



**INFORME MENSUAL PQRS  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

**JULIO 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

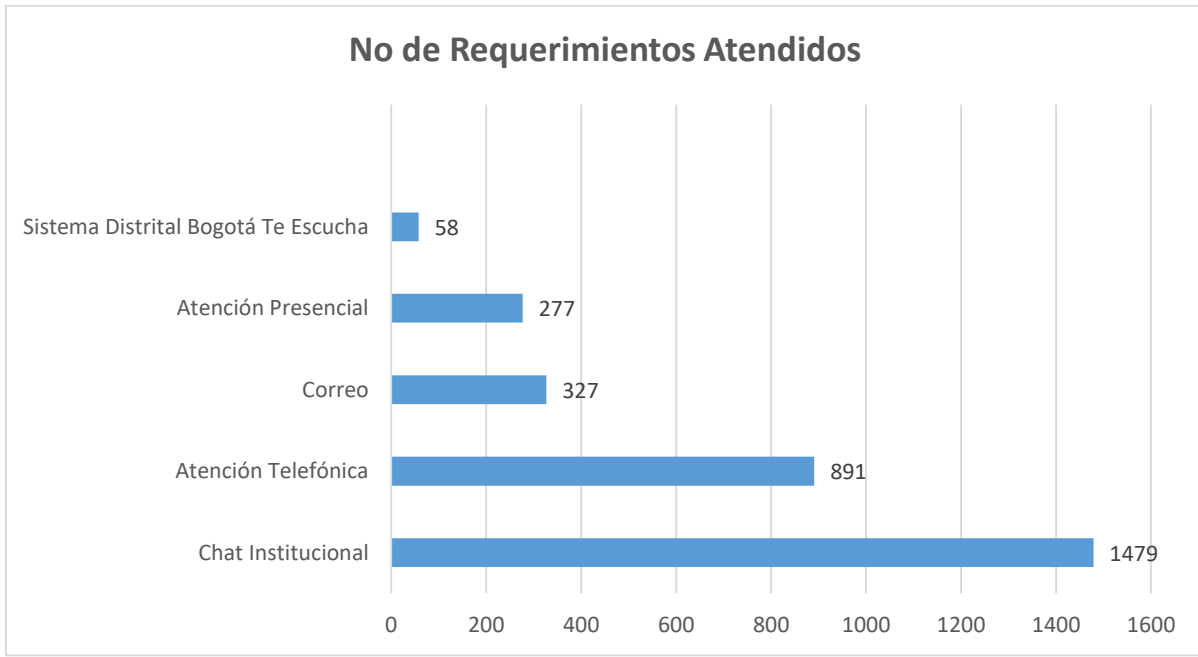
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de julio de 2023 se recibieron 3.032 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	327
	Chat	1479
	Presencial	277
	Telefónico	891
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	58
<b>Total</b>		<b>3.032</b>

Gráfico

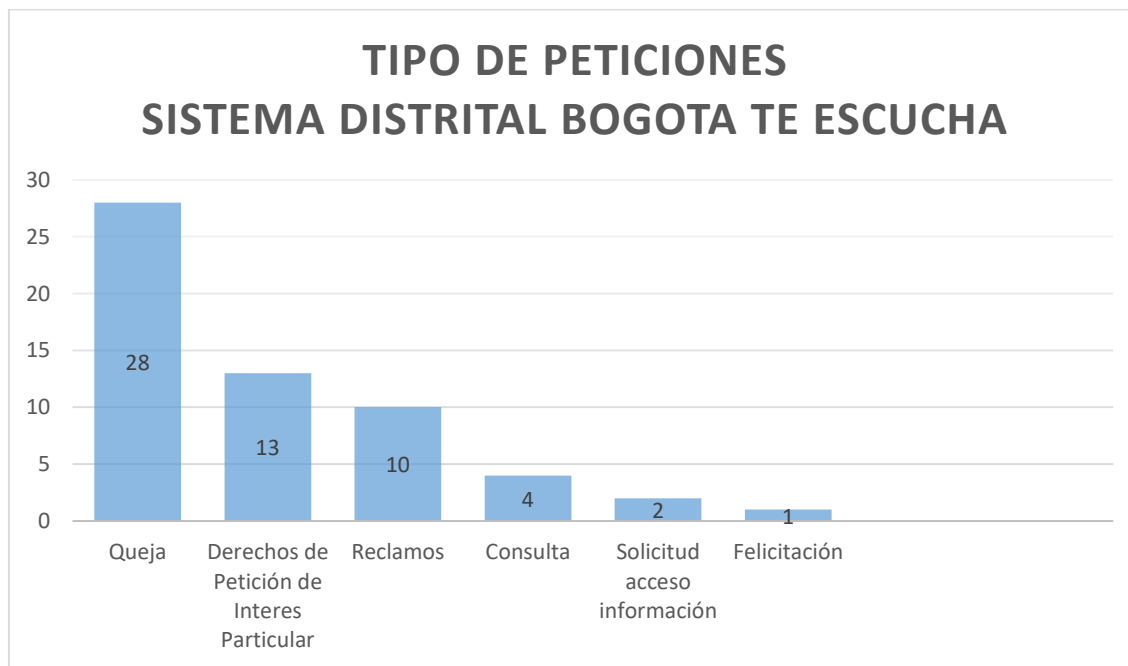


## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

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
Queja	28	48%
Derecho de Petición de Interés Particular	13	22%
Reclamo	10	18%
Consulta	4	7%
Solicitud de Acceso a la Información	2	3%
Felicitación	1	2%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

Gráfico



### 3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	10
Adición y cancelación materias	3
Becas	1
Bienestar Institucional	1
Carnetización	43
Certificados y constancias de estudios	30
Certificado de notas	17
Convenios Interadministrativos	1
Calendario académico	16
Copia acta de grado	2
Contenido programático	1
Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo no debido Por Conceptos no Tributarios	1
Disponibilidad espacios físicos	1
Docentes	1
Duplicado actas de grado	1
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	31
Grados de pregrado y posgrado	10
Habeas Data	1
Ilud administrativo	7
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	254
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	9
Inscripciones matrículas cursos de extensión	23
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	13
Lista de Admitidos / No admitidos	115
Matrículas a cursos de extensión	1
Matrículas a Cursos de Idiomas	13
Matrícula aspirantes admitidos programas de Posgrado	3
Matrícula aspirantes admitidos programas de Pregrado	459
Oferta académica posgrado	4
Oferta académica pregrado	142
Pasantías	14
Paz y Salvos	2
Programa Jóvenes en acción	3
Recibo matrícula	23
Retiro Definitivo	4
Reingreso a un programa Académico	49
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	18
Renovación de Matrícula	2

Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	3
Unidades de extensión	2
Transferencias estudiantes	9
Validación Título	3
Varios	128
En blanco	21
<b>Total general</b>	<b>1495</b>

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Oportuna	13	11	24
Extemporánea	15	2	17
<b>Total Gestionadas</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>41</b>

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL(JULIO)	PERIODO ANTERIOR (JUNIO)
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		2033342023 2157852023 2417192023 2437572023 2437952023 2723922023 2724142023 2866222023 2924952023
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	2917352023	
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2437572023 2789222023 2917352023	
Decanatura Facultad de Ingeniería	2917352023 2929642023 3177842023	2439732023 2556902023 2772292023 2787562023 2897182023

Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2917352023 3177842023	2416832023 2443912023 2497302023 2556742023 2896922023 2897412023
Decanatura Facultad Tecnológica	2718922023 2723402023 2917352023 3111792023 3115522023	2662352023 2662902023 2759502023 2760442023 2787792023
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	2719562023	2556902023
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	3039382023 3039392023	
Ingeniería Ambiental		
Ingeniería de Sistemas	2443152023 2628542023 2787562023	
Ingeniería Forestal	3039382023	2497302023
Ingeniería Industrial		2439732023 2440202023 2897182023 2940772023
Ingeniería Sanitaria	2961602023	
Ingeniería Topográfica	3033292023 3040472023	
Instituto de Lenguas - ILUD	2788422023	2529502023
IPAZUD	2998812023	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	3198932023	
Licenciatura en Física	2723402023	
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	2939072023	

Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	2924952023	
Maestría en Comunicación-Educación		2437952023
Oficina Asesora de Planeación	1899472023 2912002023 3082272023 3148152023	2527572023 2723622023 2723622023 2912002023
Oficina Asesora Jurídica	1899472023 2857112023 2927272023 3024712023 3070452022 3082272023 3182752023 3224302023 3247322023	1110592023 1742792023 2130252022 2315072023 2315522023 2628892023 2788222023 2840532022 3070452022
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	3007852023	
Oficina de Bienestar Universitario	2812702023 2924952023 3007852023	1060762023 1765842023 1876102023 1892992023 2308742023 2315072023 2443152023 2476672023 2488992023 2556812023 2603812023 2724502023 2788672023
Oficina de Control Interno	2917312023 2917312023 2917312023 2917312023	2560622023
Oficina de Control Interno Disciplinario	2451252023 2718922023 2786792023 3247322023	2451252023 2662352023 2719112023
Oficina de Docencia	3182752023	2074542023 2174652023 2313842023 2313842023
Oficina de Extensión	2848062023 2857112023 2927272023 2927272023	1110592023 2229642023 2315972023 2373482023



	2927272023 3015362023 3049712023 3082272023	2419252023 2453432023 2560362023 2560962023 2723402023 2788222023 2788422023
Oficina de Investigaciones	2961602023 3115522023	
Oficina de Infraestructura	2723622023 3082272023 3082272023 3082272023 3082272023	
Oficina de Talento Humano	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	3082272023 3236702023	2628892023
Rectoría	3082272023 3247322023	2560362023
Red De Investigaciones De Tecnología Avanzada RITA		2300912023

Sección Tesorería		2315072023 2437952023 2562332023 260812022 2628892023
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	2440202023 2917352023 2929642023 2940432023 2940772023 3039382023	2440202023 2482142023 2485322023 2628542023 2719562023
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		2897412023 2927012023
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		2759502023
Secretaría General		2325692023
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2719112023 2719112023 2786792023	2759502023 2787792023
Tecnología en Levantamientos Topográficos	3033292023 3040472023	2556742023
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	2724502023	2760442023
Unidad de Contabilidad		2562332023 2628892023
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación		2157852023
Unidad Biblioteca	3049902023	
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	2723402023	
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	2723402023	
Unidad de Publicaciones		2917312023
Unidad de Red de Datos UDNET	3024712023 3049902023	
Vicerrectoría Académica	1097802023 2313842023 2724502023 2760442023 2760442023 2788422023 2917352023 2951832023 2962852023	

	3007852023 3039382023 3039392023 3039972023 3073372023 3146602023 3146612023 3148092023 3177732023 3182062023 3229372023 3229622023 3237192023 3244412023	
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3082272023	3254272022
<b>Total General</b>	<b>144</b>	<b>98</b>

**NOTA:** Algunos números de radicados se encuentran repetidos en diferentes dependencias, puesto que la petición pudo haber sido asignada a las diferentes áreas a la vez.

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR
Pendiente en términos	2866222023 2917352023 2917352023 2917352023 2917352023 2917352023 2924952023 2924952023 2929642023 2929642023 2940772023 2940772023 3007852023	
Pendiente Vencida	1128792023 1346242023 1384812023 1576282023 1899472023 2066132023 2130252022	1128792023 1346242023 1384812023 1576282023 1899472023

Pendiente Vencida	2174652023 2314562023 2315522023 2494502023 2662352023 2662902023 2719112023 2719562023 2722972023 2723622023 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	2066132023 2130252022 2174652023 2314562023 2315522023 2494502023 2662352023 2662902023 2719112023 2719562023 2722972023 2723622023 2786792023 2787942023 2788082023 2723622023 2840532022 3048282022 3287872022 3474732022 3559512022 3626242022 372192023 3777742022 3829522022 3936322022 4377162022 4394762022 4610722022 4737562022 476252023 860882022 88752023
<b>Total General</b>	<b>56</b>	<b>34</b>

## 5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
Oficina de Extensión				11-15	
Oficina Asesora Jurídica				11-15	
Unidad de Red de Datos UDNET				6-10	
Ingeniería Topográfica				0-3	
Tecnología en Levantamientos Topográficos				0-3	
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				11-15	
Vicerrectoría Académica				0-3	
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG				4-5	
Unidad de Red de Datos UDNET				6-10	
Unidad Biblioteca				11-15	

## 6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

En el mes de julio se realizaron cartas de monitoreo de pre y pos vencimiento en conjunto con mesas de trabajo hacia la Oficina de Talento Humano

## 7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

En el mes de julio se realizaron las siguientes actualizaciones en el Portal Web institucional.

- I. Unidad: Oficina de Investigaciones  
Responsable: Omar Alberto Garzón Chiriví  
Correo electrónico: cidc@udistrital.edu.co  
Extensiones: Ext(s). Recepción: 1329 - Paiba: 1346  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- II. Unidad: Unidad de Presupuesto  
Responsable: Ernesto Suastegui Molina ( E )  
Correo electrónico: presup@udistrital.edu.co  
Extensiones: Ext(s). Asistente: 1756 - Profesionales: 1706 - 1751 - 1758  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- III. Unidad: Oficina de Contratación  
Responsable: Diana Ximena Pirachican Martínez  
Correo electrónico: [compras@udistrital.edu.co](mailto:compras@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Asistente: 1859 - Jefe: 1862  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- IV. Unidad: Facultad de Ingeniería  
Responsable: Carmenza Moreno Roa ( E )  
Correo electrónico: [decano\\_ing@udistrital.edu.co](mailto:decano_ing@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Secretaria: 1502 - Ext(s): Postgrados: 1400 - Ext(s): Secretaría Académica: 1517 - Ext(s): 1513 - Ext(s): Comité de Currículo: 1406 - Ext(s): Pasantías: 1203 - Ext(s): 2201  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- V. Unidad: Oficina Financiera  
Responsable: Diana Soraya Ahumada Quito  
Correo electrónico: [financi@udistrital.edu.co](mailto:financi@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Secretaria: 1752 - Recepción: 1744 - Central de Cuentas: 1713 - Tesorería: 1750  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- VI. Unidad: Oficina de Contratación  
Responsable: Johanna Carolina Castaño González ( E )  
Correo electrónico: [compras@udistrital.edu.co](mailto:compras@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Asistente: 1859 - Jefe: 1862  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- VII. Unidad: Laboratorios de Química - Facultad de Ciencias y Educación  
Responsable: William Fernando Castrillón  
Correo electrónico: [coorlabquimica@udistrital.edu.co](mailto:coorlabquimica@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s): 3626 - Ext(s): 3627  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- VIII. Unidad: Oficina de Talento Humano  
Responsable: Andrea Carolina Hospital Gordillo  
Correo electrónico: [talentohumano@udistrital.edu.co](mailto:talentohumano@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Recepción: 1616 - Secretaria: 1603 - Asistente: 1611 - Nómina Planta: 1626 - Liquidaciones: 1628 - Hora Cátedra: 1609 - Pasivo Pensional: 1618 - Afiliación ARL: 1617 - Archivo: 1627 - Gestión y capacitación: 1610 - Seguridad Social: 1604 - Subsidios: 1613 - Certificaciones laborales: 1629  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

## 8. CHARLAS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA, FERIAS Y EVENTOS

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
10/07/2023	Feria de Servicios Supercade Móvil Localidad los Mártires	PRESENCIAL	Plaza de Paloquemao Av. Calle 19 No. 25-04	Feria Universitaria
11/07/2023	Feria de Servicios Supercade Móvil Localidad los Mártires	PRESENCIAL	Plaza de Paloquemao Av. Calle 19 No. 25-04	Visita y charla de orientación
21/07/2023	Feria Vocacional Colegios Cafam 2023: "Materializando sueños"	PRESENCIAL	Avenida Carrera 68 # 64-45	Feria Universitaria
24/07/2023	Feria Educativa ETB	PRESENCIAL	calle 20 No7-08 sede centro Hall las nieves	Feria Universitaria
24/07/2023	Feria Universitaria Facultad Tecnológica	PRESENCIAL	Sede Facultad Tecnológica	Feria Universitaria
25/07/2023	Feria Universitaria Facultad Tecnológica	PRESENCIAL	Sede Facultad Tecnológica	Feria Universitaria
26/07/2023	Feria Universitaria Facultad Tecnológica	PRESENCIAL	Sede Facultad Tecnológica	Visita y charla de orientación
26/07/2023	Colegio Domingo Faustino Sarmiento / Feria Barrios Unidos	PRESENCIAL	Transversal 41 No 95-51	Feria Universitaria
27/07/2023	Feria Universitaria Facultad Tecnológica	PRESENCIAL	Sede Facultad Tecnológica	Feria Universitaria
27/07/2023	Unidad Educativa Jean Piaget	PRESENCIAL	Calle 2B #70-57 Kennedy	Feria Universitaria
27/07/2023	Feria Universitaria I.E Liceo Mayor de Soacha	PRESENCIAL	Lugar Auditorio Liceo Mayor de Soacha Calle 38 No 6A-55 Este Barrio San Mateo Segundo sector	Feria Universitaria
28/07/2023	Colegio San José	PRESENCIAL	Cra 29 No 12-83	Feria Universitaria
28/07/2023	Feria de Servicios Supercade Localidad Fontibón	PRESENCIAL	Localidad Fontibón Parque fundacional cra 99 cll 18	Feria Universitaria
31/07/2023	Feria Educativa ETB	PRESENCIAL	calle 20 No7-08 sede centro Hall las nieves	Feria Universitaria