

**INFORME MENSUAL PQRS
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

SEPTIEMBRE 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

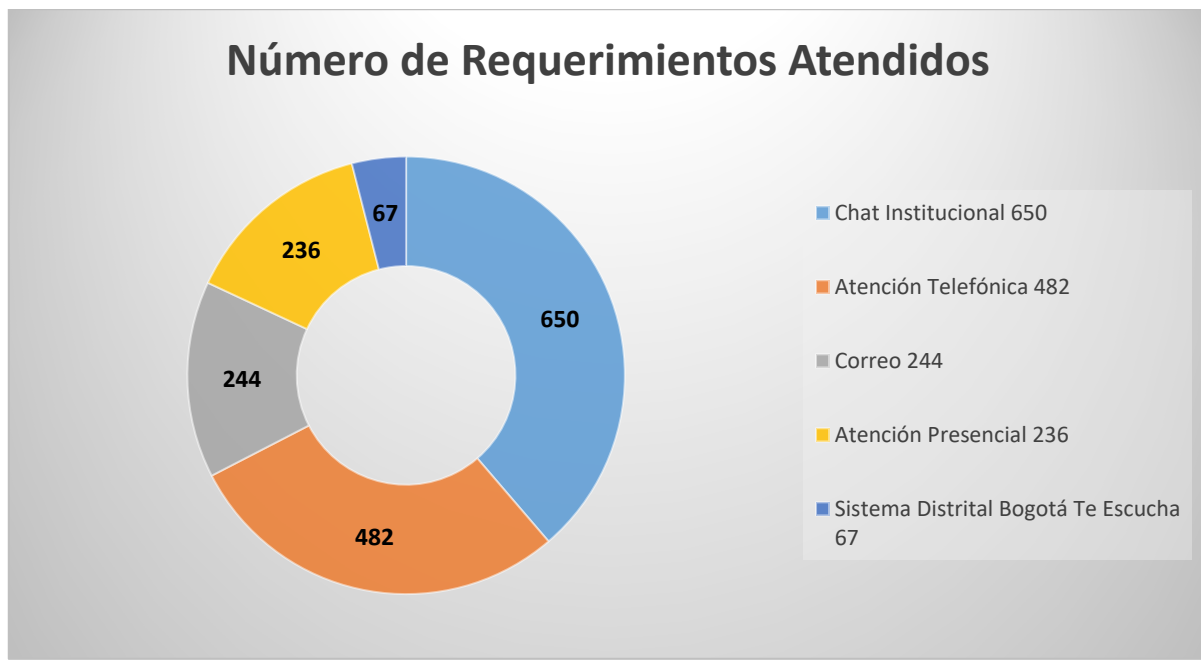
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de septiembre de 2023 se recibieron 1.679 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	244
	Chat	650
	Presencial	236
	Telefónico	482
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	67
Total		1.679

Gráfico

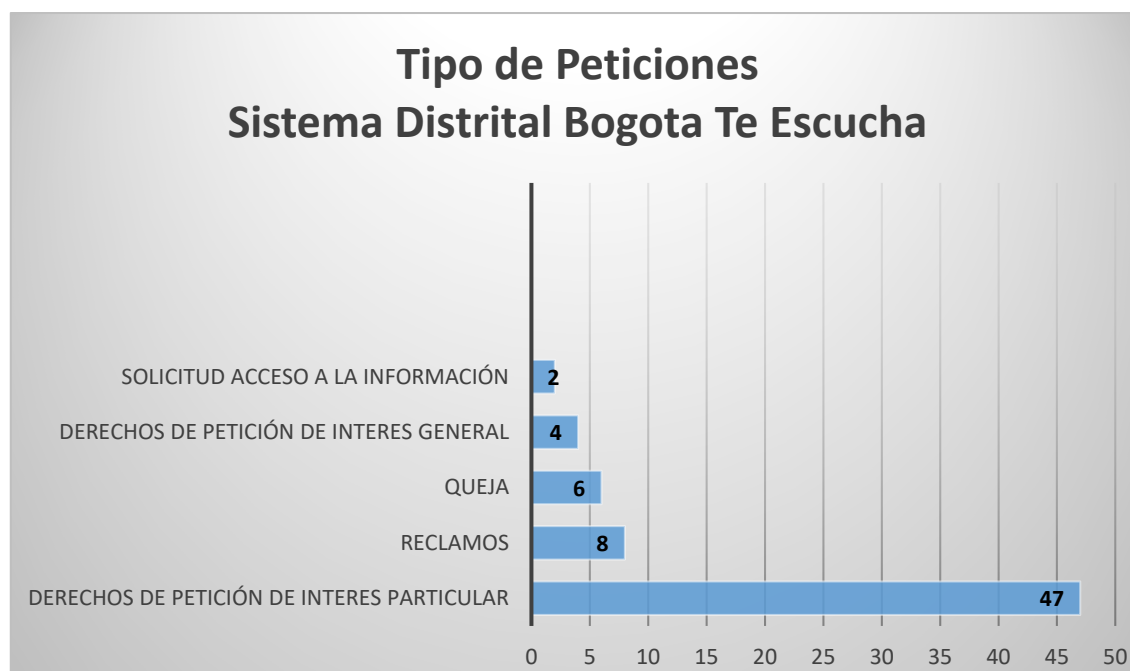


2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

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	47	70%
Queja	6	9%
Reclamo	8	12%
Derecho de Petición de Interés General	4	6%
Solicitud acceso a la información	2	3%
Total	67	100%

Gráfico



3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	4
Becas	4
Bienestar Institucional	2
Carnetización	9
Certificados y constancias de estudios	11
Certificado de notas	11
Certificado Monitorias	1
Conectividad	1
Copia acta de grado	7
Contratación Servicios	1
Docentes	2
Egresados	1
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	3
Grados de pregrado y posgrado	5
Hurto de bienes	1
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	422
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	10
Inscripciones matrículas cursos de extensión	29
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	13
Laboratorios	1
Matrículas a Cursos de Idiomas	2
Matrícula aspirantes admitidos programas de Pregrado	2
Oferta académica posgrado	22
Oferta académica pregrado	199
Préstamo Bibliotecario	1
Pasantías	18
Programa Jóvenes en acción	4
Programa alimentario	4
Recibo matrícula	10
Retiro Voluntario	3
Reingreso a un programa Académico	16
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	4
Repositorios	1
Servicio Salud	3
Recursos Humanos	2
Transferencias estudiantes	6
Validación Título	5
Varios	122
Total general	962

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

TIPO DE GESTION	ACTUAL (Septiembre)	ANTERIOR (Agosto)	TOTAL
Oportuna	76	30	106
Extemporánea	26	08	20
Total Gestionadas	102	38	140

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	(SEPTIEMBRE)	(AGOSTO)	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	1	1	0.15%
Decanatura Facultad Tecnológica	0	1	1	0.15%
Egresados	0	1	1	0.15%
Especialización en Educación en Tecnología	0	1	1	1.63%
Ingeniería Catastral y Geodesia - ICG	0	1	1	1.63%
Ingeniería Eléctrica	1	1	2	3.27%
Ingeniería Industrial	0	1	1	1.63%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	0	1	1	1.63%
Oficina de Contratación	1	0	1	1.63%
Oficina de Docencia		1	1	1.63%
Oficina de Extensión	3	1	4	6.55%
Oficina de Infraestructura	2	1	3	4.91%

DEPENDENCIA	(SEPTIEMBRE)	(AGOSTO)	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	0	1	1	1.63%
Secretaría General	1	1	2	3.27%
Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos	0	1	1	1.63%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos	0	1	1	1.63%
Tesorería General	1	7	8	13.11%
Vicerrectoría Académica	8	7	15	24.59%
Biología	1	0	0	1.63%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	3	0	3	4.91%
Ingeniería de Sistemas	1	0	1	1.63%
Instituto de Lenguas - ILUD	4	0	4	6.55%
IPAZUD	1	0	1	1.63%
Maestría en Manejo Uso y Conservación del Bosque	1	0	1	1.63%
Oficina de Contratación	1	0	1	1.63%

DEPENDENCIA	(SEPTIEMBRE)	(AGOSTO)	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Talento Humano	1	0	1	0.16%
Rectoría	1	0	1	1.63%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	0	1	1.63%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	0	1	1.63%
Total General	33	29	61	100%

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	(SEPTIEMBRE)	(AGOSTO)	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	41	03	44	65.67%
Pendiente Vencida	07	16	23	34.32%
Total General	48	19	67	100%

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	QUEJA	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	15	0	1	0	0	0	1
Decanatura Facultad Tecnológica	3	0	1	0	0	1	2
Ingeniería de Sistemas	6	0	0	0	0	1	1
Ingeniería Eléctrica	4	0	1	0	0	0	1

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	TOTAL GENERAL
Instituto de Lenguas - ILUD	7	0	1	0	0	0	1
Oficina Asesora de Planeación	6	0	0	0	1	0	1
Oficina Asesora Jurídica	3	0	1	0	0	0	1
Oficina de Bienestar Universitario	7.5	0	1	1	0	0	1
Oficina de Contratación	5	0	0	1	0	0	1
Oficina de Control Interno	8.3	0	2	0	0	1	3
Oficina de Extensión	6.57	1	4	1	0	1	7
Oficina de Talento Humano	13.5	0	5	1	0	0	6
Rectoría	2	0	0	0	0	1	1
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	7.3	0	3	0	0	0	3
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	4	0	3	1	0	0	4
Secretaría General	9	0	0	1	0	0	10
Tesorería General	1.94	0	18	0	0	0	18
Unidad de Red de Datos UDNET	6	1	0	0	0	0	1
Vicerrectoría Académica	1.8	1	3	0	0	0	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8.5	1	2	0	1	0	4
Total General	6,27	0,2	2,3	0,3	0,05	0,25	3,55

6. ACCIONES DE MEJORA ADELANTADAS EN EL PERIODO

Al momento de revisar todas las peticiones y demás solicitudes extemporáneas sin responder, se implementó una nueva estrategia al momento de notificar estas mismas, esto es, discriminando por medio escrito, aquellas solicitudes vencidas y acumuladas que pueda tener una sola dependencia, para que de esta manera se dé mayor celeridad al momento de notificar y así brindar una respuesta más rápida al peticionario. Así mismo, se solicita realizar una mesa de trabajo con estas dependencias y así evacuar todas estas solicitudes vencidas extemporáneas.

7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

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

1. Unidad: Comité de Currículo y Calidad
Responsable: Carmenza Moreno Roa
Correo electrónico: curriculocalidadinst@udistrital.edu.co
Extensiones: Coordinación: 1336
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
01/09/2023	Colegio Ciudad de Cali	PRESENCIAL	Cra 87 Bis A No 42-56 Sur Barrio Ciudad de Cali.	Feria Universitaria
01/09/2023	Colegio Liceo la Nueva Estancia de Suba	PRESENCIAL	Crr 133 # 132 – 59. B/ Nogales de Suba	Feria Universitaria
01/09/2023	Colegio Bienestar Estudiantil IE Vida Nueva	PRESENCIAL	Carrera 3 No 19A-47 detrás del centro clínico San Luis autopista Sur- Soacha	Feria Universitaria
5/09/2023	Liceo Mayor de Soacha	PRESENCIAL	IND CL 38 6 A 55 ESTE	Feria Universitaria
5/09/2023	Institución Educativa El Bosque	PRESENCIAL	KR 19 ESTE 31 A 64	Feria Universitaria
06/09/2023	V. Expo Feria Universitaria Comfamiliar Huila	VIRTUAL	Plataforma: Teams	Feria Universitaria
07/09/2023	Colegio Nuestra señora del Pilar Sur	PRESENCIAL	Calle 11 sur N°9 11 – Teatro Colegio de Nuestra Señora del Pilar Sur barrio Quinta Ramos.	Feria Universitaria
07/09/2023	Colegio Laurel de Cera	PRESENCIAL	localidad de bosa barrio parques de Bogotá Calle 85 Sur #94-75	Visita al colegio Charla de orientación

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
07/09/2023	Colegio La Giralda	PRESENCIAL	Calle 1. # 3-60. En la Localidad de Candelaria.	Feria Universitaria
08/09/2023	Colegio Francisco Primero	PRESENCIAL	carrera 28 B N 65-80	Feria Universitaria
08/09/2023	Feria de Servicios SuperCADE Móvil - Corabastos	PRESENCIAL	Avenida Carrera 80 # 2-51	Feria Universitaria
08/09/2023	Colegio Camilo Torres	PRESENCIAL	Carrera 7 #33-6	Feria Universitaria
12/09/2023	Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central	PRESENCIAL	calle 13 No 16-74	Feria Universitaria
12/09/2023	Colegio Tibabuyes Universal IED	PRESENCIAL	Visita sede Macarena A	Visita instalaciones UD
13/09/2023	Colegio Nueva Alianza Integral	PRESENCIAL	Carrera 7 A No. 7- 60 sur	Visita al colegio Charla de orientación
13/09/2023	Colegio San Cayetano I.E.D	PRESENCIAL	Localidad Usme calle 74b sur N° 17-49 este Barrio Juan Rey	Feria Universitaria
14/09/2023	Colegio Jorge Eliecer Gaitan	PRESENCIAL	calle 66 No 43-25	Feria Universitaria
14/09/2023	Colegio Eduardo Santos	PRESENCIAL	Cra 19 A BIS # 1 C - 55	Feria Universitaria
15/09/2023	Colegio San José de Calasanz	PRESENCIAL	Calle 129 No 88B-35 Suba Rincón	Feria Universitaria
15/09/2023	Colegio Bilbao IED	PRESENCIAL	Instalaciones del Colegio Bilbao IED, Calle 143A N° 118-5	Feria Universitaria
15/09/2023	Liceo Moderno Leon Baez	PRESENCIAL	Calle 33 bis sur 86-72, Patio Bonito, Localidad de Kennedy.	Feria Universitaria
19/09/2023	Institución educativa Luis Carlos Galán	PRESENCIAL	TV 5 A ESTE 6 30 Soacha	Feria Universitaria
19/09/2023	Institución Educativa Gabriel Garcia Marquez	PRESENCIAL	IND CALLE 44 NO 27B 20 ESTE Soacha	Feria Universitaria
20/09/2023	Colegio Rafael Bernal	PRESENCIAL	Carrera 53 No 75-17	Feria Universitaria
20/09/2023	Colegio José María Vargas Vila IED	PRESENCIAL	Visita sede Macarena A	Visita Instalaciones UD

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
21/09/2023	Colegio Lazarillo de Tormes	PRESENCIAL	Localidad Kennedy Cl. 51 Sur # 78g11 a, Bogotá Barrio Catalina 1	Feria Universitaria
25/09/2023	Colegio Fanny Mikey	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad Tecnológica	Visita Instalaciones UD
25/09/2023	Colegio Roberto Velandia	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad Ciencias sede macarena	Visita Instalaciones UD
26/09/2023	Colegio Inem Santiago Pérez- Tunal- I.E.D	PRESENCIAL	Localidad Tunjuelito Kr 24 # 49-86 Sur Barrio Tunal	Feria Universitaria
26/09/2023	Colegio Roberto Velandia	PRESENCIAL	Visita Sede Facultad Ciencias sede macarena	Visita Instalaciones UD
27/09/2023	Colegio Heladia Mejía	PRESENCIAL	Calle 65 No 15a-04	Feria Universitaria
28/09/2023	Colegio Hernando Durán Dussan I.E.D	PRESENCIAL	Localidad Kennedy CL 42 F SUR # 88 A - 25 Barrio Dintalito	Feria Universitaria
29/09/2023	Alcaldía local de Usme	PRESENCIAL	auditorio de la alcaldía local de Usme ubicada en la calle 137 sur 3 a 44.	Feria Universitaria