Se evidencio que la atención por medio de la línea telefónica no es eficiente ya que no fue posible tener contacto con la Oficina de Atención al Ciudadano por este medio.
4. Se observó que los informes realizados y reportados por la AQRAC no se encuentran cargados en la página web de la Universidad.
5. Se observó que el Protocolo de Atención al Ciudadano encuentra publicado en la página institucional vigencia 2023; Sin embargo, no se evidencio la aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
6. Se evidencio que el número de solicitudes allegadas aumento con respecto a la reportada en el primer semestre de la vigencia 2023.



	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	

### ❖ RECOMENDACIONES

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
2. Se recomienda llevar un mejor control en cuanto al ingreso de solicitudes toda vez que la información remitida y la reportada no concuerda.
3. Se recomienda realizar una retroalimentación con el personal de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano sobre la importancia de la atención en los diferentes canales de recepción de solicitudes.
4. Se recomienda realizar el cargue de los informes en la página web ya que esta información no se encuentra en la misma.
5. Se recomienda realizar retroalimentación con las diferentes áreas de la Universidad para evaluar la razón por la cual se está incrementando el ingreso de solicitudes, para que con ello se logre implementar una acción de mejora y el número de solicitudes allegadas disminuya.

Cordialmente,



**GUILLERMO EDUARDO ALFÓNSO GUTIERREZ**

Jefe Oficina de Control Interno

	Nombre	Cargo y/o vinculación	Firma
Proyectó	Caroline Gutmann Bonilla	Profesional- CPS	