

**INFORME MENSUAL PQRS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO – RECTORÍA
SECRETARÍA GENERAL – OFICINA ASESORA DE CONTROL
INTERNO – OFICINA ASESORA DE ASUNTOS
DISCIPLINARIOS**

MAYO 2023

**OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO, DEFENSOR 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:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres
Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

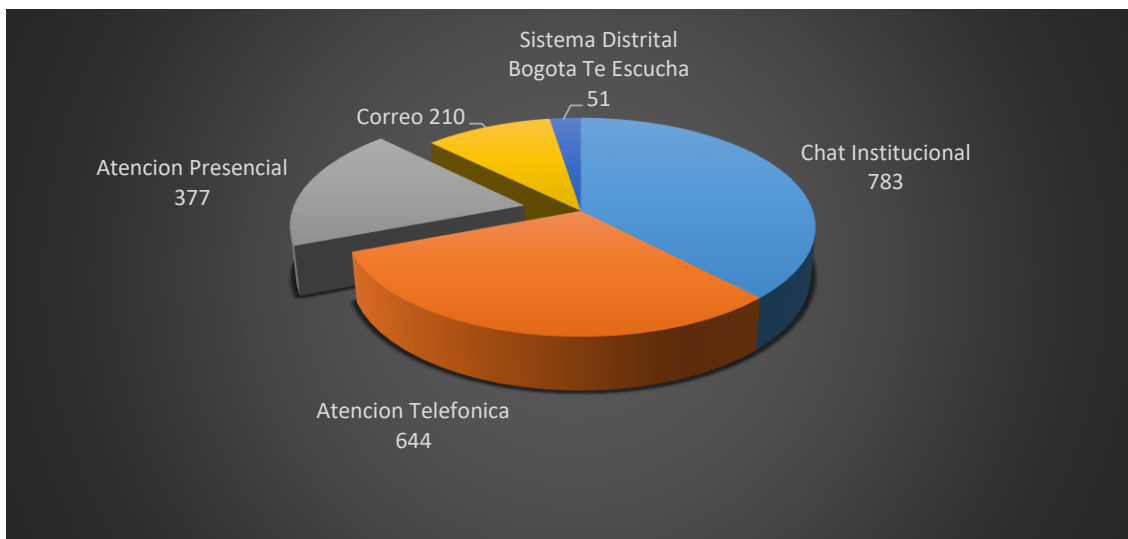
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de mayo de 2023 se recibieron 2.065 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	210
	Chat	783
	Presencial	377
	Telefónico	644
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	51
Total		2.065

Gráfico

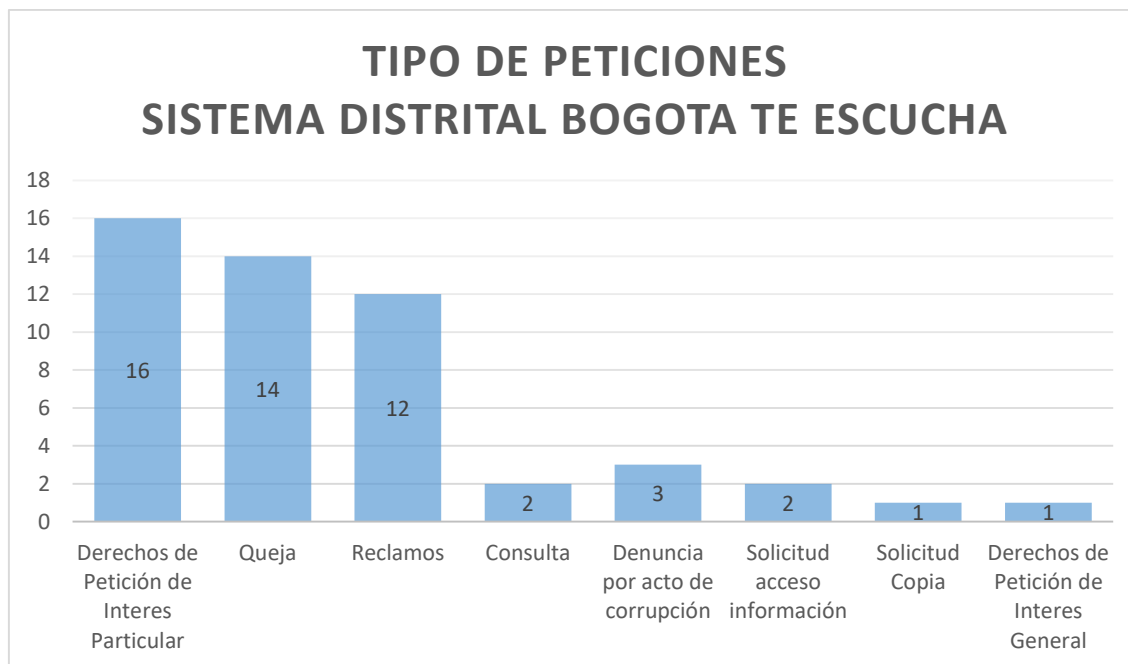


2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

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	16	31%
Reclamo	12	24%
Solicitud de Acceso a la Información	2	4%
Derecho de Petición de Interés General	1	2%
Queja	14	27%
Consulta	2	4%
Solicitud de Copia	1	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	6%
Total	51	100

Gráfico



3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	17
Becas	1
Bienestar Institucional	3
Cancelación matrícula académica	1
Carnetización	5
Certificados y constancias de estudios	18
Certificado de notas	14
Certificaciones reportes etc.	2
Cupos especiales	2
Cursos Intersemestrales	1
Delitos (Acoso Laboral)	1
Duplicado actas de grado	1
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	21
Gestión de trámites	14
Gestión jurídica	4
Gestión Financiera	7
Grados de pregrado y posgrado	6
Homologaciones	16
Idexud	16
Ilud administrativo	14
Inconformidades con evaluaciones y notas	2
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	481
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	9
Inscripciones matrículas cursos de extensión	38
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	16
Lista de Admitidos	12
Laboratorios	2
Movilidad académica	1
Oferta académica posgrado	15
Oferta académica pregrado	289
Paz y Salvos	6
Préstamo bibliotecario	1
Programa de apoyo alimentario	2
Programa Jóvenes en acción	7
Programa Jóvenes a la U	4
Recursos Físicos	2
Retiro Definitivo	6
Reingreso a un programa Académico	26

Repositorio	1
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	4
Servicio de salud	7
Talento humano	6
Transferencias estudiantes	11
Traslado de petición	1
Validación Título	10
Varios	157
(en blanco)	2
Total general	1.282

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

TIPO DE GESTION	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL
Oportuna	2	0	2
Extemporánea	1	1	2
Total Gestionadas	3	1	4

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
División de recursos humanos	1305652022	2084732022		
	1434562022	2130402022		
	1622212022	2223212022		
	2316572022	2563082022		
	2563782022	2651402022		
	2564432022	2701262022		
	2715252022	2811102022		
	2745272022	2840652022		
	2873622022	2840942022		
	2880872022	3703642022		
	2944462022	4158712021		
	2944802022			
	3315682022			
	3316672022			
	3321382022			
	3984672021			
4018022022				
902592022				
Oficina Asesora de Planeación y Control		1650072023		
OAS		2840652022		

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
IDEXUD	1747582023 1914882023	1324632023 1385382023 1414012023 1414012023 1472822023		
Udenet		172742023		
Recursos físicos		1650072023		
Docencia		1761912023		
Vicerrectoría Académica		1761912023		
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1792622023			
Decanatura Facultad de Ingeniería	1835552023			
Ingeniería Electrónica		858482023		
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1835552023	1533782023 1575442023		
Oficina Asesora Jurídica	1792622023 1894152023			
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1896092023			
Total General	25			

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	2033342023	1324632023		
	2074542023	1384812023		
	2174652023	1385382023		
	2225402023	1386772023		
	2297232023	1414012023		
	2300912023	1419902023		
	2308742023	1420282023		
	2314562023	1472822023		
	2315072023	1500982023		
	2315522023	1533782023		
	2315972023	1533782023		
	2325692023	1575442023		
	2373482023	1625572023		
	2416832023	1650072023		
	2417192023	1652922023		
	2419252023	1679842023		
	2437572023	1687432023		
	2437952023	1747582023		
	2439732023	1761912023		
	2440202023	1762022023		
	2443152023	1933952023		
	2443912023	1937882023		
	2445382023			
	2451252023			
	2453432023			
	2476672023			
	2482142023			
	2485322023			
	2488992023			
	2494502023			
2497302023				
2527572023				
2529502023				
2556742023				
2556812023				
2556902023				
2560362023				
2560622023				

	2560962023 2562332023			
Pendiente Vencida	104562023 104592023 1060762023 1097802023 1110592023 1128792023 1346242023 1384812023 1500982023 1576282023 1687432023 168942023 170832023 172132023 1742792023 1765842023 1876102023 1892992023 1899472023 2066132023 2130252022 2157852023 2229532023 2229642023 225922023 260812022 2840532022 3048282022 3070452022 3254272022 3287872022 3348502022 3458642022 3474732022 3559512022 3625332022 3626242022 3636942022 3651832022 3664352022	1128792023 1305652022 1384812023 1386772023 1419902023 1420282023 1434562022 1576282023 1622212022 1625572023 1742792023 1805692023 1894152023 2130252022 2316572022 2563782022 2564432022 260812022 2715252022 2745272022 2840532022 2873622022 2880872022 2944462022 2944802022 3048282022 3070452022 3254272022 3287872022 3314472022 3315682022 3316672022 3321382022 3348502022 3458642022 3474732022 3559512022 3625332022 3626242022 3636942022 3651832022 3664352022 3740462022 3744042022 3744462022 3777742022		

	372192023	3829522022		
	3740462022	3829522022		
	3744042022	3829522022		
	3744462022	3829522022		
	3777742022	3829522022		
	3829522022	3829522022		
	3848352022	3848352022		
	3848492022	3848492022		
	3936322022	3936322022		
	3979592022	3979592022		
	3981702022	3981702022		
	3981702022	3984672021		
	4087552021	4018022022		
	4092822022	4087552021		
	420552023	4092822022		
	4376922022	4376922022		
	4377162022	4377162022		
	4394762022	4394762022		
	4610722022	698092022		
	4677702022	860882022		
	4737562022	902592022		
	476252023			
	57302023			
	745542023			
	860882022			
	88752023			
Total General	105			

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	TOTAL GENERAL
División de Recursos Humanos	0	0 a 186 días	0 a 287 días	0 a 254 días	0 a 284 días	
IDEXUD	0	0	0 a 16 días	0	0	
Biología		0 a 17 días	0	0	0	
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	0	0	0 a 16 días	0	0	
Vicerectoría Administrativa y Financiera	0	0	0 a 157 días	0	0	
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	0	0 a 38 días	
Vicerectoría Académica	0	0	0	0 a 16 días	0 a 25 días	
Oficina Asesora de Planeación y Control	0	0	0	0	0	

6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

En el mes de mayo 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 mayo no se realizaron actualizaciones en el Portal Web institucional.

8. CHARLAS DE ORIENTACION UNIVERSITARIA, FERIAS Y EVENTOS

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
4/05/2023	Colegio Atahualpa IED	Presencial	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente	Visita / Charla
5/05/2023	Colegio Atahualpa IED	Presencial	Cra. 120 #22k-12 Barrio El Refugio - Fontibón Lugar: Aula Polivalente	Visita / Charla
11/05/2023	Colegio José Acevedo y Gómez	Presencial	Cra 9 B Este N.º 28-81 Sur Barrio San Pedro localidad San Cristóbal	Feria Universitaria
12/05/2023	Colegio Mayor De San Bartolomé	Presencial	Sede bachillerato carrera 7 # 9-96	Feria Universitaria
12/05/2023	Colegio Nuestra señora de la Sabiduría	Presencial	Calle 22 Sur No. 11B-51	Feria Universitaria
12/05/2023	Asociación Cristiana de Jóvenes ACJ-YMCA	Presencial	Carrera 16 A # 28 B 33 Teusaquillo	Feria Universitaria
17/05/2023	Colegio Instituto técnico Juan del Corral	Presencial	Cra 69 B No 79A -42 Barrio Las Ferias	Visita / Charla
17/05/2023	Colegio Instituto Técnico de Oriente	Presencial	Visita Sede Facultad de Ciencias y Educación	Visita Instalaciones UD
18/05/2023	Colegio Instituto técnico Juan del Corral	Presencial	Cra 69 B No 79A -42 Barrio Las Ferias	Visita / Charla
18/05/2023	Institución Educativa Vida Nueva Soacha	Presencial	Visita Sede Facultad de Ingeniería	Visita Instalaciones UD
18/05/2023	Feria Universitaria DANE 2023	Presencial	Sede Principal de la entidad, Cra 59 # 26 - 70	Feria Universitaria
19/05/2023	Feria Virtual DANE 2023	Virtual	Plataforma Meet	Feria Universitaria
24/05/2023	Colegio Álvaro Camargo de la Torre	Presencial	Visita Sede Facultad de Ingeniería	Visita Instalaciones UD
26/05/2023	Colegio Claretiano de Bosa	Presencial	Colegio Claretiano ubicado en la calle 60 sur 80k-02 Bosa centro	Feria Universitaria
26/05/2023	Feria de Servicios Supercade Móvil Localidad Usaquén	Presencial	Plazoleta de la Mariposa Calle 163a Carrera 6A	Feria Universitaria
26/05/2023	III Feria Universitaria de Educación Superior Engativá 2023	Presencial	Colegio Tomas Cipriano de Mosquera TV 113 # 66 – 95	Feria Universitaria
30/05/2023	Colegio los Tejares Localidad de Usme	Virtual	Plataforma Meet	Charla Orientación