

	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	15	Mes	01	Año	2026
-----------------	-------	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE VIIGENCIA 2025.

Proceso/Dependencia:	Procesos de apoyo / Servicio al Ciudadano/ Unidad de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano.	Líder:	Secretaria General
		Responsable:	Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos Y Atención al Ciudadano
Objetivo:	Verificar que la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano cumpla sus funciones de acuerdo con las normas legales vigentes, puesto que se debe dar cumplimiento al procedimiento designado para cada acción ciudadana promovida por la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general.		
Alcance:	Evaluar los procesos y procedimientos, la gestión efectuada entre el 01 de julio de 2025 al 31 de diciembre de 2025, y el cumplimiento de la Normatividad.		
Criterios:	Normatividad • 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	

	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”
--	---

ASPECTOS GENERALES:

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento asignado legalmente a la Oficina de Control Interno, se elaboró el correspondiente informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de verificar la gestión adelantada por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Para tal efecto, mediante el oficio OCI 002 del 02 de enero de 2026, se informó a la citada Unidad sobre la elaboración del presente informe y se solicitó la remisión de la información necesaria para verificar las actividades desarrolladas durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

En respuesta a dicha solicitud, a través del oficio AQRAC-593-2026 del 09 de enero de 2026, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano remitió la información requerida, la cual constituye el insumo para la verificación y el análisis que se presentan en el presente documento.

DESARROLLO DEL INFORME

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, mediante el Acuerdo 011 de 1995 del Consejo Superior Universitario, creó la Oficina de Quejas y Reclamos. Atendiendo al desarrollo institucional y a la Directiva 008 de 2001 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que establece políticas y objetivos en materia de atención al ciudadano, el Consejo Superior expidió el Acuerdo 005 del 19 de julio de 2002, en el cual se modifica la denominación de la dependencia, que en adelante se denominará Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se precisan sus funciones y se la designa como coordinadora de los compromisos interinstitucionales relacionados con la actualización de la información disponible en el sistema “Guía de Trámites y Servicios” del Distrito, y con la atención de directrices sobre servicio al ciudadano.

Mediante la Resolución Reglamentaria 016 del 9 de febrero de 2004, la Rectoría designó al jefe de la Oficina como representante institucional ante el convenio interadministrativo suscrito el 30 de diciembre de 2003, mediante el cual se establece la atención al ciudadano.

Posteriormente, la Resolución No. 204 del 30 de agosto de 2021 adoptó el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y derogó la anterior normatividad interna en esta materia.

En razón de lo anterior, la actuación de la Oficina se sujeta a lo establecido en la Ley 190 de 1995, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Ley 1474 de 2011, los Acuerdos 011 de 1995 y 005 de 2002 del Consejo Superior, y las resoluciones internas aplicables de la Rectoría.

De conformidad con su mandato, la misión de la Oficina es garantizar a la ciudadanía, en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la atención y respuesta de las solicitudes puestas en su conocimiento, contribuyendo así al mejoramiento de la gestión institucional y la calidad del servicio a la comunidad.

	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. 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.

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) se encuentran debidamente actualizados, dando cumplimiento a las observaciones formuladas en informes anteriores. Si bien, ya se había informado que dichos procedimientos estaban actualizados, en su momento ello no se reflejaba de manera efectiva en la documentación. No obstante, luego de las reiteraciones efectuadas, se verifica que los ajustes requeridos fueron incorporados de forma correcta y oportuna.

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>

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

2.1. INDICADORES – EVALUACION DE IMPACTO

En relación con los indicadores asociados al proceso, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano informó que, para la vigencia 2025, se cuenta con indicadores formulados y asociados a las actividades desarrolladas, los cuales fueron objeto de revisión, ajuste y validación durante el mes de diciembre, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación.

No obstante, conforme a la misma información suministrada por la Unidad, dichos indicadores aún no han sido consolidados ni parametrizados en la plataforma Daruma, razón por la cual, a la fecha del presente seguimiento, no se dispone de resultados de medición ni de análisis de impacto que permitan efectuar una evaluación cuantitativa del desempeño durante el segundo semestre de 2025.

En este sentido, la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno en la plataforma Daruma resulta consistente con lo reportado por la Unidad, en cuanto a que los indicadores se encuentran en fase de ajuste institucional y pendientes de implementación operativa en el sistema, situación que ha sido reconocida por la dependencia y frente a la cual se han adelantado acciones orientadas a su pronta puesta en funcionamiento.

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>,

Lo anterior constituye una oportunidad de mejora orientada a culminar el proceso de parametrización e implementación de los indicadores en Daruma, con el fin de fortalecer el seguimiento, la medición de resultados y el análisis de impacto de la gestión de las PQRS-D, y así disponer de información objetiva y trazable que soporte la toma de decisiones institucionales.

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

De conformidad con lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano a través del oficio AQRAC-593-2026, se comunicaron los puntos de atención habilitados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y demás manifestaciones ciudadanas, así como los responsables designados para su gestión en cada una de las sedes de la Universidad.

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

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 Universidad Distrital	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 Palba	Laura Beltrán - Cristina Roza	PBX: 6013238340 , Línea Gratuita: 018000 914410	Lunes a viernes Horario 8 a.m. - 4 p.m.

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.



	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.



La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema "Bogotá te Escucha". En la parte superior, hay un menú de navegación con opciones como "MI CIUDAD", "¿QUÉ HACER?", "SERVICIOS", "YO PARTICIPO", "ASÍ VAMOS", "INTERNACIONAL" y "PORS-BOGOTÁ TE ESCUCHA". Debajo del menú, se encuentra el logo de Bogotá y el título "Bogotá te escucha". El contenido principal incluye una bienvenida al sistema y dos botones prominentes: "Crea tu petición" y "Consulta tu petición", cada uno con un icono de documento y una descripción de su función.

2.3 TELEFONICOS



La imagen muestra la interfaz de usuario de la página web "Teléfono". En la parte superior, hay un menú de navegación con opciones como "BIENVENIDA", "ATENCIÓN AL CIUDADANO", "PORS", "TRÁMITES Y SERVICIOS" y "PROCESOS ASOCIADOS AL SERVIDOR". Debajo del menú, se encuentra el título "Teléfono" y una barra de búsqueda. El contenido principal incluye una lista de servicios de atención telefónica, cada uno con un icono de teléfono y una descripción de su función. Los servicios listados son: Facultad Del Medio Ambiente y Recursos Naturales, Atención Ciudadela Universitaria El Porvenir - Bosa, Atención Facultad Tecnológica, Atención Facultad de Ciencias y Educación, y Atención Aduanilla de Paiba.

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.

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

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

2.4 BUZONES DE SUGERENCIA



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.

	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	

2.5 CHAT VIRTUAL (CHAT UD)

En relación con el servicio de chat virtual, una vez realizada la verificación tanto en la página principal de la Universidad Distrital como en el enlace correspondiente a la página de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no fue posible evidenciar la ubicación ni la habilitación del chat en el sitio web institucional.

En este sentido, durante la revisión efectuada no se logró identificar en la interfaz de la página un acceso visible al canal de chat que permita la interacción directa e inmediata con la ciudadanía, lo cual limita la posibilidad de brindar orientación en tiempo real, resolver inquietudes de manera ágil y facilitar el acceso a los servicios ofrecidos por la Universidad a través de este medio.

Lo anterior constituye un aspecto susceptible de mejora dentro de la estrategia de atención multicanal, en tanto la disponibilidad y visibilidad de este tipo de canales contribuye al fortalecimiento de la accesibilidad, la oportunidad en la atención y la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los principios de servicio al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en la Política de Participación Ciudadana.



Fuente: <https://www.udistrital.edu.co/inicio>

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

3 INFORMES PRESENTADOS POR LA UNIDAD DE QUEJAS Y RECLAMOS Y ATENCIÓN 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 11 archivos correspondientes a los informes de los meses de enero a noviembre de la vigencia 2025, los cuales pueden ser visualizados en el siguiente enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes>.

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

- Se constató que la fecha de cargue de la documentación 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 mediante los datos suministrados por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se reitera que al consultar directamente el sitio web de la dependencia continúa sin ser posible acceder a la información referida. Conforme a la ruta indicada (Inicio – OQRA – Información General – Documentación – Informes Generales AQRAC), persiste la situación advertida en el informe anterior, consistente en que el ítem correspondiente a “Documentos” no se encuentra disponible desde la página principal, impidiendo el acceso directo a los informes mencionados

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



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

4 INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

En referencia al informe del monitoreo de cumplimiento III trimestral remitido el 03 de octubre de 2025 mediante el oficio AQRAC 458 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.



	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.



	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 constató que el Protocolo de Atención al Ciudadano se encuentra debidamente publicado en la página institucional y cuenta con la aprobación formal de la Oficina Asesora de Planeación.

Este documento constituye un instrumento estratégico para la estandarización de los lineamientos, procedimientos y prácticas institucionales orientadas a la atención del usuario dentro de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Su propósito central es garantizar que la interacción con los ciudadanos se desarrolle bajo criterios de calidad, eficiencia, respeto, equidad y oportunidad, promoviendo un servicio público coherente con los principios de mejoramiento continuo y fortalecimiento de la confianza institucional.

Asimismo, el protocolo define con precisión las responsabilidades de los servidores públicos involucrados en los diferentes procesos de atención, facilita la articulación entre los canales presenciales y no presenciales, y asegura la observancia de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como en la Política de Servicio al Ciudadano, contribuyendo al cumplimiento de los estándares normativos y operativos aplicables.

COPIA CONTROLADA			
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: SIC-PT-001	
	Macroproceso: Apoyo a la 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
Derecho de Petición de Interés Particular	304
Reclamo	36
Solicitud de Acceso de la Información	24
Derecho de Petición de Interés General	34
Queja	51
Consulta	25
Solicitud de Copia	5
Denuncia por Actos de Corrupción	12
Felicitación	1
Sugerencia	0
Total	492

Fuente:AQRAC-593-2026

7.1 PETICIONES REITERATIVAS

De conformidad con lo informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, durante el primer semestre del año 2025 la tipología de solicitud con mayor recurrencia correspondió a requerimientos asociados al pago de prestaciones sociales. Esta tendencia se ha mantenido de manera constante en los periodos recientes y constituye un porcentaje significativo dentro del conjunto de manifestaciones ciudadanas recibidas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

No obstante, pese a la reiteración de este tipo de peticiones, la Unidad no suministró el porcentaje específico que permita cuantificar con exactitud su incidencia respecto del total de PQRS-D radicadas. La ausencia de este dato limita el alcance del análisis técnico, restringe la posibilidad de realizar comparaciones temporales y dificulta la identificación del impacto real de esta situación en el sistema institucional de atención al ciudadano.

Esta carencia de información cuantitativa evidencia además una oportunidad de mejora en los procesos de consolidación, seguimiento y reporte de indicadores, particularmente aquellos relacionados con la gestión por tipología. Dichos indicadores resultan esenciales para orientar la toma de decisiones, priorizar acciones institucionales y fortalecer la capacidad de respuesta y orientación hacia la ciudadanía

	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 informado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se identificó que la Oficina de Talento Humano constituye la dependencia con el mayor número de solicitudes radicadas durante el segundo semestre del año 2025, registrando un total de 104 asignaciones en el sistema Bogotá Te Escucha. Esta alta concentración de requerimientos se encuentra principalmente asociada a trámites laborales y administrativos, tales como vinculaciones, novedades de nómina, certificaciones, situaciones administrativas y demás gestiones propias de la función del talento humano. Lo anterior refleja una demanda recurrente de información y atención por parte de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, así como la sensibilidad que revisten los asuntos laborales dentro del contexto institucional.

8 JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y SOCIALIZACIÓN

De acuerdo con lo manifestado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, los días 12 y 13 de agosto de 2025 se llevó a cabo una capacitación virtual dirigida a los funcionarios del Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital – ILUD, a través de la plataforma Microsoft Teams. En dicha jornada se abordaron temas esenciales para el fortalecimiento de la atención al ciudadano, entre ellos la Carta de Trato Digno, el Protocolo de Atención al Ciudadano, los canales institucionales de atención, lineamientos de comunicación efectiva y el rol del Defensor del Ciudadano. La actividad incluyó además ejercicios prácticos y espacios de resolución de inquietudes, orientados a reforzar la correcta aplicación de los procedimientos para la gestión de las PQRS-D.

La Unidad informó, igualmente, que la capacitación cuenta con listado de asistencia y evidencias registradas mediante formulario institucional, lo que permite verificar formalmente su realización. Como resultado, se evidenció el fortalecimiento de las competencias del personal del ILUD en la gestión oportuna, adecuada y eficaz de las solicitudes ciudadanas, contribuyendo al mejoramiento continuo del servicio y al cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de atención al ciudadano.

9 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.

A la fecha, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas no cuenta con la designación formal de un Defensor del Ciudadano. Esta ausencia implica que no se encuentra establecida la figura responsable de ejercer las funciones de acompañamiento, orientación y garantía de los derechos de los usuarios frente a las actuaciones institucionales, conforme a los lineamientos definidos en la normativa vigente en materia de servicio al ciudadano. En consecuencia, se advierte la necesidad de que la institución avance en la definición, adopción y formalización de este rol, con el fin de fortalecer los mecanismos de atención, protección y respuesta frente a las manifestaciones ciudadanas. Si desea, puede ampliarlo o integrarlo en tu informe.

	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	

10 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 segundo semestre de 2025 no se implementaron herramientas tecnológicas ni sistemas automatizados adicionales que contribuyan a optimizar la gestión de las PQRS. 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 advertida en reportes anteriores, consistente en que múltiples solicitudes continúan ingresando directamente a los correos electrónicos institucionales de las dependencias, sin ser registradas en el sistema oficial. Esta situación limita la capacidad institucional para garantizar trazabilidad, dificulta la consolidación de datos y afecta la oportunidad y eficacia en la respuesta.

En atención a lo anterior, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presentó ante el Banco de Proyectos una propuesta para la implementación de una herramienta basada en inteligencia artificial, orientada a centralizar la gestión de las PQRS de la Universidad Distrital y fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y trazabilidad. Dicha iniciativa obtuvo el aval del Comité de Transformación Digital y, a la fecha, se encuentra a la espera de la evaluación y respuesta por parte de la Oficina de Planeación respecto a su viabilidad de implementación.

11 OBSERVACIONES

- **Indicadores no implementados en Daruma**

Se evidencia que, si bien la Unidad cuenta con indicadores formulados, ajustados y validados para la vigencia 2025, estos no se encuentran consolidados ni parametrizados en la plataforma Daruma, razón por la cual no es posible disponer de resultados de medición ni efectuar análisis cuantitativos de impacto sobre la gestión desarrollada durante el segundo semestre de 2025.

- **Falta de visibilidad del canal de chat institucional**

De la verificación realizada en la página principal de la Universidad y en el enlace correspondiente a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, no fue posible evidenciar la ubicación ni la habilitación del canal de chat virtual, lo cual limita el acceso a un mecanismo de atención inmediata y restringe la interacción directa con la ciudadanía a través de este medio.

- **Acceso limitado a los informes desde la página institucional**

Si bien los informes mensuales fueron cargados dentro de los plazos establecidos, persiste la dificultad de acceso desde la página principal de la Unidad, dado que el ítem “Documentos” no se encuentra disponible en la ruta de navegación institucional, impidiendo el acceso directo por parte de los usuarios.

- **Ausencia de designación formal del Defensor del Ciudadano**

A la fecha del seguimiento no se evidencia la designación formal de un Defensor del Ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, lo cual implica la inexistencia de una figura institucional encargada de acompañar, orientar y garantizar los derechos de los usuarios frente a las actuaciones administrativas de la entidad.

	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	

- **Ingreso de solicitudes por canales no oficiales**

Se mantiene la problemática consistente en que múltiples solicitudes ciudadanas continúan ingresando directamente a los correos institucionales de las dependencias y no son registradas en el sistema oficial “Bogotá Te Escucha”, lo cual limita la trazabilidad, dificulta la consolidación de información y afecta la oportunidad y eficacia en la respuesta institucional

12 RECOMENDACIONES

- Se recomienda culminar el proceso de parametrización e implementación de los indicadores en la plataforma Daruma, con el fin de contar con información objetiva, trazable y cuantificable que permita evaluar el desempeño, el impacto y la eficacia de la gestión desarrollada por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
- Se recomienda revisar y fortalecer la visibilidad y accesibilidad del canal de chat virtual institucional dentro de la página web de la Universidad y de la Unidad, garantizando que los ciudadanos puedan identificarlo y utilizarlo de manera efectiva como canal de atención inmediata.
- Se recomienda ajustar la arquitectura de la información del sitio web de la Unidad con el fin de asegurar el acceso directo y permanente a los informes publicados, en particular al ítem “Documentos”, fortaleciendo así los principios de transparencia y acceso a la información pública.
- Se recomienda avanzar en la definición, adopción y formalización de la figura del Defensor del Ciudadano, conforme a los lineamientos normativos vigentes, con el propósito de fortalecer los mecanismos de protección de derechos, acompañamiento al ciudadano y mejora continua del servicio.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos institucionales que promuevan la radicación de todas las solicitudes ciudadanas exclusivamente a través de los canales oficiales, en especial el sistema “Bogotá Te Escucha”, con el fin de garantizar trazabilidad, control y oportunidad en la gestión de las PQRS.

PROYECTO	APROBO
 CAROLINE GUTMANN BONILLA Profesional CPS	 JEIMMY CAROLINA RUEDA CASTILLO Jefe Oficina de Control Interno