



**INFORME MENSUAL PQRS  
ATENCION AL CIUDADANO**

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

**JUNIO 2023**

**AREA QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCION 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

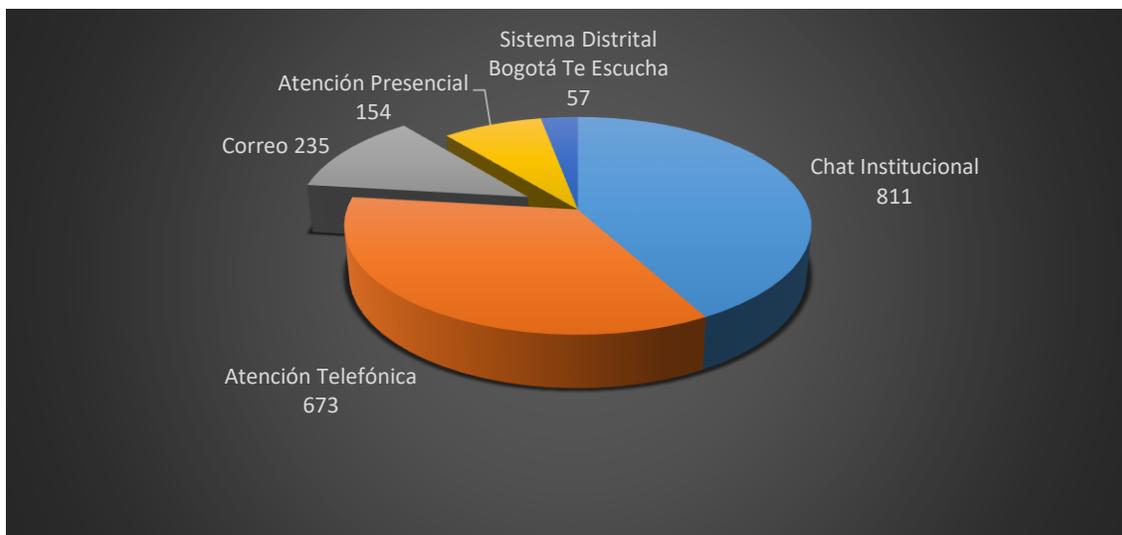
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de junio de 2023 se recibieron 1.930 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	235
	Chat	811
	Presencial	154
	Telefónico	673
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	57
<b>Total</b>		<b>1.930</b>

Gráfico

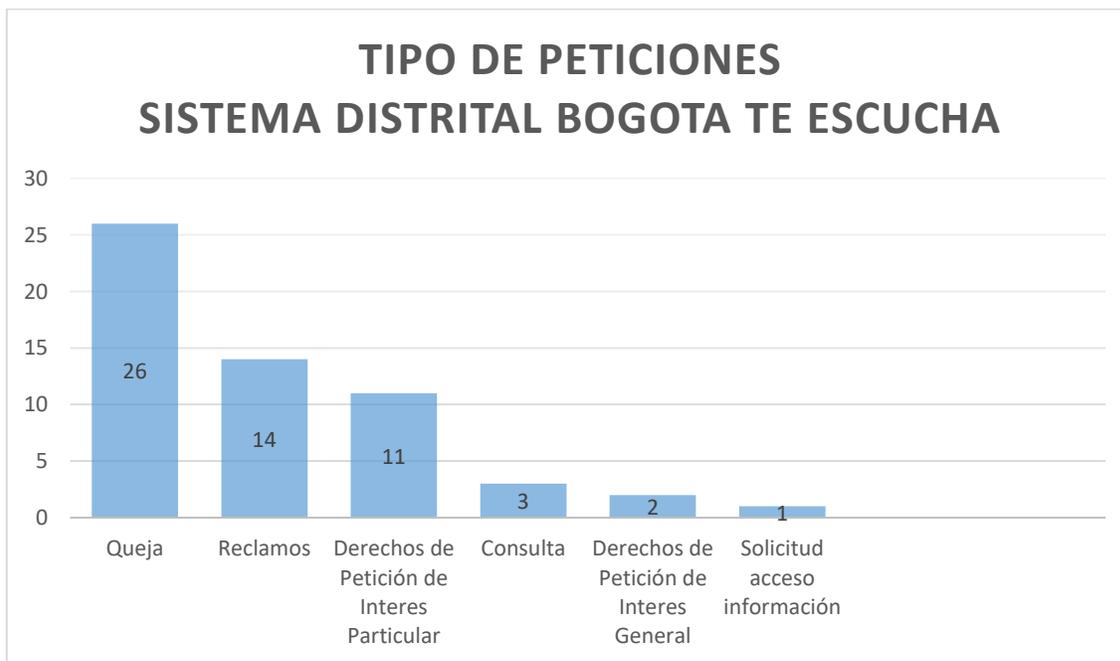


## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

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	26	46%
Reclamo	14	25%
Derecho de Petición de Interés Particular	11	19%
Consulta	3	5%
Derecho de Petición de Interés General	2	3%
Solicitud de Acceso a la Información	1	2%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Gráfico



### 3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	12
Bienestar Institucional	2
Cancelación matrícula académica	1
Carnetización	4
Certificados y constancias de estudios	8
Certificado de notas	26
Certificados y Paz y Salvos	1
Certificaciones reportes etc.	8
Cupos especiales	1
Cursos libres	1
Cursos Intersemestrales	3
Devolución y/o Compensación de Pagos en Exceso y Pagos de lo no debido Por Conceptos no Tributarios	1
Duplicado actas de grado	2
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	7
Gestión jurídica	4
Gestión TIC	2
Grados de pregrado y posgrado	2
Homologaciones	1
Idexud	2
Ilud administrativo	4
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	410
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	6
Inscripciones matriculas cursos de extensión	47
Inscripciones matriculas cursos de idiomas	36
Lista de Admitidos	62
Multas	1
Matriculas a Cursos de Idiomas	2
Oferta académica posgrado	6
Oferta académica pregrado	199
Pagos	5
Pasantías	1
Paz y Salvos	3
Préstamo bibliotecario	2
Programa de apoyo alimentario	3
Recursos Humanos	1
Retiro Definitivo	5
Reingreso a un programa Académico	27
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	7

Renovación de Matrícula	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	3
Servicio de salud	3
Talento humano	3
Transferencias estudiantes	9
Validación Titulo	4
Varios	124
<b>Total general</b>	<b>1062</b>

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

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Oportuna	20	26	46
Extemporánea	0	20	20
<b>Total Gestionadas</b>	<b>20</b>	<b>46</b>	<b>66</b>

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		2157852023
Oficina Asesora de Asuntos Disciplinarios		2158472023
Oficina de Docencia		2313842023
Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	2646882023 2699932023 2737392023 2884892023	2134632023 2225402023
Seguimiento PQRS	2603812023 2605162023 2628542023 2628892023 2772292023	2095852023 2107602023 2117062023 2129442023 2129822023 2161242023 2185742023

		2193872023 2201702023 2229532023 2229642023 2297232023 2300912023 2302042023 2308742023 2315072023 2315972023 2325692023 2373482023 2416832023 2417192023 2419252023 2437952023 2438412023 2439732023 2443152023 2443912023 2445382023 2453432023 2476672023 2482142023 2485322023 2488992023 2497302023 2527572023 2529502023 2556742023 2556902023 2560362023 2560622023 2562332023
Ingeniería de Sistemas	2787562023	
Ingeniería Industrial	2897182023	
Oficina Asesora de Planeación y Control	2723622023	
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	2897412023	

Secretaría Académica Facultad Tecnológica	2787792023	
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2603812023	
Vicerrectoría Académica	2718922023 2719112023 2723402023 2788672023 2812702023	
<b>Total General</b>	<b>20</b>	<b>46</b>

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR
Pendiente en términos	2719562023 2722972023 2724502023 2760442023 2786792023 2788422023 2812442023 2866222023 2917352023 2924952023 2940772023 2951832023 2962852023	2437572023 2451252023
Pendiente Vencida	2719562023 2722972023 2724502023 2760442023 2786792023 2788422023 2812442023 2840532022 2866222023 2917352023	2174652023 2840532022 3287872022 3348502022 3458642022 3474732022 3559512022 3625332022 3626242022 3636942022

	2924952023	3651832022
	2940772023	3664352022
	2951832023	3740462022
	2962852023	3744042022
	3287872022	3744462022
	3348502022	3777742022
	3458642022	3829522022
	3474732022	3848352022
	3559512022	3848492022
	3625332022	3936322022
	3626242022	4092822022
	3636942022	4376922022
	3651832022	4377162022
	3664352022	4394762022
	3740462022	4610722022
	3744042022	4737562022
	3744462022	860882022
	3777742022	
	3829522022	
	3848352022	
	3848492022	
	3936322022	
	4092822022	
	4376922022	
	4377162022	
	4394762022	
	4610722022	
	4737562022	
	860882022	
<b>Total General</b>	<b>52</b>	<b>29</b>

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
División de Recursos Humanos	0	0- 212	0 - 185	0 - 174	0 - 297
Ingeniería de Sistemas	0	0	0	0-12	0
Ingeniería Industrial	0	0	0	0-12	0
Vicerrectoría Académica	0	0	0-11	0-12	0
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	0				
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	0	0	0-12	0

## 6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

En el mes de junio se adelantaron los siguientes seguimientos pertinentes.

- Capacitaciones de la plataforma Bogotá- te escucha
- Apoyos jurídicos a respuestas.

## 7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

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

- I. Unidad: Laboratorios de la Facultad de Ingeniería  
Responsable: Cesar Andrey Perdomo Charry ( E )  
Correo electrónico: [labiud@udistrital.edu.co](mailto:labiud@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Asistente:1525 - Almacén: 1651 - Salas de Ingeniería: 1625 - Técnica en Laboratorio: 1521 - Laboratorios Ingeniería Catastral y Geodesia: 1690  
Horario de atención: Coordinación Laboratorios: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Salas de Informática: Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Sábados: 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Almacén de Laboratorios: Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Sábados: 6:00 a.m. a 6:00 p.m.
- II. Unidad: Oficina Asesora de Sistemas  
Responsable: Mirna Jirón Popova ( E )  
Correo electrónico: [computo@udistrital.edu.co](mailto:computo@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Secretaría: 1109 - Soporte 1111 – 1112  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- III. Unidad: Emisora LAUD 90.4 FM  
Responsable: Mirna Jirón Popova ( E )  
Correo electrónico: [laud@udistrital.edu.co](mailto:laud@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Secretaria: 6700  
Teléfonos directos: Teléfono directo: Cabina: (+57) 6012877159, Teléfono directo: Cabina: (+57) 6012877160, Teléfono directo: Secretaria: (+57) 6012877161, Teléfono directo: Redes Sociales: (+57) 6012877157, Teléfono directo: Director: (+57) 6012877147  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- IV. Unidad: División de Recursos Físicos  
Responsable: Elverth Santos Romero ( E )  
Correo electrónico: [rfisicos@udistrital.edu.co](mailto:rfisicos@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Secretaria: 1606 - Asistente: 1608 - Arquitectos: 1614 - Correspondencia: 109  
Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- V. Unidad: Sección de Presupuesto  
Responsable: Ernesto Suastegui Molina ( E )  
Correo electrónico: [presup@udistrital.edu.co](mailto: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.
- VI. Unidad: Decano Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales  
Responsable: Wilson Jairo Pinzón Casallas  
Correo electrónico: [deccienciasmatynat@udistrital.edu.co](mailto:deccienciasmatynat@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s): 3803  
Horario de atención: Lunes a viernes 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- VII. Unidad: Unidad Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano  
Responsable: Leonel Gustavo Cáceres Cáceres  
Correo electrónico: [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co), [atencion@udistrital.edu.co](mailto:atencion@udistrital.edu.co)  
Extensiones: Ext(s). Atención al ciudadano: 1421-1422 - 5026 - 4212 - Ferias Universitarias - Colegios: 3069 - Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1458  
Teléfono directo y canales de atención: 6013238340 Atención presencial: Sede Biblioteca Central Aduanilla de Paiba de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y en la Sede de Bosa Porvenir el horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m., sede Tecnológica de 8:00 a.m. a 12:00 m - de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., sede Macarena de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y sede Vivero de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m. Chat Institucional: Ubicado en la web institucional página principal al costado inferior derecho. Horario de Atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua.  
Horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.

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

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
2/6/2023	Colegio Agustiniانو Tagaste	PRESENCIAL	Carrera 88 No 11A-21	Feria Universitaria
2/6/2023	Dirección de responsabilidad penal Adolescentes Secretaria de seguridad convivencia y justicia	PRESENCIAL	Cra. 4 #23-28, Santa Fé	Visita y charla de orientación
2/6/2023	Colegio El Carmen Teresiano	PRESENCIAL	Cra 11A No 32-49 sur	Feria Universitaria
3/6/2023	Asamblea de Juventud Fontibón	PRESENCIAL	Parque fundacional de la localidad 9 de Fontibon ( calle 18 entre cra 99 y 100)	Feria Universitaria
7/6/2023	Colegio Nacional Nicolás Esguerra	PRESENCIAL	Calle 9c #68-52 Bogotá Lusitania	Feria Universitaria
8/6/2023	Colegio Pablo Neruda	PRESENCIAL	Calle 16F-Bis Nro. 102-70 Fontibón	Feria Universitaria
8/6/2023	Colegio Gerardo Molina Ramírez IED Localidad 11 Suba	PRESENCIAL	Cra 143 142A-62 Ciudadela Cafam II	Visita y charla de orientación
9/6/2023	Colegio Bilingüe San Juan De Ávila	PRESENCIAL	KM 5 VIA SUBA COTA	Feria Universitaria
9/6/2023	Colegio Santo Domingo Bilingüe	PRESENCIAL	Auditorio Fundadores del CSDB, ubicado en la Cra. 72p # 38a 17 Sur, barrio Lucerna, Localidad Kennedy	Feria Universitaria
15/6/2023	Feria Universitaria y de ocupaciones Localidad Ciudad Bolívar -	PRESENCIAL	Colegio Cedid Ciudad Bolívar Dirección: Dg. 70 Sur #5611, Bogotá	Feria Universitaria
15/6/2023	Colegio Liceo Nuestra Señora de las Nieves de Bogotá	PRESENCIAL	calle 38C Sur No 87F-30 Patio Bonito Kennedy	Feria Universitaria
15/6/2023	Colegio Darío Echandia	PRESENCIAL	Calle 5 A sur # 88 B-08, Sede A, Barrio Patio Bonito	Feria Universitaria
28/6/2023	Feria Universitaria Barrios Unidos	PRESENCIAL	calle 67 a bis No. 65 a 20	Feria Universitaria