

 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>
--	---	---	--

Consecutivo No.	005	Fecha de Emisión del Informe	Día	14	Mes	01	Año	2022
----------------------------	-----	---	------------	----	------------	----	------------	------

**INFORME QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE
VIGENCIA 2021.**

Proceso/Dependencia: Objetivo: Alcance: Criterios:	<p>Servicio al Ciudadano/Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano</p> <p>Verificar la atención oportuna e idónea a las peticiones, quejas, reclamos solicitudes, consultas y sugerencias interpuestas por los ciudadanos en el II semestre del año 2021.</p> <p>Gestión realizada entre el 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021.</p> <p>Normatividad interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resolución 204 de 2021 "Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de atención al ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la resolución de rectoría 551 de 2021 y se dictan otras disposiciones 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"
---	--

 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	

	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” • 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 función pública • Acuerdo 630 de 2015 Concejo de Bogotá D.C. “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones” • Directiva Conjunta 001 de 2021 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.” •
--	--

1. Desarrollo del Seguimiento

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.

Así mismo, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en cumplimiento del artículo 20 Parágrafo 3 de Resolución de Rectoría No. 204 de 2021 establece que todas las acciones ciudadanas, sin distinción del medio de recepción, deberán remitirse a la oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano.

Del mismo modo, dando cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 en complemento con la Resolución de Rectoría No. 204 del 2021, 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. En conjunto con la información solicitada por la oficina Asesora de Control Interno.

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

 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>
--	---	--	--

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.

Con referencia a lo anteriormente indicado la oficina Asesora oficina mediante OACI 002 de 2022 IE 4 solicitó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano remitiera la información correspondiente los Puntos, canales físicos y presenciales, ubicación, apertura y procedimientos especiales para ello, informes mensuales presentados durante segundo semestre del año 2021 y fechas de presentación al igual que el número de solicitudes recibidas mediante los diferentes canales , obteniendo respuesta de OQRAC mediante oficio -003.

CANALES DE ATENCIÓN

Se realiza la verificación de los distintos de atención con los que cuentan los ciudadanos para presentar sus peticiones, quejas o reclamos, felicitaciones ante la Universidad, en donde se evidencio:

1. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”

Al ingresar al enlace <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/> encontramos en la página principal un banner, el cual re direcciona al enlace <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/sistema-distrital-quejas-y-soluciones>, donde el ciudadano puede crear la petición, que desee.



 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>
--	---	--	--

2. Correos electrónicos:

Guía Ciudadana Para la Gestión de las Peticiones : [Click Aquí](#)



Correos Electrónicos: reclamos@udistrital.edu.co - atencion@udistrital.edu.co

Al verificar la página institucional se observó que la universidad cuenta con los correos electrónicos atencion@udistrital.edu.co y reclamos@udistrital.edu.co donde se los ciudadanos pueden presentar las solicitudes o peticiones que deseen.

3. 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	Punto de Atención Facultad Tecnológica PBX: (57-1) 323 93 00 Ext. 5026 (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)

Se evidencio distintos canales de atención telefónicos, dentro de los cuales encontramos, la oficina principal, sede administrativa, línea gratuita nacional, fax, punto de atención de las facultades de Tecnología, ciencias de la educación y ciudadela universitaria El porvenir Bosa, pero no se evidencia dentro del enlace la información correspondiente a la nueva línea de atención.

Así mismo, la universidad estableció un nuevo contacto para la ciudadanía con tres opciones a saber:

- Información institucional.
- Presentación de PQRS
- Información del trámite de su PQRS y orientación del sistema Bogotá te escucha.

A las cuales se realizó la verificación y se evidencio, el cumplimiento del acompañamiento por parte del funcionario.

 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>
--	---	---	--

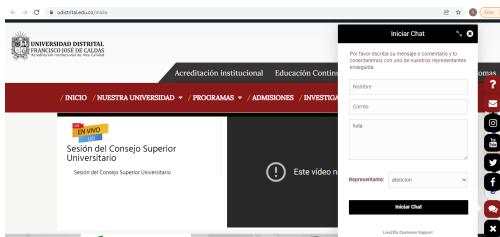


De igual manera se procede a realizar la verificación de los numero de contacto encontrando, que el numero 3239300 extensiones 1420/1421 responden adecuadamente al usuario y que los números de contacto de las facultades de tecnología, ciencias y educación y la ciudadela Universitaria el Porvenir no tiene habilitado el servicio debido a la emergencia sanitaria la cual se encuentra vigente hasta el próximo 28 de febrero de 2022

Virtual:

- **Chat para Atención a la Ciudadanía**

Se evidenció que en el link <https://www.udistrital.edu.co/inicio> se cuenta con la pestaña para acceder al chat en vivo el cual está disponible a la comunidad en general de lunes a viernes en el horario comprendido de 08:00 am a 06:00 pm.



Presencial:

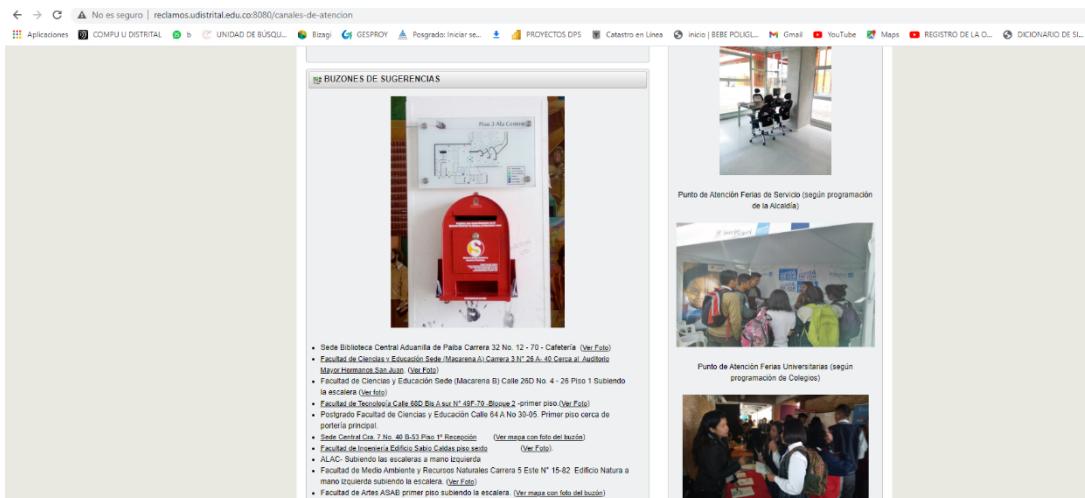
Puntos de atención:

Los puntos de atención utilizados por la universidad según el OQRAC – 003 son, la sede Administrativa – Piso 4 en el horario de 8:00 am a 5:00pm y Sede Bosa Porvenir en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00pm y una vez constatados con la información registrada en la página 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

 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>
--	---	--	--

emergencia sanitaria no se encuentran en servicio la prestación de las Facultades de Tecnología, Ciencias de la Educación Ciudadela Universitaria el Porvenir, presentando una inconsistencia en la información.

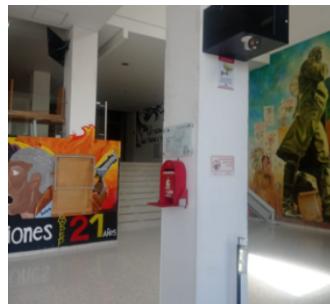
Buzones de sugerencias



- Sede Biblioteca Central Aduniala de Pabla Carrera 32 No. 12 - 70 - Cafeteria (Ver Foto)
- Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A) Carrera 3 N° 26 A-40 Cerca al Auditorio Mayor Hermanos San Juan (Ver Foto)
- Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena B) calle 25D No. 4 - 28 Piso 1 Subiendo la escalera (Ver Foto)
- Facultad de Tecnología Calle 600 Bloque N° 45F-79, Piso 2 - primer piso (Ver Foto)
- Postgrado Facultad de Ciencias y Educación Calle 5A No 35-05. Primer piso cerca de portería principal
- Sede Biblioteca Central Aduniala Carrera 32 No. 12 - 70 Piso 1 Escalera (Ver mapa con foto del local)
- Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A) Carrera 3 N° 26 A-40 Piso 1 Subiendo la escalera a mano izquierda (Ver Foto)
- 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. (Ver Foto)
- Facultad de Artes ASAB primer piso subiendo la escalera. (Ver mapa con foto del local)

Según información enviada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2021, todos los buzones instalados en las facultades y sedes de la Institución estuvieron prestando servicio, con restricciones debido a las medidas de aislamiento.

- 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 Macroproceso: Evaluación y Control Proceso: Gestión de Evaluación y Control	Código: EC-PR-001-FR-004 Versión: 02 Fecha de Aprobación: 20/11/2015	 Sistema Integrado de Gestión
--	---	---	---

- Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena B) Calle 26D No. 4 - 26 Piso 1 Subiendo la escalera



- Sede Central Cra. 7 No. 40 B-53 Piso 1º Recepción



- Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba Carrera 32 No. 12 - 70
- 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.
- Facultad de Ingeniería Edificio Sabio Caldas piso sexto

 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>
--	---	---	--

- 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 realizan visitas donde presuntamente se encuentran ubicados los buzones de sugerencias encontrando que se encuentran ebidamente ubicados en los sitios registrados en la pagina institucional en la Cafetería Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A) Carrera 3 N° 26 A- 40 Cerca al Auditorio Mayor Hermanos San Juan, Sede Central Cra. 7 No. 40 B-53 Piso 1º Recepción y Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena B) Calle 26D No. 4 - 26 Piso 1 Subiendo la escalera.

Observando que el buzon de Facultad de Ciencias y Educación Sede (Macarena A no cuenta con el acceso de personas en situacion de discapacidad.

RELACIÓN DE INFORMES MENSUALES



- Informe Técnico de Gestión de PQRS - Julio 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/de27d8c2-3326-44f3-94e0-51a8f2c021aa>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Agosto 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/a367229b-998a-4bab-bcae-af0242001325>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Septiembre 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/c2bf6edc-a8e4-496f-ab42-e5e6efc6cc70>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Octubre 2021:

 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>
--	---	---	--

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/a367229b-998a-4bab-bcae-af0242001325>

- Informe Técnico de Gestión de PQRS – Noviembre 2021:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/ffb5cb49-36e1-49c7-af1e-0aed0a8438ef>

INFORMES	FECHAS DE PRESENTACIÓN
Informe mensual enero 2021	11/03/2021 12:53
Informe mensual febrero 2021	11/03/2021 12:55
Informe mensual marzo 2021	20/04/2021 8:36
Informe mensual abril 2021 OQRAC.pdf	24/06/2021 13:05
Informe mensual mayo 2021	24/06/2021 13:06
Informe mensual junio 2021	8/07/2021 13:21
Informe mensual julio 2021	13/09/2021 22:07
Informe mensual agosto 2021	13/09/2021 22:08
Informe mensual septiembre 2021	4/11/2021 11:34
Informe mensual octubre 2021	27/12/2021 15:39
Informe mensual noviembre 2021	27/12/2021 15:39
Informe I Trimestre 2021	8/07/2021 13:25
Informe Trimestral II 2021	28/07/2021 13:28
Informe Trimestre III 2021	27/12/2021 15:45

Como se evidencia, en la tabla anterior, los informes no son presentados en el mes siguiente al de su vigencia, teniendo como diferencia uno a dos meses de su presentacion o hasta mas tiempo.

- Informe Trimestre III – 2021:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes#http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/documents/66259/60f96a78-2fee-4b8e-af57-eda7771f45cd>

Asi mismo se verifica la informacion registrada en la pagina institucional, en la cual se observo el cargue de cinco informes mensuales y uno trimestral, lo que da como resultado la falta de presentacion de un informe mensual y uno trimestral, del cual la segun respuesta dada por la Oficina auditada, se encuentran en elaboracion y posterior publicacion en los proximos dias.

Asi mismo se valido la informacion allegada a la Oficina Asesora de Control Interno, con respecto al informe trimestral de las dependencias que incurren en el incumplimiento de terminos de las respuestas, no encontrando el envio incumpliendo asi la Artículo 18. Paragrafo 4º de la Resolución No. 204 (30 de agosto

 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>
--	---	---	--

de 2021).

ACCIONES CIUDADANAS RECIBIDAS

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

Una vez analizadas el archivo de Reporte Gestión de Peticiones Julio-diciembre 2021 - Anexo OQRAC 003-2022-Respuesta OACI 002 de 2022, y los informes mensuales presentados se evidencia que es consistente la información en ambos archivos aclarando que en los meses de:

JULIO: en el informe se registra un total de 91 peticiones y en el Anexo correspondiente un total 92, se evidencia que se registra una (1) acción ciudadana más por el nuevo ingreso del periodo anterior y la cual es informada en el mes de agosto.

AGOSTO: En el archivo se registra 99 peticiones y el informe 98, aclaración de más una (1) acción ciudadana por el nuevo ingreso, reportada en el mes de septiembre.

OCTUBRE: En el archivo se registra 86 peticiones y el informe correspondiente al mes reporta 87 presentado una diferencia de una (1) petición con la cual aclaración que se presenta en el informe del mes de noviembre.

DICIEMBRE: En el archivo se registra 58 peticiones, pero no se puede constatar con el informe debido a que a la fecha de la auditoria no se ha cargado el informe.

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, esto con el fin de consolidar en un solo sistema el registro y gestión de las acciones ciudadanas puestas en conocimiento de la Universidad.

De acuerdo a la información reportada por la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se recibieron por los distintos canales de interacción 534 solicitudes según la matriz de reporte de gestión de peticiones de julio a diciembre y se constata que en el segundo semestre se recibieron las siguientes acciones ciudadanas, de acuerdo a el canal de información APP-Aplicación móvil 1, Redes

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

Sociales 12, WEB 91, E-mail 421, presencial 1 y escrito 8, Siendo consistente la información.

ANÁLISIS POR TIPOLOGÍAS DE PQRS DEL SEGUNDO 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.

ACCIONES POR TIPOLOGÍA						
CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	26	30	52	39	30	16
RECLAMO	16	34	30	26	27	21
SOLICITUD ACCESO DE LA INFORMACION	28	17	21	11	10	8
QUEJA	3	2	4	4	5	4
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8	4	3	4	3	2
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	0	1	1	1	2	0
CONSULTA	8	6	3	2	2	7
SUGERENCIA	1	0	0	0	1	0
SOLICITUD DE COPIA	1	3	6	0		0
FELICITACION	1	0	0	0		0
TOTAL	92	97	120	87	80	58

Analizada la información, se constata que se recibieron 534 acciones ciudadanas ante la universidad, información que se valida con el archivo enviado por la oficina denominado Reporte Gestión de Peticiones Julio-diciembre 2021 - Anexo OQRAC 003-2022-Respuesta y las cuales se discriminan en la tabla anterior.

 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>
--	---	---	--

ACCIONES CIUDADANAS GESTIONADAS DE MANERA EXTEMPORÁNEA

ITEM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
GESTIÓN OPORTUNA	38	104	92	94	58	85	471
GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	365	18	24	7	11	6	431
TOTAL	403	122	116	101	69	91	902

De acuerdo a la información allegada en la matriz de reporte, se evidenció que se reportan en los meses de junio a diciembre, se encuentra que en el semestre se registran en gestión extemporánea 431 solicitudes, y se contestaron oportunamente 471.

Así mismo se evidencio que en el segundo semestre del 2021 se registran 68 acciones ciudadanas que se encontraron en estado vencido, iniciando en el mes de julio con 13, agosto 14, septiembre 9, octubre 7, noviembre 14, diciembre 11, observando que se contestan de manera extemporánea las acciones de los ciudadanos.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA.								
ITEM	TERMINOS DECRETO LEY 491	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL SEMESTRE
Consulta	30	64,1	19,8	20,3	42,9	16	9,7	28,80
Denuncia por actos de corrupción	30	42,5	35	0	4,5	27	22	21,83
Derecho de petición de interés general	30	67,7	28,4	20,2	24,7	21,8	31,5	32,38
Derecho de petición de interés particular	30	64,7	20,4	17	17,1	24,4	24,5	28,02
Queja	30	70,8	23,8	18,7	25	14,8	18	28,52
Reclamo	30	71	13,1	13,9	18,7	18,4	17,9	25,50
Solicitud de acceso a la información	20	51	15,8	16,4	21,2	12,8	13,5	21,78
Sugerencia	30	72,8		0	0	0	23,5	16,05
Felicitación	30	0	4	21	0	0	31	9,33
Solicitud de copia	20	56,7	22	17,9	21	33,5	0	25,18

 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>
--	---	---	--

Se verificó la información respecto del tiempo de respuesta de manera mensual de las acciones ciudadanas presentadas ante la Universidad de acuerdo a su tipología, identificando:

1. En el mes de Julio todas las acciones ciudadanas presentan incumplimiento en los términos de respuesta.
2. En el mes de agosto, las denuncias por actos de corrupción, superan el tiempo establecido para su contestación.
3. En el mes de octubre, las consultas no cumplieron con el tiempo legal para su respuesta.
4. En el mes de noviembre, no se dio respuesta en los tiempos legales para la solicitud de copias.
5. En el mes de diciembre el tiempo de respuesta la tipología Derecho de Petición de Interés General supera lo legalmente establecido.

Realizando el promedio semestral, se observa que el Derecho de petición de interés general registra 32.38 días de respuesta.

Observaciones

- Observación 1: No se evidencia el cargue en la página institucional del informe del III trimestre del 2022, en contravía de lo establecido en la Resolución 204 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 segundo semestre de 2021, contrariando lo estipulado lo estipulado en el 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.
- Observación 3: No se evidencian La presentación del informe trimestral que se debe presentar ante la Oficina Asesora de Control Interno y de Asuntos Disciplinarios sobre las dependencias que incurren en el incumplimiento los términos del Artículo 18. PARAGRAFO 4º.

Recomendaciones

- Establecer un procedimiento para la apertura de los buzones de sugerencias, con el fin de garantizar que sean atendidas la totalidad de las

 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>
--	---	---	--

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que se presentan y de igual manera dar respuesta dentro de los términos que establece la norma.

- Realizar el cargue de los informes mensuales y trimestrales en el mes siguiente de su seguimiento.
- 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.

Adriana Botrop

NOHORA ADRIANA BOTERO PINILLA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
PROYECTÓ:	Héctor Junior Vega Arias	CPS-1022 15 dic	<i>H. Vega</i>