


	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.	48	Fecha de Emisión del Informe	Día	10	Mes	10	Año	2024
-----------------	----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------

### INFORME FINAL AUDITORÍA AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

<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.		
<b>Alcance:</b>	Evaluar los procesos y procedimientos, la gestión efectuada por la Unidad de Quejas Reclamos y atención al ciudadano para la vigencia 2024.		
<b>Criterios:</b>	<p><b>Normatividad</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> <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> <li>• Circular de Rectoría No. 527 de 2015.</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	

## ASPECTOS GENERALES

A partir del rol de Evaluación y Seguimiento a las diferentes actividades asignadas por ley a la Oficina de Control Interno y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías y Seguidimientos PAA-2024, se realizó la Auditoría al Proceso de Atención al Ciudadano". De acuerdo con lo anterior, para el desarrollo de esta auditoría, a través del oficio OCI 0607 del 12 de agosto de 2024, enviado por correo electrónico, se informó a la Unidad de Quejas, Reclamos y atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, de la apertura de la presente, y la solicitud de información para verificar la gestión efectuada de actividades; Lo anterior con el objeto de establecer eventuales situaciones que ameriten acciones de mejora. Mediante correo electrónico, el 26 de agosto de 2024 la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, envió respuesta relacionada con la información solicitada a través de comunicación AQRAC 379-2024.

## 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.

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.

Mediante el Acuerdo 012 del 15 de junio de 2023, el empleo de Jefe de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano se incorporarán al nivel profesional en la denominación de “Líder de Programa” conforme al artículo 18 del Decreto 785 de 2005.

Por lo anterior, la unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano 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 la resolución 204 del 30 de agosto de 2021, emitida por la Rectoría.

	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, 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**

**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
  - Interinstitucionalización 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

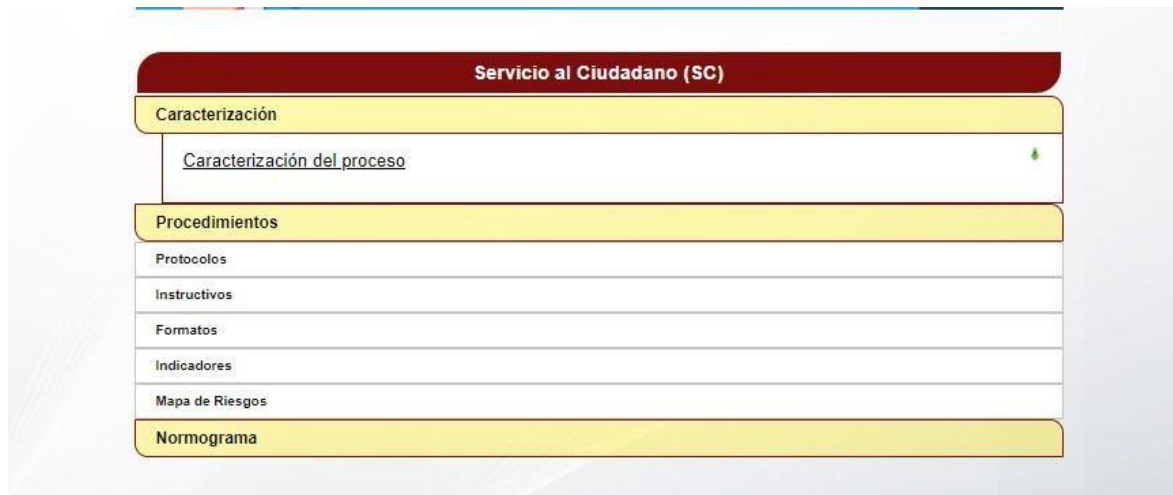
## 1. CARACTERIZACION



La caracterización de un proceso en la universidad es esencial para definir sus aspectos clave, lo que incluye una clara delimitación de sus objetivos, su interacción con otros procesos, los insumos necesarios, los recursos empleados, las actividades específicas involucradas y los resultados obtenidos. También es fundamental identificar a los proveedores que suministran los insumos y a los usuarios, tanto internos como externos, que se benefician de los resultados del proceso. Sin embargo, se ha detectado que la caracterización de este proceso en particular no está actualizada, debido a la inclusión de información y normativas desfasadas, como es el caso de la implementación del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) en la universidad, adoptado a partir del año 2019.

	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. HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

Se ha identificado que la caracterización del proceso no se encuentra actualizado. Esta falta de actualización se debe a la inclusión de información y normativas desfasadas, lo que afecta la clara delimitación de objetivos, insumos, recursos, actividades y resultados. Es crucial revisar esta caracterización, especialmente en relación con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado en 2019, para asegurar la efectividad y relevancia del proceso.





	FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	Código: GI-GUI-001-FR-015	
	Macroproceso: Desarrollo Estratégico	Versión: 03	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/11/2017	

PROCESO	Servicio al Ciudadano
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 ingreso 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 como la determinación e implementación de acciones que permitan mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

Fuente: SIGUD

	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. PROCEDIMIENTOS

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





### 2.1 HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se constató que varios de los procedimientos internos de la universidad no han sido actualizados conforme a las nuevas directrices y normativas vigentes. En particular, los procedimientos SC-PR-002 y SC-PR-004 no reflejan los cambios derivados de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adoptado por la universidad desde el año 2019.

A pesar de las observaciones realizadas en informes anteriores, dichos procedimientos siguen sin incorporar las modificaciones normativas introducidas por la Resolución 204 de 2021, lo que afecta su alineación con las políticas y normativas actuales. Esta falta de actualización genera inconsistencias en la ejecución de los procesos, impactando la eficiencia operativa y comprometiendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.



	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-002, GENERACIÓN DE INFORMES

## 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.

SC-PR-004, SEGUIMIENTO DE PETICIONES

## SC-PR-004, SEGUIMIENTO DE PETICIONES

Published Sub-Processes



FECHA	VERSION	DESCRIPCION
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



### 3. NORMOGRAMA

#### 3.1 HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACION DEL NORMOGRAMA

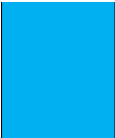
Se evidenció que el normograma de la universidad no ha sido actualizado conforme a las normativas vigentes. En particular, se identificó la presencia de información y directrices obsoletas que no incluyen la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), implementado en la institución a partir del año 2019. Esta falta de actualización genera

	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	

inconsistencias en la aplicación de los marcos normativos, afectando potencialmente la gestión interna y el cumplimiento de los procesos establecidos.

	<b>NORMOGRAMA POR PROCESOS</b>	Código: GH-PR-002-FR-011	
	Macroproceso: Desarrollo Estratégico	Versión: 02	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 17/10/2017	

<b>Proceso</b>	Servicio al Ciudadano
----------------	-----------------------

<b>Menú Principal</b>							
	Cooperación 4220000-511	2019	Condiciones del Convenio Suscrito entre la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	Alcaldía Mayor de Bogotá		X	Todo
	Acuerdo 011	1995	Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos, modificado por el Acuerdo 005 de julio 19 de 2002.	Consejo superior Universitario	X		Todo
	Acuerdo 005	2002	Por el cual se modifica el Acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan las funciones.	Consejo superior Universitario	X		Todo
	Resolución 551	2012	Por la cual se expide el Reglamento Interno de Trámites de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.	Rectoría	X		Todo



<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
Nombre: Equipo SIGUD Cargo: N.A. Fecha: 19/03/2019	Nombre: Carolina Ramírez Sammigul Cargo: Profesional Jurídico ODRAC Fecha: 19/03/2019	Nombre: Camilo Andrés Bustos Parra Cargo: Jefe (E) ODRAC Fecha: 19/03/2019

Fuente: SIGUD

Es fundamental señalar que, a partir de los hallazgos identificados en los puntos 1.1, 2.1 y 3.1, se evidencia un incumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución 501 de 2023.

### RESPUESTA QRAC HALLAZGOS 1.1, 2.1, 3.1 :

*Durante el año 2023 se adelantaron mesas de trabajo con el personal del SIGUD con el objetivo de actualizar los diferentes documentos asociados al proceso Servicio al Ciudadano, entre ellos procedimientos, normograma, formatos, indicadores. Como es de conocimiento, la actualización formal de cualquier documento del sistema de gestión de calidad se da cuando el líder del proceso firma el acta de aprobación. El líder del proceso de Servicio al Ciudadano es la Secretaría General, por tanto, el pasado 19 de diciembre de 2023 se remitió a la Secretaría General la solicitud de aprobación del acta, donde se actualizaban los procedimientos SC-PR-003, Gestión de Peticiones y SC-PR-005, Asistencia a Ferias y Eventos, sin embargo, a la fecha no se ha recibido dicho documento firmado. Durante la vigencia 2024, se ha venido trabajando nuevamente en la actualización de los procedimientos, el normograma e indicadores del proceso, incluyendo los lineamientos de la Resolución 001 de 2024. Se surtió el proceso de remitir el acta de aprobación al líder de proceso nuevamente, sin embargo, la Secretaria General considera necesario reunirse con el equipo SIGUD y el equipo de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para una socialización de los documentos a aprobar. Dicha reunión se tiene planeada para el próximo 15 de octubre de 2024, una vez sea desarrollada, se espera contar con el acta de aprobación firmada. De acuerdo con lo asesorado por la Oficina Asesora de Planeación, la caracterización del proceso se actualiza una vez se cuente con todos los documentos actualizados y aprobados, es decir, se procederá a la actualización de la caracterización a finales del mes de octubre con el objetivo de dar cumplimiento a lo requerido.*

	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	

## RESPUESTA OCI:

Si bien es cierto, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) fue implementado en la institución a partir de 2019. Por lo tanto, no es correcto señalar que las actualizaciones del proceso de Servicio al Ciudadano y los documentos relacionados se han venido gestionando únicamente desde 2023. Con la implementación del MIPG, desde 2019 debió existir un proceso constante de revisión y actualización de los procedimientos, indicadores normograma, de acuerdo con los lineamientos establecidos. Por consiguiente, las actualizaciones mencionadas para 2023 y 2024 tendrían que haber sido parte de este ciclo continuo de mejora, en lugar de haberse pospuesto para años posteriores. Por lo tanto, se ratifican los hallazgos 1.1,2.1,3.1.

## 4. INDICES DE TRANSPARENCIA

La Ley 1712 de 2014 consagra el derecho fundamental de acceso a la información pública, estableciendo un marco normativo que garantiza a los ciudadanos el derecho a conocer la información en poder de entidades como la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. En cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad, la universidad debe asegurar que la información esté disponible de manera accesible y oportuna, respetando los lineamientos que promueven la apertura de datos y la rendición de cuentas en su gestión institucional.

### 4.1 HALLAZGO POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1712 DE 2014.



En virtud de la Ley 1712 de 2014, que establece la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se ha identificado un incumplimiento en la actualización del Índice de Transparencia. A pesar de que, bajo la Directiva 006 del 31 de julio de 2024, se modificó el plazo para el diligenciamiento de la información del Índice de Transparencia hasta el 30 de agosto de 2024, se continúa evidenciando que esta información no se encuentra debidamente actualizada.

Este incumplimiento no solo contraviene lo establecido en la Ley 1712 de 2014, sino que también limita el derecho de los ciudadanos a acceder a información clara, veraz y oportuna, fundamental para garantizar la transparencia en la gestión pública. Se recomienda tomar las medidas necesarias para asegurar que la información requerida sea diligenciada y actualizada en el menor tiempo posible, cumpliendo así con las obligaciones legales establecidas.

## RESPUESTA QRAC:

*Dada la importancia de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de forma trimestral ha diligenciado la matriz Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, de la Procuraduría General de la Nación, dando cumplimiento a lo normado. Así mismo, desde la vigencia 2023 se ha venido haciendo un análisis de la situación del Botón de Transparencia de la Institución. Dicho análisis evidencia que no se está dando cumplimiento a lo normado en la Ley 1712 de 2014, por tal razón, se consolidó y se presentó ante el Comité*





	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	

*de Transformación Digital el estado del arte de las publicaciones, dada la responsabilidad de todas las áreas de la universidad por mantener actualizada la información que debe ser incluida en los enlaces correspondientes, se creó una mesa de trabajo para revisar cada uno de los ítems que establece la Ley 1712 de 2014, en dicha mesa, se estableció la necesidad de hacer un rediseño al enlace de Transparencia y Acceso a la Información y llamar desde allí los enlaces que dirijan a la información de cada una de las áreas, teniendo en cuenta que son estas quienes deben mantener la información actualizada en sus páginas web y la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano junto con la Unidad Red de Datos UDNET son quienes verifican que la información esté actualizada y ubicada correctamente. A la fecha, ya se han desarrollado mesas de trabajo con el equipo de la red de datos, donde se ha establecido el diseño y los contenidos del Botón de Transparencia, en la próxima reunión, planeada para el miércoles 16 de octubre, se plantearán los posibles responsables de cada índice y de esta manera citar a una nueva reunión al equipo conformado para socializar los avances y plantear la forma de administración de la información allí contenida. Lo anterior, con el objetivo de contar con un Botón de Transparencia que dé cumplimiento total a lo normado en la Ley 1712 de 2014.*

#### **RESPUESTA OCI:**

Teniendo en cuenta la importancia de la Ley 1712 de 2014, que establece el derecho de acceso a la información pública, es fundamental resaltar que las acciones para asegurar el cumplimiento de esta normativa debieron haberse gestionado desde la vigencia pasada. La falta de cumplimiento detectada en el análisis del Botón de Transparencia realizado en 2023 demuestra la necesidad de haber prestado mayor atención desde antes, con el fin de garantizar la adecuada publicación y actualización de la información requerida por la Ley. En aras de cumplir con los principios de transparencia y acceso a la información establecidos por la Ley, el rediseño del enlace de Transparencia y las mesas de trabajo debieron haberse adelantado en años anteriores, para evitar que en este momento aún se esté consolidando un cumplimiento que ya debería estar en funcionamiento.

Este esfuerzo debió iniciarse desde la vigencia pasada, especialmente considerando que la Ley ha estado vigente desde 2014, lo que implica que los procesos internos de actualización y administración de la información debieron ser una prioridad constante. Esto hubiera facilitado que la universidad cumpliera con las disposiciones de la Ley de manera continua, sin necesidad de generar correctivos o rediseños tan tardíos. Por lo anterior, se ratifica el presente hallazgo.

	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. RESOLUCION 204 DEL 30 DE AGOSTO DEL 2021

La Resolución 204 de 2021 establece las funciones de la Unidad de Quejas y Reclamos y Atención al Ciudadano, enfocándose en la atención al ciudadano y la gestión de solicitudes. Esta oficina es responsable de recibir, tramitar y dar respuesta a quejas y reclamos relacionados con el servicio, garantizando la satisfacción del usuario. También se encarga de la promoción de los derechos de los ciudadanos, asegurando una comunicación efectiva y oportuna.

### 5.1 HALLAZGO POR INCUMPLIMIENTO AL PARÁGRAFO 5 DEL ARTÍCULO 20 DE LA RESOLUCIÓN 204 DEL 30 DE AGOSTO DE 2021

Se detecta que la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no tiene centralizado el manejo de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS-D). Esta falta de centralización impide el control total de las solicitudes, su seguimiento adecuado, y el monitoreo de los tiempos de respuesta. Aunque en informes previos ya se había señalado este problema, se constató que solo se miden las solicitudes radicadas en "Bogotá te Escucha", omitiendo las recibidas directamente en correos electrónicos de las dependencias. Esto afecta la transparencia, la eficiencia y el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.



#### RESPUESTA QRAC:

*La Resolución 204 de 2021 indica que todas las solicitudes que lleguen a la Universidad deben ser remitidas a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, es decir que son las demás dependencias que recepcionan por otros canales solicitudes, los que tienen a cargo la remisión. Dicha situación se expone y reitera en todas las reuniones que se realizan de Socialización y Actualización para el manejo de solicitudes. De otra parte, la Universidad se encuentra ad portas de presentar y poner en marcha un software que permita el registro, radicación y control de otras solicitudes; en este momento la Oficina Asesora de Tecnología e Información, así como la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano se encuentra a la espera de la orientación de la Rectoría y Secretaría General para su aprobación y puesta en marcha. (Ver trazabilidad correo OATI).*

#### RESPUESTA OCI:

Es cierto que, de acuerdo con la Resolución 204 de 2021, es responsabilidad de todas las áreas de la Universidad remitir a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano las solicitudes recibidas a través de otros canales. Sin embargo, también es competencia de esta Unidad velar por el adecuado cumplimiento de dicho proceso, asegurándose de que todas las dependencias sigan los lineamientos establecidos.

En seguimientos anteriores realizados por esta Oficina, ya se había sugerido la implementación de una herramienta tecnológica que ayudara a centralizar todas las PQRS-D (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) para mejorar la trazabilidad y gestión de las mismas. Por lo tanto, no es una respuesta válida manifestar que hasta este momento se está trabajando en la implementación de dicho

	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	



software, dado que esta necesidad ha sido planteada con anterioridad como una medida para fortalecer el manejo de solicitudes en la Universidad. Es necesario acelerar el proceso para garantizar un control efectivo y cumplir con las obligaciones establecidas. Teniendo en cuenta lo anterior, se ratifica en presente hallazgo.

## 6. RIESGOS

Para el Proceso de Atención al Ciudadano en materia de riesgos se evidenció mediante el Mapa Integral de Riesgos de la entidad en el eje del Subsistema de Gestión de Calidad cuatro (4) riesgos, de los cuales (2) son de tipo Operativo (1) de tipo imagen o reputacional y (1) de tipo cumplimiento, la totalidad de estos se encuentran en una zona de riesgo inherente en categoría alta, indicando con lo anterior, la probabilidad de una posible ocurrencia o materialización de estos y que podrían afectar a la Universidad. Adicionalmente, en cuanto al tratamiento del riesgo no se evidencian acciones para mitigar el riesgo.

En cuanto al eje de riesgos por corrupción, se identificó 1 riesgo el cual es de impacto aporte a prácticas corruptas, ocultamiento de información, vulneración al derecho fundamental de petición. En cuanto a los controles existentes, se evidenciaron 2 controles los cuales son de tipo preventivo. Adicionalmente, no se observaron acciones existentes para la mitigación de riesgos.

De igual manera, se determinó que el Mapa de Riesgos para el Proceso no se actualiza desde marzo del año 2022, lo que impide la identificación de nuevos riesgos.

	MAPA INTEGRAL DE RIESGOS	Código: GI-MG-001-FR-014	
	Macroproceso: Dirección Estratégica	Versión: 04	
	Proceso: Gestión Integrada	Fecha de Aprobación: 23/12/2021	



  

EJE DE CALIDAD	
Proceso:	Servicio al Ciudadano
Objetivo del Proceso:	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.

Menú principal	Clasificación del Riesgo	Probabilidad e Impacto	Estructura de un Control
Seleccionar Proceso			

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Equipo SIGUD <b>Cargo:</b> N/A <b>Fecha:</b> 16/03/2022	<b>Nombre:</b> Adriana Marcela Sandoval Castiblanco <b>Cargo:</b> Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (e) <b>Fecha:</b> 16/03/2022	<b>Nombre:</b> Adriana Marcela Sandoval Castiblanco <b>Cargo:</b> Secretaria General / Líder del Proceso <b>Fecha:</b> 16/03/2022

	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	

EVALUACIÓN DEL RIESGO										TRATAMIENTO DEL RIESGO				
Gravidad	Atributos informativos			Probabilidad Residual	% P	Impacto Residual	% I	Zona de Riesgo después del Control	Zona de Riesgo Residual FINAL	Tratamiento al Riesgo	Acción para mitigar el riesgo	Evidencia de cumplimiento	Responsable	Período de ejecución
Calificación del control (%)	Documentación	Frecuencia	Evidencia											
30%	Sin documentar	Continua	Con registro	Alta	70%	Mayor	80%	ALTA						
40%	Documentado	Continua	Con registro	Media	42%	Mayor	80%	ALTA						

TRATAMIENTO DEL RIESGO													
Gravidad	Evidencia	Probabilidad Residual	% P	Impacto Residual	% I	Zona de Riesgo después del Control	Zona de Riesgo Residual FINAL	Tratamiento al Riesgo	Acción para mitigar el riesgo	Evidencia de cumplimiento	Responsable	Período de ejecución	
	Con registro	Media	48%	Mayor	80%	ALTA	ALTA	Evitar					
	Con registro	Baja	29%	Mayor	80%	ALTA							



Fuente: Matriz Mapa Integral de Riesgos

## 6.1 HALLAZGO SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En consideración de que el tratamiento de riesgos se erige como la respuesta primordial en la primeralínea de defensa para la atenuación de diversas amenazas, incluyendo aquellas vinculadas a la corrupción, se observó una carencia evidente en la Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano. En específico, la carencia radica en la identificación de medidas de tratamiento de riesgosque aborden de manera adecuada los escenarios en los cuales se requiere la implementación de acciones concretas.

### RESPUESTA QRAC:

*De acuerdo con la asesoría del personal de la Oficina Asesora de Planeación, a la fecha, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ha venido aplicando de forma efectiva los controles establecidos para el tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción asociados al proceso de Servicio al Ciudadano y ninguno de ellos se ha materializado. Para el siguiente reporte se solicitará acompañamiento a la segunda línea de defensa para revisar el mapa de riesgos y la carencia identificada.*

	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	

## RESPUESTA OCI:

A pesar de lo indicado por la Oficina Asesora de Planeación sobre la aplicación efectiva de los controles establecidos para el tratamiento de los riesgos de gestión y corrupción asociados al proceso de Servicio al Ciudadano, no se ha logrado evidenciar su implementación de manera clara. La falta de documentación y seguimiento que demuestre la aplicación de estos controles impide confirmar que se estén gestionando adecuadamente los riesgos identificados.

Para garantizar la transparencia y la efectividad del proceso, es fundamental que se realice una revisión exhaustiva de los mecanismos de control y se presente evidencia concreta de su aplicación. La solicitud de acompañamiento a la segunda línea de defensa para revisar el mapa de riesgos y las carencias identificadas es un paso importante, pero resulta crucial que se establezcan acciones concretas para evidenciar la correcta aplicación de los controles en el futuro. Por lo tanto, se ratifica el presente hallazgo.

## 7. DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor del Ciudadano es una figura institucional cuya principal función es velar por la protección de los derechos fundamentales y las libertades públicas de los ciudadanos frente a posibles actuaciones incorrectas o abusivas de las administraciones públicas. Actúa como un intermediario entre los ciudadanos y las instituciones, garantizando que estas últimas cumplan con sus obligaciones y respeten los derechos de los individuos.



Asimismo, el Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, establece que todas las entidades del Distrito deben designar un Defensor de la Ciudadanía, un servidor público de alto nivel encargado de representar los intereses de los ciudadanos y velar por el cumplimiento de normas de atención ciudadana.

### 7.1 HALLAZGO POR EL INCUMPLIMIENTO AL PARAGRAFO 1 DEL ARTICULO 13 DEL DECRETO 847 DE 2019.

Se ha identificado que, de acuerdo con el parágrafo 1 del artículo 13 del Decreto 847 de 2019, un servidor público de más alto nivel debe ocupar un cargo directivo o de asesoría. No obstante, el Doctor Leonel Gustavo Cáceres, quien actualmente desempeña el cargo de Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no cumple con este criterio, dado que su posición no se clasifica dentro de las mencionadas categorías según la normativa aplicable. Esto genera un incumplimiento con las disposiciones establecidas.

En concordancia con lo establecido en el Acuerdo No. 012 del 15 de junio de 2023, se realizó la reclasificación de diversos cargos ejecutivos. Tras un análisis exhaustivo de sus funciones, se concluyó que estas no involucraban competencias directivas relacionadas con la prestación directa del servicio de educación superior, sino que se centraban en tareas de supervisión y control. Por ello, dichos cargos fueron reclasificados al nivel profesional bajo las denominaciones de "Líder de Programa" y "Líder de Proyecto", conforme al Artículo 18 del Decreto Ley 785 de 2005.





	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	

### RESPUESTA QRAC:

*Mediante Oficio del 5 de abril de 2011, la Rectoría de la Universidad Distrital designó al Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano como Defensor del Ciudadano de la Institución; posteriormente, el 5 de abril de 2022, el señor Rector reiteró la designación a la Jefatura de la Oficina. La limitación respecto de roles que deben asumir funcionarios de un ente autónomo universitario, se predica del factor delegación que indica la Ley 489 de 1998, en cuanto a niveles. Para el caso de la designación, pueden los entes autónomos universitarios definir dentro de su autonomía respecto de la organización administrativa que funcionarios se ocupan de lo que el representante legal considera debe desarrollar en el marco de la Ley especial que rige a las Universidades. Ver T-492 de 1992 – Corte Constitucional, las universidades no son establecimientos públicos. La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano conoce perfectamente el Decreto 847 de 2019, así como el Decreto Ley 785 de 2005 y el Acuerdo No. 012 del 15 de junio de 2023, resolver lo planteado no corresponde al área, pues esto se sale de sus funciones como líder de programa.*

### RESPUESTA OCI:

El Decreto 847 de 2019 establece directrices para designar al Defensor del Ciudadano en entidades públicas, incluyendo universidades. Sin embargo, esto puede interpretarse como una limitación a la autonomía universitaria. Dado que la Constitución garantiza que las universidades administren sus asuntos internos de manera independiente, la imposición de dicha figura podría vulnerar esa autonomía, interfiriendo en su estructura de gobierno. Teniendo en cuenta lo anterior, se levanta el presente hallazgo.

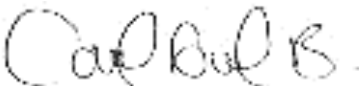

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 03	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 05/12/2022	

## 8. CUADRO DE HALLAZGOS

CUADRO DE HALLAZGOS		
No.	CRITERIO	DESCRIPCION DEL HALLAZGO
1.1	Resolución 501 de 2023-Resolucion 163 de 2019	HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACIÓN DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.
2.1	Resolución 501 de 2023-Resolucion 163 de 2019	HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
3.1	Resolución 501 de 2023-Resolucion 163 de 2019	HALLAZGO POR LA DESACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA
4.1	Ley 1712 de 2014	HALLAZGO POR INCUMPLIMIENTO A LA LEY 1712 DE 2014.
5.1	Resolucion 204 del 2021	HALLAZGO POR INCUMPLIMIENTO AL PARÁGRAFO 5 DEL ARTÍCULO 20 DE LA RESOLUCIÓN 204 DEL 30 DE AGOSTO DE 2021
6.1	Resolucion 163 de 2019	HALLAZGO SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 9. RECOMENDACIONES

- ✓ Se ha identificado que el informe No. AQRAC – 482 - 2024, remitido por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no estaba firmado por el líder de dicha unidad. Esta falta de firma genera incertidumbre respecto a si el líder está plenamente informado o respalda el contenido del documento, lo que puede comprometer la confianza en la veracidad y responsabilidad de la información presentada. Es fundamental que todos los informes de esta naturaleza cuenten con la firma correspondiente para garantizar la transparencia y asegurar la debida validación de su contenido.
- ✓ Se sugiere a la Rectoría revisar las disposiciones legales vigentes y evaluar si los cargos actuales en la Universidad cumplen con los criterios establecidos por la normativa, a fin de asegurar la correcta designación de los servidores públicos en cumplimiento de la ley.

Auditor Responsable	Jefe Oficina De Control Interno
 Caroline Gutmann Bonilla	 Guillermo Eduardo Alonso Gutiérrez