
	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Consecutivo No.	069	Fecha de Emisión del Informe	Día	24	Mes	09	Año	2019
-----------------	-----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	------



**INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2019.**

Proceso/Dependencia	Servicio al Ciudadano/Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	Líder:	Secretario General
		Responsable:	Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Objetivo:	Verificar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.		
Alcance:	El presente análisis se realiza para la verificación al cumplimiento de la normatividad en general asociada a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2019.		
Criterios:	<p>Para el desarrollo del seguimiento se tiene como marco de referencia la siguiente normatividad:</p> <p><u>Normatividad interna:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión correspondiente al primer y segundo trimestre por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano. • Resolución de Rectoría N° 551 del 17 de septiembre del 2012 " <i>Por la cual se expide el reglamento interno de tramites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas</i>" <p><u>Normatividad externa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto Distrital 371 de 2010. " <i>Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.</i>" • Ley 1474 del 12 julio 2011, Artículo 76 " <i>Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</i>" 		

Resultados

Para la vigencia 2019, el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de la Universidad aprobó el Programa Anual de Auditorías y Seguidimientos, el cual incluye un informe en la atención al ciudadano por parte de la Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano para el primer semestre vigencia 2019.

[Handwritten signature]

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

La oficina de Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, creada mediante el Acuerdo 011 de 1995, modificada por el Acuerdo N° 005 de 2002, se encarga de recibir, radicar, tramitar las acciones ciudadanas en general, que se formulen en el ejercicio del control social y relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la Universidad.

Así mismo, a través de esta oficina se tramitan todos los requerimientos de la comunidad Universitaria y la Ciudadanía en general conforme al Artículo 32 de Resolución de Rectoría 551 del 17 de septiembre de 2012.

La Oficina Asesora de Control Interno atendiendo lo dispuesto en el Artículo 76 Ley 1474 del 12 julio 2011 y Resolución de Rectoría 551 del 17 de septiembre de 2012, evalúa el cumplimiento en la Atención al Ciudadano, teniendo como soporte los informes de gestión elaborados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

El presente informe expone la Gestión realizada durante el primer semestre de la presente vigencia, esta verificación comprende el seguimiento al número de solicitudes recibidas mediante los diferentes canales que dispone la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, así mismo como la participación en los diferentes eventos como Ferias escolares y universitarias en las que se hizo presencia y se brinda información a la ciudadanía sobre sus programas y servicios educativos y los canales por los cuales se brinda atención a la ciudadanía en el momento de elevar una queja o sugerencia a la Universidad.



Se cuenta con distintos canales para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas o reclamos a la Universidad como son:

1. Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) <https://bogota.gov.co/sdqs/>
2. Chat para Atención a la Ciudadanía, <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/canales-de-atencion>
3. Participación en Ferias de servicios, como los son universitarias, SúperCADE Móvil, visitas a las facultades.
4. Punto de Atención en las Facultades Tecnológica, Bosa porvenir, Ciencias y Educación y sede Administrativa

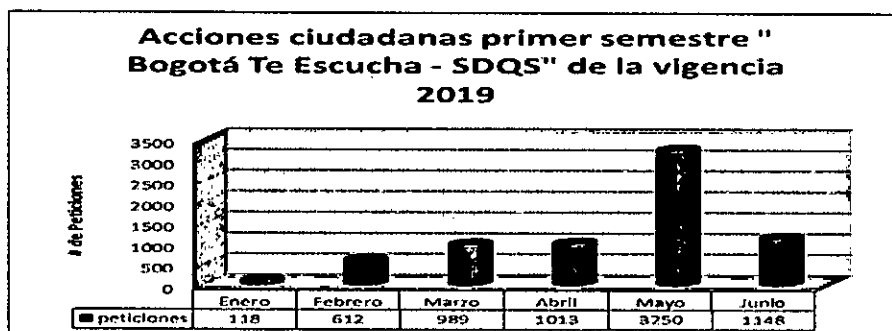
La Oficina Asesora de Control Interno evidencio los requerimientos realizados por las unidades académicas y administrativas de la Universidad al sistema (SDQS), como lo muestra el siguiente cuadro.

Soportes realizados a la institución primer semestre de la vigencia 2019								
canal de soporte	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total I semestre	% de participación
Telefónico	3	7	14	2	8	3	34	49.28%
E-mail	5	9	2	0	0	6	17	24.64%
Presencial	2	6	0	0	1	2	9	13.04%
Escrito	0	0	0	0	9	0	9	13.04%
Total	10	22	16	2	18	11	69	100.00%

Fuente: Informes de Gestión primer y segundo trimestre OQRAC

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

El soporte más utilizado por los funcionarios de la universidad corresponde al canal telefónico con un porcentaje de participación del 49.28%.



Fuente: Informes de Gestión primer y segundo trimestre OQRAC

En el gráfico anterior se evidencia las peticiones realizadas al sistema de Bogotá te escucha-SDQS en el primer semestre, recibiendo un total de 7.130 solicitudes. En el informe de gestión se identifican las siguientes tipologías con su estadística mensual así:



Acciones ciudadanas por tipología primer semestre de la vigencia 2019								
Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total semestre	% de participación
Solicitud de Acceso a la Información	91	537	923	970	3207	1095	6823	95.69%
Derecho de petición de interés particular	10	25	23	24	16	16	114	1.60%
Reclamo	5	8	13	3	12	6	47	0.66%
Queja	3	25	17	5	11	8	69	0.97%
Consulta	4	1	1	4	1	18	29	0.41%
Derecho de petición de interés general	1	10	4	3	2	3	23	0.32%
Denuncia por actos de Corrupción	1	5	6	2	1	1	16	0.22%
Solicitud de copia	0	1	1	2	0	1	5	0.07%
Sugerencia	2	0	1	0	0	0	3	0.04%
Felicitación	1	0	0	0	0	0	1	0.01%
Total	118	612	989	1013	3250	1148	7130	100.0%

Fuente: Informes de Gestión primer y segundo trimestre OQRAC

La Solicitud de Acceso a la Información corresponde a la principal solicitud de los ciudadanos con un 96.69% en el primer semestre de la vigencia 2019

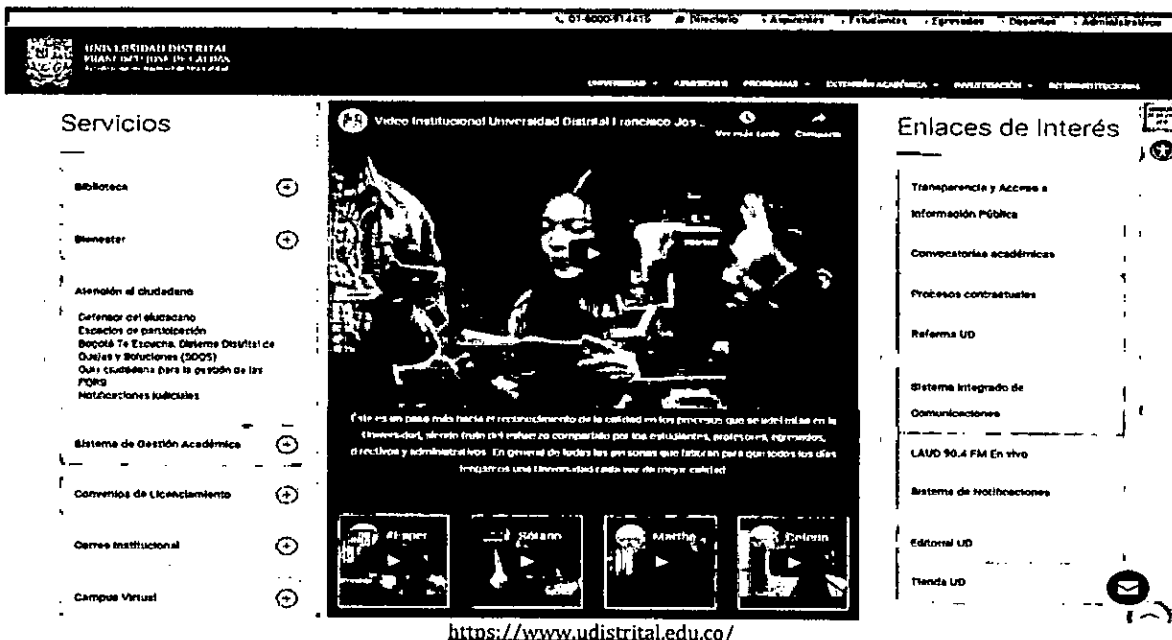
En el primer informe de gestión se manifestó por parte de la OQRAC que "se debió levantar un inventario de dependencias existentes de la Universidad que requerían tener usuario en la plataforma y comparar con las dependencias ya creadas en la plataforma para de esta forma obtener el listado de las dependencias que se debían crear, este inventario se realizó en el primer trimestre 2019 arrojando cincuenta y dos dependencias (52) pendientes por creación lo cual no fue posible cumplir con el 100% del objetivo propuesto para este trimestre sin embargo se logró realizar este diagnóstico y se crearon tres (3) dependencias", lo cual se

Jul 2019



	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

contradice en el segundo informe en el cual manifiesta que *"se debió realizar en el primer trimestre del periodo, un inventario de dependencias existentes en la Universidad, en el segundo trimestre se elaboró una depuración de las dependencias necesarias de creación de usuario encontrando que solo seis (6) dependencias requieren creación en "Bogotá Te Escucha", a lo cual se enviaron correos solicitando los datos de dependencia y usuario responsable.."*, lo cual no permite conocer el diagnostico real.

A través del chat institucional se registraron 2.194 peticiones, este canal virtual funciona en el horario de 10 am a 2pm, para lograr acceso a este se debe ingresar a la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Se revisó en la página de inicio de la universidad y no se visualiza información o enlace que permita acceder al chat de forma rápida.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO		Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control		Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control		Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Tiempo promedio de las respuestas a las acciones ciudadanas primer semestre de la vigencia 2019								
tipología	Términos Legales Ley Art.14	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	30				-	8.70	5.20	6.95
Denuncia por actos de Corrupción	15	8.00	11.00	1.50	12.30	13.30	14.00	10.02
Derecho de petición de interés general	15	19.30	4.80	12.90	4.00	10.30	1.50	8.80
derecho de petición de interés particular	15	20.90	5.00	9.50	3.40	15.50	12.70	11.17
Queja	15	13.00	4.00	12.00	6.50	8.00	13.10	9.43
Reclamo	15	27.00	7.60	6.70	6.10	3.30	11.50	10.37
Solicitud de acceso a la información	15	1.20	-	0.10	0.20	1.40	1.20	0.82
Sugerencia	15	2.00	-	-	-	-	4.50	3.25
Felicitación	10	8.00	-	-	-	-	-	8.00
Copia	10	-	-	1.50	6.50	-	-	4.00

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano estableció un tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de 8 días y como se evidencia en el cuadro anterior, solo se cumple en 4 de las 10 tipologías enunciadas. Los derechos de petición de interés general y particular, sobrepasan el término legal para el mes de enero; sin embargo, la OQRAC manifiesta en su informe de gestión del presente año, que las demoras en los tiempos de respuesta se debe a que las anteriores tipologías deben ser resueltas por los cuerpos colegiados que sesionan cada 15 o 30 días.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano realizo presencia en el primer semestre en los siguientes lugares



1. SuperCade Móvil en tres oportunidades
2. Ferias universitarias en 14 de las 22 a la que fue invitada
3. Visitas a facultades en 7 jornadas de socialización

Analizada la información se observó con respecto a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, que para el primer semestre se cumplió con la atención de acuerdo con las normas legales vigentes, sin embargo en los informes se evidenció contradicción en el diagnóstico de las unidades académico-administrativas pendientes por creación de usuario.

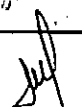

Observaciones

- La Oficina Asesora de Control Interno observa en los Informes de gestión trimestral la realización de un inventario de las dependencias que no contaban con usuario del sistema identificando cincuenta y dos (52) en el segundo informe seis (6) generando confusión a la hora de interpretar la información, se sugiere realizar nuevamente el diagnóstico y presentarlo en el próximo informe.

[Handwritten signature]

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO		Código: EC-PR-001-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control		Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control		Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Se sugiere ampliar el horario de atención para el chat virtual de acuerdo al funcionamiento de Oficina y crear en la página principal de inicio de la universidad el link que permita acceder al mismo de forma

Representante Alta Dirección	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Auditor Responsable
	Luz Marina Garzón Lozano 	Carlos Andres Poveda  Ricardo Berdugo Quiroga