

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

Consecutivo No.	10	Fecha de Emisión del Informe	Día	24	Mes	02	Año	2026
------------------------	----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

TÍTULO DEL INFORME (Auditoria o Auditoria de Seguimiento - Preliminar o final)

Macroproceso:	Oficina de Talento Humano Oficina de Infraestructura Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario. Oficina de Contratación	Proceso:	De acuerdo con el modelo de operación de la Universidad.
		Líder:	Alta Dirección.
Dependencia:	De acuerdo con el modelo de operación de la Universidad.	Responsable:	Oficina de Talento Humano Oficina de Infraestructura Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario. Oficina de Contratación
Objetivo:	Realizar Seguimiento del cumplimiento de las acciones conforme a los lineamientos establecidos en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021, por las dependencias responsables de la aplicación de la misma.		
Alcance:	El seguimiento se realiza de conformidad a lo establecido en la Directiva 008 de 2021, identificando el manejo documental; incluida el cumplimiento al manual específico de funciones y competencias laborales, cumplimiento del manual de procesos y seguimiento, atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones, pérdida o deterioro, o uso indebido de bienes y/o elementos y perdida y deterioro o alteración o uso indebido de los documentos públicos de información contenida en la base de datos y sistemas de información. con corte a diciembre 2025.		
Criterios:	Directiva No.008 de 2021 Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de		

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

	funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración, o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.”
Muestra (opcional):	N/A

Resultados

DESARROLLO:

Dando alcance a lo ordenado en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021, expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual dispone que las Oficinas de Control Interno, en articulación con las Oficinas de Control Interno Disciplinario o quienes hagan sus veces, deben adelantar seguimiento a las dependencias de la entidad y remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital el informe correspondiente, se procede a efectuar el presente ejercicio de verificación institucional.

La mencionada Directiva establece lineamientos orientados a prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales, el desconocimiento o inobservancia de los manuales de procesos y procedimientos institucionales, así como la pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información oficiales.

En cumplimiento de lo anterior, y con el fin de consolidar el informe correspondiente a la vigencia 2025, la Oficina de Control Interno remitió los oficios OCI-053-2026, OCI-054-2026, OCI-055-2026, OCI-056-2026 y OCI-057-2026 a las dependencias competentes, solicitando información detallada sobre las acciones adelantadas en el marco de la Directiva 008 de 2021.

En respuesta a dichos requerimientos, se recibió información por parte de:

- La Oficina Asesora de Planeación, mediante oficio OAP_2026IE_139
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, mediante oficio UQRAC-039-2026
- La Oficina de Contratación, mediante oficio OC-00049-26
- La Oficina de Talento Humano mediante oficio OTH5 IE21762026
- La Oficina de Almacén mediante oficio y correo electrónico.
- La Oficina de Infraestructura mediante correo electrónico.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

Con fundamento en la información suministrada por las dependencias mencionadas, y una vez efectuado el análisis técnico y normativo correspondiente, se procede al desarrollo del presente Informe de Auditoría y Seguimiento, estructurado conforme a los ejes temáticos definidos en la Directiva 008 de 2021.

1.RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE MANUALES DE FUNCIONES Y DE PROCEDIMIENTOS.

Para la expedición del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales vigente (año 2024), se adelantaron mesas técnicas de trabajo y concertación entre la administración institucional, los funcionarios y las organizaciones sindicales, garantizando la coherencia entre funciones asignadas, competencias laborales y requisitos exigidos para el desempeño de los empleos.



- ✓ **Estrategia comunicacional mediante medios físicos y/o electrónicos que permitan y garanticen el acceso de los servidores públicos a los manuales de funciones y procedimientos**

En la construcción y modificación de los manuales se convoca a las agremiaciones sindicales, se elaboran borradores y se publican para socialización y conocimiento institucional, garantizando el desglose funcional entre entidad, dependencia y servidor, así como la asignación clara de competencias, atribuciones y responsabilidades.

- ✓ **¿Cómo se garantiza que el manual de funciones refleje efectivamente el desglose funcional (entidad- dependencia – servidor) sobre las diferentes competencias, atribuciones y responsabilidades que le son asignadas a la entidad u organismo distrital según su objeto social?**

Al momento de la posesión del servidor público se hace entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales correspondiente al cargo.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- ✓ **Las unidades de personal, en el momento de posesión de los /as servidores/as públicos/as deben hacer entrega del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales del empleo correspondiente.**

Las funciones se encuentran establecidas en la Resolución No. 001 del cuatro (4) de enero de 2024, mediante la cual se adopta el Manual Específico de Funciones, organizado por cargos, grados, códigos, naturaleza del empleo y nivel jerárquico. La asignación funcional se realiza estrictamente con base en el empleo para el cual fue nombrado el servidor público.

- ✓ **¿Los manuales se encuentran publicados y son accesibles para servidores y ciudadanía, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014?**

La Resolución No. 01 del cuatro (4) de enero de 2024 se encuentra publicada en los portales institucionales oficiales, garantizando su acceso a servidores públicos y ciudadanía en general, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, están publicadas en dos sitios de páginas institucionales

Secretaría General

https://sgral.udistrital.edu.co/xdata/index.php?qry=ready&id_entidad=1&entidad=RECTORIA&id_tipo_doc=4&pl_tipo_documentos=Resoluciones&year=2024&case=a11 y Talento Humano <https://viceadmin.udistrital.edu.co/talento-humano/index.php/resoluciones>

- ✓ **¿Se incluyen en los Planes Institucionales de Capacitación jornadas de sensibilización sobre obligaciones funcionales?**

Desde el 08 de abril de 2024 se encuentra implementado el curso digital de inducción “Servidores Públicos Somos Todos”, lanzado mediante Circular 007 de Rectoría y alojado en la plataforma de aulas virtuales institucional. Este curso forma parte del Plan Institucional de Capacitación y contiene módulos orientados a la sensibilización sobre obligaciones funcionales, marco normativo y deberes del servidor público.

- ✓ **¿En las jornadas de inducción, reinducción y entrenamiento se promueve la apropiación del Manual?**

Sí. En el curso de inducción “Servidores Públicos Somos Todos”, específicamente en la Unidad 1 / Punto 3 “Misión, Visión, Principios, Valores y Autonomía Universitaria” / 3.2 “Principios”, se socializa el Manual de Funciones adoptado mediante Resolución No. 01 del 04 de enero de 2024, promoviendo su conocimiento, apropiación y aplicación funcional por parte de los servidores públicos.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

A través de este espacio formativo se promueve su conocimiento y apropiación por parte de los servidores públicos.

- ✓ **¿La dependencia exhorta a los directivos y servidores con personal a cargo que ante la terminación de situaciones administrativas como el encargo o ante el traslado de dependencia a área, se continúen asignando funciones y responsabilidades a sus colaboradores que no se correspondan con el nivel jerárquico a el empleo que ejerce en dicho momento?**

La Oficina y/o dependencia, no exhortan, permiten ni autorizan la asignación de funciones y responsabilidades que no correspondan al nivel jerárquico, naturaleza del empleo, código, grado y propósito del cargo que ejerce el servidor público en el momento, una vez finalizadas situaciones administrativas como encargos, traslados o movimientos de dependencia.

Cualquier asignación funcional debe ceñirse estrictamente al Manual Específico de Funciones vigente y al acto administrativo de nombramiento o situación administrativa formalmente vigente, en aplicación del principio de legalidad del empleo público.

La asignación de funciones por fuera del marco del empleo configura desviación de funciones, extralimitación de funciones y riesgo disciplinario, fiscal y administrativo.

2. CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS

- ✓ **¿Qué actividades de revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos institucionales que orienten el quehacer institucional y, garantizar su difusión, socialización, publicación, así como la apropiación por los y las servidoras de la organización?**

Al inicio de la vigencia del 2025, el Equipo del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad diseñó un plan de actualización documental con cada uno de los 22 procesos del modelo de operación por proceso, en donde se revisó el estado actual de los documentos. Como resultado del ejercicio, se obtuvo un autodiagnóstico y un cronograma por cada proceso, dando la base para abordar las diferentes actualizaciones de los documentos asociados a cada proceso (Procedimientos, guías, formatos, entre otros).

Dicho autodiagnóstico se puede consultar en el siguiente link: [Plan Actualización Documental .xlsx](#)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- ✓ **¿Se adelantaron procesos de ajuste institucional y adecuaciones a los procesos y procedimientos internos, asegurando la alineación entre el modelo operativo vigente, la estructura organizacional y el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales?**

Con base en los cronogramas elaborados en conjunto con los diferentes procesos, se dio inicio al plan de actualización documental, contemplando los lineamientos emitidos por el Consejo Superior Universitario en el Acuerdo 13 de 2023, ["Por la cual se adopta en forma transitoria dentro de la estructura organizacional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas Oficinas de nivel directivo y asesor"](#) y el Acuerdo 15 del mismo año, ["Por el cual se fija la planta de cargos administrativos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se subroga el Acuerdo No 012 de 2023"](#).

- ✓ **¿Se incorporó un instructivo relacionado con la Resolución No? DDC-000001 del 30 de septiembre de 2019, “Por la cual se expide el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de los Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales”, ¿expedida por la Dirección Distrital de Contabilidad de la Secretaría Distrital de Hacienda?**

Actualmente la universidad no cuenta con un instructivo propio, sin embargo, mediante la Resolución 129 de 2022 La Universidad adoptó el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de los bienes previsto en la Resolución DDC-001 de 2019 como marco normativo interno en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Esto implica que los procedimientos de baja, retiro o destino final de bienes también se encuentran incorporados y regulados conforme a ese manual adaptado internamente.

- ✓ **¿Se actualizaron los procesos y procedimientos institucionales bajo un enfoque de gestión del riesgo que permita una adecuada identificación de riesgos y la implementación de controles?**

Dentro del plan de actualización documental, se incluyó la actualización del mapa de Riesgos asociado a cada proceso, obteniendo la 8° versión del Mapa de Riesgos de la Universidad, el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://planeacionud.udistrital.edu.co/direccionamiento-estrategico/ptep>

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- ✓ ¿En el diseño y funcionamiento de los procesos y procedimientos institucionales se asegura la clara diferenciación de funciones, interdependencias y flujos efectivos de comunicación que eviten traslapes o duplicidades, permitiendo delimitar con claridad las responsabilidades de cada servidor o servidora pública?

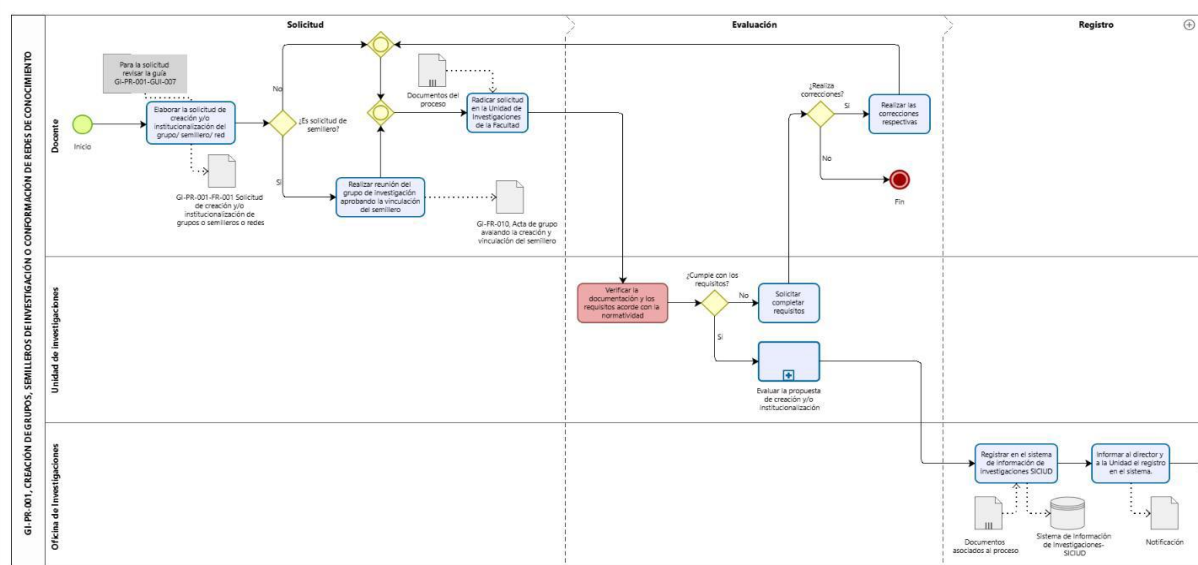
Con base en el Modelo de Operación por Procesos actualmente cada uno de estos, cuenta con líder y gestor responsable de la toma de decisiones frente a la documentación publicada, lo cual se puede evidenciar en las caracterizaciones de cada proceso como se muestra en la siguiente imagen.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CURRÍCULO Y CALIDAD	Código: CC-CP-001	
	Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Versión: 002	
	Proceso: Currículo y Calidad	Fecha de Aprobación: 2017-10-04	

PROCESO	Currículo y Calidad
OBJETIVO	Realizar de manera sistemática y permanente un análisis valorativo y autónomo que permita verificar la calidad en la prestación de los servicios académicos y el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales.
ALCANCE	Inicia desde la elaboración de los lineamientos que permiten la autoevaluación hasta la renovación de los registros calificados, la acreditación o reacreditación de programas y/o institucional.

LÍDER(ES)	GESTOR(ES)
Vicerrector(a) Académico(a)	Coordinador(a) General Subsistema Currículo y Calidad

Adicionalmente, la diagramación de los procedimientos se realiza identificando cada actor dentro del flujograma, asociándolo a sus funciones específicas como se muestra a continuación.



 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- ✓ **¿Se incorporaron criterios y estándares de oportunidad y calidad en los procedimientos institucionales, así como las medidas correctivas a implementar cuando se presenten desviaciones?**

la Universidad Distrital ha incorporado criterios y estándares de oportunidad y calidad en sus procedimientos institucionales, contemplando los lineamientos establecidos en las políticas de del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG., Modelo que fue adoptado por la universidad mediante la Resolución de Rectoría No. 163 de 9 de mayo de 2019.

- ✓ **¿Se cuenta con políticas de operación claramente definidas, así como manuales, guías e instructivos que orienten la gestión desarrollada por las y los servidores públicos?**

En la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, cuando un proceso formula o actualiza un procedimiento dentro del Sistema Integrado de Gestión, incorpora en la información complementaria que lo soporta la respectiva política de operación, en la cual se establecen los lineamientos, criterios y condiciones bajo los cuales debe desarrollarse la actividad. No obstante, es posible que algunos procedimientos no requieran de una política de operación.

Adicionalmente, en aquellos casos en que los procedimientos presentan un alto nivel de complejidad o flujogramas extensos, los procesos elaboran guías o instructivos complementarios con el propósito de facilitar su comprensión, aplicación uniforme y adecuada ejecución por parte de los servidores públicos.

3.ATENCIÓN OPORTUNA DE PETICIONES, RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y CUMPLIMIENTO DILIGENTE, EFICIENTE E IMPARCIAL DE FUNCIONES.

- ✓ **¿Qué procedimientos institucionales se encuentran establecidos para la asignación de peticiones, garantizando su atención en estricto orden de llegada, salvo los casos de prelación legal o urgencia manifiesta?**

Con base en los documentos aportados (Acuerdo 011 de 1995, Acuerdo 005 de 2002, Artículo 76, Protocolo de Atención al Ciudadano y Resolución 204 de 2021), los procedimientos institucionales establecidos para la asignación y trámite de peticiones, garantizando su atención en estricto orden de llegada —salvo casos de prelación legal o urgencia manifiesta— son los siguientes:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

1. Existencia de una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones

La Universidad cuenta con la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, creada mediante el Acuerdo 011 de 1995 y modificada por el Acuerdo 005 de 2002, que redefinió su denominación y funciones.

De acuerdo con el Artículo 76, toda entidad pública debe contar con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos.

2. Radicación y registro formal de las peticiones (orden de llegada)

El procedimiento garantiza el orden cronológico a través de:

a) Radicación obligatoria

La Unidad debe:

- Radicar, recepcionar y tramitar quejas, reclamos y sugerencias, garantizando el cumplimiento de los términos legales
- Registrar y clasificar las acciones ejercidas por la ciudadanía

Asimismo, la Resolución 204 de 2021 establece que todas las acciones ciudadanas deben registrarse el mismo día de su recepción en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha

Esto permite:

- Asignar número de radicado.
- Fijar fecha oficial de recepción.
- Iniciar el conteo de términos desde el día hábil siguiente a la radicación

El registro con fecha cierta es el mecanismo que garantiza el estricto orden de llegada.

3. Evaluación inicial y asignación por competencia

Según el Acuerdo 011 de 1995, el trámite comprende tres pasos:

1. Recepción y evaluación inicial.
2. Trámite de la queja o solicitud.
3. Terminación e información al peticionario

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

La Resolución 204 de 2021 establece que, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción, la Unidad debe:

- Asignar por competencia.
- Trasladar si no es competente.
- Solicitar ampliación o aclaración.
- Responder o consolidar respuesta

La asignación por competencia se realiza respetando la fecha de radicación, garantizando la secuencia cronológica.

4. Términos legales uniformes y control del cumplimiento

El Artículo 18 de la Resolución 204 de 2021 establece términos claros:

- 15 días hábiles para peticiones de interés general o particular.
- 10 días hábiles para solicitudes de información y copias.
- 30 días hábiles para consultas

El control de términos evita alteraciones en el orden de atención.

5. Excepciones: prelación legal y trámite urgente

El Acuerdo 011 de 1995 establece tres tipos de trámite:

1. Gestión directa.

2. Trámite ordinario.

3. Trámite urgente y preferente, cuando exista peligro inminente de violación de derechos fundamentales

Este trámite constituye la excepción al orden cronológico, cuando:

- Hay urgencia manifiesta.
- Existe riesgo de afectación a derechos fundamentales.
- La ley otorgue prelación.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

6. Seguimiento, control y trazabilidad

La Unidad debe:

- Llevar registro detallado de quejas recibidas
- Presentar informes trimestrales sobre los trámites adelantados
- Registrar funcionarios renuentes

Estos mecanismos aseguran transparencia, trazabilidad y control institucional del orden de atención.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, además de la normatividad interna que rige sus actuaciones administrativas, utiliza la plataforma Bogotá Te Escucha, la cual se encuentra regida por los Decretos 293 de 2021 y 371 de 2010, como medio institucional para el registro de las peticiones presentadas por la ciudadanía, permitiendo que dichas solicitudes sean radicadas en el sistema y que, a través de la misma plataforma, se realice su respectivo seguimiento hasta la emisión de la respuesta por parte de la entidad.

- ✓ **¿De qué manera se controla el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte de los y las servidoras distritales, en especial en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas?**

Con fundamento en la Resolución 204 de 2021, el Acuerdo 011 de 1995, el Acuerdo 005 de 2002 y el Artículo 76, el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas se controla mediante mecanismos normativos, administrativos, disciplinarios y de seguimiento institucional, así:

1. Establecimiento expreso de términos legales obligatorios

El Artículo 18 de la Resolución 204 de 2021 fija los términos máximos para resolver las acciones ciudadanas:

- 15 días hábiles para peticiones de interés general o particular.
- 10 días hábiles para solicitudes de información y copias.
- 30 días hábiles para consultas.

Estos términos son de obligatorio cumplimiento y comienzan a contarse desde el día hábil siguiente a la radicación completa.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

2. Seguimiento centralizado por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Resolución 204 de 2021 establece que la Unidad debe:

- Registrar todas las acciones ciudadanas el mismo día de su recepción.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los términos legalmente establecidos.
- Verificar los atributos de calidad de la respuesta.

El registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha” permite la trazabilidad del trámite, control de fechas de radicación, asignación por competencia y control del vencimiento de términos.

3. Reportes a Control Interno y Asuntos Disciplinarios

La Resolución 204 de 2021 ordena informar trimestralmente a la Oficina Asesora de Control Interno y a la Oficina de Asuntos Disciplinarios respecto de:

- Radicados vencidos.
- Dependencias asignadas.
- Fechas de inicio y vencimiento de términos.
- Servidores responsables.

Este mecanismo activa control institucional formal frente a posibles incumplimientos.

4. Responsabilidad disciplinaria por incumplimiento

La Resolución 204 de 2021 establece que la falta de atención u omisión frente al trámite y resolución de acciones ciudadanas constituye falta disciplinaria. Adicionalmente, el Acuerdo 011 de 1995 contempla el registro de funcionarios renuentes y la posibilidad de imposición de sanciones conforme al régimen disciplinario aplicable.

5. Vigilancia de la Oficina de Control Interno

El Artículo 76 dispone que la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir informe semestral a la administración de la entidad.

6. Informes periódicos de gestión

El Acuerdo 005 de 2002 establece la presentación de informes trimestrales sobre los trámites adelantados y los puntos críticos detectados, lo que permite identificar demoras recurrentes y adoptar medidas correctivas.

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, además de la normatividad interna que rige sus actuaciones administrativas, utiliza la plataforma Bogotá Te Escucha, regida por los Decretos 293 de 2021 y 371 de 2010, como medio institucional para el registro de las

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

peticiones presentadas por la ciudadanía, permitiendo su radicación y el respectivo seguimiento a cada trámite; dicho seguimiento, en lo relacionado con el cumplimiento de los requisitos legales, se realiza de manera conjunta entre el equipo interno de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la plataforma Bogotá Te Escucha, conforme a lo dispuesto en los decretos mencionados y en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

✓ **¿Qué medidas se adoptaron para garantizar una atención eficaz, oportuna y de fondo a las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/o requerimientos de los organismos de control?**

Con fundamento en la Resolución 204 de 2021, el Protocolo de Atención al Ciudadano, el Acuerdo 011 de 1995, el Acuerdo 005 de 2002 y demás disposiciones normativas aplicables, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adoptó un conjunto de medidas normativas, administrativas, tecnológicas y disciplinarias orientadas a garantizar una atención eficaz, oportuna y de fondo a las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y requerimientos de los organismos de control, así:

1. Adopción del Reglamento Interno de Atención al Ciudadano (Resolución 204 de 2021)

Se actualizó y adoptó un reglamento interno que regula de manera integral:

- El procedimiento para la recepción, trámite y solución de acciones ciudadanas.
- Los términos legales obligatorios.
- Las tipologías de peticiones.
- Los atributos de calidad que deben cumplir las respuestas (oportunidad, claridad, coherencia, respuesta de fondo y calidad).

Esta reglamentación fortaleció la seguridad jurídica y estandarizó el trámite interno de las peticiones.

2. Definición de términos legales claros y control de vencimientos

Se establecieron plazos máximos para la respuesta de las diferentes tipologías de peticiones:

- 15 días hábiles para peticiones de interés general o particular
- 10 días hábiles para solicitudes de información y copias.
- 30 días hábiles para consultas.

Además, se dispuso la obligación de informar prórrogas justificadas antes del vencimiento del término inicial, sin exceder el doble del plazo legal.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

3. Centralización y registro obligatorio en el Sistema Distrital “Bogotá te Escucha”

Se implementó el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha como único medio de registro y trazabilidad, garantizando:

- Radicación formal.
- Asignación por competencia.
- Seguimiento al estado del trámite.
- Control de términos.
- Generación de reportes de gestión.

Esto permitió fortalecer la transparencia y la trazabilidad de cada actuación administrativa.

4. Seguimiento permanente por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Se asignó a esta Unidad la función de:

- Recepcionar y registrar todas las acciones ciudadanas.
- Asignar por competencia dentro de plazos definidos.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de términos.
- Consolidar respuestas cuando intervienen varias dependencias.
- Reportar incumplimientos a las instancias de control.

5. Activación de responsabilidad disciplinaria por incumplimiento

Se estableció expresamente que la falta de atención o el incumplimiento de términos constituye falta disciplinaria, lo que permite iniciar procesos ante la instancia disciplinaria competente. Adicionalmente, se contempló el registro de funcionarios renuentes y la posibilidad de imponer sanciones conforme al régimen aplicable.

6. Vigilancia y control institucional

La Oficina de Control Interno ejerce vigilancia sobre la adecuada atención de las peticiones y rinde informes periódicos a la administración. Asimismo, se ordenó la presentación de informes trimestrales sobre los trámites adelantados y la identificación de puntos críticos para adoptar medidas correctivas.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

7. Implementación de atributos de calidad en la respuesta

Las respuestas deben cumplir con los siguientes criterios:

- Oportunidad (dentro del término legal).
- Claridad (lenguaje comprensible).
- Coherencia (relación directa con lo solicitado).
- Respuesta de fondo (decisión completa y motivada).
- Trato respetuoso y formal.

8. Uso de medios electrónicos y canales múltiples de atención

Se fortalecieron los canales de atención presencial, telefónico y virtual, garantizando igualdad en el acceso y permitiendo la radicación incluso por medios electrónicos fuera del horario de atención, con registro el día hábil siguiente.

Para garantizar una atención eficaz, oportuna y de fondo a las peticiones de la ciudadanía, los grupos de valor y los requerimientos formulados por los organismos de control, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas adoptó como medida principal la gestión integral de las solicitudes a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, la cual permite la radicación, trazabilidad y seguimiento permanente de cada petición, así como la articulación operativa entre las dependencias responsables.

Adicionalmente, el seguimiento al cumplimiento de los requisitos legales, los términos de respuesta y la calidad de los pronunciamientos se realiza de manera conjunta entre el equipo interno de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y la plataforma institucional, con base en los Decretos 293 de 2021 y 371 de 2010 y en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas, lo que asegura respuestas de fondo, dentro de los plazos establecidos y conforme a la normatividad vigente.

- ✓ **¿Se cuenta con protocolos que aseguren que las respuestas emitidas consulten el bien común y salvaguarden los derechos, así como la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía?**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas cuenta con protocolos, reglamentos internos y lineamientos institucionales que garantizan que las respuestas emitidas a la ciudadanía, grupos de valor y organismos de control consulten el bien común, salvaguarden los derechos fundamentales y propendan por la satisfacción general de las necesidades ciudadanas.

Estas garantías se sustentan en las siguientes medidas institucionales:

1. Adopción del Reglamento Interno de Atención al Ciudadano (Resolución 204 de 2021)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

La Universidad adoptó un reglamento que regula el procedimiento para la recepción, trámite y solución de acciones ciudadanas, el cual establece que todas las actuaciones deben desarrollarse con fundamento en los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Asimismo, incorpora principios como:

- Ciudadanía como razón de ser de la administración pública.
- Transparencia.
- Participación.
- Equidad.
- Inclusión.
- Responsabilidad.
- Buena fe.
- Atención diferencial preferencial.

Estos principios garantizan que las decisiones no solo respondan al interés particular, sino que consulten el interés general y el bien común.

2. Protocolo de Atención al Ciudadano

El Protocolo de Atención al Ciudadano establece pautas claras de comportamiento para los funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores, orientadas a brindar un trato digno, respetuoso, empático y transparente.

Se garantiza:

- Atención diferencial para poblaciones vulnerables.
- Accesibilidad a los canales de atención.
- Inclusión sin discriminación.
- Respuestas oportunas y de calidad.

3. Establecimiento de atributos de calidad en las respuestas

Las respuestas deben cumplir con criterios obligatorios de:

- Oportunidad (dentro del término legal).
- Claridad (lenguaje comprensible).
- Coherencia (relación directa con lo solicitado).

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- Respuesta de fondo (decisión completa, motivada y sustentada jurídicamente).
- Calidad y trato respetuoso.

Esto asegura que la decisión sea integral y no meramente formal.

4. Garantía de derechos fundamentales

El reglamento contempla la protección del derecho de petición, el derecho de acceso a la información pública, la protección de datos personales y la aplicación del trámite urgente y preferente cuando exista riesgo de vulneración de derechos fundamentales. Además, el incumplimiento de términos o la omisión de respuesta constituye falta disciplinaria, lo que fortalece la garantía de los derechos ciudadanos.

- ✓ **¿Se dispone de un proceso de gestión documental que asegure la entrega oportuna de las respuestas, a través de los medios de comunicación dispuestos por la entidad y conforme a lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos personales?**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas dispone de un proceso formal de gestión documental y de trámite de acciones ciudadanas que garantiza la entrega oportuna de las respuestas, a través de los medios de comunicación dispuestos por la entidad y conforme a lo solicitado por el peticionario, asegurando, además la reserva y protección de los datos personales.

Este proceso se encuentra soportado en la Resolución 204 de 2021 (Reglamento Interno de Atención al Ciudadano), en la implementación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”, en el Sistema Integrado de Gestión – SIGUD y en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales adoptada por la Universidad.

1. Registro y trazabilidad mediante sistema oficial Todas las acciones ciudadanas deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, lo que permite:

- Radicación formal con número único.
- Control de fechas de recepción.
- Asignación por competencia.
- Seguimiento al estado del trámite.
- Control de términos legales.
- Consolidación y envío de la respuesta.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

Este sistema garantiza trazabilidad, control documental y seguimiento hasta el cierre definitivo del trámite.

2. Gestión documental conforme al Sistema Integrado de Gestión (SIGUD)

Las actuaciones administrativas y las respuestas emitidas hacen parte del proceso institucional de gestión documental, el cual contempla:

- Registro en los sistemas oficiales.
- Archivo y conservación conforme a tablas de retención documental.
- Control de versiones y custodia de documentos.

Esto asegura integridad, disponibilidad y autenticidad de la información.

3. Entrega oportuna por los medios solicitados

Las respuestas pueden ser remitidas, de acuerdo a cada uno de los casos, por:

- Correo electrónico.
- Medio físico.
- Plataforma distrital.
- Otros medios electrónicos institucionales.

Cuando la petición es presentada por medio electrónico, la respuesta puede ser enviada por el mismo medio, salvo solicitud diferente del peticionario. El sistema permite notificar formalmente la respuesta y dejar constancia de la fecha de envío, garantizando oportunidad y prueba de entrega.

4. Protección y reserva de datos personales

La Universidad aplica la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales (adoptada mediante Resolución 432 de 2016), en concordancia con las Leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014 y demás normas sobre habeas data.

Se garantiza:

- Tratamiento confidencial de datos sensibles.
- Protección de información reservada por ley.
- Restricción de acceso a documentos con reserva legal.
- Entrega de información únicamente al titular, su apoderado o persona autorizada.
- Aplicación del procedimiento especial cuando exista riesgo para la integridad del solicitante.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

Asimismo, cuando la información solicitada tiene carácter reservado, la negativa debe estar debidamente motivada conforme a la normatividad vigente.

5. Control institucional y responsabilidad disciplinaria

El incumplimiento en la atención, entrega o protección de información constituye falta disciplinaria.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realiza seguimiento permanente al trámite y cumplimiento de términos, mientras que la Oficina de Control Interno vigila la correcta aplicación de los procedimientos.

✓ ¿Se cuenta con procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía que incorporen un enfoque poblacional y diferencial?

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas cuenta con procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía que incorporan un enfoque poblacional y diferencial (los cuales se encuentran en procesos de implementación y revisión interna) en cumplimiento de la Constitución Política, la normativa distrital sobre servicio a la ciudadanía y la Resolución 204 de 2021 (Reglamento Interno de Atención al Ciudadano).

1. Incorporación expresa del enfoque diferencial en la Resolución 204 de 2021

El Reglamento Interno de Atención al Ciudadano establece principios que garantizan el reconocimiento de la diversidad y la protección de poblaciones en condición de vulnerabilidad, tales como:

- Equidad.
- Inclusión.
- Diversidad.
- Identidad.
- Atención diferencial preferencial.
- Territorialidad.
- Universalidad.

Asimismo, dispone que se deben adoptar mecanismos disponibles para atender peticiones sin distinción de idioma, lenguaje o dialecto, garantizando la inclusión de comunidades indígenas, afrodescendientes, población víctima del conflicto armado, población LGBTIQIA+, ROM, personas en condición de discapacidad y demás grupos poblacionales.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

2. Atención diferencial preferencial

Se establece la obligación institucional de brindar atención preferencial a personas en situación de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, y demás personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Este enfoque garantiza el acceso efectivo a los servicios y elimina barreras técnicas, físicas o cognitivas.

3. Protocolo de Atención al Ciudadano

El Protocolo de Atención al Ciudadano incorpora pautas de trato digno, respeto, empatía, transparencia y accesibilidad en todos los canales de atención (presencial, telefónico y virtual), promoviendo:

- Igualdad de trato.
- No discriminación.
- Inclusión social.
- Comunicación clara y comprensible.
- Eliminación de barreras de acceso.

4. Canales múltiples y accesibilidad

La Universidad dispone de canales presenciales, virtuales, telefónicos y digitales, lo que permite que distintos grupos poblacionales puedan ejercer su derecho de petición según sus condiciones particulares. Además, el uso de medios electrónicos facilita la participación de personas ubicadas fuera del territorio físico de la institución.

5. Enfoque territorial y participación ciudadana

La normativa interna reconoce el principio de territorialidad y promueve escenarios de participación como la Asamblea Universitaria y el Consejo de Participación Universitaria, garantizando la intervención activa de los distintos estamentos (docentes, estudiantes, egresados y administrativos) en la toma de decisiones institucionales.

- ✓ **¿Se encuentra establecida y difundida información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía?**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas tiene establecida y difundida información clara, accesible y actualizada sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía, conforme a lo dispuesto en el Protocolo de Atención al Ciudadano, la Guía de Participación Ciudadana y la Resolución 204 de 2021.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

1. Publicación formal de los canales de atención

La Universidad ha definido y divulgado los siguientes canales de atención:

- Canal presencial: Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (UQRAC) y puntos de atención en las diferentes sedes y facultades.
- Canal virtual: Portal institucional, ventanilla virtual (chat institucional) y correos electrónicos oficiales (reclamos@udistrital.edu.co, atencion@udistrital.edu.co).
- Canal digital: Redes sociales institucionales, canal de YouTube y demás medios oficiales.
- Canal escrito: Radicación física y a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- Bogotá te Escucha.
- Canal telefónico: Número general institucional y extensiones específicas para atención al ciudadano.

2. Difusión de horarios de atención

Los horarios de atención se encuentran publicados y definidos, entre ellos:

- Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Puntos de atención en facultades y sedes: Horarios establecidos y divulgados en cada sede.
- Chat institucional: lunes a viernes en jornada continua dentro del horario laboral.

La información de horarios y ubicación física se encuentra disponible en el portal institucional (enlace: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>) y en los documentos oficiales de atención.

3. Accesibilidad y actualización permanente

La información sobre canales y horarios se encuentra publicada en la página web institucional y es actualizada conforme a las disposiciones vigentes. Además, el Sistema Distrital “Bogotá te Escucha” permite la radicación de peticiones incluso fuera del horario de atención presencial, garantizando que la ciudadanía pueda ejercer su derecho de petición de manera continua.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

4. Principios de transparencia y publicidad

La normativa interna incorpora los principios de publicidad, accesibilidad y transparencia, lo que obliga a la entidad a mantener información clara y visible sobre los mecanismos de atención, evitando barreras de acceso.

- ✓ **¿Qué acciones se implementaron en materia de formación de servidores distritales, orientadas a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva a la ciudadanía, comunicación asertiva y uso de lenguaje claro?**

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha implementado acciones orientadas al fortalecimiento de competencias de los servidores distritales en materia de atención a la ciudadanía, resolución de conflictos, comunicación asertiva y uso de lenguaje claro, en coherencia con el Protocolo de Atención al Ciudadano, la Resolución 204 de 2021 (Reglamento Interno de Atención al Ciudadano), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

1. Adopción e implementación del Protocolo de Atención al Ciudadano

El Protocolo de Atención al Ciudadano establece pautas claras de comportamiento para funcionarios, servidores, contratistas y colaboradores, orientadas a:

- Garantizar trato digno, respetuoso y empático.
- Aplicar principios de transparencia, responsabilidad e imparcialidad.
- Fortalecer la cultura del servicio.

- Mejorar la interacción con ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés.

Este protocolo constituye una herramienta formativa institucional que orienta la actuación diaria del personal en los diferentes canales de atención.

2. Incorporación de atributos de calidad en la respuesta institucional

La Resolución 204 de 2021 establece que las respuestas deben cumplir con criterios de:

- Oportunidad.
- Claridad.
- Coherencia.
- Respuesta de fondo.
- Calidad y trato respetuoso.

Estos criterios implican formación y sensibilización permanente en redacción administrativa, argumentación jurídica clara y comunicación comprensible para evitar tecnicismos innecesarios.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

3. Fortalecimiento de competencias en comunicación asertiva y lenguaje claro

En el marco del Sistema Integrado de Gestión y las estrategias institucionales de mejora continua, se promueve:

- Uso de lenguaje claro en las comunicaciones oficiales.
- Redacción comprensible para la ciudadanía.
- Eliminación de barreras comunicativas.
- Orientación pedagógica en la respuesta a peticiones.

Estas acciones buscan que las respuestas sean comprensibles y faciliten el ejercicio efectivo de derechos.

4. Enfoque en resolución y manejo de conflictos

El Protocolo de Atención incorpora principios como respeto, equidad, inclusión, corresponsabilidad y atención diferencial preferencial, lo que fortalece habilidades de manejo de situaciones conflictivas y atención a población vulnerable. Asimismo, el fortalecimiento de la cultura de servicio reduce escenarios de confrontación y mejora la experiencia ciudadana.

5. Articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

La Universidad, en cumplimiento del MIPG, implementa prácticas que promueven el mejoramiento continuo del servicio, la evaluación de desempeño institucional y el fortalecimiento de capacidades del talento humano. Esto incluye acciones de capacitación interna, socialización de lineamientos normativos y actualización permanente sobre atención al ciudadano.

- ✓ **¿Cómo se realiza la gestión, administración y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a la Universidad Distrital a través del canal distrital “Bogotá Te Escucha”, y qué mecanismos se tienen establecidos para garantizar su correcta asignación, atención oportuna y cumplimiento de los términos legales?**

La gestión, administración y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que ingresan a la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a través del canal distrital “Bogotá Te Escucha” se realiza conforme a la Resolución 204 de 2021, las directrices distritales y los procedimientos internos formalizados en el Sistema Integrado de Gestión (SIGUD).

Este proceso garantiza trazabilidad, asignación por competencia, control de términos legales y seguimiento institucional hasta el cierre definitivo del trámite.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

1. Recepción y radicación oficial

Todas las PQRSD que ingresan por “Bogotá Te Escucha” reciben un número único de radicado, con fecha y hora de registro. Desde este momento inicia el conteo de los términos legales. El sistema permite clasificar la petición según su tipología y dejar constancia formal de su ingreso.

2. Revisión y asignación por competencia

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (UQRAC):

- Verifica la competencia institucional.
- Asigna la petición a la dependencia responsable.
- Traslada a otra entidad si no es competencia de la Universidad.
- Solicita aclaración cuando sea necesario.

La asignación queda registrada en el sistema, garantizando trazabilidad y control.

3. Control y seguimiento de términos

El sistema permite:

- Visualizar el estado del trámite.
- Controlar fechas límite de respuesta.
- Generar alertas por vencimiento.
- Registrar prórrogas justificadas dentro del marco legal.

Los términos se aplican conforme a la normatividad vigente:

- 15 días hábiles para peticiones de interés general y particular.
- 10 días hábiles para solicitudes de información y copias.
- 30 días hábiles para consultas.

4. Elaboración y consolidación de respuestas

La dependencia responsable elabora la respuesta de fondo. Cuando intervienen varias áreas, la OQRAC consolida la información y verifica el cumplimiento de atributos de calidad:

- Oportunidad
- Claridad - Coherencia
- Respuesta completa y motivada

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- Trato respetuoso

La respuesta final se carga en el sistema y se notifica al ciudadano.

5. Mecanismos de control institucional

Se generan reportes periódicos sobre:

- Casos vencidos.
- Dependencias responsables.
- Servidores asignados.
- Fechas de vencimiento.

6. Cierre y gestión documental

Una vez notificada la respuesta, el caso se cierra en el sistema, dejando registro histórico completo. La documentación se archiva conforme a las tablas de retención documental institucionales.

4. PÉRDIDA, O DETERIORO, O USO INDEBIDO DE BIENES Y/O ELEMENTOS.

- ✓ ¿Se encuentran incorporadas en los contratos de vigilancia cláusulas u obligaciones específicas relacionadas con la custodia de bienes y la responsabilidad en caso de pérdida de elementos?

Se remiten los contratos de vigilancia para las vigencias 2025 y 2026 junto con el link de anexo correspondiente a la documentación que permite verificar la idoneidad y el cumplimiento de la solicitud. [Custodia de bienes y responsabilidad](#)



341-2025

CONTRATO DE COMISIÓN PARA LA CELEBRACIÓN DE OPERACIONES EN EL MERCADO DE COMPRAS PÚBLICAS - MCP - DE LA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA S.A. BMC CELEBRADO ENTRE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS Y AGROBOLSA S.A.

Entre las partes, a saber:

I. AGROBOLSA S.A. Comisionista de Bolsa, Sociedad Comisionista miembro de la Bolsa Mercantil de Colombia S.A., autorizada para ejercer el objeto social propio de los miembros de una bolsa de bienes y productos agropecuarios, agroindustriales y de otros commodities, constituida mediante Escritura Pública No. 1064 del 29 de mayo de 2002 de la Notaría 9ª de Bogotá D.C., con Matricula Mercantil No. 01187424 de junio 7 de 2002 y NIT 830.103.828-5, representada por **KELLY YOLANY SANCHEZ ACERO**, identificada con Cedula de Ciudadanía Nro. 1.069.714.590 de Fusagasugá, quien actúa en condición de Suplente del Gerente, y quien, para todos los efectos, se denominará **AGROBOLSA S.A.**, por un lado, y,

II. LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS, ente universitario autónomo, de conformidad con la Ley 30 de 1992, sometida a lo dispuesto en su Estatuto de Contratación (Acuerdo 03, expedido 11 de marzo de 2015 por el Consejo Superior Universitario), y demás acuerdos que lo modifican, reglamentan o adicionan, identificada con el NIT 899.999.230- 7, representada por **GIOVANNY MAURICIO TARAZONA BERMUDEZ**, mayor de edad, vecino de esta ciudad e identificado con cédula de ciudadanía Nro. 79.571.941, expedida en Bogotá D.C., quien actúa en calidad de RECTOR, de conformidad con la Resolución del Consejo Superior Universitario 031 del 1º de diciembre de 2021 y acta de posesión de la misma fecha, debidamente autorizado para contratar, según el Estatuto de Contratación de **LA UNIVERSIDAD** Distrital Francisco José de Caldas y la Resolución de Rectoría de 2015, reglamentario de aquél, quien para todos los efectos, se denominará **LA UNIVERSIDAD**, por el otro, hemos decidido celebrar el presente contrato, considerando:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	



1390-2026

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS CELEBRADO ENTRE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS Y ATALAYA I SECURITY GROUP LTDA

Entre los suscritos a saber, **JOSÉ ANDELFO LIZCANO CARO**, mayor de edad, identificado(a) con CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 88154173 de Pamplona, quien actúa en calidad de RECTOR según RESOLUCIÓN No. 021 (24 de noviembre de 2025) del consejo superior universitario y ordenador del Gasto, debidamente autorizado para contratar, según acuerdo No. 003 del 2015 (Estatuto de Contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas) y Resolución de Rectoría 262 de 2015, quien en lo sucesivo se denominará LA UNIVERSIDAD, y de otra, **BERSELI MATEUS RUIZ** identificado con cedula de ciudadanía N° 19.410.478 de Bogotá D.C, en calidad de representante legal de **ATALAYA I SECURITY GROUP LTDA**, identificada con NIT, 860.035.200-8, hemos convenido suscribir el presente contrato de prestación de servicios, previas las siguientes consideraciones:

1. El proceso de selección del Servicio Integral de Vigilancia y Seguridad Privada se encuentra dentro de la implementación y ejecución de Políticas, Estrategias y Programas del Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, entre las que abarca el lineamiento No. 4 que consiste en: “Garantizar, gestionar y proveer las condiciones institucionales para el cumplimiento de las funciones universitarias y el bienestar de su comunidad”, acorde a la estrategia de “Desarrollo y actualización sostenible de la infraestructura universitaria de manera articulada entre las sedes de la universidad; además con una relación amable”, y como meta “Ampliar y modernizar física, tecnológica y ambientalmente sostenible la infraestructura de acuerdo con la proyección de la cobertura y las políticas de inclusión”.

- ✓ **¿Se incluyen en los contratos de prestación de servicios las cláusulas relacionadas con la conservación, uso adecuado de los bienes públicos y la obligación del contratista de responder por su deterioro o pérdida?**

Con respeto a los contratos de prestación de servicios se incluye en la cláusula 20 lo siguiente:

CLÁUSULA VIGÉSIMA: Bienes. EL CONTRATISTA se compromete a cuidar todos los bienes de LA UNIVERSIDAD con los que tenga contacto en virtud de la ejecución del presente contrato, así como a responder en el evento de que cause daño a éstos. PARÁGRAFO. Sin perjuicio de la obligación de los contratistas de hacer entrega de la información y documentación a su cargo al finalizar el respectivo contrato, en el caso de contratistas de prestación de servicios vinculados al manejo de usuario del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), además de la entrega completa de la información correspondiente al finalizar el contrato, deberán hacer entrega del respectivo usuario

[Cláusulas de bienes y servicios](#)

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- ✓ **¿Se cuenta con pólizas de seguros vigentes que amparen la pérdida, daño, deterioro o uso indebido de bienes y enseres de la Universidad Distrital, y de qué manera se garantiza su adecuada suscripción, cobertura, vigencia y seguimiento, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021?**

La Universidad Distrital si cuenta con las pólizas correspondientes que amparen la pérdida, daño, deterioro o uso indebido de bienes y enseres de la Universidad, de igual forma se adjunta los documentos soportes donde se evidencia las garantías a cubrir.

[Pólizas daño y deterioros de bienes](#)

- ✓ **¿Se implementó un sistema, formato o instructivo de control para la entrega, traslado, movimiento, salida o devolución de elementos o bienes asignados a servidores y/o colaboradores del Distrito Capital?**

En cumplimiento de la Resolución 129 del 1 de abril de 2022, mediante la cual se adoptó e implementó el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el manejo y control de bienes en las Entidades de Gobierno Distritales, el Área de Almacén General de Inventarios ha implementado mecanismos de control para la gestión de bienes asignados a los servidores.

Con el fin de garantizar la trazabilidad y una adecuada administración de los bienes institucionales, se establecieron procedimientos que regulan su entrega, traslado, movimiento, salida y devolución.

Para la vigencia 2025 se realizó la actualización de los siguientes procedimientos, los cuales se encuentran disponibles en la plataforma DARUMA, con el propósito de fortalecer el control y la eficiencia en la gestión de los inventarios de la Universidad:

- GIF-PR-002, Ingreso Bien Tangible
- GIF-PR-001, Baja de Bien
- GIF-PR-003, Levantamiento de Inventarios
- GIF-PR-004, Suministro de Bienes de Consumo
- GIF-PR-005, Traslado de Bien
- GIF-PR-019 Paz y Salvo de Inventarios

Es importante resaltar que, a través del comprobante de entrada y salida documento que registra información clave como serial, placa, asignación del funcionario responsable,

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

ubicación y demás características del bien. Se garantiza un control preciso y su adecuada identificación dentro de los inventarios físicos.

A través de este documento se materializa el primer paso para el ingreso de los bienes al inventario institucional, asegurando su registro, seguimiento y control administrativo.

✓ **¿Cómo se aseguró que se disponga de los medios de conservación y seguridad indispensables para la salvaguarda de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios donde se almacenan elementos?**

- Para garantizar la conservación y seguridad de los bienes que forman parte del mobiliario de las oficinas y puestos de trabajo, con especial énfasis en los sitios de almacenamiento, la Universidad ha implementado las siguientes acciones:
- Para garantizar la seguridad y conservación del mobiliario y bienes institucionales, se ha contratado una empresa de seguridad privada, responsable de controlar el ingreso y salida de activos, prevenir robos y supervisar las áreas de almacenamiento.
- Este servicio permite reforzar la trazabilidad y protección de los bienes, asegurando su correcta administración y disponibilidad.
- Utilización de medios tecnológicos como cámaras de video: Estas cámaras monitorean en tiempo real y son controladas desde el centro de monitoreo de cada sede, lo que proporciona una vigilancia adicional para proteger el mobiliario.
- Para garantizar la seguridad y adecuada conservación del mobiliario y bienes institucionales, se han habilitado espacios estratégicos de almacenamiento, como los sótanos de la sede Calle 40 y contenedores con acceso controlado en la sede Aduanilla de Paiba. Estas áreas, bajo la administración de la Sección de Almacén, aseguran un manejo eficiente y seguro, optimizando la gestión y preservación del patrimonio institucional.

✓ **¿Cómo se garantizó la suscripción, vigencia, cobertura y seguimiento de las pólizas de seguros de los bienes y elementos a cargo de la entidad?**

Desde el área de Almacén General e Inventarios, se remite bimestralmente a la Oficina de Infraestructura la información correspondiente a los bienes ingresados al inventario, para que dicha dependencia realice el trámite de las pólizas y garantice el aseguramiento del inventario institucional.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

✓ **¿Cómo se Tramitan por parte de los/as servidores/as públicos/as y contratistas los comprobantes de devolución de bienes y/o elementos al finalizar la relación laboral o contractual?**

Todos los servidores públicos donde presenten las siguientes solicitudes permiso de año sabático o retiro definitivo de la universidad, deben realizar la devolución de los bienes y/o elementos asignados siguiendo el procedimiento establecido por la universidad en particular el área de Almacén General e Inventarios, el cual incluye las siguientes etapas:

1.Solicitud de paz y salvo

El servidor público interesado gestionará su paz y salvo ante el Área de Almacén e Inventarios, mediante solicitud enviada al correo almacen@udistrital.edu.co

2.Inventario de Bienes Asignados

Se verifica en el sistema el listado de bienes registrados a nombre del servidor público.

3. Traslado de Bienes

Es el proceso mediante el cual se modifica el responsable del bien por medio de solicitud formal y formato establecido y cumpliendo con los lineamientos.

4. Certificado de Paz y salvo

El Área de Almacén General e Inventarios verifica que no existan bienes o elementos pendientes a nombre del servidor público. Una vez confirmada la devolución total, se emite el Certificado de Paz y Salvo.

✓ **¿Qué actividades se desarrollaron en el marco de la actualización y control permanente del manejo de inventarios y su debida disposición?**

Con el fin de garantizar la adecuada ejecución de los procedimientos y la confiabilidad de los registros de inventarios, el Área de Almacén General e Inventarios implementa acciones permanentes de control y actualización, asegurando una gestión eficiente y transparente de los bienes, que comprende las siguientes actividades:

- El registro de entrada de las compras de bienes y servicios, así como de donaciones y reposiciones, se realiza una vez la solicitud es recibida por el Área de Almacén General e Inventarios. Este proceso garantiza la adecuada clasificación de los bienes, de acuerdo con su naturaleza (consumo, consumo controlado o devolutivo) y su correspondiente grupo contable, conforme a los procedimientos vigentes en la Universidad. Dichos procedimientos se gestionan a través del ERP SOFIA, lo cual facilita la asignación de la marca, número de serie, responsable del elemento y centro de costo correspondiente a cada activo, asegurando su correcto registro y control administrativo y contable.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- **Levantamiento de Inventario Físico:** El levantamiento de inventario físico tiene como finalidad garantizar la precisión y confiabilidad del inventario institucional. Durante la vigencia 2025 se realizó la verificación en las sedes, validando el estado, ubicación y responsables de los bienes, lo que permitió depurar y actualizar los registros. Asimismo, se identificaron y subsanaron discrepancias entre el inventario físico y el sistema, tales como faltantes, sobrantes y bienes en riesgo de obsolescencia o deterioro.
- **Traslados:** Administra y formaliza el movimiento de bienes entre los servidores públicos garantizando su seguridad, trazabilidad y adecuada actualización en los registros de inventario, con base en la información reportada por los custodios responsables.
- **Traslados:** Administra y formaliza el movimiento de bienes entre los servidores públicos garantizando su seguridad, trazabilidad y adecuada actualización en los registros de inventario, con base en la información reportada por los custodios responsables.

Estas actividades garantizan un control continuo y eficiente del inventario de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, asegurando su trazabilidad, actualización y correcta administración.

- ✓ **¿Qué mecanismos se definieron para la recepción y trámite de documentos para realizar control, seguimiento y monitoreo sobre el responsable de los mismos y el estado de su tenencia?**

El área de Almacén General e Inventarios ha implementado controles que garantizan el registro preciso y actualizado de los inventarios en cada una de sus etapas, incluyendo entradas, salidas, traslados y bajas. Para ello, se han definido los siguientes procedimientos:

1. Solicitud de Traslado de Inventario:

- Toda solicitud de entrada, traslado o baja de inventario debe ser gestionada a través del correo electrónico almacen@udistrital.edu.co.
- El servidor público responsable del inventario deberá diligenciar el formato correspondiente, según el tipo de solicitud, disponible en la plataforma DARUMA, asegurando su correcto diligenciamiento y firma.
- La firma del servidor público garantiza su responsabilidad en la solicitud del traslado del inventario.

Toma física de bienes, la cual se realiza bajo dos conceptos diferentes:

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 SIGUD Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- Toma física del inventario, realizada a solicitud del funcionario, con el fin de conocer, verificar y hacer seguimiento a los bienes que tiene a su cargo.
- Levantamiento de inventario por sede, con el fin de actualizar la información del inventario una (1) vez al año, de conformidad con el Manual de Procedimientos Administrativos y Contables para el Manejo y Control de Bienes en las Entidades de Gobierno Distritales.

OBSERVACIONES

Del análisis técnico efectuado a la información remitida por las dependencias responsables, en contraste con los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021, se formulan las siguientes observaciones:

1. Cumplimiento del Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales

Se evidencia adopción formal del Manual mediante acto administrativo vigente, su publicación en portales institucionales y su entrega en el momento de posesión del servidor público, en concordancia con lo dispuesto en la Directiva.

No obstante, no se allega evidencia documental suficiente que permita verificar la realización periódica de socializaciones internas formales sobre el Manual de Funciones ni la medición de apropiación institucional del mismo.

No se reportan auditorías específicas adelantadas por la Oficina de Control Interno orientadas exclusivamente a verificar el cumplimiento material del Manual de Funciones ni planes de mejoramiento derivados de dicha verificación.

Observación: Cumplimiento formal del lineamiento, con debilidad en la evidencia de control preventivo y seguimiento periódico.

2. Cumplimiento del Manual de Procesos y Procedimientos

Se evidencia la implementación de un Plan de Actualización Documental que involucra los procesos institucionales y la actualización del Mapa de Riesgos (octava versión), en concordancia con el enfoque de gestión del riesgo exigido por la Directiva.

Se observa alineación entre los procesos actualizados, la estructura organizacional y el Manual de Funciones.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

La Universidad adoptó el Manual Distrital de Bienes mediante Resolución 129 de 2022; sin embargo, no se evidencia la existencia de un instructivo interno complementario que operacionalice de manera específica dicho manual en el contexto institucional.

No se presentan indicadores cuantitativos que permitan medir la eficacia de los controles implementados ni la apropiación efectiva de los procedimientos por parte de los servidores públicos.

Observación: Cumplimiento alto en estructuración documental y alineación normativa; cumplimiento parcial en cuanto a evidencia de apropiación, evaluación de eficacia y control verificable.

3. Atención Oportuna de Peticiones y Relacionamiento con la Ciudadanía

Se evidencia implementación del Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha” como mecanismo oficial de radicación, trazabilidad y control de términos.

Se encuentran definidos los términos legales, el procedimiento de asignación por competencia y los atributos de calidad de las respuestas.

Existen mecanismos de reporte periódico a instancias de control y activación de responsabilidad disciplinaria en caso de incumplimiento.

No obstante, el informe no presenta indicadores consolidados sobre número de peticiones vencidas, porcentaje de cumplimiento de términos ni relación de actuaciones disciplinarias derivadas por mora o respuesta inadecuada.

Observación: Cumplimiento estructural y normativo del componente; ausencia de evidencia estadística consolidada que permita medir el desempeño real del sistema.

4. Pérdida, Deterioro o Uso Indebido de Bienes, Elementos y Documentos

Se evidencia actualización de procedimientos del área de Almacén (GIF-PR-001 a GIF-PR-005 y GIF-PR-019), implementación de ERP SOFIA, levantamiento físico de inventarios 2025 y exigencia de paz y salvo al retiro.

Los contratos de vigilancia y prestación de servicios incluyen cláusulas relacionadas con custodia y responsabilidad por bienes.

Se confirma la existencia de pólizas de seguros vigentes.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

No se incluye en el informe relación consolidada de procesos disciplinarios iniciados durante la vigencia por pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes o información, requisito expresamente señalado en la Directiva.

No se detalla procedimiento específico de bloqueo o inactivación de accesos a sistemas de información ante el retiro de servidores o contratistas.

Observación: Cumplimiento alto en control operativo y contractual; cumplimiento parcial frente al reporte disciplinario obligatorio y control integral de accesos a sistemas de información.

CONCLUSIONES

Con base en el análisis realizado y en atención al objetivo del presente seguimiento, se concluye que:

1. La Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha implementado de manera estructural y normativa los lineamientos establecidos en la Directiva 008 de 2021, evidenciando avances significativos en actualización documental, control de procesos, fortalecimiento del sistema de atención a la ciudadanía y gestión de bienes institucionales.
2. Se observa coherencia entre el Manual Específico de Funciones, la estructura organizacional y los procesos institucionales, así como la adopción de herramientas tecnológicas que fortalecen la trazabilidad y el control administrativo.
3. No obstante, el cumplimiento material de algunos lineamientos presenta debilidades asociadas a:
 - Falta de evidencia periódica de socialización formal del Manual de Funciones.
 - Ausencia de indicadores cuantitativos consolidados que permitan medir eficacia en atención de peticiones.
 - Carencia en el control y seguimiento de procesos disciplinarios iniciados durante la vigencia por las conductas descritas en la Directiva.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

- Falta de evidencia documentada sobre auditorías específicas de cumplimiento del Manual de Funciones.
- Necesidad de fortalecer el control formal sobre accesos a sistemas de información ante retiro de personal.

4. En consecuencia, el nivel global de cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 puede calificarse como:

Cumplimiento estructural alto con cumplimiento material parcial en algunos componentes específicos.

RECOMENDACIONES

Con el propósito de fortalecer el cumplimiento integral de la Directiva 008 de 2021 y mitigar riesgos disciplinarios, administrativos y patrimoniales, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Frente al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales

1.1. Implementar o programar **socializaciones periódicas** del Manual Específico de Funciones, dejando evidencia documental (actas, listados de asistencia, registros virtuales, material pedagógico).

1.2. Incorporar en el Plan Institucional de Capacitación indicadores de cobertura y apropiación del Manual, que permitan medir el porcentaje de servidores capacitados y su nivel de conocimiento.

1.4. Establecer un mecanismo formal de control y reporte interno frente a posibles desviaciones funcionales, con trazabilidad documental.

2. Frente al Manual de Procesos y Procedimientos

2.1. Complementar la adopción del Manual Distrital de Bienes con un instructivo interno operacional, que detalle responsabilidades específicas dentro de la estructura universitaria.

2.2. Incorporar indicadores de eficacia de los procesos actualizados, que permitan evaluar la efectividad real de los controles implementados.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

2.3. Documentar y evidenciar las jornadas de difusión y apropiación de procesos institucionales, asegurando trazabilidad verificable.

2.4. Establecer un informe semestral de seguimiento al Mapa de Riesgos que incluya análisis de materialización de riesgos y efectividad de controles.

3. Frente a la Atención Oportuna de Peticiones

3.1. Consolidar un informe estadístico anual que incluya:

- Número total de PQRSD recibidas.
- Porcentaje de cumplimiento de términos.
- Número de radicados vencidos.
- Número de traslados por competencia.
- Procesos disciplinarios iniciados por mora o no dar respuesta a las peticiones.

3.2. Implementar auditorías periódicas de calidad de respuesta, mediante revisión de muestras representativas.

3.3. Establecer indicadores de desempeño por dependencia en materia de atención ciudadana.

3.4. Fortalecer la medición del impacto del enfoque diferencial en la atención a población vulnerable.

4. Frente a la Gestión de Bienes, Inventarios y Control Patrimonial

4.1. Incluir en el informe anual la relación consolidada de procesos disciplinarios iniciados por pérdida, deterioro, alteración o uso indebido de bienes e información, en cumplimiento expreso de la Directiva.

4.2. Formalizar procedimiento documentado de desactivación de accesos a sistemas de información ante retiro de servidores y contratistas, con verificación cruzada entre Talento Humano y Tecnología.

4.3. Implementar un reporte anual consolidado de siniestros, reclamaciones de pólizas y estado de cobertura del inventario institucional.

4.4. Realizar jornadas de sensibilización específicas sobre responsabilidad patrimonial y manejo de bienes públicos.

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-002-FR-009	 Sistema Integrado de Gestión
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 001	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 2025/09/18	

5. Recomendación Transversal

5.1. Estandarizar una matriz institucional de cumplimiento de la Directiva 008, que permita evidenciar año a año el estado de implementación de cada numeral.

5.2. Consolidar el informe anual bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, incorporando evidencia medible y verificable que permita demostrar cumplimiento material, no sólo formal.

La implementación de las recomendaciones anteriores permitirá avanzar hacia un cumplimiento integral, verificable y sostenible de la Directiva 008 de 2021, fortaleciendo el control preventivo, reduciendo riesgos disciplinarios y consolidando la cultura institucional de legalidad y transparencia.

Proyectó	Nombre	Cargo y/o vinculación	Firma
	Diana Carolina Manrique	CPS Profesional	
Aprobó	Carmen Aldana Gaviria	Jefe Oficina Control Interno	