





| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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. | 006.1 | Fecha de Emisión del Informe | Día | 17 | Mes | 07 | Año | 2025 |
|-----------------|-------|-------------------------------------|------------|----|------------|----|------------|------|

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025.

| | | | |
|-----------------------------|---|---------------------|--|
| 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 2025 al 30 de junio de 2025, y el cumplimiento de la Normatividad. | | |
| Criterios: | <p>Normatividad</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 | |

| | |
|----------------------------|---|
| | <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” |
| Muestra (opcional): | |

ASPECTOS GENERALES:



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

Por consiguiente, para llevar a cabo este seguimiento, mediante el oficio OCI 0433 del 04 de julio de 2025, 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 2025.

En este contexto, a través del oficio AQRAC-301-2025 del 10 de julio de 2025, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano envió una respuesta con la información solicitada, la cual se procede a verificar y analizar en el presente documento.

DESARROLLO DEL INFORME

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

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

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

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



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

Asimismo, la misión es garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta oficina y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.



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

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

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

| COPIA CONTROLADA | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO | Código: SC-CP-001 |  |
| | Macroproceso: Apoyo a lo Misional | Versión: 003 | |
| | Proceso: Servicio al Ciudadano | Fecha de Aprobación: 2024-11-25 | |

| 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 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. |

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

1.1 PROCEDIMIENTOS:

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

| DOCUMENTOS ASOCIADOS | | |
|----------------------|-----------|-------------------------------|
| TIPO | CÓDIGO | NOMBRE |
| Procedimiento | SC-PR-002 | GENERACIÓN DE INFORMES |
| Procedimiento | SC-PR-003 | GESTIÓN DE PETICIONES |
| Procedimiento | SC-PR-004 | SEGUIMIENTO A PETICIONES |
| Procedimiento | SC-PR-005 | ASISTENCIA A FERIAS Y EVENTOS |

Fuente: <https://udistrital.darumasoftware.com/app.php/staff/document/viewPublic?index=958>

Tras la revisión de los procedimientos, se constató que los documentos SC-PR-002 (Generación de Informes) y SC-PR-004 (Seguimiento a Peticiones) han sido actualizados correctamente, atendiendo las observaciones realizadas en informes previos. Cabe destacar que, aunque en el informe AQRAC-003-2025 del 7 de enero de 2025 ya se había indicado que dichos procedimientos estaban actualizados, en su momento esto no se reflejaba en la documentación. Sin embargo, tras reiteradas observaciones, se evidencia que los ajustes han sido finalmente incorporados de manera adecuada.

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--|---|--|
| Diana Marcela Colmenares Arevalo Contratista 2025-05-28 16:17:33 | Guillermo Eduardo Alfonso Gutierrez Líder de Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano 2025-06-06 16:00:19 | Liseth Paola Salazar Narvaez Secretario(a) General 2025-06-10 11:10:48 |

Fuente: <https://udistrital.darumasoftware.com/app.php/staff/document/viewPublic?index=422>



2.1. INDICADORES – EVALUACION DE IMPACTO

Una vez consultada la información correspondiente a los indicadores, disponible en el enlace <https://udistrital.darumasoftware.com/app.php/staff/document/viewPublic?index=958>, no se evidencia información suficiente que permita verificar su existencia, características o seguimiento. En la tabla dispuesta para tal fin, no se presentan datos consolidados sobre el tipo, nombre, responsable, fórmula ni el último valor capturado, lo cual limita la posibilidad de realizar un análisis técnico o efectuar un seguimiento adecuado al cumplimiento de los objetivos establecidos.

| INDICADORES ASOCIADOS | | | | |
|-----------------------|--------------------|-------------------------|---------------------|------------------------|
| TIPO | NOMBRE | RESPONSABLE | FORMULA | ÚLTIMO VALOR CAPTURADO |
| [INDICADOR_TIPO] | [INDICADOR_NOMBRE] | [INDICADOR_RESPONSABLE] | [INDICADOR_FORMULA] | [INDICADOR_VALOR] |

Fuente: <https://udistrital.darumasoftware.com/app.php/staff/document/viewPublic?index=958>,

Para el año 2025 se contemplaron indicadores de medición asociados a las actividades desarrolladas por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. No obstante, según la información proporcionada por dicha dependencia, estos indicadores aún no han sido consolidados en la plataforma Daruma, lo cual ha impedido obtener resultados cuantitativos de seguimiento ni realizar análisis de impacto correspondientes al primer semestre del año en curso. Esta situación representa una limitante para efectuar una evaluación objetiva del cumplimiento de las metas establecidas y del desempeño institucional de la Unidad durante el periodo mencionado.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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. CANALES DE ATENCION

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

2.1 PRESENCIALES

Según lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, mediante el oficio AQRAC-301-2025, se informaron los puntos de atención establecidos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás manifestaciones ciudadanas, así como los responsables designados en cada una de las sedes de la Universidad.

| Puntos de Atención al Ciudadano | | | |
|---|-------------------------------|---|--|
| Sede | Responsable | Teléfono | Horarios |
| Facultad de Ciencias de la Salud | Olga Montilla | PBX: 601 323 93 00 Ext. 4212, Línea Gratuita: 018000 914410 | Martes, jueves y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales | Olga Montilla | PBX: 601 323 93 00 Ext. 1421, Línea Gratuita: 018000 914410 | Lunes y miércoles Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad de Ingeniería - Edificio Alejandro Suárez Copete | Nikolle Quiroga | PBX: 601 323 93 00 Ext:1458 , Línea Gratuita: 018000 914410 | Lunes, miércoles y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad de Artes - ASAB Palacio la Merced Universidad Distrital | Nikolle Quiroga | N/A | Martes y jueves Horario 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad Tecnológica Universidad Distrital | Daniel Calderón | PBX: 601 323 93 00 Ext. 5023; Línea Gratuita: 018000 914410 | Lunes, miércoles y jueves Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad de Ciencias y Educación - Sede Macarena A Universidad Distrital | César Fino | PBX: 601 323 93 00 Ext. 3069, Línea Gratuita: 018000 914410 | Lunes, martes y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales | César Fino | N/A | Jueves Horario: 8 a.m. - 4 p.m. |
| Aduanilla de Paiba | Laura Beltrán - Cristina Rozo | PBX: 6013238340 , Línea Gratuita: 018000 914410 | Lunes a viernes Horario 8 a.m. - 4 p.m. |

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

2.2 VIRTUALES

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

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



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

Correos Electrónicos

Dirección: reclamos@udistrital.edu.co - atencion@udistrital.edu.co

Encuesta de Percepción y Atención al Ciudadano

Acceso canal de atención

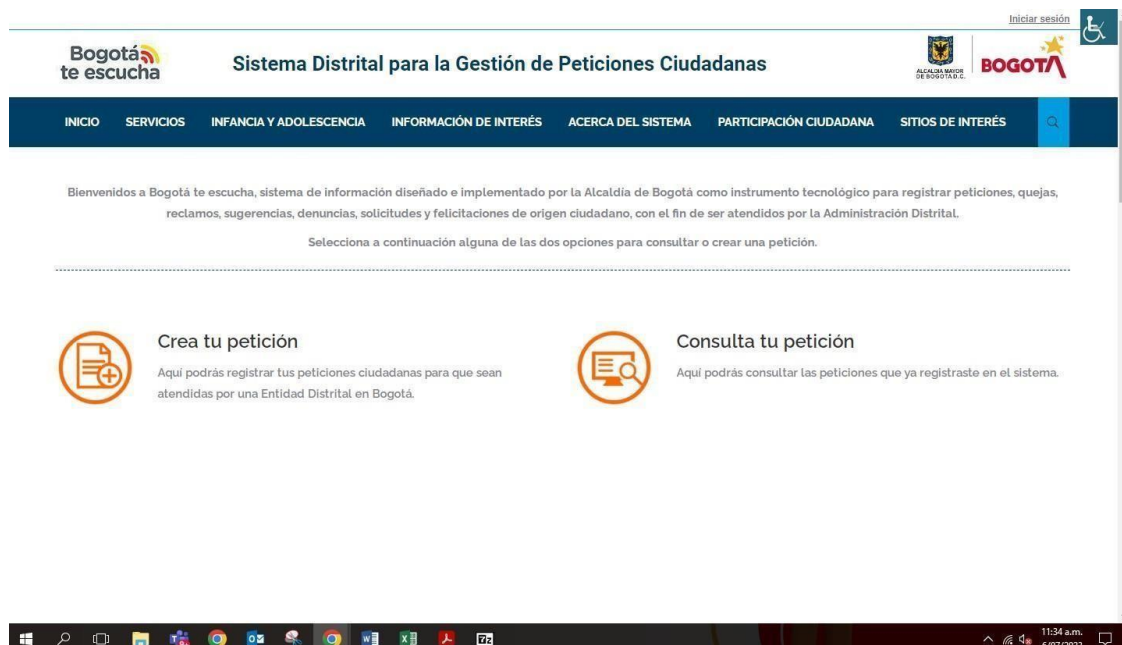
Chat para la Atención a la Ciudadanía

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a.m. - 4:00 p.m.
Ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho.

Acceso canal de atención

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

Acceso canal de atención




Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

INICIO SERVICIOS INFANCIA Y ADOLESCENCIA INFORMACIÓN DE INTERÉS ACERCA DEL SISTEMA PARTICIPACIÓN CIUDADANA SITIOS DE INTERÉS


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

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



Crea tu petición



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



Consulta tu petición

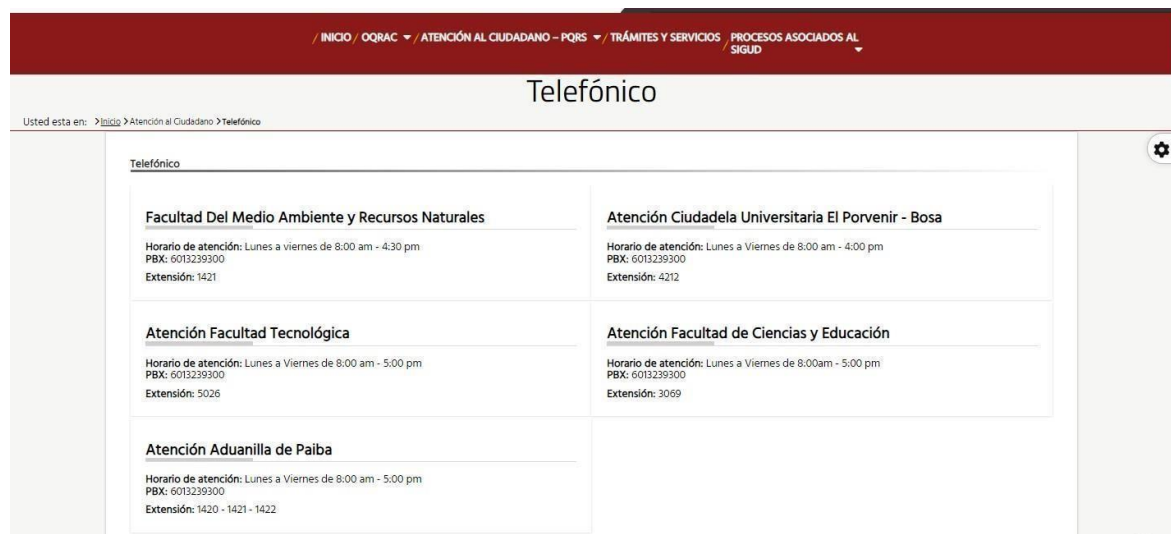
Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.

11:34 a.m. 6/07/2023

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

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

2.3 TELEFONICOS



Usted está en: Inicio > Atención al Ciudadano > Telefónico

Telefónico

Facultad Del Medio Ambiente y Recursos Naturales
 Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 am - 4:30 pm
 PBX: 6013239300
 Extensión: 1421

Atención Ciudadana Universitaria El Porvenir - Bosa
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 4:00 pm
 PBX: 6013239300
 Extensión: 4212

Atención Facultad Tecnológica
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm
 PBX: 6013239300
 Extensión: 5026

Atención Facultad de Ciencias y Educación
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00am - 5:00 pm
 PBX: 6013239300
 Extensión: 3069

Atención Aduanilla de Paiba
 Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:00 pm
 PBX: 6013239300
 Extensión: 1420 - 1421 - 1422

Es importante destacar que esta línea telefónica constituye un medio fundamental para la interacción en tiempo real con los ciudadanos, permitiéndoles recibir orientación inmediata para resolver inquietudes o gestionar solicitudes de manera ágil y efectiva. En este sentido, el adecuado funcionamiento de este canal de comunicación resulta esencial para garantizar el cumplimiento de los principios de accesibilidad, oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano.

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

2.4 BUZONES DE SUGERENCIA





Usted está en: Inicio > Atención al Ciudadano > Buzones de sugerencias

Buzones de sugerencias

Buzón de Sugerencias Sede Central
 Dirección: Sede Central Carrera 7 No 40B-53
 Ubicación: Piso 1 Recepción



BUZÓN DE SUGERENCIAS

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

Según la información reportada por la Unidad e Quejas y Reclamos, los buzones de peticiones de la Universidad que se encuentran prestando servicio son los ubicados en las siguientes sedes:

- Facultad de Ciencias y Educación
- Facultad de Medio Ambiente
- Facultad Tecnológica

Los buzones de sugerencias constituyen un mecanismo esencial de participación ciudadana dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, al facilitar un canal directo, accesible y confidencial para que los usuarios del servicio —incluidos estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanos en general expresen sus opiniones, recomendaciones, inquietudes y oportunidades de mejora en relación con los servicios institucionales.



Este instrumento contribuye al fortalecimiento de la gestión institucional, en tanto permite identificar percepciones, necesidades y aspectos críticos que podrían no ser evidenciados a través de otros medios formales de comunicación. Además, su adecuada administración y seguimiento se articulan con los componentes del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en especial con la dimensión de "Gestión con valores para resultados" y la política de "Participación ciudadana en la gestión pública".

En consecuencia, es fundamental que la Universidad asegure la ubicación estratégica, señalización, mantenimiento y revisión periódica de los buzones de sugerencias, así como el análisis y sistematización de la información recopilada, de manera que se traduzca en acciones de mejora continua, transparencia institucional y fortalecimiento de la relación con la comunidad universitaria.

2.5 CHAT VIRTUAL (CHAT UD)

En relación con el servicio de chat virtual, se verifica que actualmente se encuentra habilitado y en funcionamiento en el sitio web institucional <https://reclamos.udistrital.edu.co/>, accesible desde la parte inferior derecha de la página. Este canal de atención representa una herramienta fundamental para la interacción directa e inmediata con la ciudadanía, ya que permite brindar orientación en tiempo real, resolver inquietudes de manera ágil y facilitar el acceso a los servicios ofrecidos por la Universidad.

El chat virtual constituye un mecanismo clave dentro de la estrategia de atención multicanal, al fortalecer la accesibilidad, reducir tiempos de respuesta y contribuir a la satisfacción de los usuarios. Su funcionamiento continuo y eficiente es indispensable para cumplir con los principios de servicio al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la Política de Participación Ciudadana.

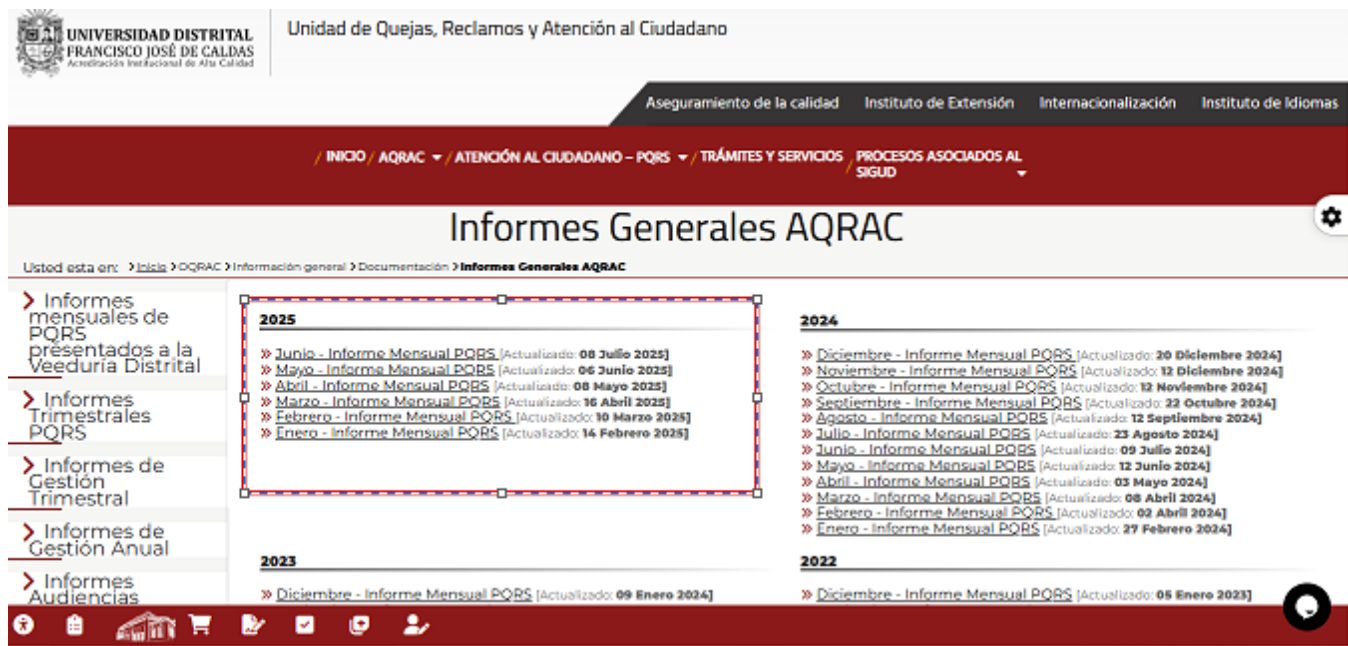
| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO | Código: EC-PR-002-FR-004 |  |
| | Macroproceso: Evaluación y Control | Versión: 03 | |
| | Proceso: Gestión de Evaluación y Control | Fecha de Aprobación: 05/12/2022 | |



Chat UD – 2025



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

3.1 INFORME TECNICO DE GESTION MENSUAL



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

Tras la verificación del cargue de los Informes Generales de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se evidenció la existencia de 6 archivos correspondientes a los informes de los meses de enero a junio de la vigencia 2025, los cuales pueden ser visualizados en el siguiente enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/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 | |

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

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



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

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

4 INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

En referencia al informe del monitoreo de cumplimiento II trimestral remitido el 04 de julio de 2025 mediante el oficio AQRAC 282 de 2025, se constata el cumplimiento de la Resolución 204 de 2021, Artículo 18, parágrafo 4, la cual estipula la obligación de enviar el informe trimestral tanto a la Oficina de Control Interno como a la Oficina de Control Disciplinario. Es pertinente señalar que, no se evidencia el envío de dicha información a los Entes de Control correspondientes.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

AQRAC-282

Bogotá D.C. 04 de julio de 2025

Doctor
GIOVANNY MAURICIO TARAZONA BERMUDEZ
Rectoría
Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Doctora
LISSETH PAOLA SALAZAR NARVAEZ
Secretaría General
Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Doctor
JUAN CARLOS AMAYA PICO (E)
Oficina Control Interno
Universidad Francisco José de Caldas

Doctora
SONIA GONZÁLEZ LARA
Oficina de Control Interno Disciplinario
Universidad Francisco José de Caldas



ASUNTO: MONITOREO DE CUMPLIMIENTO II TRIMESTRE, 1 DE ABRIL A CORTE 30 DE JUNIO DE 2025.

Estimados Doctores, en aras de cumplir con lo establecido en la Resolución de Rectoría N.204 en su artículo 18 Parágrafo 4º, "Sin perjuicio de que se ponga en conocimiento del competente lo pertinente, se informará trimestralmente a las Oficinas Asesoras de Control Interno y de Asuntos Disciplinarios, respecto de las dependencias que incurren en el incumplimiento de términos, los números de radicado de las acciones ciudadanas vencidas, los asuntos, las dependencias asignadas, las fechas de inicio y de finalización de términos, los días de vencimiento, los servidores responsables y demás información pertinente, luego de haberse efectuado los respectivos requerimientos, así como practicada visita administrativa por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano."

Se adjuntan todos y cada uno de los Monitoreos realizados a las diferentes dependencias bajo los parámetros establecidos para este II Trimestre, que comprende desde el 01 de abril de 2025 hasta el 30 de junio de 2025.

PEX 57(1)6013239300 Ext. 1421-1422
Calle 13 No. 31-75, Bogotá D.C. - Colombia
Acreditación Institucional en Alta Calidad, Resolución No. 023453 del 10 de diciembre de 2021

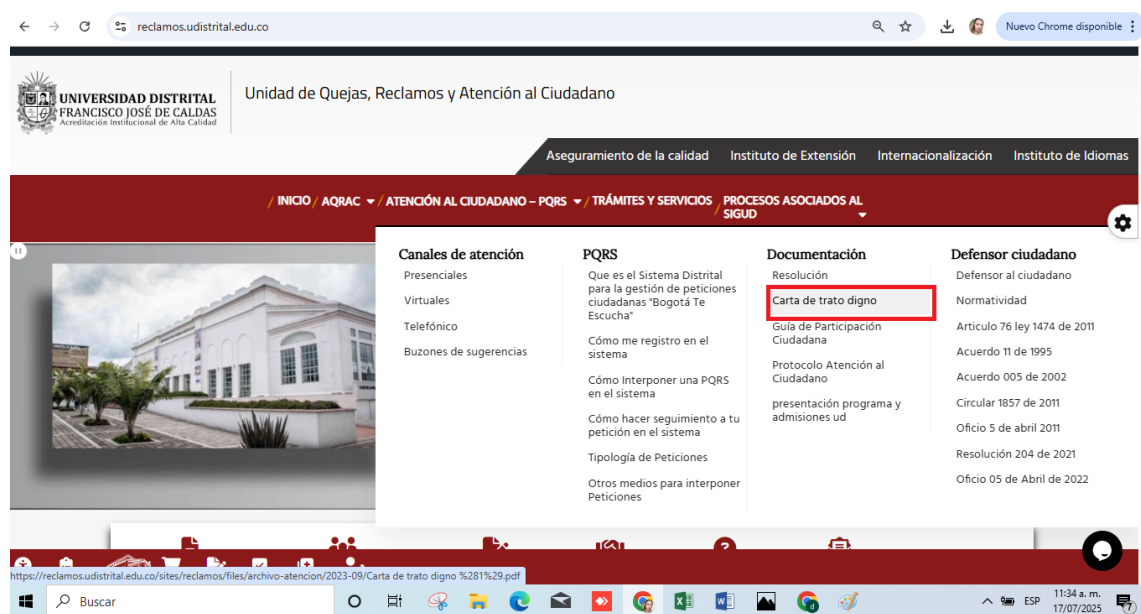
Línea de atención gratuita
01 800 091 44 70
www.udistrital.edu.co
padron@udistrital.edu.co

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

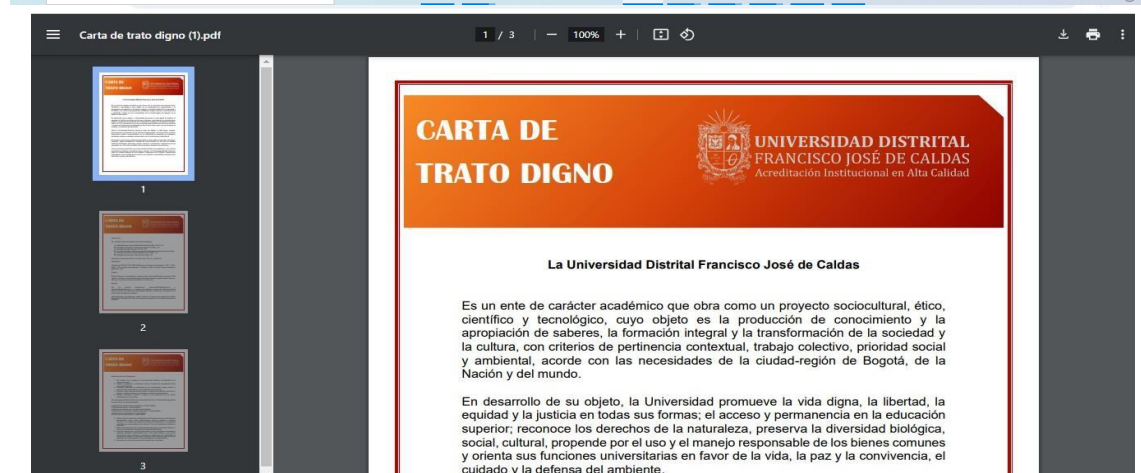
5 CARTA DE TRATO DIGNO

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



La Carta de Trato Digno es un instrumento orientador que tiene como propósito establecer los principios, valores y compromisos que deben regir la atención brindada por la Universidad a los ciudadanos, garantizando un servicio respetuoso, transparente, accesible, equitativo y con enfoque diferencial. Esta carta hace parte de los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano y constituye un compromiso institucional con la mejora continua en la calidad de la atención, en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.



La imagen superior muestra la interfaz de usuario de la página web de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. En la parte superior, se encuentra el logo de la universidad y el nombre 'Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano'. Debajo, hay una barra de navegación con opciones como 'INICIO', 'AQRA', 'ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS', 'TRÁMITES Y SERVICIOS' y 'PROCESOS ASOCIADOS AL SIGUD'. En el menú de 'ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRS', la opción 'Carta de trato digno' está resaltada con un recuadro rojo. A la izquierda, se ven 'Canales de atención' (Presenciales, Virtuales, Telefónico, Buzones de sugerencias) y 'PQRS' (Qué es el Sistema, Cómo registrarse, Cómo interponer una PQRS, etc.). A la derecha, se listan documentos como 'Resolución', 'Guía de Participación Ciudadana', 'Protocolo Atención al Ciudadano', etc.



La imagen inferior muestra la 'Carta de Trato Digno' (PDF) de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. El documento tiene un encabezado con el logo de la universidad y el título 'CARTA DE TRATO DIGNO'. El contenido principal describe la misión y valores de la universidad, así como su compromiso con la atención al ciudadano. El texto indica que la universidad es un ente de carácter académico que obra como un proyecto sociocultural, ético, científico y tecnológico, cuyo objeto es la producción de conocimiento y la apropiación de saberes, la formación integral y la transformación de la sociedad y la cultura, con criterios de pertinencia contextual, trabajo colectivo, prioridad social y ambiental, acorde con las necesidades de la ciudad-región de Bogotá, de la Nación y del mundo. Se menciona que la universidad promueve la vida digna, la libertad, la equidad y la justicia en todas sus formas, el acceso y permanencia en la educación superior, reconoce los derechos de la naturaleza, preserva la diversidad biológica, social, cultural, propende por el uso y el manejo responsable de los bienes comunes y orienta sus funciones universitarias en favor de la vida, la paz y la convivencia, el cuidado y la defensa del ambiente.

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

6 PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

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

Este documento constituye una herramienta fundamental para estandarizar los lineamientos, procedimientos y buenas prácticas relacionados con la atención al usuario en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Su finalidad es garantizar que la interacción con los ciudadanos se desarrolle bajo criterios de calidad, eficiencia, respeto, equidad y oportunidad, promoviendo un servicio orientado al mejoramiento continuo y al fortalecimiento de la confianza institucional.

El protocolo permite además establecer responsabilidades claras para los servidores públicos involucrados en los procesos de atención, asegurar la articulación entre canales presenciales y no presenciales, y dar cumplimiento a los principios establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la Política de Servicio al Ciudadano.

COPIA CONTROLADA

| | | | |
|---|---|---------------------------------|--|
|  | PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: SC-PT-001 |  |
| | Macroproceso: Apoyo a lo Misional | Versión: 002 | |
| | Proceso: Servicio al Ciudadano | Fecha de Aprobación: 2023-12-28 | |





**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 | |

7 RELACION SOLICITUDES ALLEGADAS A LA UNIVERSIDAD

Se anexa el informe generado a través de la plataforma *Bogotá Te Escucha*, que contiene la información consolidada de las peticiones recibidas y registradas en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. En dicho reporte se registran un total de 614 manifestaciones ciudadanas tipo PQRS-D, clasificadas conforme a las siguientes tipologías de acción ciudadana:

| Tipología | Total | Porcentaje |
|---|------------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 375 | 61% |
| Reclamo | 64 | 10% |
| Solicitud de Acceso de la Información | 16 | 3% |
| Derecho de Petición de Interés General | 42 | 7% |
| Queja | 79 | 13% |
| Consulta | 24 | 4% |
| Solicitud de Copia | 5 | 1% |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 7 | 1% |
| Felicitación | 2 | 0% |
| Sugerencia | 0 | 0% |
| Total | 614 | 100% |



Fuente:AQRAC-301-2025

7.1 PETICIONES REITERATIVAS

De acuerdo con lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el período comprendido en el primer semestre del año 2025, la tipología de solicitud que con mayor recurrencia se ha presentado corresponde a requerimientos relacionados con el pago de prestaciones sociales. Esta tendencia ha sido constante en los últimos periodos y representa una parte significativa dentro del total de manifestaciones ciudadanas recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

No obstante, si bien se reconoce la alta frecuencia de este tipo de solicitudes, la Unidad no remitió el porcentaje correspondiente que permita cuantificar con precisión el nivel de incidencia de estas peticiones dentro del total de PQRS-D radicadas. Esta ausencia de datos cuantitativos limita el análisis técnico y la posibilidad de establecer tendencias comparativas o identificar con mayor claridad el impacto de esta problemática en el sistema de atención al ciudadano.

La falta de esta información también representa una oportunidad de mejora en términos de consolidación y reporte de indicadores, especialmente aquellos relacionados con la gestión por tipología, que son clave para la toma de decisiones, la priorización de acciones institucionales y el fortalecimiento de los procesos de respuesta y orientación.

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

7.2 DEPENDENCIAS CON MAYOR RADICACIÓN

De acuerdo con lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, la Oficina de Talento Humano es la dependencia que registra el mayor número de solicitudes radicadas en el sistema Bogotá Te Escucha durante el primer semestre del año 2025. Estas solicitudes están principalmente relacionadas con temas de vinculación al pago de prestaciones sociales lo cual evidencia el volumen de requerimientos administrativos que gestiona dicha oficina, así como la importancia y sensibilidad que tienen los asuntos laborales para la comunidad universitaria.

No obstante, es importante señalar que no se cuenta con información consolidada ni evidencia cuantitativa que permita medir con precisión el porcentaje que representan estas solicitudes dentro del total de PQRSD recibidas, ni una desagregación por temática o dependencia que permita realizar un análisis técnico completo del comportamiento identificado.

Esta limitación en el registro de datos dificulta la evaluación objetiva de la gestión de las dependencias con mayor carga operativa, así como la formulación de acciones correctivas basadas en evidencia. Contar con información sistematizada sobre las tipologías más recurrentes por dependencia permitiría a la Universidad fortalecer su capacidad de respuesta, priorizar recursos y prevenir la reiteración de solicitudes por causas estructurales.

7.3 CUMPLIMIENTO DE TERMINOS

Según lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, el usuario institucional “SEGUIMIENTO PQRS” cuenta con la funcionalidad de identificar aquellas solicitudes ciudadanas cuyo término legal de respuesta está próximo a vencerse. En tales casos, se emiten comunicaciones preventivas dirigidas a las dependencias responsables que aún no han iniciado actuaciones orientadas a resolver dichas peticiones.



De igual manera, cuando se detecta que una solicitud ha superado el plazo legal sin que haya sido gestionada por la dependencia competente, se generan cartas de pos vencimiento, como mecanismo de advertencia sobre el incumplimiento de los términos establecidos y con el fin de reiterar la obligación institucional de brindar una respuesta oportuna.

No obstante, se evidencia la necesidad de fortalecer el seguimiento interno a estas alertas y asegurar que las dependencias actúen con mayor celeridad frente a los requerimientos ciudadanos, a fin de prevenir reprocesos, minimizar el riesgo de quejas por falta de respuesta, y garantizar el cumplimiento efectivo de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención.

8 MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN CIUDADANA

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ha implementado dos mecanismos para medir la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida: la calificación numérica (de 0 a 5) aplicada en los canales telefónico y presencial, y las encuestas de satisfacción que se activan tras el uso del chat institucional.

Si bien estos instrumentos representan un avance importante en la adopción de criterios orientados al mejoramiento del servicio, su efectividad presenta limitaciones. En primer lugar, no se cuenta con información consolidada sobre los resultados de dichas valoraciones, ni sobre su periodicidad o uso para la toma de decisiones. En segundo lugar, al tratarse de un diligenciamiento voluntario por parte del ciudadano, especialmente en el caso de las encuestas virtuales, la tasa de respuesta es baja, lo que restringe su utilidad como herramienta de análisis representativo.

| | | | |
|---|--|---------------------------------|---|
|  | 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, no se evidencia un mecanismo sistemático de retroalimentación que permita transformar los resultados en acciones de mejora concretas por parte de las dependencias evaluadas.

9 CANALES Y MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA INSTITUCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DIFERENCIAL A POBLACIONES VULNERABLES

Según lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, los canales y mecanismos implementados por la Universidad Distrital para la atención diferencial se ajustan a los estándares establecidos por el Centro de Apoyo y Desarrollo Educativo y Profesional – CADEP ACACIA, el cual, según se indica, apoya la gestión de solicitudes realizadas por poblaciones vulnerables, permitiendo que la Unidad proceda con la atención de los requerimientos de manera articulada.



No obstante, del análisis realizado a la información suministrada, no se identifican con claridad los canales específicos ni los mecanismos diferenciados implementados por la institución para garantizar una atención incluyente, accesible y adaptada a las necesidades particulares. En el documento no se describen procedimientos, rutas, protocolos, recursos técnicos o humanos (como intérpretes, formatos accesibles, o ajustes razonables) que evidencien una política institucional de atención con enfoque diferencial. Tampoco se detalla si existe personal capacitado o sensibilizado para la atención de personas con discapacidad, población étnica, personas mayores, o comunidad LGBTIQ+.

Esta situación limita la posibilidad de verificar el cumplimiento de los principios de equidad, accesibilidad e inclusión establecidos en el Decreto 103 de 2015, la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que exigen la implementación de estrategias diferenciadas para garantizar el ejercicio efectivo del derecho a la participación y a una atención digna por parte de todos los ciudadanos.

10 JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Según lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y en concordancia con las acciones previstas en el Plan de Acción 2025, durante el mes de abril se llevaron a cabo dos (2) Jornadas de Actualización y Socialización institucional en las Facultades de Ingeniería y Tecnológica. Estas jornadas tuvieron como objetivo fortalecer el conocimiento y apropiación institucional de temas clave como la Resolución de Rectoría 204 de 2021, el funcionamiento del sistema "Bogotá Te Escucha", la figura del Defensor de la Ciudadanía, los lineamientos en materia de Supervisión e Interventoría, así como los delitos contra la Administración Pública.

Adicionalmente, en el transcurso del primer semestre de 2025, se desarrollaron seis (6) capacitaciones dirigidas a diferentes dependencias de la Universidad sobre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Como soporte de estas actividades, se adjuntan las respectivas actas que dan cuenta de su realización.

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

11 DEFENSOR DEL CIUDADANO

El Defensor de la Ciudadanía en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas es una figura institucional orientada a garantizar el respeto por los derechos de los ciudadanos en su relación con la entidad. Actúa como un canal independiente para recibir quejas y sugerencias relacionadas con la calidad en la atención, promoviendo el buen trato, la oportunidad en las respuestas y la mejora continua del servicio.

Su función principal es identificar posibles fallas en la atención, formular recomendaciones correctivas y contribuir al fortalecimiento de una gestión transparente, eficiente y centrada en el usuario.

Si bien es cierto que la Universidad Distrital delega la función de Defensor de la Ciudadanía en el líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, es importante señalar que la información institucional aún registra al anterior responsable de dicha dependencia. Por lo tanto, se hace necesario actualizar formalmente esta designación, registrando como Defensor de la Ciudadanía al profesional que actualmente ocupa el cargo, el doctor **Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez**.

Adicionalmente, es importante mencionar que, la designación del Defensor del Ciudadano debe cumplir con los criterios establecidos en la normativa vigente, específicamente en el parágrafo 1 del artículo 13 del Decreto 847 de 2019. El hecho de que el actual Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, doctor Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez, no ocupe un cargo de dirección o asesoría, representa un incumplimiento normativo que debe ser atendido con prontitud. Garantizar que esta función sea ejercida por un servidor que cumpla con los requisitos legales no solo asegura el cumplimiento de la normativa, sino que también fortalece la legitimidad y efectividad del rol del Defensor del Ciudadano dentro de la institución.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Rectoría

Bogotá D.C., 5 de abril de 2022

Doctor
LEONEL GUSTAVO CACERES CACERES
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
La Ciudad.



Ref. Continuidad en la Política Anticorrupción, Atención y Defensa al Ciudadano.

Respetado doctor Cáceres:

Tal y como es de su conocimiento, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, respecto de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos de las entidades públicas, señala:

"...En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.(...)"

De igual forma, el artículo 18 parágrafo 6, artículo 20 y sus parágrafos; Título II Capítulo Único De la Atención al Ciudadano, Título III, capítulo I, II, y III, de la Resolución de Rectoría 204 de 2021, señala que *"...La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se le remita copia de las mismas..."*

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

12 INTEGRACION DE TECNOLOGIA



Tal como se indicó en el informe de seguimiento anterior, la situación persiste sin cambios sustanciales. Según lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de 2025 no se implementaron herramientas tecnológicas ni sistemas automatizados adicionales que contribuyan a optimizar la gestión de las PQRSD. A la fecha, se continúa utilizando de manera exclusiva el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas *Bogotá Te Escucha*.

Si bien este sistema facilita la radicación y trazabilidad de las solicitudes, no permite ejercer un control integral sobre la totalidad de las peticiones dirigidas a la Universidad. Se mantiene la problemática ya advertida en reportes anteriores, en cuanto a que múltiples solicitudes continúan ingresando directamente a los correos electrónicos institucionales de las dependencias, sin ser registradas en el sistema oficial, lo cual limita la capacidad de respuesta institucional y el análisis consolidado de datos.

En ese sentido, se reitera la necesidad de articular acciones con la Oficina de Tecnología para evaluar e implementar una herramienta que permita centralizar la recepción de las PQRSD en cabeza de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano como único canal oficial, con el fin de garantizar trazabilidad, eficiencia operativa y una adecuada gestión de la información.

13 OBSERVACIONES

- La plataforma *Bogotá Te Escucha* continúa siendo el único medio institucional de radicación y gestión de PQRSD. No obstante, persiste la problemática, ya señalada en informes anteriores, sobre la recepción de solicitudes a través de correos institucionales de distintas dependencias, las cuales no están debidamente registradas, lo que impide su trazabilidad y control integral.
- A pesar de haberse previsto indicadores de gestión para el año 2025, estos no han sido consolidados ni cargados en la plataforma Daruma, lo que limita el seguimiento, la medición de resultados y el análisis de impacto de las acciones ejecutadas durante el primer semestre.
- Ausencia de datos cuantitativos precisos tanto en lo relacionado con solicitudes reiterativas (por ejemplo, prestaciones sociales) como con las dependencias con mayor número de requerimientos (caso de la Oficina de Talento Humano), no se presentó evidencia estadística o porcentual que permita cuantificar y medir objetivamente el comportamiento reportado por la Unidad. Esta limitación afecta la trazabilidad de la información y debilita la capacidad de análisis técnico del informe.
- Atención diferencial sin evidencia operativa ya que, aunque se menciona la articulación con el CADEP ACACIA como estrategia de apoyo a poblaciones vulnerables, no se identifican canales específicos, protocolos diferenciados o mecanismos accesibles que evidencien el cumplimiento efectivo de una atención con enfoque diferencial. Tampoco se presentan registros que respalden dicha articulación operativa.
- El profesional actualmente designado como líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano no ostenta un cargo de dirección o asesoría, contraviniendo lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 13 del Decreto 847 de 2019, que establece los requisitos para ejercer la función de Defensor de la Ciudadanía.
- Se evidenció que, si bien la Universidad ha delegado la función de Defensor de la Ciudadanía en el líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no se ha actualizado institucionalmente dicha designación, lo cual genera una inconsistencia frente a la normatividad vigente.

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

• Se mantiene el ingreso de peticiones por medio de correos institucionales, sin su respectivo registro en el sistema *Bogotá Te Escucha*, lo que fragmenta el control, reduce la trazabilidad y puede generar riesgos de duplicidad, pérdida de información o incumplimientos en los tiempos de respuesta.

• Aunque existen dos instrumentos de medición (calificación de 0 a 5 y encuestas post-chat), no se reportan resultados consolidados ni se evidencia cómo estos insumos son aprovechados para retroalimentar los procesos o formular acciones de mejora.

14 RECOMENDACIONES

• Continuar fortaleciendo las jornadas de socialización, capacitación y sensibilización institucional en temas relacionados con el servicio al ciudadano, mecanismos de participación, buen trato y lineamientos sobre supervisión e interventoría, garantizando cobertura en todas las dependencias universitarias.



• Fortalecer la articulación con la Oficina de Tecnología para desarrollar o integrar una herramienta institucional que centralice la recepción y gestión de todas las PQRSD, evitando el uso de canales paralelos que afectan la trazabilidad y eficiencia del proceso.

• Implementar de forma inmediata el diseño, carga y monitoreo de los indicadores de gestión en la plataforma Daruma, con el fin de permitir la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados y el desempeño de la Unidad conforme al Plan de Acción 2025.

• Actualizar formalmente la designación del Defensor de la Ciudadanía en la información institucional designando a un servidor público que cumpla con los requisitos normativos de dirección o asesoría establecidos en el Decreto 847 de 2019.

• Diseñar e implementar un protocolo institucional que establezca que toda PQRSD recibida por medios no oficiales debe ser registrada en el sistema centralizado por parte de cada dependencia, o ser remitida de manera obligatoria a la Unidad de Quejas y Reclamos para su gestión formal.

• Fortalecer la medición de satisfacción del ciudadano.

| PROYECTO | APROBO |
|--|---|
|  CAROLINE GUTMANN BONILLA Profesional CPS |  JUAN CARLOS AMAYA PICO Jefe Oficina de Control Interno (E) |