





| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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. | 005.1 | Fecha de Emisión del Informe | Día | 30 | Mes | 07 | Año | 2024 |
|-----------------|-------|-------------------------------------|------------|----|------------|----|------------|------|

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 enero de 2024 al 30 de junio de 2024, y el cumplimiento de la Normatividad. | | |
| Criterios: | Normatividad <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” <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> SC-PR-002, Generación de Informes SC-PR-003, Gestión de Peticiones SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones |
| Muestra (opcional): | |

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.



Por consiguiente, para llevar a cabo este seguimiento, mediante el oficio OCI 0496 del 4 de julio 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-299-2024 del 09 de julio de 2024, 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 cuanto a los procesos, la Unidad de Quejas 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 | Dirección General | SIGUD - MIPG | MIA | Publicaciones | Desarrollo Físico

Procesos

- Procesos Básicos
 - Tratamiento de Datos
 - Gestión de Investigación
 - Gestión y Promoción Social
- Procesos Estratégicos
 - Tratamiento Estratégico e Institucional
 - Tratamiento Integral
 - Administración y Asesoría
 - Comunicación
 - Integración de la Gestión
- Procesos de Apoyo
 - Información, Gestión y Control
 - Gestión de Recursos
 - Gestión de la Información y de las Tecnologías
 - Gestión de la Calidad
 - Gestión de los Servicios de Información y de las Tecnologías





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 estudiantes 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.

Líder(es): Secretario General

Sector(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: | |

Realizada la revisión de los procedimientos del proceso de Servicio al Ciudadano, se evidenció que los procedimientos SC-PR-002 (Generación de Informes) y SC-PR-004 (Seguimiento a Peticiones) siguen sin ser actualizados normativamente conforme a la Resolución 204 de 2021. Esta resolución adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y establece otras disposiciones. Esta observación ya se había señalado en el informe anterior; Sin embargo, la QRAC manifiesta que, una vez actualizados los documentos, se remitió a Secretaría General el acta de aprobación para su firma el pasado 19 de diciembre de 2023, y a la fecha, no se ha recibido respuesta.

| 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 QRAC 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 QRAC, el Informe de PQRS Mensual presentado a la Veeduría Distrital y los informes solicitados a la QRAC. 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, 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:

CANALES DE ATENCION

❖ PRESENCIALES

| | |
|--|---|
|  <p>Facultad de Ciencias y Educación Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Barracón, Carrera 13 No. 100-100, Bogotá D.C.</p> |  <p>Facultad Tecnológica Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Barracón, Carrera 13 No. 100-100, Bogotá D.C.</p> |
|  <p>Sede Atunilla de Paipa Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Calle 13 No. 100-100, Paipa, Boyacá</p> |  <p>Sede Ciudadela Universitaria El Porvenir Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Barracón, Carrera 13 No. 100-100, Bogotá D.C.</p> |
|  <p>Facultad de Artes Asab Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Barracón, Carrera 13 No. 100-100, Bogotá D.C.</p> |  <p>Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm Barracón, Carrera 13 No. 100-100, Bogotá D.C.</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

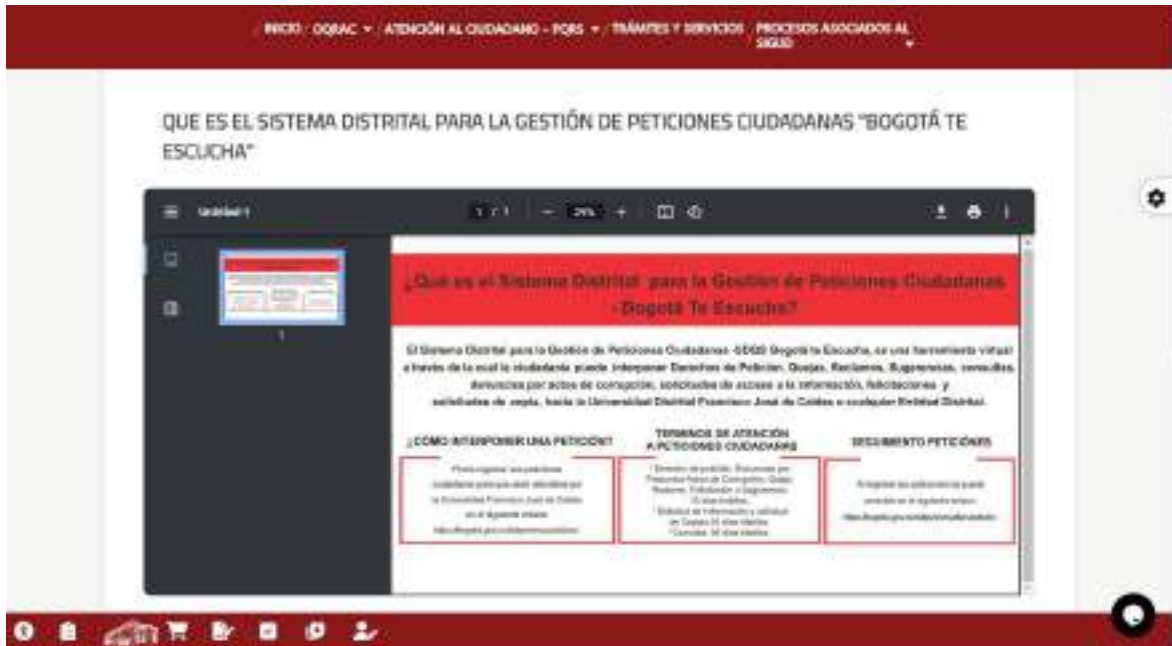


Dentro de los canales virtuales se encuentra el ingreso a el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el cual al dar clic se direcciona a la pagina de Bogotá te Escucha.





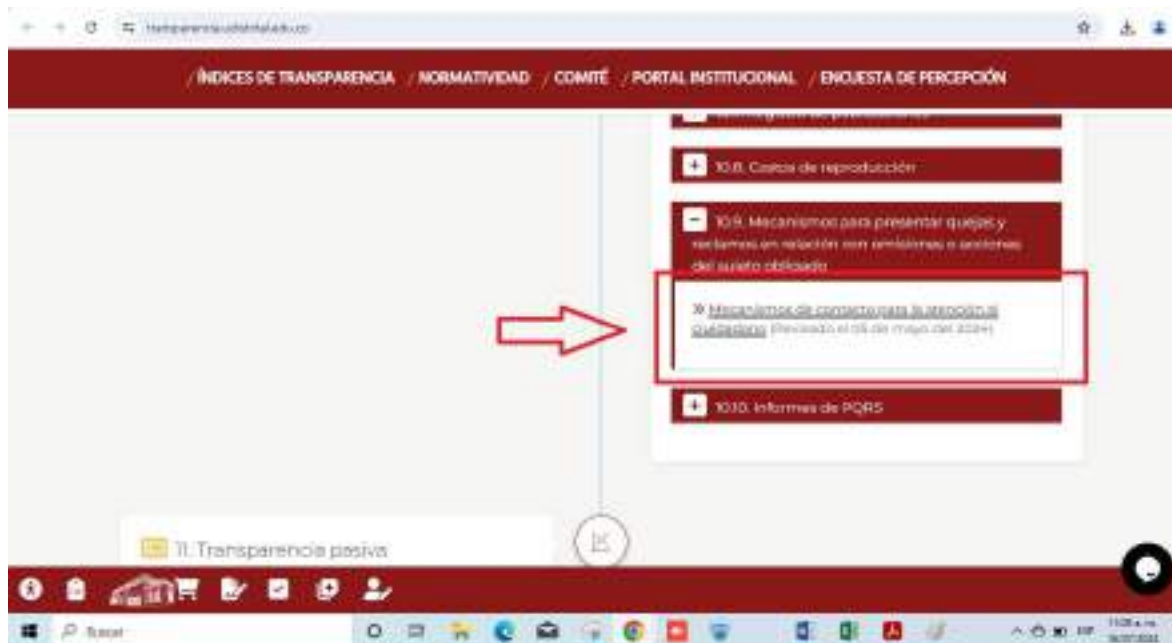
| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO | Código: EC-PR-002-FR-004 |  |
| | Macroproceso: Evaluación y Control | Versión: 03 | |
| | Proceso: Gestión de Evaluación y Control | Fecha de Aprobación: 05/12/2022 | |



Asimismo, se observó que 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.



De otro lado, se reitera que como se ha indicado anteriormente, en el enlace 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 mayo de la presente anualidad, esta información no es verídica ya 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 # 31-75, 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 lo que respecta a la atención telefónica, se llevó a cabo un ejercicio de verificación mediante la realización de varias llamadas durante la mañana del 16 de julio del presente año. Cabe resaltar que se consideró la observación formulada en el informe anterior. En esta ocasión, la llamada fue atendida por un funcionario quien, de manera eficiente y cordial, proporcionó información detallada sobre el procedimiento para la radicación de una PQRS-D, así como las instrucciones para realizar el seguimiento correspondiente.

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.

- ✓ 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

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |



✓ Sede Posgrados Facultad de Ciencias y Educación



Respecto a los buzones de sugerencias, la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano informó que en mayo los buzones ubicados en las sedes Bosa El Porvenir y Aduanilla de Paiba desaparecieron, motivo por el cual se solicitó información a la Oficina de Infraestructura mediante el oficio AQRAC 233. No obstante, la oficina manifiesta que hasta la fecha no se ha recibido respuesta. 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 primer semestre de 2024 no se evidenció ninguna acción ciudadana a través de este canal.

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



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |



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

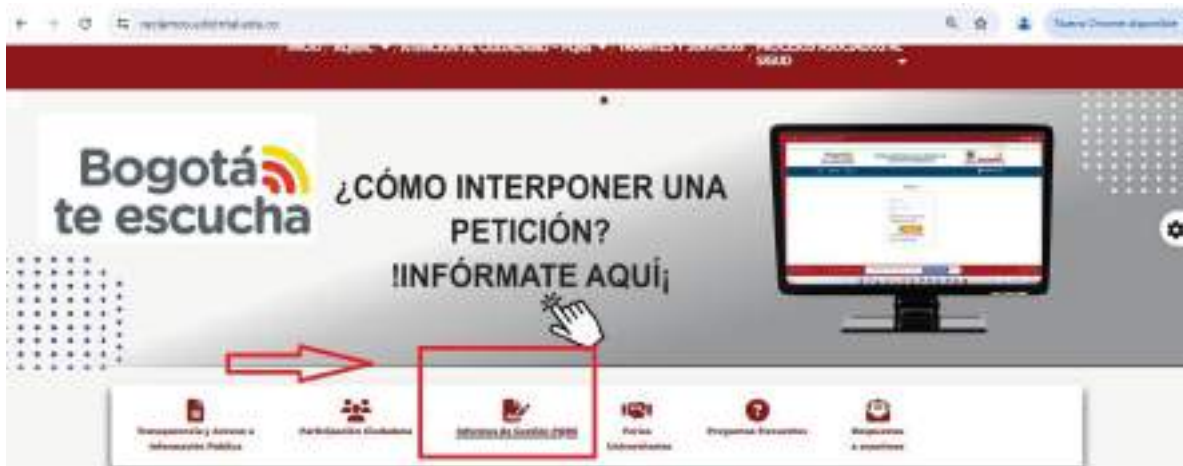
- INFORME TECNICO DE GESTION MENSUAL



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

Adicionalmente, es importante mencionar que se tomó en cuenta la observación realizada en el informe anterior, puesto que ahora es posible visualizar el icono que direcciona a la página que contiene los informes, directamente desde la página principal de la Unidad 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 | |



- **INFORME DE GESTION TRIMESTRAL**



En referencia al I informe trimestral remitido el 17 de abril de 2024 mediante el oficio AQRAC 184, 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 se ha verificado la implementación de la recomendación del informe anterior, dado que la información fue remitida tanto a la Rectoría como



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 la Secretaría General. Sin embargo, no se evidencia el envío de dicha información a los Entes de Control correspondientes.

- 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 | |



- 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.



- RELACION SOLICITUDES ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD**

| SOLICITUDES | |
|---|------------|
| TIPOLOGÍA | No. |
| CONSULTA | 15 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 17 |
| DERECHODE PETICIÓN DE INTERES GENERAL | 60 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR | 452 |
| QUEJA | 73 |
| RECLAMO | 77 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 11 |
| SOLICITUD DE COPIA | 13 |
| SUGERENCIA | 2 |
| TOTAL | 720 |

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 tabla presenta los distintos tipos de solicitudes y el número total de cada tipo, con un total general de 720 solicitudes. A continuación, se describen las categorías y se proporciona un análisis de cada una:

- **Consulta (15 solicitudes, 2.08% del total):**

Estas solicitudes son preguntas o aclaraciones que los usuarios necesitan resolver. Representan una pequeña fracción del total, lo que sugiere que la mayoría de las necesidades de los usuarios no son simplemente informativas.

- **Denuncia por Actos de Corrupción (17 solicitudes, 2.36% del total):**

Estas solicitudes reflejan preocupaciones sobre la integridad y la ética dentro de la Universidad. Aunque son pocas, cada denuncia es importante y puede tener un impacto significativo.

- **Derecho de Petición de Interés General (60 solicitudes, 8.33% del total):**

Estas solicitudes buscan obtener información o acciones de interés común para la comunidad o el público en general. Indican un interés considerable en asuntos que afectan a más personas.

- **Derecho de Petición de Interés Particular (452 solicitudes, 62.78% del total):**

Estas solicitudes son las más numerosas y están orientadas a necesidades individuales o específicas. La alta cantidad sugiere que los usuarios tienen muchas preocupaciones o necesidades personales que requieren atención directa.

- **Queja (73 solicitudes, 10.14% del total):**

Estas solicitudes reflejan insatisfacción o descontento con algún aspecto del servicio o la gestión. Un número considerable de quejas puede indicar áreas problemáticas que necesitan ser mejoradas.



- **Reclamo (77 solicitudes, 10.69% del total):**

Los reclamos son quejas formales que generalmente requieren una resolución o compensación. Son similares a las quejas, pero pueden implicar un proceso más formal para su resolución.

- **Solicitud de Acceso a la Información (11 solicitudes, 1.53% del total):**

Estas solicitudes buscan obtener datos o documentos específicos que están en poder de la entidad. La baja cantidad sugiere que no hay una gran demanda por acceso a información específica o que esta información ya es fácilmente accesible.

- **Solicitud de Copia (13 solicitudes, 1.81% del total):**

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

Estas solicitudes son peticiones para obtener copias de documentos. Al igual que las solicitudes de acceso a la información, son pocas en comparación con otras categorías.

- **Sugerencia (2 solicitudes, 0.28% del total):**

Las sugerencias son propuestas para mejorar el servicio o la gestión. El número muy bajo sugiere una baja participación en la retroalimentación proactiva, o tal vez una falta de canales adecuados para recibir sugerencias.

En relación con el informe anterior, donde se contabilizaron 537 solicitudes, el presente informe registra un total de 720 solicitudes. Esto representa un incremento notable en el volumen de PQRS-D; Por lo tanto, las diferentes solicitudes han aumentado aproximadamente un 34.08% respecto al informe anterior. Este incremento indica una mayor participación de los usuarios en la formulación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, lo cual podría deberse a una serie de factores que incluyen un aumento en la conciencia sobre los canales de comunicación disponibles, una mayor incidencia de problemas que requieren atención, o mejoras en los procesos de recepción y registro de solicitudes.

- **PETICIONES REITERATIVAS**

El análisis de las peticiones reiterativas en 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:

- **Gestión Académica (116 solicitudes, 23.5% del total):**



Esta categoría es la más frecuente, lo que indica que los temas relacionados con la gestión académica son los que más preocupan o interesan a los usuarios. Posibles motivos pueden incluir solicitudes de información sobre programas académicos, problemas con inscripciones, o requerimientos de asistencia académica.

- **Talento Humano y Oficina de contratación (65 solicitudes, 13.2% del total):**

La segunda categoría más frecuente. Sugiere que hay una considerable cantidad de consultas y preocupaciones relacionadas con la gestión realizada por las dependencias.

- **Extensión y Proyección Social (56 solicitudes, 11.3% del total):**

Indica un interés significativo en actividades y programas que impactan la comunidad Universitaria y el entorno social.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

- **Recursos Físicos (35 solicitudes, 7.1% del total):**

Este número refleja inquietudes sobre el estado y la disponibilidad de los recursos físicos como instalaciones y equipos.

- **Gestión Financiera (26 solicitudes, 5.3% del total):**

Un número considerable de solicitudes relacionadas con aspectos financieros, como presupuestos, pagos y fondos.

- **Posibles Actos de Corrupción (21 solicitudes, 4.3% del total):**

Estas solicitudes son importantes para mantener la transparencia y la integridad dentro de la Universidad. Aunque no son las más numerosas, tienen un impacto significativo en la percepción pública y la confianza.

- **Jurídica (12 solicitudes, 2.4% del total):**

Consultas y preocupaciones legales que requieren asistencia o información jurídica.

- **Otros (11 solicitudes, 2.2% del total):**

Categoría que agrupa diversas solicitudes que no encajan en las otras categorías especificadas.

- **Sistemas de Información y Servicio a la Ciudadanía (9 solicitudes cada una, 1.8% del total):**

Esta Área, refleja un nivel moderado de interés en la gestión de la información y la atención a la ciudadanía.

- **Biblioteca (7 solicitudes, 1.4% del total):**



Consultas y solicitudes relacionadas con los servicios bibliotecarios.

- **Bienestar Institucional y Delitos (4 solicitudes cada una, 0.8% del total):**

Menor frecuencia, pero indican preocupaciones específicas en estas áreas.

- **Traslado de Petición por Competencia (3 solicitudes, 0.6% del total):**

Solicitudes que requieren ser redirigidas a la entidad o persona competente.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

- **Veedurías Ciudadanas y Gestión TIC (1 solicitud cada una, 0.2% del total):**

Representan la menor cantidad de solicitudes, indicando una baja demanda en estas áreas.

Teniendo en cuenta la información anterior, Gestión Académica, Talento Humano y Contratación son las áreas con mayor número de peticiones, reflejando las principales preocupaciones de los usuarios.

Áreas de Mejora: Recursos Físicos y Gestión Financiera también son relevantes y deben ser atendidas para mejorar la satisfacción general.

Transparencia y Legalidad: Las peticiones sobre Posibles Actos de Corrupción y Jurídica subrayan la importancia de mantener altos estándares de integridad y apoyo legal.

Diversidad de Consultas: Aunque algunas categorías tienen pocas solicitudes, es importante no descuidarlas para asegurar una atención integral a todas las áreas de interés y preocupación de los usuarios.

- **TIEMPOS DE RESPUESTA**

- ✓ **Vicerrectoría Académica:**

Gestión Oportuna: Mayormente en 0-3 días (8 casos) y 4-5 días (4 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (3 casos), y más de 30 días (1 caso).

- ✓ **Oficina de Extensión:**

Gestión Oportuna: Predomina en 11-15 días (11 casos), seguido por 6-10 días (3 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (4 casos).

- ✓ **Oficina de Infraestructura:**

Gestión Oportuna: Principalmente en 0-3 días (6 casos) y 6-10 días (4 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (2 casos).

- ✓ **Oficina de Talento Humano:**

Gestión Oportuna: 6-10 días (4 casos), 11-15 días (2 casos).



Gestión Extemporánea: Alta incidencia en 16-30 días (12 casos) y más de 30 días (12 casos).

- ✓ **Oficina de Contratación:**

Gestión Oportuna: Mayormente en 0-3 días (3 casos), 6-10 días (2 casos) y 11-15 días (3 casos).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (1 caso).

- ✓ **Oficina Asesora Jurídica:**

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

Gestión Oportuna: Predomina en 11-15 días (6 casos), seguido por 6-10 días (2 casos) y 0-3 días (2 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (3 casos).

✓ **Oficina de Control Interno Disciplinario:**

Gestión Oportuna: Principalmente en 6-10 días (12 casos) y 11-15 días (4 casos).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (3 casos).

✓ **Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB:**

Gestión Oportuna: En 0-3 días (5 casos), 6-10 días (1 caso), y 11-15 días (4 casos).

Gestión Extemporánea: Ningún caso registrado en 16-30 días.

✓ **Tesorería General:**

Gestión Oportuna: 0-3 días (1 caso), 4-5 días (2 casos), 6-10 días (1 caso), y 11-15 días (2 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (2 casos).

✓ **Unidad Biblioteca:**

Gestión Oportuna: Principalmente en 6-10 días (3 casos), 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Ningún caso registrado en más de 30 días.

✓ **Oficina Asesora de Planeación:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (2 casos), 0-3 días (1 caso), 4-5 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Ningún caso registrado.

✓ **Secretaría General:**

Gestión Oportuna: 0-3 días (2 casos), 11-15 días (4 casos).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (2 casos).

✓ **Oficina de Bienestar Universitario:**

Gestión Oportuna: 0-3 días (1 caso), 4-5 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (5 casos), más de 30 días (1 caso).

✓ **Oficina de Planeación:**



Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente:**

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (1 caso).

✓ **Decanatura Facultad de Medio Ambiente:**

Gestión Oportuna: 6-10 días (1 caso), 11-15 días (2 casos).

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

Gestión Extemporánea: Ningún caso registrado en más de 30 días.

✓ **Oficina de Control Interno:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (1 caso).

✓ **Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación:**

Gestión Oportuna: 0-3 días (1 caso), 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (1 caso).

✓ **Oficina de Financiera :**

Gestión Extemporánea: 16-30 días (1 caso).

✓ **Vicerrectoría Administrativa y Financiera:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (1 caso).

✓ **Decanatura Facultad Tecnológica:**

Gestión Oportuna: 6-10 días (1 caso), 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (2 casos).

✓ **Unidad de Contabilidad:**

Gestión Oportuna: 0-3 días (1 caso), 6-10 días (1 caso).

✓ **Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: Más de 30 días (1 caso).

✓ **Ingeniería Ambiental:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Arquitectura:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas (LEBEM):**



Gestión Oportuna: 6-10 días (1 caso).

✓ **Archivística y Gestión de la Información Digital:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática:**

Gestión Oportuna: 4-5 días (1 caso), 16-30 días (1 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 | |



Academia Luis A. Calvo:

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Decanatura Facultad de Artes - ASAB:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (3 casos), 6-10 días (1 caso).

Gestión Extemporánea: 16-30 días (1 caso).

✓ **Tecnología en Mecánica Industrial e Ingeniería Mecánica por Ciclos:**

Gestión Oportuna: 11-15 días (1 caso).

✓ **Biología:**

Gestión Oportuna: 6-10 días (1 caso).

Las áreas con los tiempos de espera más altos incluyen la Oficina de Talento Humano, con numerosas gestiones extemporáneas en 16-30 días y más de 30 días, y la Oficina de Bienestar Universitario, que también registra demoras significativas. La Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente y la Decanatura Facultad Tecnológica tienen casos de gestiones que superan los 30 días.



En un nivel intermedio, áreas como la Oficina de Extensión y la Oficina de Contratación muestran una mezcla de tiempos de gestión oportuna y extemporánea, reflejando cierta variabilidad en la eficiencia de sus procesos.

Las áreas con tiempos de espera más bajos, donde predominan las gestiones oportunas, incluyen la Vicerrectoría Académica, la Oficina de Infraestructura, y la Secretaría Académica Facultad de Artes - ASAB, destacándose por su rápida respuesta. Estos resultados sugieren un buen manejo organizativo en estas oficinas.

• **JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN**

En relación a las sesiones de actualización, sensibilización y socialización llevadas a cabo en todas las Unidades Académico Administrativas bajo la coordinación del Líder de programa y equipo de la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano, se observó que se realizaron diversas actividades de socialización en múltiples sedes de la Universidad. Estas actividades estuvieron centradas en los siguientes temas:

- Resolución 204 de 2021
- Supervisión e Interventoría
- Sistema Bogotá te Escucha
- Defensor Ciudadano
- Mediadas de Anticorrupción y Transparencia



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 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.



| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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

- ✓ **Cumplimiento Normativo y Procedimientos:** Se observa un cumplimiento general de las normativas vigentes tanto externas como internas en la gestión de quejas, reclamos y atención al ciudadano. Sin embargo, persisten pendientes en la actualización normativa de algunos procedimientos clave (SC-PR-002 y SC-PR-004), conforme a la Resolución 204 de 2021. Esto indica una necesidad de fortalecer la alineación entre normativas y procedimientos operativos.
- ✓ **Canales de Atención:** Los canales de atención establecidos (presenciales, virtuales y telefónicos) son variados, permitiendo una amplia accesibilidad para los ciudadanos. Se destaca la respuesta eficiente y cordial en la atención telefónica. No obstante, existen inconsistencias en la información publicada en la página institucional, como direcciones incorrectas y datos desactualizados sobre medidas de atención presencial.
- ✓ **Volumen y Tipología de Solicitudes:** Se registró un aumento significativo del 34.08% en el número total de solicitudes en comparación con el informe anterior, alcanzando un total de 720 solicitudes. Las categorías más recurrentes fueron el derecho de petición de interés particular (62.78%) y las quejas (10.14%), indicando una alta incidencia de preocupaciones individuales y descontentos.
- ✓ **Peticiones Reiterativas:** Las solicitudes se concentran en temas de gestión académica (23.5%) y Talento Humano y Contratación (13.2%), lo que sugiere áreas con mayor necesidad de atención o mejora. La categoría de posibles actos de corrupción, aunque menos numerosa (4.3%), es crítica para la transparencia institucional.

• RECOMENDACIONES

✓ Actualización de Procedimientos Internos:



Acción: Completar y oficializar la actualización de los procedimientos SC-PR-002 (Generación de Informes) y SC-PR-004 (Seguimiento a Peticiones) de acuerdo con la Resolución 204 de 2021.

Justificación: Asegurar el cumplimiento normativo y mejorar la eficiencia en la gestión de solicitudes, garantizando que todos los procesos estén alineados con las regulaciones vigentes.

✓ Optimización de la Información en Canales Digitales:

Acción: Realizar una revisión exhaustiva de la información publicada en la página web institucional y otros canales digitales, corrigiendo cualquier información incorrecta o desactualizada.

Justificación: Proveer información precisa y actualizada para los usuarios es fundamental para facilitar el acceso a los servicios y mejorar la confianza en la institución.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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 | |

✓ **Capacitación Continua del Personal:**

Acción: Implementar programas de capacitación continua para el personal encargado de la atención al ciudadano, enfocados en la resolución eficiente de solicitudes, manejo de quejas y mejora de la comunicación.

Justificación: Mejorar la calidad de la atención y asegurar una respuesta consistente y profesional, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante situaciones críticas.

✓ **Análisis de Áreas Críticas y Mejora de Procesos:**

Acción: Realizar un análisis detallado de las áreas con mayor recurrencia de solicitudes (gestión académica, talento humano y contratación) para identificar causas raíz y desarrollar planes de mejora específicos.

Justificación: Abordar las áreas con más solicitudes y quejas permitirá reducir la recurrencia de problemas y mejorar la satisfacción de los usuarios.

✓ **Promoción de la Participación Ciudadana:**



Acción: Desarrollar campañas de comunicación para informar a la comunidad sobre los canales de quejas y reclamos disponibles, y sobre sus derechos a recibir respuestas oportunas y efectivas.

Justificación: Fomentar una mayor participación y conciencia ciudadana contribuirá a la mejora continua de los servicios y a la identificación temprana de problemas.

✓ **Monitoreo y Evaluación Continúa:**

Acción: Implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua de la gestión de quejas y reclamos, incluyendo indicadores de desempeño clave para evaluar la eficiencia y efectividad de las respuestas.

Justificación: Facilitar la identificación de áreas de mejora y asegurar que se mantengan altos estándares de servicio y satisfacción del usuario.

| Auditor Responsable | Jefe Oficina de Control Interno |
|---|---|
|  Caroline Gutmann Bonilla |  Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez |