

**INFORME MENSUAL PQRS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO –
RECTORÍA- SECRETARÍA GENERAL – OFICINA DE
CONTROL INTERNO – OFICINA CONTROL
DISCIPLINARIO**

AGOSTO 2023

**ÁREA QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

En cumplimiento de la normatividad:

- Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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”.
- Ley 1474 de 2011, “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”
- Decreto 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”.
- 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 públicas...”
- Resolución 204 de 2021, Rectoría UDFJC, “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 2012 y se dictan otras disposiciones”.

Dependencia:

Área Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres
Líder del programa

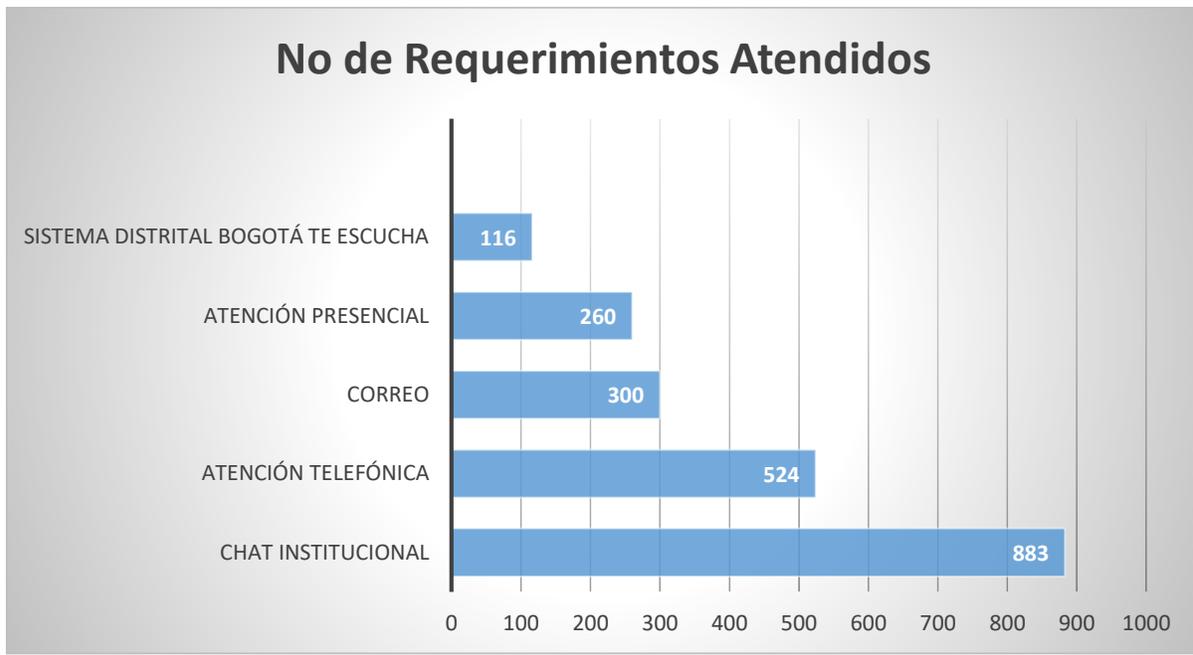
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de agosto de 2023 se recibieron 2.083 requerimientos de acciones ciudadanas, los cuales se registraron a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad de la siguiente manera

Solicitudes de Acceso a la Información		
Atención	Canal	Mes
Inmediata	Correo	300
	Chat	883
	Presencial	260
	Telefónico	524
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	116
Total		2.083

Gráfico

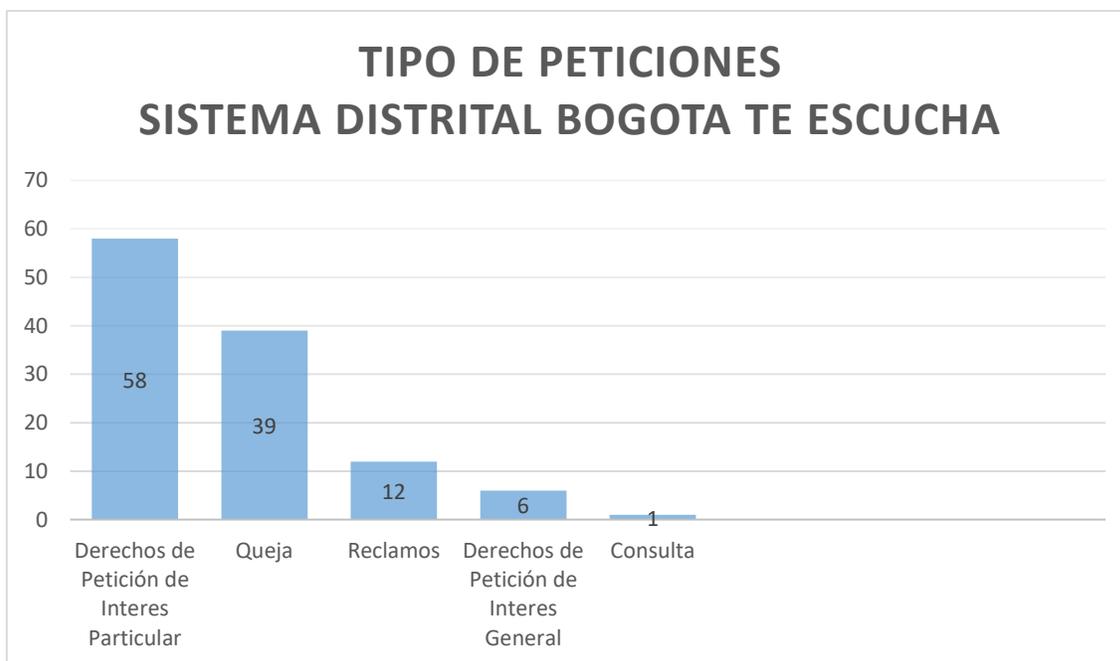


2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Los tipos de acciones ciudadanas recibidas a través del sistema distrital “Bogotá Te Escucha” corresponden a la siguiente modalidad, con su respectivo nivel de incidencia

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	58	50%
Queja	39	34%
Reclamo	12	10%
Derecho de Petición de Interés General	6	5%
Consulta	1	0,9%
Total	116	100%

Gráfico



3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	9
Adición y cancelación materias	5
Aulas Virtuales	1
Bienestar Institucional	4
Carnetización	18
Certificados y constancias de estudios	31
Certificado de notas	19
Certificado Monitorias	1
Calendario académico	3
Copia acta de grado	2
Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo no debido Por Conceptos no Tributarios	1
Disponibilidad espacios físicos	1
Docentes	3
Deportes	1
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	22
Grados de pregrado y posgrado	7
Horarios	14
Idexud	9
Ilud administrativo	17
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	212
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	7
Inscripciones matrículas cursos de extensión	33
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	57
Lista de Admitidos / No admitidos	21
Matrículas a Cursos de Idiomas	5
Matrícula aspirantes admitidos programas de Posgrado	2
Matrícula aspirantes admitidos programas de Pregrado	84
Oferta académica posgrado	5
Oferta académica pregrado	164
Pagos	1
Pasantías	12
Paz y Salvos	4
Programa Jóvenes en acción	1
Programa alimentario	8
Recibo matrícula	20
Retiro Voluntario	4
Reingreso a un programa Académico	9
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	38

Temas	Total Peticiones
Renovación de Matrícula	2
Repositorios	2
Servicio Salud	7
Recursos Humanos	6
Transferencias estudiantes	4
Validación Título	7
Varios	201
En blanco	1
Total general	1.084

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Oportuna	38	13	41
Extemporánea	2	12	14
Total Gestionadas	40	25	55

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL(Agosto)	PERIODO ANTERIOR (Julio)
Administración ambiental	3177842023 3441912023	
Comunicación Social y Periodismo	3255072023	
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		2917352023
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2924952023 3274622023 3375252023 3391212023 3399792023 3458692023	2437572023 2789222023 2917352023
Decanatura Facultad de Ingeniería		2917352023 2929642023 3177842023
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		2917352023 3177842023

Decanatura Facultad Tecnológica		2718922023 2723402023 2917352023 3111792023 3115522023
Decanatura Facultad de Ingeniería	3177732023 3177842023 3301802023 3345442023 3346062023 3391212023 3399792023 3458662023	
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	3177842023 3337742023 3441952023	
Decanatura Facultad Tecnológica	3111792023 3115522023 3301802023 3301802023	
Egresados	3394152023	
Especialización en Avalúos	3239462023	
Especialización en Educación en Tecnología	3443342023	
Especialización en Ingeniería de Software	3442102023	
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo		2719562023
Especialización en Ambiente y Desarrollo Local		2917352023
Especialización en Diseño de Vías Urbanas Tránsito y Transporte		2917352023
Especialización en Educación y Gestión Ambiental		2866222023
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	3384712023	3039382023 3039392023
Ingeniería Ambiental	3177842023	
Ingeniería de Sistemas	3340432023	
Ingeniería Forestal		3039382023
Ingeniería Sanitaria		2961602023

Ingeniería de Sistemas	3340432023 3340432023 3345442023 3443412023	
Ingeniería Eléctrica	3340432023	
Ingeniería Forestal	3394402023	
Ingeniería Industrial	3346062023	
Ingeniería Sanitaria	2961602023 3291222023	
Ingeniería Topográfica	3441952023	3033292023 3040472023
Instituto de Lenguas - ILUD	3239972023 3441972023 3486892023	2788422023
IPAZUD	2998742023 2998742023 2998742023 2998812023 2998812023 2998812023 3314652023	2998812023
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		3198932023
Licenciatura en Biología	3337922023	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI	3237192023 3480702023	
Licenciatura en Física		2723402023
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	3391212023 3399792023	
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	3375252023	
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana		2939072023
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria		2924952023
Oficina Asesora de Planeación	3148152023 3399742023 3487422023	1899472023 2912002023 3082272023 3148152023
Oficina Asesora Jurídica		1899472023 2857112023 2927272023 3024712023 3070452022 3082272023 3182752023 3224302023

		3247322023
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	3148092023 3281962023 3314652023	3007852023
Oficina Asesora Jurídica	3182752023 3224302023 3247322023 3281962023 3302262023 3399862023 3443392023 3458332023 3487202023 3487612023	
Oficina de Bienestar Universitario	2998742023 3039972023 3148092023 3314652023	2812702023 2924952023 3007852023
Oficina de Control Interno		2917312023 2917312023 2917312023 2917312023
Oficina de Contratación	3182752023 3281962023 3458332023 3487202023 3487612023	
Oficina de Control Interno	3182752023	
Oficina de Control Interno Disciplinario	2961602023 3247322023 3302082023 3539562023	2451252023 2718922023 2786792023 3247322023
Oficina de Docencia	3182752023 3458402023 3458502023	3182752023
Oficina de Extensión	3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3326892023 3375142023 3442002023	2848062023 2857112023 2927272023 2927272023 2927272023 3015362023 3049712023 3082272023

	3458602023 3487202023	
Oficina de Investigaciones		2961602023 3115522023
Oficina de Infraestructura	3082272023 3247322023 3281962023 3399742023 3443412023 3458662023 3487422023 3487422023	2723622023 3082272023 3082272023 3082272023 3082272023
Oficina Investigaciones	2961602023 3115522023 3177732023	
Oficina de Talento Humano	2998742023 2998742023 2998742023 3384732023 3458502023	104592023 168942023 170832023 172132023 1899472023 225922023 2313842023 2315522023 2494502023 2788422023 3070452022 3348502022 3458642022 3625332022 3636942022 3651832022 3664352022 3740462022 3744042022 3744462022 3848352022 3848492022 3979592022 3981702022 4092822022 4376922022 4677702022 57302023
Oficina Financiera	3236702023 3458552023 3458692023 3458692023	3082272023 3236702023
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA		3082272023 3247322023

Rectoría	2998812023 2998812023 2998812023 3247322023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023 3281962023	
Sección Tesorería	3229142023 3236702023 3236702023 3239462023 3458552023 3458552023 3562292023	
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	3229372023 3340432023	2440202023 2917352023 2929642023 2940432023 2940772023 3039382023
Secretaría Académica Facultad de Medio Ambiente	3291222023 3337742023 3394402023	
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	3146602023 3146612023 3345722023 3384762023 3391852023 3394602023	
Secretaria General	3176122023 3291222023 3302262023 3410152023	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3459132023	2719112023 2719112023 2786792023
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	3111792023 3115522023 3391852023	
Tecnología en Levantamientos Topográficos		3033292023 3040472023

Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	3146602023 3146612023 3384692023	2724502023
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	3229142023	
Unidad Biblioteca		3049902023
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		2723402023
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica		2723402023
Unidad de Red de Datos UDNET		3024712023 3049902023
Unidad de Contabilidad	3458552023	
Vicerrectoría Académica	2951832023 3039972023 3059802023 3146602023 3146602023 3146612023 3148092023 3177732023 3182062023 3229372023 3229622023 3237192023 3244412023 3301582023 3312622023 3337922023 3345722023 3346442023 3384702023 3384722023 3384742023 3384762023 3384762023 3391572023 3394402023 3394602023 3399742023 3399892023 3400392023 3400412023	1097802023 2313842023 2724502023 2760442023 2760442023 2788422023 2917352023 2951832023 2962852023 3007852023 3039382023 3039392023 3039972023 3073372023 3146602023 3146612023 3148092023 3177732023 3182062023 3229372023 3229622023 3237192023 3244412023

Vicerrectoría Académica	3415162023 3441892023 3441912023 3442162023 3480702023	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3182752023 3247322023 3337922023 3458692023	3082272023

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR
Pendiente en términos	3229372023 3486892023 3539562023	2866222023 2917352023 2917352023 2917352023 2917352023 2917352023 2924952023 2924952023 2929642023 2929642023 2940772023 2940772023 3007852023
Pendiente Vencida	3039972023 3136552023 3177732023 3177732023 3177842023 3182752023 3182752023 3224302023 3237192023 3239462023 3247322023 3274622023 3281962023 3302082023	1128792023 1346242023 1384812023 1576282023 1899472023 2066132023 2130252022 2174652023 2314562023 2315522023 2494502023 2662352023 2662902023 2719112023 2719562023 2722972023 2723622023

Pendiente Vencida	3302082023 3302262023 3337922023 3338092023 3340432023 3345442023 3375252023 3384732023 3391212023 3394402023 3394602023 3399742023 3399792023 3399822023 3399862023 3400392023 3400412023 3410152023 3415162023 3441892023 3441912023 3441952023 3441972023 3442002023 3442102023 3442162023 3443392023 3458502023 3458602023 3458692023 3459132023 3461472023 3480702023 3487202023 3487612023	2786792023 2787942023 2788082023 2788422023 2790182023 2840532022 2929642023 2940772023 3048282022 3064532023 3095392023 3287872022 3474732022 3559512022 3626242022 372192023 3777742022 3829522022 3936322022 4377162022 4394762022 4610722022 4737562022 476252023 860882022 88752023
Total General	53	56

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	QUEJA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Administración Ambiental	29					
Comunicación Social y Periodismo	11					
Comunicación Social y Periodismo	16			34	15	
Decanatura Facultad de Ingeniería	29		4		17	
Decanatura Facultad Medio Ambiente	3			3		
Decanatura Facultad Tecnológica	8				4	
Egresados					14	
Especialización en Avalúos	25		11			
Especialización en Ingeniería de Software	23			15		
Ingeniería Ambiental						
Ingeniería Catastral	6					
Ingeniería de Sistemas				19	4	
Instituto de Lenguas Ilud					12	
Licenciatura en educación básica con énfasis en inglés					25	
Maestrías en ciencias de la información y las comunicaciones	17					
Oficina Asesora de Planeación					10	
Oficina Asesora Jurídica					15	
Oficina de Extensión					14	
Oficina de Extensión					6	
Oficina de Talento Humano					31	
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos					27	
Vicerrectoría Académica					7	

6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

En el mes de agosto se realizaron cartas de monitoreo de pre y pos vencimiento

7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

En el mes de agosto se realizó la siguiente actualización en el Portal Web institucional.

1. Unidad: Oficina de Infraestructura

Responsable: July Paola Aldana Barahona

Correo electrónico: rfisicos@udistrital.edu.co

Extensiones: Ext(s). Secretaria: 1606 - Asistente: 1608 - Arquitectos: 1614 -

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

8. CHARLAS DE ORIENTACIÓN, VISITAS A COLEGIOS, ATENCION FERIAS UNIVERSITARIAS Y EVENTOS

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
3/08/2023	Gimnasio campestre stephen hawking	PRESENCIAL	Localidad de Suba, barrio San José de Bavaria en la carrera 68 No. 173ª	Visita y charla de orientación
3/08/2023	Colegio Nuestra Señora de la Sabiduría	PRESENCIAL	Carrera 40 #29ª – 40 SUR – Barrio La Guaca Localidad Puente Aranda	Feria Universitaria
4/08/2023	Colegio La Aurora IED	PRESENCIAL	Transversal 14T No. 70 - 49 sur Barrio La Aurora II sector	Feria Universitaria
4/08/2023	VIII Muestra Universitaria CENSP 2023 - Centro Educativo Nuestra Señora de la Pa	PRESENCIAL	avenida carrera 27 N. 29-65 sur, Barrio Santander	Feria Universitaria
10/08/2023	Colegio Republica de Panamá - Feria Barrios Unidos	PRESENCIAL	Carrera 57A No 74A-32	Feria Universitaria
10/08/2023	Colegio Rodrigo Lara Bonilla	PRESENCIAL	carrera 43A No 66-51 sur	Feria Universitaria
15/08/2023	Colegio Tomas Carrasquilla - Feria Barrios Unidos	PRESENCIAL	calle 74A No62-44	Feria Universitaria
16/08/2023	Institución Educativa Soacha avanza la unidad	PRESENCIAL	IND KR 38 14 72	Feria Universitaria
16/08/2023	Institución educativa Ciudad Verde Soacha	PRESENCIAL	TV 37 18 8	Feria Universitaria
17/08/2023	Institución Educativa La Despensa Soacha	PRESENCIAL	KR 7 58 32	Feria Universitaria
17/08/2023	Institución Educativa Manuela Beltrán Soacha	PRESENCIAL	CL 56 10 07	Feria Universitaria
17/08/2023	Colegio Sur Oriental Panamericano	PRESENCIAL	Calle 39 A Sur # 3C 45 Este localidad de San Cristóbal en el barrio La Victoria	Feria Universitaria
18/08/2023	Colegio Técnico Internacional de Fontibón	PRESENCIAL	Carrera 112 # 23 – 05, barrio Versalles, localidad de Fontibón.	Feria Universitaria
19/08/2023	Colegio Calasanz	PRESENCIAL	instalaciones del colegio Cra 20A 173A-10	Feria Universitaria

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
19/08/2023	Feria Universidad Jorge Tadeo Lozano - Feria Yo puedo Ser	PRESENCIAL	campus de la Universidad Jorge Tadeo Lozano	Feria Universitaria
23/08/2023	Institución Educativa Benedito XVI Soacha	PRESENCIAL	KR 8 47 17	Feria Universitaria
23/08/2023	Institución Educativa León XIII Soacha	PRESENCIAL	KR 8 5 83	Feria Universitaria
23/08/2023	Colegio Casablanca	PRESENCIAL	Localidad de Usaquén, calle 163 A Nro. 8 A – 74, barrio San Cristóbal Norte	Feria Universitaria
24/08/2023	Colegio Lorencita Villegas de Santos	PRESENCIAL	carrera 52 No 76-63	Feria Universitaria
24/08/2023	Colegio Colombo Hispano	PRESENCIAL	Plataforma Meet	Charla Virtual
25/08/2023	Colegio María Inmaculada	PRESENCIAL	Cra. 7 N°.166-71	Feria Universitaria
25/08/2023	Colegio Bilingüe José Allamano	PRESENCIAL	Calle 4 # 56 – 03 Localidad de Puente Aranda – barrio Galán.	Feria Universitaria
25/08/2023	Colegio Cardenal Sancha	PRESENCIAL	instalaciones del colegio cll 127B BIS # 21-02	Feria Universitaria
28/08/2023	Comité Convivencia y representante de Iglesias Cristianas de la comuna 1 en el Municipio de Soacha	PRESENCIAL	Plataforma Meet	Charla Virtual
29/08/2023	Colegio Juan Francisco Berbeo - Feria Barrios Unidos	PRESENCIAL	carrera 28B No 78-40	Feria Universitaria
29/08/2023	Colegio José Ortega y Gasset	PRESENCIAL	Visita Sede Macarena	Visita instalaciones UD
29/08/2023	Red de Colegios Colsubsidio.	PRESENCIAL	Sede del Colegio Colsubsidio Ciudadela, ubicado en la Calle 83 # 110 - 58, localidad 10 Engativá	Feria Universitaria
30/08/2023	Colegio laurel de cera	PRESENCIAL	Plataforma Meet	Charla Virtual
31/08/2023	Feria de Oportunidades 2023- Alcaldía de Sibate	PRESENCIAL	Coliseo de Deportes XIUA	Feria Universitaria
31/08/2023	XII Feria de Universidades Liceístas Liceos del Ejercito Nacional	PRESENCIAL	Colegio Bachillerato Patria. Calle 100 # 11-00. Frente a la Universidad Militar	Feria Universitaria