

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

Consecutivo No.	034	Fecha de Emisión del Informe	Día	14	Mes	07	Año	2021
------------------------	-----	-------------------------------------	------------	----	------------	----	------------	------

INFORME DE SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021.

Proceso/Dependencia	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="flex: 1;"> Servicio al Ciudadano/Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano </div><div style="flex: 1;"> Líder: Secretario General Responsable: Jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano </div></div>
Objetivo:	Verificar que las solicitudes de quejas y reclamos, 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 con el fin de verificar el cumplimiento del Plan de Acción para la vigencia 2021, así como de la normatividad en general asociada a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, para el primer semestre de la vigencia 2021.
Criterios:	<p>Para el desarrollo del seguimiento se tiene como marco de referencia la siguiente normatividad:</p> <p>Normatividad interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución 551 de 2012 "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" Circular de Rectoría No. 527 de 2015, "Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá "SDQS"" hoy "Bogotá te Escucha" <p>Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> SC-PR-003, Gestión de Peticiones SC-PR-004, Seguimiento a Peticiones <p>Instructivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> SC-IN-001, Instructivo Para la Utilización del Formato Registro de Peticiones <p>Normatividad externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Decreto Distrital No. 371 de 2010, "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." Ley 1474 del 12 julio 2011, artículo 76, "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." Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 491 de 2020, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones pública"
--	---

RESULTADOS

Para la vigencia 2021, el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno de la Universidad aprobó el Programa Anual de Auditorías y Seguimientos, el cual incluye el Informe semestral sobre las Quejas, Sugerencias y Reclamos.

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en cumplimiento del artículo 32 de Resolución de Rectoría No. 551 de 2012 es la encargada de recibir, radicar y tramitar las acciones ciudadanas que la ciudadanía formule en ejercicio del control social para cumplir con la misión, los servicios y el funcionamiento de la Universidad.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 en complemento con la Resolución de Rectoría No. 551 del 2012, la Oficina Asesora de Control Interno verifica el cumplimiento de la normatividad en general asociada con la Atención al Ciudadano, teniendo como soporte los informes de gestión elaborados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Para los fines del presente informe, se revisaron los documentos aportados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de acuerdo al sistema SDQS donde las Entidades Distritales consolidan el total de las solicitudes radicadas en el D.C., por toda la ciudadanía en términos normativos, como es el Decreto 371 de 2010, el cual establece que 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, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones..."* y en cumplimiento de Ley 1755 de 2015.

En este orden de ideas esta oficina mediante oficio OACI 0746 de 2021 solicitó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano la información para la consolidación del informe de seguimiento, que contiene la revisión de los informes mensuales presentados durante el primer semestre del año 2021, respecto del número de solicitudes recibidas mediante los diferentes canales que dispone la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, y los canales por los cuales se brindó atención a la ciudadanía en el momento de elevar una queja o sugerencia a la Universidad de lo cual se obtuvo respuesta mediante el OQRAC-036.

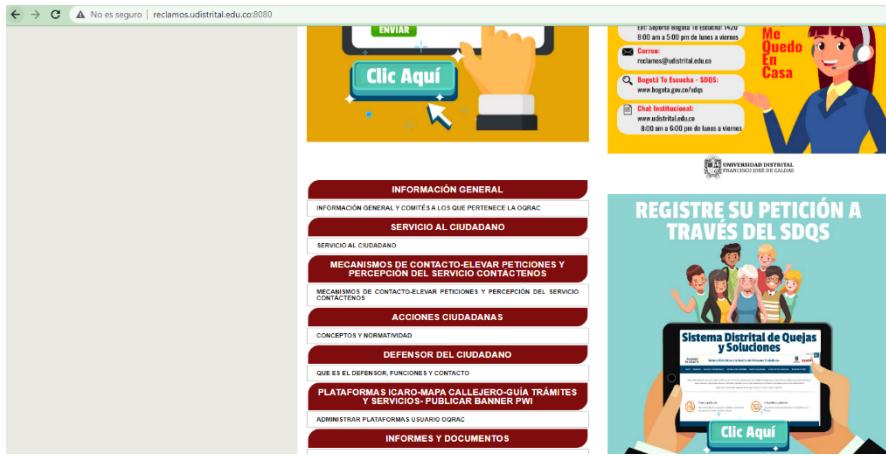
CANALES DE ATENCIÓN

Se constata que la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Francisco José de Caldas, cuenta con distintos canales de atención para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas o reclamos ante la Universidad, en donde encontramos:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá te Escucha"

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/>

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



- **Telefónico:**

 **CANAL TELEFÓNICO**

Oficina Principal - Sede Administrativa

PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 1420 / 1421

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 410

Fax: (57-1) 3400582 Horario de Atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m

3239300 ext.: 1420 – 1421.

Llamada al 3239300 en donde la llamada es atendida por el conmutador el cual solicita el número de la extensión por lo cual se digita el número 1420 el 28 de julio a las 1:22 la llamada que fue respondida en el primer intento por la funcionaria Nataly Corredor.

Llamada al 3239300 a la ext. 1421 el 29 de julio a las 8:10 a.m.- en el cual contesta el conmutador y al momento de ingresar el número de extensión direcciona la llamada y contesta Cesar Pino quien da información sobre los correos electrónicos donde se puede efectuar las peticiones es reclamos@udistrital.edu.co con copia al correo atencion@udistrital.edu.co.

Virtual:

- **Correo electrónico:**

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

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



Guía Ciudadana Para la Gestión de las Peticiones : Click Aquí



Correo Electrónico: reclamos@udistrital.edu.co

Al verificar los canales de atención virtuales correos electrónicos referenciados en el OQRA-036, atencion@udistrital.edu.co y reclamos@udistrital.edu.co y validados en la página WEB, se evidencia que no se encuentra registrado el correo de atencion@udistrital.edu.co es de suma importancia identificar claramente la información de contacto con el fin de que la ciudadanía tenga la certeza de a donde se puede dirigir.

- **Chat para Atención a la Ciudadanía**

Se evidenció las acciones de mejora presentadas en el Chat de atención a la ciudadanía el cual como se pudo verificar que se encuentra a disposición de los ciudadanos en el horario extendido de lunes a viernes de 08:00 am a 06:00 pm.



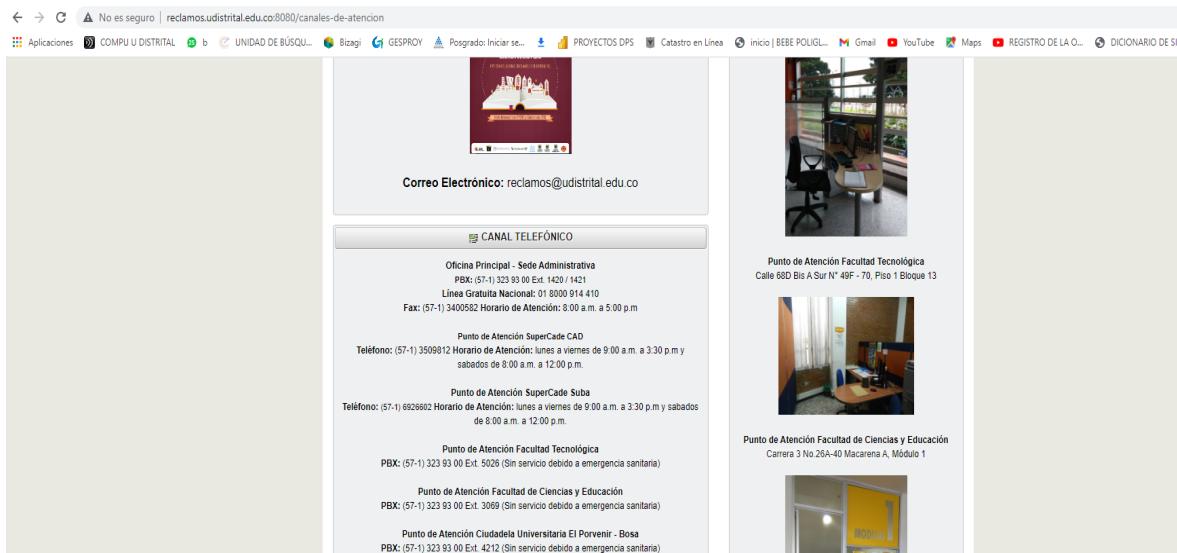
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	INFORME DE AUDITORÍA Y SEGUIMIENTO <hr/> Macroproceso: Evaluación y Control Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Código: EC-PR-001-FR-004 <hr/> Versión: 02 Fecha de Aprobación: 20/11/2015	
--	---	---	---

Presencial:

Puntos de atención:

No es seguro | reclamos.udistrital.edu.co:8080/canales-de-atencion

Aplicaciones COMPU U DISTRITAL UNIDAD DE BÚSQU... Bizagi GESPROY Posgrado: Iniciar se... PROYECTOS DPS Catastro en Línea inicio BEBE POLIGL... Gmail YouTube Maps REGISTRO DE LA O... DICCIONARIO DE SL...



Correo Electrónico: reclamos@udistrital.edu.co

CANAL TELEFÓNICO

Oficina Principal - Sede Administrativa
PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 1420 / 1421
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 914 410
Fax: (57-1) 3400582 Horario de Atención: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de Atención SuperCade CAD
Teléfono: (57-1) 3509812 Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:30 p.m y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Punto de Atención SuperCade Suba
Teléfono: (57-1) 6928602 Horario de Atención: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 3:30 p.m y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Punto de Atención Facultad Tecnológica
PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 5028 (Sin servicio debido a emergencia sanitaria)

Punto de Atención Facultad de Ciencias y Educación
PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 3069 (Sin servicio debido a emergencia sanitaria)

Punto de Atención Ciudadela Universitaria El Porvenir - Bosa
PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 4212 (Sin servicio debido a emergencia sanitaria)

Punto de Atención Facultad Tecnológica
Calle 8D Bis A Sur N° 49F - 70, Piso 1 Bloque 13

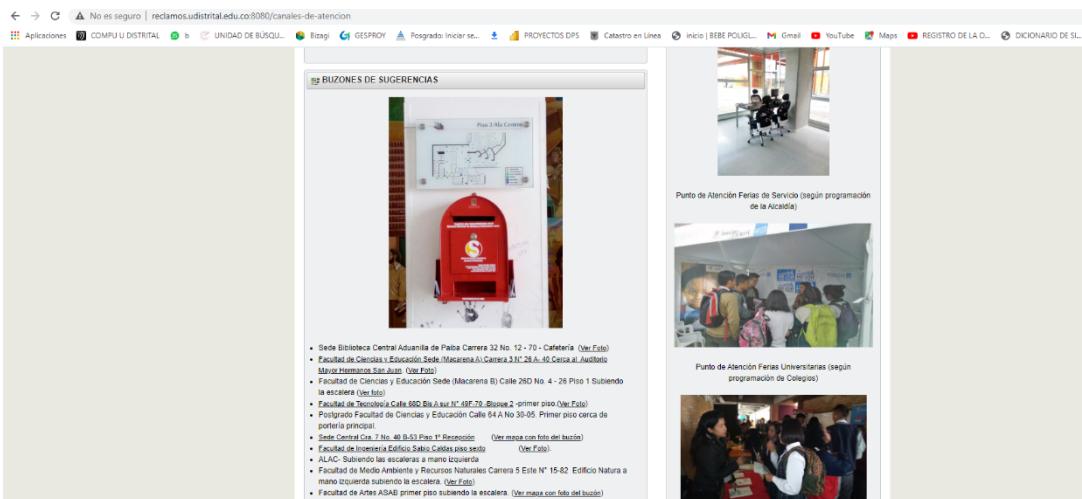
Punto de Atención Facultad de Ciencias y Educación
Carrera 3 No 26A-40 Macarena A, Módulo 1

De acuerdo con lo anterior y revisada la WEB institucional se evidencia que se encuentran publicados los puntos de atención presenciales, Sedes Bosa Porvenir, administrativa, Facultad de Ciencias y Educación, Facultad Tecnológica, SuperCade Suba y SuperCade CAD, se aclara en la misma que de acuerdo a la emergencia sanitaria no se encuentran sin servicio las Facultades de Tecnología, Ciencias de la Educación Ciudadela Universitaria el Porvenir.

Buzones de sugerencias

No es seguro | reclamos.udistrital.edu.co:8080/canales-de-atencion

Aplicaciones COMPU U DISTRITAL UNIDAD DE BÚSQU... Bizagi GESPROY Posgrado: Iniciar se... PROYECTOS DPS Catastro en Línea inicio BEBE POLIGL... Gmail YouTube Maps REGISTRO DE LA O... DICCIONARIO DE SL...



RUZONES DE SUGERENCIAS

Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba Carrera 32 No. 12 - 70 - Cafeteria (Ver Foto)
Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A) Carrera 3 N° 28 A- 40 Cerca al Auditorio Mayor Hermanos San Juan (Ver Foto)

Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena B) Carrera 8D No 4- 26 Piso 1 Subiendo la escalera (Ver foto)

Facultad de Tecnología Calle 8D Bis A Sur N° 49F-70, Bloque 2 - primer piso (Ver Foto)
Postgrado Facultad de Ciencias y Educación Carrera 8A No 50-05. Primer piso cerca de la Escuela de Negocios (Ver Foto)

Sede Central Carr. 7 No. 49-53 Piso. 1º Recorrido (Ver mapa con foto del buzoñ)

Facultad de Ingeniería Edificio Salón Cátedras piso sexto (Ver Foto)

ALAC. Subiendo la escaleras a mano izquierda (Ver Foto)

Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales Carrera 5 Este N° 15-82 Edificio Natura a mano izquierda subiendo la escalera (Ver Foto)

Facultad de Artes ASAB primer piso subiendo la escalera (Ver mapa con foto del buzoñ)

Punto de Atención Ferias de Servicio (según programación de la Alcaldía)

Punto de Atención Ferias Universitarias (según programación de Colegios)

- Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba Carrera 32 No. 12 - 70 -
- Cafetería Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A) Carrera 3 N° 26 A- 40 Cerca al Auditorio Mayor Hermanos San Juan.

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

- Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena B) Calle 26D No. 4 - 26 Piso 1 Subiendo la escalera
- Facultad de Tecnología Calle 68D Bis A sur N° 49F-70 -Bloque 2 -primer piso.
- Postgrado Facultad de Ciencias y Educación Calle 64 A No 30-05. Primer piso cerca de portería principal.
- Sede Central Cra. 7 No. 40 B-53 Piso 1º Recepción
- Facultad de Ingeniería Edificio Sabio Caldas piso sexto
- ALAC- Subiendo las escaleras a mano izquierda
- Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales Carrera 5 Este N° 15-82 Edificio Natura a mano izquierda subiendo la escalera.
- Facultad de Artes ASAB primer piso subiendo la escalera.

Se evidencia que la prestacion del servicio de atencion al ciudadano mediante el buzon de sugerencias no se encuentra habilitado por el SG-SST debido a ausencia de medidas de bioseguridad por covid -19 en las sedes de la Institución.

Por otra parte, no se evidencia dentro de la web institucional informacion que referencia a la ciudadania la no prestacion del servicio de los buzones de sugerencias.

De igual manera el distrito expidio el Decreto Nacional 491 de 2020: “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, en particular su Artículo 5. “*Ampliación de términos para atender las peticiones*”, por lo cual la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. actualizo en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha los siguientes términos de gestión de las accionesciudadanas a partir del 30 de marzo de 2020.

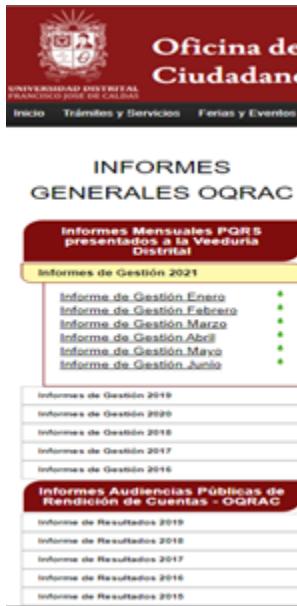
Cuadro Comparativo Términos de Ley para la Gestión de Peticiones.

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

Fuente: Ley 1755 de 2015 y Decreto del Ministerio de Justicia y del Derecho N° 491 de 2020.

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

RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES



The screenshot shows the website's header with the university logo and name. Below it, a sidebar lists various reports categorized by month (Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio) and year (2019, 2020, 2018, 2017, 2016). Other sections visible include 'Informes Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas - OQRAC' and 'Informes de Resultados'.



The mobile screenshot shows a PDF titled 'Informe de Gestión Primer Trimestre 2021' from the 'Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano'. The cover features the university's crest and the text 'UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS' and 'Accreditación Institucional de Alta Calidad'.

- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Enero 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/74daa17d-e150-411a-8bc2-32c8f6c7e057>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Febrero 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/d1db43e0-b253-4f07-85ce-9289d9be7692>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Marzo 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/a29fc0c-578c-423c-b064-cc1f6bd0dbb6>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Abril 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/057df66d-8292-4d25-9dae-0e23dc8c2cb9>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Mayo 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/ea7a5335-a1de-44da-84a1-e2725505fb05>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Junio 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/b9036d8b-ee37-4548-8163-8ca08870540f>

- Informe Trimestre I – 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/77063362-5632-4baa-8f61-119caf219b4>

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

Verificada la pagina institucional se evidencio el cague de seis informes mensuales y uno trimestral , los cuales coinciden con los documentos presentados a la Oficina Asesora de Control Interno, por parte de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atencion al Ciudadano.

Teniendo en cuenta la informacion suministrada y la verificacion realizada se evidencia que hace falta el cague del informe del segundo trimestre del 2021 en la pagina web institucional.

ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS

REPORTE DE GESTIÓN DE PETICIONES - SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA - OQRAC - ENERO / JUNIO 2021 VS INFORMES MENSUALES

Una vez analizadas las evidencias enviadas se observa que, de los 6 informes correspondientes, se identifica que la cantidad de acciones ciudadanas reportadas durante el semestre no coincide con la registrada en la matriz entregada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano, de la siguiente manera:

Enero: En la matriz allegada se registra un total de 81 peticiones y el informe correspondiente reporta 79 con una diferencia de dos solicitudes.

Febrero: En la matriz allegada se registran 126 peticiones y el informe correspondiente al mes reporta 124 con una diferencia de dos solicitudes.

Abril: En la matriz allegada se registran 137 solicitudes y el informe correspondiente al mes reportan 138 con una diferencia de menos una solicitud.

Mayo: En la matriz allegada se registran 272 peticiones y el informe correspondiente al mes reporta 270 con una diferencia de dos solicitudes.

De conformidad con el análisis se evidencia que la información registrada en los informes mensuales no coincide con la matriz del Reporte de Gestión de Peticiones - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - OQRAC - ENERO / JUNIO, contando con variaciones de máximo dos peticiones por mes, pero que tiene como consecuencia que las estadísticas y cifras no sean precisas.

DISTRIBUCIÓN POR CANALES DE INTERACCIÓN.

La Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano registra todas las acciones ciudadanas recibidas por los canales, en el Sistema Bogotá te Escucha, según lo informado en el oficio OQRA-036, con el fin de unificar en un solo sistema el registro y gestión de las acciones ciudadanas puestas en conocimiento de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a excepción de solicitudes de información atendidas de manera inmediata.

De acuerdo a los informes realizados por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se recibieron por los distintos canales de interacción 774 solicitudes las cuales se contrastaron con la información reportada con la matriz de reporte de gestión de peticiones de enero a junio donde se presentan 779 presentando una

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

diferencia en la cantidad reportada en los informes. Se identifica que en el primer semestre se recibieron las siguientes acciones ciudadanas, 6 peticiones escritas, 132 por medio de la WEB, 636 por el E-mail, 1 presencial y cuatro por intermedio de buzones de sugerencias de otras entidades que se registran en el SDQS.

Enero: el informe habla de 29 PQRS ingresadas por medio del canal web, mientras que la matriz registra 31 para este mes.

Febrero: en la matriz allegada se registran 39 peticiones por el canal web y en el informe se reporta 38 con una diferencia de una solicitud; en el canal e-mail se reporta en el informe 82 y en la matriz 83.

Abrial: En el informe se evidencian 124 solicitudes en el canal E-mail frente a la matriz que registra 123.

Mayo: En la matriz se registran en el canal web 16 solicitud reportando una inconsistencia con lo reportado en el informe el cual registra 14 presentando una variación de dos solicitudes

ANÁLISIS POR TIPOLOGÍAS DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2021.

Este grupo está conformado por los siguientes tipos documentales, solicitud de consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición en interés general, **derecho de petición en interés particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de información, solicitud de copia, sugerencia**, las cuales fueron Clasificadas por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, acorde al tipo de requerimiento realizado por la ciudadanía.

En los informes remitidos por la OQRAC se evidencia el reporte de las diferentes tipologías de las acciones ciudadanas frente a las PQRS, contrastando la informacion de la matriz allegada igualmente por esta dependencia se identifican las siguientes diferencias:

Consulta: en el periodo de mayo se habla 3 consultas en el informe mientras en la matriz de reporte de gestión de peticiones se reportan 2 consultas.

Derecho de petición de interés general: en el mes de febrero refiere 10 peticiones en el informe en contraste con lo informado en la matriz que se presentan 11 peticiones.

Derecho de petición de interés particular: en febrero, El informe habla de un total de 36 peticiones ciudadanas y la matriz reporta 37. De la misma forma en el mes de abril, El informe habla de un total de 77 acciones y la matriz refiere 37 y en el mes de mayo el informe habla de 222 mientras la matriz refiere 216.

ACCIONES CIUDADANAS TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Así mismo se verifica la información registrada en los informes del primer semestre del año, en donde se refieren a él traslado de 11 acciones ciudadanas con radicados 226592021, 317832021, 447222021 486932021, 589622021, 832942021, 73920202, 1283772021, 129755202, 1601332021, 1904742021 a las dependencias de Secretaría de Gobierno, Secretaría de Ambiente, Secretaría de Educación, Secretaría General, el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP y Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá.

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

Así mismo se valida la información referenciada en la matriz donde se identificó el traslado de 13 acciones ciudadanas de las cuales no dos no se encuentran relacionadas 542112021 y 434922021 no se encuentra relacionadas y la petición número 1601332021 se encuentra en tipo de reporte por dependencia pendiente.

ACCIONES CIUDADANAS GESTIONADAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA

De acuerdo a la información registrada en los informes y en contraste con la matriz, se evidenció que se encuentra en gestión extemporánea pendientes 40 solicitudes:

Una vez analizadas las evidencias entregadas se observa que el tipo de gestión para el periodo actual de gestión extemporánea respecto al tipo de solicitud se encuentra;

- **Consultas:** 3 peticiones gestionadas de manera extemporáneamente, 2 de ellas se encuentran pendientes en el tipo de reporte por la universidad
- **Derecho de petición de interés general:** 5 solicitudes gestionadas de manera extemporáneamente, 3 de ellas pendientes en el tipo de reporte por la universidad
- **Derecho de petición de interés particular:** 12 acciones ciudadanas gestionadas extemporáneamente, 10 de ellas pendientes en el tipo de reporte por la universidad
- **Queja:** 4 solicitudes gestionadas de manera extemporáneamente, 1 pendiente en el tipo de reporte por la universidad
- **Reclamos:** 19 acciones ciudadanas gestionadas de manera extemporáneas de las cuales 14 se encuentran pendientes en el tipo de reporte por la universidad
- **Solicitud:** 18 acciones ciudadanas gestionadas de manera extemporáneas, de las cuales 10 se encuentran pendientes.

De las 40 solicitudes con gestión extemporánea se observa que tienen como responsables a Ingeniería Forestal, la Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano, la Vicerrectoría Académica, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, IDEXUD, Oficina Asesora Jurídica y Secretaría Académica de la Facultad Tecnológica.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Fuente: Informes de la OQRAC

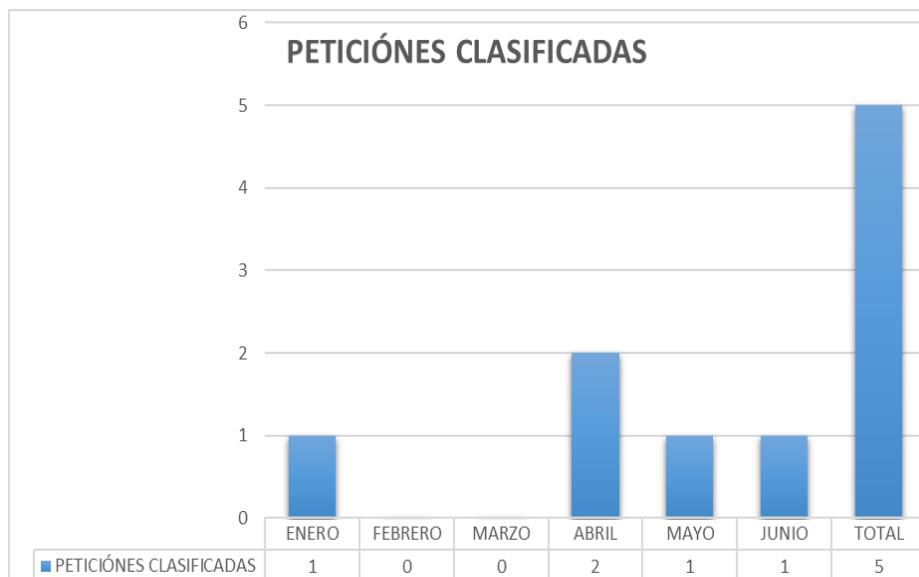
Tipología	Terminos Decreto ley 491 Art. 5	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Promedio Total
Consulta	30	3,00	18,80	17,80	16,90	21,00	23,20	16,78
Denuncia por actos de Corrupción	30	31,00	-	-	-	26,00	9,00	22,00
Derecho de petición de interés general	30	18,40	18,30	14,00	27,50	13,20	62,20	25,60
derecho de petición de interés particular	30	17,70	22,10	18,10	7,10	4,80	49,90	19,95
Queja	30	2,00	16,70	15,00	7,00	31,00	53,30	20,83
Reclamo	30	14,30	11,80	13,40	13,50	18,30	42,20	18,92
Solicitud de acceso a la información	20	11,20	13,40	26,50	13,60	18,90	24,90	18,08
Sugerencia	30	-	6,00	34,00	12,00	22,00	10,00	16,80
Felicitación	30	-	5,00	-	-	-	10,00	7,50
Copia	20	3,30	9,00	22,00	5,00	12,00	7,00	9,72

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

Se verificó la información presentada en los informes mensuales respecto del tiempo de respuesta promedio de las acciones ciudadanas presentadas ante la universidad de acuerdo a su tipología, identificando que para el mes de enero las denuncias por actos de corrupción presentan un promedio de 31 días superando el término permitido, en el mes de marzo las sugerencias presentan un promedio de respuesta de 34 días superando el plazo autorizado, de igual manera se presenta con las copias con un promedio de 22 días, y finalmente en el mes de mayo el trámite de las quejas presenta un promedio de 31 días y las sugerencias con 22 días por encima de los plazos, se reitera la importancia de cumplir con los términos legales establecidos

PETICIONES CLASIFICADAS.

Se evidencio un total de 5 peticiones clasificadas con sub tema veedurías ciudadanas, las cuales se identifican con los radicados 58822021, 1089132021, 1045982021, 1387762021 y la 1836932021, los cuales de acuerdo al archivo Excel presentado por la OQRAC se encuentran en Gestión oportuna (DTL) pero pendiente por cierre definitivo. Se debe realizar la gestión para así darle cierre definitivo a todas las solicitudes



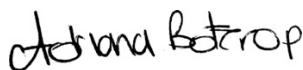
Observaciones

- Observación 1: No se evidencia el cargue en la página institucional del informe del II trimestre del 2021, en contravía de lo establecido en la Resolución 551 artículo 33 "Presentar informes trimestrales a la Rectoría sobre las acciones ciudadanas tramitadas durante el periodo."
- Observación 2: No se contesta de forma oportuna las acciones ciudadanas en el término legal establecido, al evidenciarse que se tramitaron de forma extemporánea acciones ciudadanas en el primer semestre de 2021, contrariando lo estipulado en el decreto Decreto 491 de 2020.
- Observación 3: Se evidencian diferencias entre los datos reportados en los informes periódicos generados por la OQRAC y los contenidos en las bases de datos de los registros de PQRS entregados por la OQRAC.

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

Recomendaciones

- Generar estrategias de divulgación que contribuyan al aprovechamiento de los canales virtuales por parte de la ciudadanía en las actuales circunstancias.
- Fortalecer los mecanismos para realizar seguimiento, medición y control sobre el trámite y respuestas de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se tramitan y se trasladan a las dependencias de la Universidad, garantizando que sean atendidas en su totalidad y dentro de los términos que establece la norma.
- Realizar campañas institucionales frente a las generalidades de las PQRS haciendo énfasis a los términos de respuesta.
- Actualizar, la página web institucional respecto de la información correspondiente a los correos electrónicos dispuestos para la atención a la ciudadanía.
- Documentar la manera de gestionar las acciones ciudadanas que sean allegadas a la universidad mediante el canal de redes sociales.


NOHORA ADRIANA BOTERO PINILLA
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
PROYECTÓ:	Héctor Junior Vega Arias	CPS	