



INFORME MENSUAL PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

OCTUBRE 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

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Líder del programa

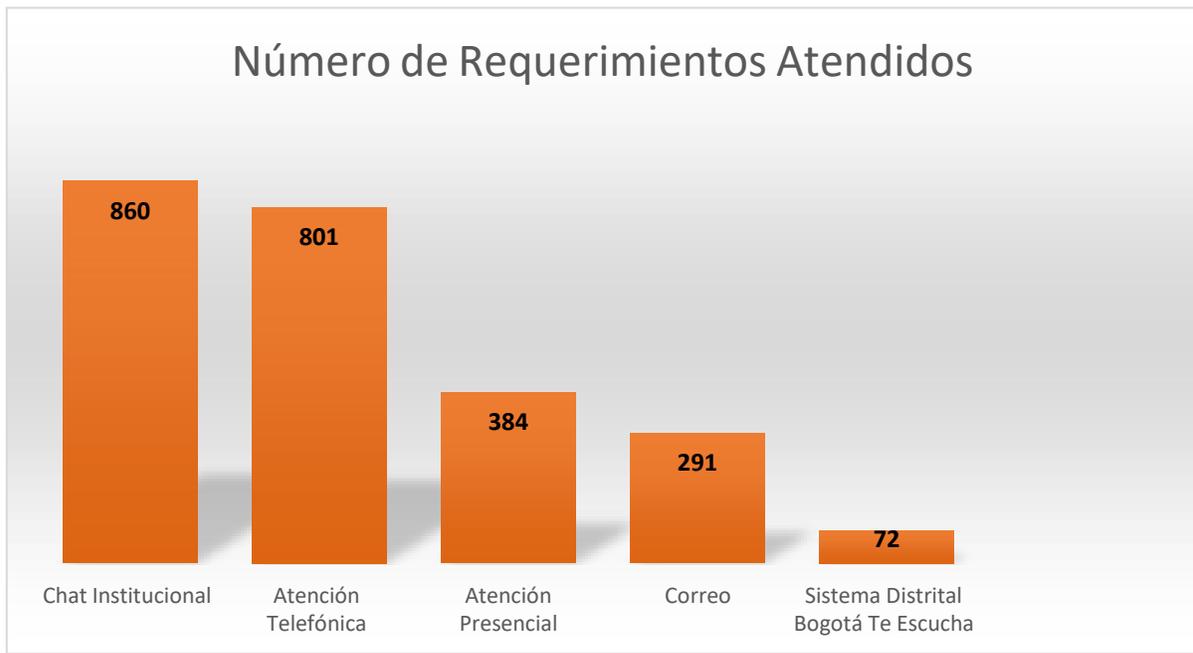
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de octubre de 2023 se recibieron 2.408 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	291
	Chat	860
	Presencial	384
	Telefónico	801
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	72
Total		2.408

Gráfico

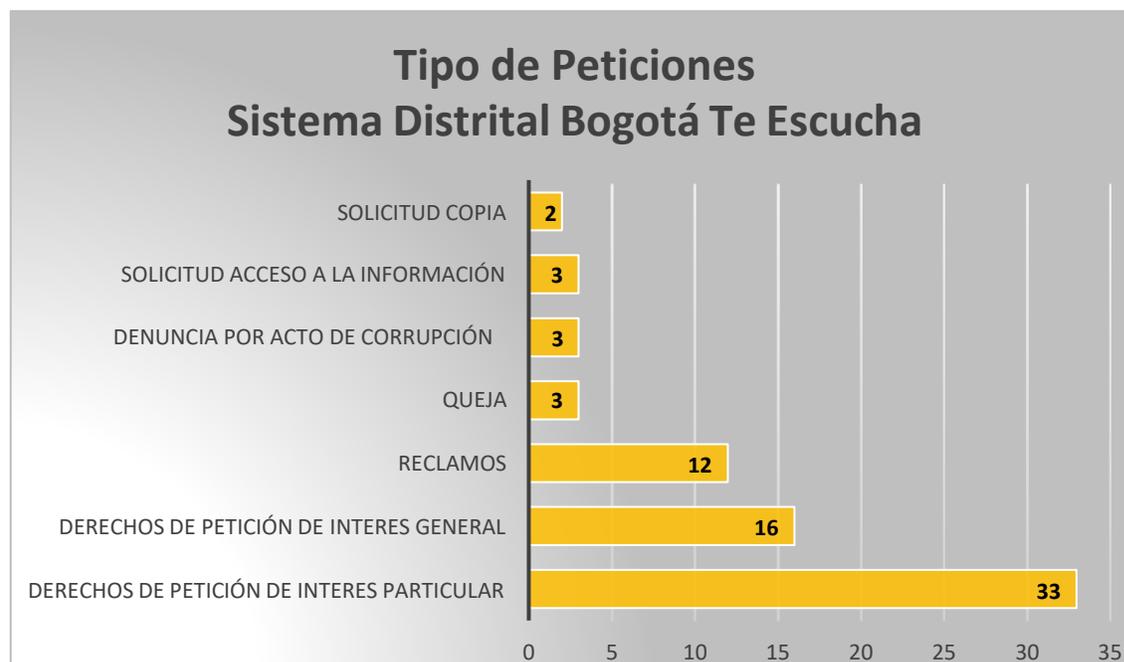


2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

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	33	46%
Derecho de Petición de Interés General	16	22%
Reclamo	12	17%
Queja	3	4%
Denuncia por actos de corrupción	3	4%
Solicitud acceso a la información	3	4%
Solicitud de Copia	2	3%
Total	72	100%

Gráfico



3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	7
Carnetización	4
Certificados y constancias de estudios	10
Certificados y Reportes	1
Certificado de notas	13
Copia Diploma	3
Copia acta de grado	4
Contratación CPS	1
Docentes	1
Deportes	1
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	1
Grados de pregrado y posgrado	11
Gestión Jurídica	1
Idexud	5
Ilud Administrativo	13
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	758
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	42
Inscripciones matrículas cursos de extensión	46
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	17
Laboratorios	1
Matrículas a Cursos de Idiomas	1
Matrícula aspirantes admitidos programas de Pregrado	1
Movilidad Académica	2
Oferta académica posgrado	6
Oferta académica pregrado	336
Pasantías	9
Paz y Salvo	5
Programa alimentario	2
Recibo matrícula	7
Retiro Voluntario	8
Reingreso a un programa Académico	11
Renovación matrícula estudiante	1
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	10
Repositorios	5
Servicio Salud	2
Talento Humano	3
Transferencias estudiantes	9
Unidad de Extensión	1
Validación Título	10

Temas	Total Peticiones
Varios	107
Total general	1476

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

TIPO DE GESTION	ACTUAL (Octubre)	ANTERIOR (Septiembre)	TOTAL
Oportuna	67	28	95
Extemporánea	5	29	34
Total Gestionadas	72	57	129

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre, se gestionaron oportunamente sesenta y siete (67) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiséis (26) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 93.05% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintinueve (29) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, quedaron pendientes por resultados para el mes de noviembre de 2023.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de octubre se realizó la gestión oportuna de veintiocho (28) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de veintinueve (29) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y dos (32) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de sesenta y siete (67) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de octubre de: 57/67 equivalente al 85,07%.

Para el mes de noviembre de 2023, noventa y nueve (99) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ingeniería	2	1	3	5.1%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	0	2	3.4%
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	0	1	1	1.7%
Especialización en Avalúos	1	0	1	1.7%
Especialización en Bioingeniería	0	1	1	1.7%
Especialización en Educación y Gestión Ambiental	0	0	0	0
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	0	1	1	1.7%
Ingeniería de Sistemas	0	0	1	1.7%
Ingeniería Eléctrica	0	1	1	1.7%
Maestría en Ingeniería énfasis en	0	2	2	3.4%

Ingeniería Electrónica				
Maestría en Investigación Social Interdisciplinaria	0	0	0	0
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	1.7%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	1.7%
Oficina de Bienestar Universitario	0	1	1	1.7%
Oficina de Contratación	1	3	4	6.8%
Oficina de Control Interno	0	2	2	3.4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	0	1	1.7%
Oficina de Extensión	2	7	9	15.5%
Oficina de Infraestructura	0	5	5	8.6%
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0

Rectoría	0	1	1	1.7%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	1.7%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	2	3.4%
Secretaría General	0	0	0	0
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	0	1	1	1.7%
Tesorería General	6	1	7	12.06%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	0	0
Vicerrectoría Académica	4	0	4	6.8%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	0	1	1.7%

Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1	0	1	1.7%
Oficina de Docencia	1	0	1	1.7%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1	0	1	1.7%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	1	0	1	1.7%
Unidad de Red de Datos UDNET	1	0	1	1.7%
Total General	26	32	58	100%

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	Periodo Actual	Periodo Anterior	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	35	2	37	37.3%
Pendiente Vencida	25	37	62	62.6%
Total General	60	39	99	100%

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de octubre de 2023 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de once punto ocho (11.8) días. En relación con el mes anterior aumentó en cinco (5) días y cinco (5) horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad de Ingeniería	13	1	2	1	0	0	0	0	4
Decanatura Facultad Tecnológica	16.8	1	2	2	0	1	0	0	6
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	15	1	0	0	0	0	0	0	1
Especialización en Avalúos	12	0	1	0	0	0	0	0	1
Especialización en Educación y Gestión Ambiental	28	0	1	0	0	0	0	0	1
Especialización en Gestión de Proyectos de Ingeniería	14	1	0	0	0	0	0	0	1
Ingeniería Industrial	4	0	1	0	0	0	0	0	1
Instituto de Lenguas - ILUD	13	0	1	0	0	0	0	0	1

Oficina Asesora de Tecnologías e Información	4	0	1	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	8.2	1	1	0	2	0	1	0	5
Oficina de Contratación	8	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno	5	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	3.5	1	0	0	0	0	0	3	4
Oficina de Docencia	7	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Extensión	11	0	2	0	0	0	1	0	1
Oficina de Infraestructura	17	1	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Talento Humano	11.25	1	3	0	0	0	0	0	4
Oficina Financiera	15	0	1	0	0	0	0	0	1
Rectoría	5.66	2	1	0	0	0	0	0	3
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	11.66	0	1	2	0	0	0	0	3

Secretaría General	11.66	1	2	0	0	0	0	0	3
Tesorería General	7.8	0	5	0	0	0	0	0	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	11.6	2	3	0	0	0	0	0	5
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	10	0	1	0	0	0	0	0	1
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	4.5	0	0	2	0	0	0	0	2
Unidad de Red de Datos UDNET	13	0	1	0	0	0	0	0	1
Vicerrectoría Académica	5.66	1	1	2	1	1	0	0	6
Total General	11.8	0.6	1.14	0.3	0.1	0.07	0.11	0.11	2.40

6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

Se solicitó una capacitación a la mesa de ayuda del Sistema de Bogotá te Escucha, para de esta manera se llevará un mejor control y prever posibles problemas con las diferentes dependencias que manejan el sistema.

7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

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

1. Unidad: Coordinación de Espacios Físicos Ciudadela Universitaria El Porvenir
 Responsable: Diego Verdugo
 Correo electrónico: rfisicosbosa@udistrital.edu.co
 Extensiones: Coordinación: 4230
 Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

2. Unidad: Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación
 Responsable: Luis Carlos García Sánchez
 Correo electrónico: ciencias_uext@udistrital.edu.co
 Extensiones: Coordinación: 6214 - 6215
 Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

3. Unidad: Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación
 Responsable: Irma Ariza Peña
 Correo electrónico: ciencias@udistrital.edu.co - consejofce@udistrital.edu.co
 Extensiones: Ext(s). 3020 – 3021
 Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

4. Unidad: Biblioteca Ricardo Pirajan Cantillo de la Facultad Tecnológica
 Responsable: Cristian Alejandro Chisaba Pereira
 Correo electrónico: biblio@udistrital.edu.co
 Extensiones: Coordinación: 5039 - 5036
 Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 2:00p.m

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

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
3/10/2023	Colegio Arborizadora Baja IED	PRESENCIAL	Localidad Ciudad Bolívar - Cll 59 I # 64ª 02 sur, Sede Única barrio Arborizadora Baja.	Feria Universitaria
5/10/2023	Colegio El Nogal I.E.D de Ciudad Bolívar	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad Tecnológica	Visita Instalaciones UD
5/10/2023	Colegio Privado Santísimo Rosario	PRESENCIAL	Cra 4 No9-96	Charla de Orientación
6/10/2023	Colegio La Giralda IED	PRESENCIAL	calle 1 # 3 - 60 barrio Las Cruces, localidad Santa Fé)	Charla de Orientación
7/10/2023	Pre Icfes barrio Nuestra Señora de la Paz	PRESENCIAL	Visita Sede Bosa Porvenir	Visita Instalaciones UD
7/10/2023	Colegio El Nogal I.E.D de Ciudad Bolívar	VIRTUAL	Visita Sede Bosa Porvenir	Visita Instalaciones UD
18/10/2023	Colegio Santiago de las Atalayas IED	PRESENCIAL	Calle 59C Sur No. 89B-4	Charla de Orientación

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
19/10/2023	Colegio Jaime Hernando Garzón Forero	PRESENCIAL	Carrera 85 A No. 49-45 Sur	Charla de Orientación
20/10/2023	Colegio el Paraíso de Manuela Beltrán	PRESENCIAL	Visita Sede Bosa Porvenir	Visita Instalaciones UD
20/10/2023	Centro de Integración Educativa del Norte -CIEN	PRESENCIAL	cra 100 A No 135A - 04 Barrio Suba La chucua	Charla de Orientación
23/10/2023	Colegio Ciudad Chengdú	PRESENCIAL	localidad de Usme Barrio Bolonia Calle 79 sur #8-50 este	Charla de Orientación
25/10/2023	Instituto Técnico Juan del Corral	PRESENCIAL	Carrera 69 B # 78 A 42 Localidad Engativá	Feria Universitaria
30/10/2023	Colegio Instituto Técnico República de Guatemala	PRESENCIAL	Calle 78 bis # 69T-45 Barrio: Ferias, Localidad: Engativá	Charla de Orientación
30/10/2023	Institución Educativa Diego Montaña Cuellar	PRESENCIAL	instalaciones de la Institución, sede B, dirección AV USME # 95 A 20 SUR	Feria Universitaria