
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Consecutivo No.	088	Fecha de Emisión del Informe	Día	27	Mes	11	Año	19
-----------------	-----	------------------------------	-----	----	-----	----	-----	----

### INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 vigencia 2019.

<b>Proceso/Dependencia:</b>	Secretaría General. Vicerrectoría Administrativa y Financiera Oficina de Quejas y Reclamos	<b>Lider:</b>	Rector UDFJC
		<b>Responsables:</b>	Vicerrector Administrativo y financiero Secretario General Jefe oficina Quejas y Reclamos
<b>Objetivo:</b>	Realizar Seguimiento y determinar el nivel de cumplimiento de los lineamientos del Decreto 371 de 2010, para preservar y fortalecer la transparencia y prevención de la corrupción en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.		
<b>Alcance:</b>	Verificar el Cumplimiento al Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en los diferentes procesos de las dependencias implicadas.		
<b>Criterios:</b>	Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital."		



### Resultados

Teniendo en cuenta la solicitud de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano mediante correo electrónico de fecha 2 de diciembre de 2019 dando alcance a la información enviada por esta dependencia se procede a relacionar la modificación al Informe de seguimiento del decreto 371 de 2010 con consecutivo 088 de fecha 27 de noviembre de 2019 publicado por la OACI

De acuerdo con el Decreto Distrital 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá 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*", la Oficina Asesora de Control Interno, procedió a realizar el presente seguimiento cumpliendo con el Plan Anual de Auditorías y seguimientos y así identificar posibles escenarios favorables a la corrupción y señalar aquellos aspectos críticos o insatisfactorios en la entidad en aquellos procesos que blindan el quehacer institucional de prácticas lesivas del erario y la función pública, como lo indica el decreto objeto de este seguimiento.

Con base en el decreto en mención y aplicando lo contemplado en el Artículo 114 del Decreto 1421 de 1993 de la Presidencia de la República, además bajo la Coordinación del Sistema Distrital de Control Interno que se reglamenta por medio del Decreto Distrital

24

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

387/04, se infiere que se deben evaluar cuatro ejes principales que inciden directamente en la prevención de situaciones generadoras de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia de la universidad Distrital Francisco José de Caldas:

1. Contratación
2. Atención al Ciudadano (PQRS)
3. Participación y Control Social
4. Control Interno

## 1. PROCESO DE CONTRATACIÓN



Lineamientos del artículo 2 del decreto 371 de 2010, correspondiente a los procesos de contratación:

Para garantizar que los procesos de contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas cumplan con los principios constitucionales y legales en cuanto a la función administrativa, estos deben ceñirse y desarrollarse según los Códigos de Ética, conforme a los contenidos postulados.

Por esta razón, se deduce que para que los procesos de contratación se desarrollen bajo los lineamientos en la lucha de la corrupción y transparencia, estos deben ser planeados, documentados y rápidos, para poder cumplir con los principios en especial el de publicidad. Para este fin la Universidad Francisco José de Caldas, mediante Acuerdo No. 03 de 2015 "*Por el cual se expide el Estatuto de Contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas*" y la Resolución No. 262 de 2015 "*Por medio de la cual se reglamenta el Acuerdo 03 de 2015, Estatuto de Contratación de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y se dictan otras disposiciones*", realiza la publicación de cada uno de los procesos contractuales en la página web de la Universidad Distrital en el link: <https://www.udistrital.edu.co/procesos-contractuales>, así como en la página del SECOP Y SECOP II, cumpliendo con lo señalado en la Ley y de esta manera afianzar la participación ciudadana y el ejercicio del control social.

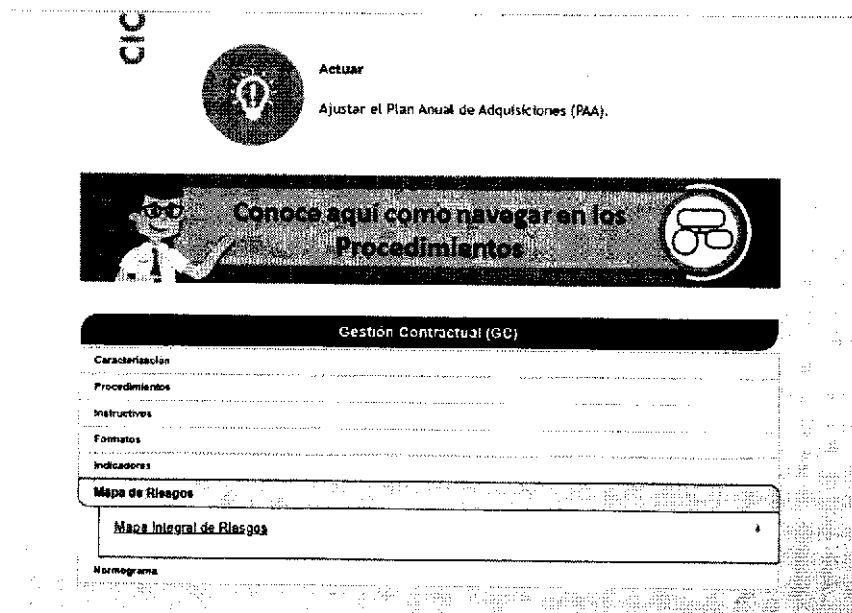
Para determinar los factores, elementos y componentes que sobre estimen el presupuesto oficial de cada contratación, Se debe elaborar un análisis detallado y así propiciar un ambiente de transparencia, por lo que la UDFJC por medio de *Estudios y Documentos Previos Solicitud de Adquisición de Bienes y Servicios* link <http://sigud.udistrital.edu.co/vision/filesSIGUD/SIGUD%202018/Gestion%20Contractual/GC-PR-003-FR-008.docx> que se encuentra publicado en la página del SIGUD realiza diferentes estudios de mercado lo que permite que la universidad en cuanto a la gestión contractual, ayude al cumplimiento del Objeto Misional.

La conformación de equipos idóneos y con la experiencia suficiente para garantizar que la elaboración de los estudios previos que terminen en una contratación regulada por los principios rectores de transparencia y legalidad, la universidad mediante el artículo 13 de

	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

la resolución 262 de 2015 y al inicio de cada año por medio de las dependencias que la conforman y bajo varias precisiones realiza el Plan Anual de Adquisiciones de cada vigencia, plan al cual se le realiza seguimiento y control durante el año el cual se encuentra publicado en la página que puede ser consultada bajo el link <http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/vicerrectoria-administrativa-y-financiera/contratacion> que ayuda a la prevención de inducir en error a los proponentes y contratistas.



En cuanto al desarrollo de una metodología en la que los estudios y documentos se rijan por el objeto y obligaciones del contrato con el apoyo del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas SIGUD, se elaboraron formatos que permiten elaborar de manera coherente el análisis de los riesgos a tener en cuenta en cada proceso contractual; Adicional a esto la U.D.F.J.C cuenta con una matriz de riesgos previsibles ver **IMAGEN 1** donde se identifica estimación, tipificación y asignación de los diferentes procesos.



**IMAGEN 1**

Con el fin de garantizar una adecuada gestión por parte de los supervisores e interventores de los procesos contractuales, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, elaboró la *Resolución de Rectoría No. 629 de 2016* [https://sgral.udistrital.edu.co/xdata/rec/res\\_2016-629.pdf](https://sgral.udistrital.edu.co/xdata/rec/res_2016-629.pdf) en el que se adopta un manual de Supervisión e Interventoría el cual contempla los Requisitos mínimos para ser designado supervisor, los Requisitos mínimos para ser interventor, los objetivos y finalidad de la supervisión e interventoría, los documentos requeridos para la Supervisión e Interventoría, las prohibiciones y demás aspectos generales con el fin de establecer los lineamientos, reglas y responsabilidades, que deberá cumplir tanto la universidad como la otra parte del proceso.

24

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Para evitar dilaciones en los procedimientos y acciones de contratación a través de la página <http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/sigud/pa/gc>, se pone a la disposición del público correspondiendo al principio de publicidad del decreto objeto de este seguimiento los procesos de contratación:

- GC-PR-002, Contratación CPS
- GC-PR-003, Contratación Directa
- GC-PR-004, Invitación Privada
- GC-PR-005, Convocatoria Pública
- GC-PR-006, Evaluación de Proveedores
- GC-PR-007, Acuerdo Marco de Precios
- GC-PR-008, Bolsa de Productos
- GC-PR-009, Subasta Inversa
- GC-PR-010, Contratación y Solicitud de Transporte
- GC-PR-011, Contratación de Arrendamiento
- GC-PR-012, Compras en Grandes Superficies y por Internet
- GC-PR-005, Convocatoria Pública

Procesos que fundamentan la GESTIÓN CONTRACTUAL, de la UDFJC y que fomentan la participación a todas las personas que así lo soliciten mitigando la corrupción al momento de contratar.



## 2. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En cuanto a los lineamientos del artículo 3 del decreto 371 de 2010, respecto a los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencia de los ciudadanos:

La Universidad Distrital, Mediante Resolución 551 de 2012 de Rectoría, *"Por la cual se expide el reglamento interno de trámites de acciones ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas"* promueve que los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos se presten con efectividad y fácil acceso además de relacionar las modalidades y tiempos específicos para garantizar que los principios intrínsecos de este proceso no se vulneren.

Según lo establecido en el artículo 30 de la ley 1437 del 2011 se implementan varias modalidades de atención como lo son Derecho de petición en interés general y particular, Derecho de petición de información y expedición de copias, Petición de consultas, Queja, Reclamo y sugerencia para así adoptar de forma eficaz el suministro de respuestas dentro de los términos máximos establecidos por la ley.

Por medio del Acuerdo 011 de 1995- Del Consejo Superior de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas- *"Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos, modificado por el Acuerdo 005 de julio 19 de 2002"*, se crea la Oficina de Quejas y Reclamos como una

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

dependencia adscrita a la Secretaria General de la Universidad y que la define como la dependencia encargada de recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas (petición, queja, reclamo, derecho de petición, sugerencia, solicitud de información, consulta, denuncia), que la ciudadanía formule en ejercicio del control social, relacionado con el cumplimiento de la misión de la entidad, los servicios y el funcionamiento de la UDFJC.

Adicional La universidad DFJC por medio de la OQRAC las respuestas a las solicitudes de los ciudadanos se brindan de una manera coherente con el objeto de la petición y dentro de os plazos legales, realizando procesos de seguimiento y verificación a las respuestas con el fin de asegurar la calidad de las mismas, previo al cierre de la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

De otra parte, esta oficina es el centro de información de la actividad y servicio de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, donde se atienden los requerimientos de la comunidad universitaria y la ciudadanía general

Otro elemento de apoyo en los procesos de la Universidad Distrital, viene siendo el rol del Defensor del Ciudadano que es una figura que vela porque los ciudadanos obtengan respuesta a sus requerimientos, se resuelvan sus quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios, que reposa actualmente según Acuerdo 257 de 2006, por el cual "se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y las entidades de Bogotá Distrito Capital", la directiva 003 de 2007 y la circular 51 de 2007, emitidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cabeza del Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la universidad, y la que de forma objetiva hace el seguimiento a los trámites y servicios por el incumplimiento de las normas legales e internas, su actuar ha enderezado procesos y ha hecho que los servicios sean más visibles ante la comunidad y los ciudadanos externos. (Ver IMAGEN 3).

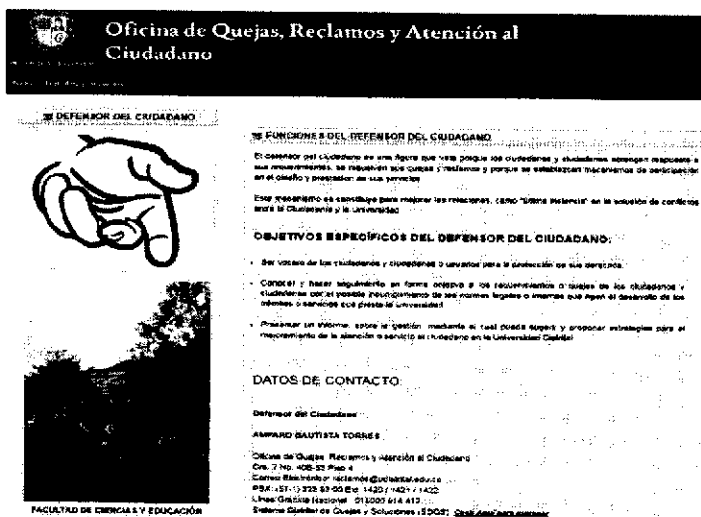




IMAGEN 3

dy

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Este mecanismo se constituye para mejorar las relaciones, como "última instancia" en la solución de conflictos entre la Ciudadanía y la Universidad y tiene como objetivos específicos:

- Ser vocero de los ciudadanos o usuarios para la protección de sus derechos.
- Conocer y hacer seguimiento en forma objetiva a los requerimientos o quejas de los ciudadanos y ciudadanas por el posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la Universidad.
- Presentar un informe, sobre la gestión, mediante el cual pueda sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención o servicio al ciudadano en la Universidad Distrital.

La Universidad FJDC por medio de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía tiene a disposición de los ciudadanos para así garantizar la participación los siguientes canales de atención.

- Canales presenciales:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes canales presenciales:

- Puntos de la red CADE: SuperCADE CAD y SuperCADE Suba.
- Puntos de Atención en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas: Sede Administrativa, Ciudadela Universitaria El Porvenir - Sede Bosa, Facultad de Ciencias y Educación - Sede Macarena A, y Facultad Tecnológica.
- Participación en ferias de servicio CADE móvil, ferias universitarias, visitas a facultades y otros eventos.



- Canales telefónicos:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano cuenta con los siguientes canales telefónicos:

- Oficina Principal – Sede Administrativa: PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 1420 / 1421 / 1458 /1459
- Línea Gratuita Nacional: 018000 914 410
- Punto de Atención SuperCade CAD: Teléfono: (57-1) 350 9812
- Punto de Atención SuperCade – Suba: Teléfono: (57-1) 6926602
- Punto de Atención Facultad Tecnológica: PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 5026
- Punto de Atención Facultad de Ciencias y Educación: PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 3069

Además de vincularse a la Línea 195, la cual presta la atención telefónica de manera unificada a todas las entidades de la administración distrital.

- Canales virtuales:
  - Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
  - Correo electrónico y Página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

- Chat para Atención a la Ciudadanía: El 22 de marzo de la vigencia 2018 se implementó en el Portal Web Institucional de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, el Chat para atención a la ciudadanía, el cual se configuró en el horario de 10:00 a.m. a 2:00 p.m.
- Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, por medio de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, implementó desde el mes de julio del año 2015, la herramienta virtual Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, por la cual los ciudadanos interponen sus requerimientos, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el fin de que la Universidad emita una respuesta oportuna, o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

## **Bogotá te escucha**

Sistema Distrital de  
Quejas y Soluciones


Se puede acceder a Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) desde el Portal Web Institucional y la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

- <https://www.udistrital.edu.co/>
- <http://reclamos.udistrital.edu.co>


La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Francisco José de Caldas registra la totalidad de peticiones, recibidas por medio de los anteriores canales de atención, en el aplicativo Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y hace seguimiento de las mismas por este medio.

Además Conforme a la Circular 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual las entidades del Distrito Capital deben garantizar el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad la UDFJC reporta mensualmente un informe a la Veeduría Distrital (Ver **IMAGEN 4**) mediante la página de Red Distrital de Quejas y Reclamos de la veeduría, estos informes mensuales a su vez son publicados en la página de la OQRAC (Ver **IMAGEN 5**) y de esta manera afianzar el seguimiento a la Implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano (evaluaciones y visitas de seguimiento) y comunicación con lenguaje claro y manejo de redes sociales a los habitantes.


24




Red Distrital de  
**Quejas y Reclamos**  
Red de Atención al Ciudadano




Inicio




Quejas




Documentos




Usuarios




Calendario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación



Formulario




Reportes



Noticias




Comunicación




Formulario



Inicio




Quejas y Reclamos




Documentos




Usuarios




Calendario



Reportes




Noticias



Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes



Noticias




Inicio




Quejas y Reclamos




Documentos




Usuarios




Calendario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación



Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Inicio




Quejas y Reclamos




Documentos




Usuarios




Calendario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario



Reportes




Noticias




Comunicación




Formulario




Reportes




Noticias



Comunicación



Formulario





Reportes

[illegible]

### IMAGEN 5



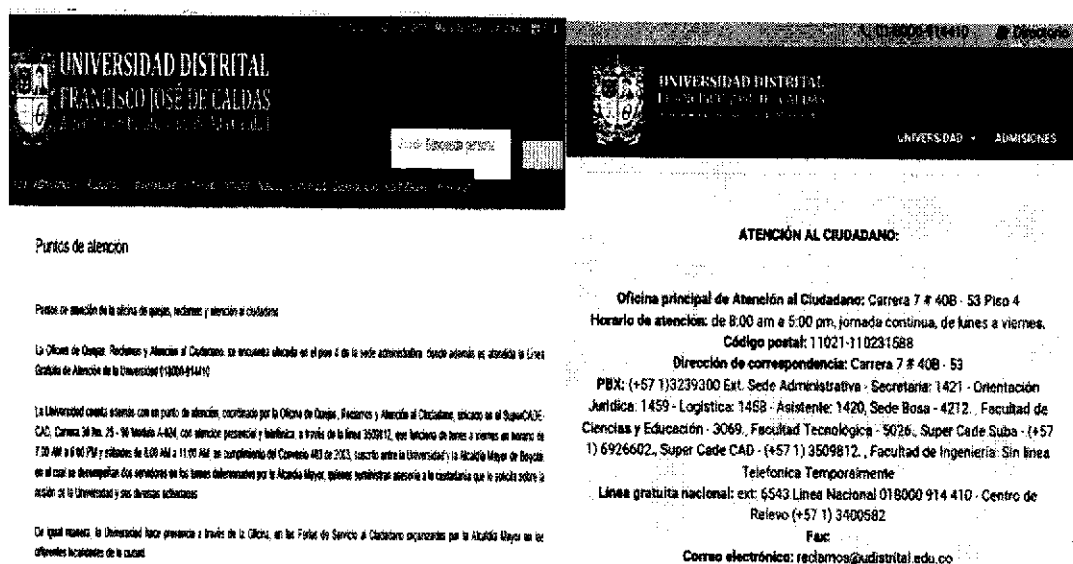
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

Mediante las sensibilizaciones de calidad de servicio y reconocimiento de la oficina, que realiza la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía, soporte técnico y capacitaciones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se establece comunicación con las dependencias de la Universidad. Además de la realización de acciones de mejora en las dependencias que tienen peticiones reiterativas o que tiene falencias para contestar en el tiempo establecido, en estas reuniones de acciones de mejora la Universidad contribuye en la solución de las peticiones de la ciudadanía. Link adjunto de registro fotográfico de capacitaciones.(<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/capacitaciones-sdqs-oqrac>)

Para el fácil acceso a la comunidad la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía de la UDFJC, se encuentra ubicada en la Sede Administrativa (Dirección: Carrera 7 No. 40B-53 Piso 4, Edificio Administrativo), adicionalmente cuenta con cinco puntos estratégicamente distribuidos:

- Facultad de Ciencias y Educación: (Dirección: Sede Macarena A- Carrera 3 No. 26 a - 40 Modulo 1 cerca al auditorio principal)
- Facultad Tecnológica: (Dirección: Calle 68D Bis A Sur No. 49F-70/Piso 1 del Bloque 13 ).
- Sede Bosa Porvenir: (Dirección: Calle 52 Sur # 93D - 97 / Calle 52 Sur # 92A - 45)
- Súper Cade CAD: (Dirección: Carrera 30 # 25 - 90 Teusaquillo).
- Súper Cade Suba: (Dirección: Avenida Calle 145 # 103B - 90 Suba)

Los puntos de atención y los diferentes canales disponibles de la oficina se encuentran publicados en la página web (Ver **IMAGEN 6**). Se adjunta link: <https://www1.udistrital.edu.co/dependencias/reclamos/puntosAtencion/> ó página web <https://www.udistrital.edu.co/contacto>



**Puntos de atención**

Proceso de atención de la oficina de quejas, reclamos y atención a la ciudadanía

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra ubicada en el piso 4 de la sede administrativa, desde agosto se atiende en la Sede Central de Atención de la Universidad (11021-110231588)



La Universidad cuenta además con un punto de atención, coordinado por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, ubicado en el SuperCade CAD, Carrera 30 No. 25 - 90 Modulo A-40A, con atención presencial y telefónica a través de la línea 3509812, que funciona de lunes a viernes en horario de 7:00 AM a 6:00 PM y sábados de 8:00 AM a 11:00 AM, en cumplimiento del Decreto 483 de 2003, suscrito entre la Universidad y la Alcaldía Mayor de Bogotá en el cual se comprometen dos servidores de los temas relacionados por la Alcaldía Mayor, quienes suministrarán asistencia a la ciudadanía que le solicite sobre la acción de la Universidad y sus diversas actividades.

De igual manera, la Universidad hace presencia a través de la Oficina, en las Fiestas de Servicio al Ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor en los diferentes localidades de la ciudad.

**ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Oficina principal de Atención al Ciudadano: Carrera 7 # 40B - 53 Piso 4  
Horario de atención: de 8:00 am a 5:00 pm, jornada continua, de lunes a viernes.  
Código postal: 11021-110231588  
Dirección de correspondencia: Carrera 7 # 40B - 53  
PBX: (+57 1) 3239300 Ext. Sede Administrativa - Secretaria: 1421 - Orientación Jurídica: 1459 - Logística: 1458 - Asistente: 1420, Sede Bosa - 4212 - Facultad de Ciencias y Educación - 3069, Facultad Tecnológica - 5026, Super Cade Suba - (+57 1) 6926602, Super Cade CAD - (+57 1) 3509812, Facultad de Ingeniería: Sin línea Telefónica Temporalmente  
Línea gratuita nacional: ext: 6543 Línea Nacional 018000 914 410 - Centro de relevo (+57 1) 3400582  
Fax:  
Correo electrónico: [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co)

IMAGEN 6

	INFORME DE AUDITORIA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital es quien hace la función del seguimiento, verificación y en varias oportunidades la que consolida la respuesta a las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS asimismo esta Oficina es la responsable del manejo general del SDQS, ya que por competencia está a su cargo los Usuarios Administradores de esta plataforma que tienen a su cargo responsabilidades entre las que se encuentran: Capacitaciones internas a Usuarios Funcionarios en cuanto al manejo del aplicativo Distrital –SDQS-, apoyo para brindar una respuesta oportuna, coherente, de fondo, clara y cálida al ciudadano, asignaciones y trazabilidad de peticiones que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, y por último la creación de Dependencias y de Usuarios funcionarios dentro del Sistema.

Reconociendo la importancia de la interoperabilidad con la Red Distrital de Quejas y Reclamos la universidad DFJC, quien participa activamente en el Nodo Sectorial de Educación y en los Intersectoriales de: Articulación PQRS con la publicación la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS, que se encuentra en la página institucional de la universidad. Link Adjunto: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/inicio> y Ciudadanía , Comunicaciones y Uso eficiente del SDQS.



### 3. PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL.

En cuanto a cada uno de los lineamientos del artículo 4 del decreto 371 de 2010, correspondiente a los procesos de participación ciudadana y control social en el distrito capital:

La Universidad Distrital cuenta con la evaluación de la participación ciudadana y control social que tiene como objetivo establecer la eficiencia en la implementación de acciones para la petición y rendición de cuentas por parte de la universidad. En este sentido, se evidencia la existencia de instancias que permiten un mejor acceso a la información pública y el ejercicio de veeduría ciudadana al cumplimiento de las competencias legales y metas de los planes de desarrollo, con el fin de garantizar el disfrute de los derechos constitucionales.

Además de manera permanente Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana la secretaria técnica del comité de transparencia la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la universidad Francisco José de Caldas mediante Resolución de Rectoría 297 de 2019, *"Por la cual se designa a la OQRAC como líder del Equipo Técnico de Seguimiento a los Índices de Transparencia de la universidad FJC"* actualiza la información que como sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014 publica los Índices de Transparencia y Acceso a la Información <http://transparencia.udistrital.edu.co:8080/>, facilitando así, el control social y la participación ciudadana en la gestión administrativa y contractual de la Institución.

Aunque hay la mejor disposición en lo que respecta a dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía, es necesario disponer de canales de comunicación y

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

atención permanente que le permita al público general acceder los tramites y en general a la institución ya que uno de los inconvenientes identificados es la falta de compromiso por parte de la alta dirección para asumir el proceso y de esta manera aminorar dicha debilidad.

En cuanto la realización de ejercicios de rendición de cuentas, mediante Resolución 032 del 12 de febrero de 2018, se adopta el reglamento para el desarrollo de audiencias públicas anuales de rendición de cuentas en la Universidad Distrital Francisco José De Caldas, que conlleva a que su objetivo principal es permitir que la ciudadanía participe y ejerza control social sobre al actuar de la administración. De igual manera realiza informes y hace la debida publicación para que permanentemente sea consultado por la ciudadanía. Dichos informes se publican en la página institucional. Link adjunto (<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>) así como la asistencia a las diferentes veedurías ciudadanas que se realizan, para el presente año se tiene participación de ochenta y un Veedurías Ciudadanas de lo que no se encuentra un registro para ser consultado por la ciudadanía.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, socializa la existencia, uso e importancia del "Tablero de Control Ciudadano" de la Veeduría Distrital, a través de capacitaciones dirigidas a los equipos de trabajo de las unidades académico/administrativas de la Universidad. Así mismo, comparte a través de la PWI, el enlace directo para el acceso al Tablero en mención: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/inicio>.



#### 4. SISTEMAS DE CONTROL INTERNO


La inclusión de la transparencia y prevención de la corrupción en planes, programas, proyectos e informes de gestión así como el correcto funcionamiento del Control Interno que en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas reviste de gran importancia en materia de transparencia, probidad y no tolerancia a la corrupción se relaciona en la cartilla de La OACI de la Universidad Link <http://www1.udistrital.edu.co:8080/web/oficina-asesora-de-control-interno>.

Para tal fin se conforma la Oficina Asesora de Control Interno bajo la resolución 536/15 de Rectoría "Por la cual se crea y se conforma la subsistencia de Control Interno SCI-UD de la Universidad Francisco José de Caldas y se establecen la política, Objetivos y Responsabilidades"

Para asegurar un debido control de Evaluación, contratación, quejas y reclamos la Oficina Asesora de Control Interno por medio de auditorías y seguimientos sobre procesos que se encuentran debidamente autorregulados y fomentando el autocontrol establece el plan de acción en el que se asegura la eficiencia y eficacia de la gestión el cual se encuentra fijado en la intranet bajo el Link (<http://chronos.udistrital.edu.co:8095/Icaro/>) (ver **IMAGEN 7**) para ser consultado por los ciudadanos.

24

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	<b>INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO</b>	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	



**ÍCARO**  
Sistema de Información para la planeación, gestión y seguimiento  
Universidad Distrital Francisco José de Caldas

**PLAN DE ACCIÓN DE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**  
**2019**  
**CONITE (CONITE DE ABRIL 2019)**

N.	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADOR	VAL.
1	Evaluar los controles de los diferentes procesos y asesorar a la alta dirección en la toma de decisiones, así como evaluar y contribuir al fortalecimiento de la cultura de la autorregulación, autoevaluación y del autocontrol, contribuyendo en el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la misión institucional. <b>TIPO MEJORA:</b> PREVENTIVA <b>DURACIÓN:</b> 12 Meses <b>RESPONSABLE:</b> Jefe Oficina Asesora de Control Interno Programa PEI: P-4.1.1 Fortalecimiento de los procesos de planeación estratégica y de dirección universitaria	1. Liderazgo Estratégico. 2. Evaluación de la Gestión de Riesgo. 3. Enfoque hacia la prevención. 4. Selección por Entes Externos de Control. 5. Evaluación y Seguimiento.	Dar cumplimiento al Programa Anual de Auditoría y Seguimientos. <b>META:</b> 100.0	<b>NOMBRE:</b> Porcentaje de Avance en el cumplimiento al Programa Anual de Auditoría y Seguimientos. <b>FÓRMULA:</b> (No. de Actividades Ejecutadas / No. de Actividades Programadas) * 100	

**TOTAL R:**  
**DESCENTRALIZADOS/PROPIOS**  
**TOTAL R. CENTRALIZADOS**  
**TOTAL** **\$37:**

**RECURSOS DE EJECUCIÓN DESCENTRALIZADA/PROPIOS:** Recursos Solicitados por la dependencia a que son necesarios para cumplir los objetivos planteados, por ejemplo: Rubros descentralizados (Fuentes Académicas, Eventos Académicos, etc.), Publicaciones, Empleo, Institutos.

**RECURSOS DE EJECUCIÓN CENTRALIZADA:** Recursos en los cuales participa la dependencia que son ejecutados de manera centralizada, por ejemplo: Gastos de Computación, Materiales, etc.

IMAGEN 7



Atendiendo a los principios constitucionales que caracterizar la administración pública y así fomentando la prevención, la OACI realizar informes cada trimestre al plan anticorrupción y atención al ciudadano lo que aduce al fortalecimiento de sistemas de información y control abordando aspectos como el desarrollo del talento humano, la ética institucional en materia de Control Interno.

De acuerdo con el procedimiento establecido para el cumplimiento de procesos y sistemas internos de la entidad se realizó bajo los Códigos de Ética y Buen Gobierno el informe final 221 PAD 2019 en el que se relaciona conjuntamente con las dependencias de la UFJDC y la Contraloría General de la Nación el mejoramiento de todos los procesos intrínsecos del fundamento en cuanto a la anticorrupción y prevención.

Con el fin de fortalecer las competencias y posibilidades de mejoramiento, así como las habilidades para desarrollar las actividades de manera eficiente y efectiva la OACI de la universidad DFJD con el apoyo de la OAS crea el manual de Uso del Sistema de Seguimiento y Control de Planes de Mejoramiento- SÍSIFO.

Con la identificación de indicadores de gestión como al seguimiento de las auditorías en el campo del desarrollo sobre los sistemas y procesos objetos de este decreto las cuales se incluyeron en el plan Anual de auditorías y seguimiento de la OACI para prevenir la materialización de la corrupción en la entidad.



Es importante implementar las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, para mitigar el impacto por la inexistencia de un seguimiento a la administración de riesgo. Se reconoce la necesidad de implementar y aplicar el proceso de mejora continua, para documentar los procedimientos que dan curso a las acciones correctivas, preventivas de mejora y las correspondientes observaciones por parte de la Oficina Asesora de Control Interno.

	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

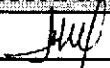

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante publicar en el nuevo aplicativo SECOP II, todos los documentos que se produzcan en desarrollo de los presentes procesos de selección, incluyendo el Plan Anual de Adquisiciones de la correspondiente vigencia, la página WEB de la Universidad y en la Vicerrectoría Administrativa y Financiera de la UNIVERSIDAD, en los términos que establece la norma. Igualmente aplicar autocontroles en la información reportada en los aplicativos, para evitar errores en la información enviada al sistema.
- Se recomienda establecer una adecuada supervisión en la ejecución y posterior liquidación de los contratos, verificando el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así mismo aplicar autocontroles en el manejo de la documentación, para la elaboración oportuna de las actas de liquidación en los contratos que se aplican.
- Es importante identificar como otras entidades del sector público como han adquirido bienes o servicios con el fin de tomarlo como mejores prácticas en los procesos de contratación que vaya a realizar la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Para un buen desempeño en cuanto a la buena práctica de Supervisión e Interventoría el cual contempla los Requisitos mínimos para ser designado supervisor en la institución es importante realizar una actualización y de esta manera fomentar la modernización
- Uno de los retos para la entidad y para la administración pública, es incorporar todas las áreas y la invitación del trabajo conjunto de los funcionarios en el proceso de atención al ciudadano para de esta manera alcanzar los objetivos básicos de este proceso de una manera más eficaz
- Se recomienda en cumplimiento del Acuerdo 002 del 11 de marzo de 2015, emanado por el Consejo Superior Universitario, y de acuerdo con la Ley 850 del 18 de Noviembre de 2003, "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas", llevar un seguimiento el cual debería ser publicado en la página de la Universidad de las Veedurías Ciudadanas en las que se participa y las que se convoca y de esta manera construir un control social durante en los procesos en cumplimiento, además, de los principios de transparencia, economía y responsabilidad, que rigen la función administrativa.
- Hay notable avance por parte de la Universidad en la atención de quejas, reclamos, peticiones y sugerencias ciudadanas. Los resultados del seguimiento realizado señalan que las instancias y herramientas que se han puesto en marcha para tal efecto se encuentran operando. Vale la pena señalar que la respuesta que se le ofrece al ciudadano, dado su carácter de información pública, debe responder a las

34

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO	Código: EC-PR-005-FR-004	
	Macroproceso: Evaluación y Control	Versión: 02	
	Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Fecha de Aprobación: 20/11/2015	

características de OPORTUNIDAD, PERTINENCIA, ACCESIBILIDAD Y TRANSPARENCIA.

Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Auditor Responsable
 LUZ MARINA GARZON LOZANO	 GRECIA ADRIANA ROCHA M.