

INFORME MENSUAL PQRS  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

NOVIEMBRE 2023

Facultad de Ingeniería "Sabio Caldas" 40-62

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

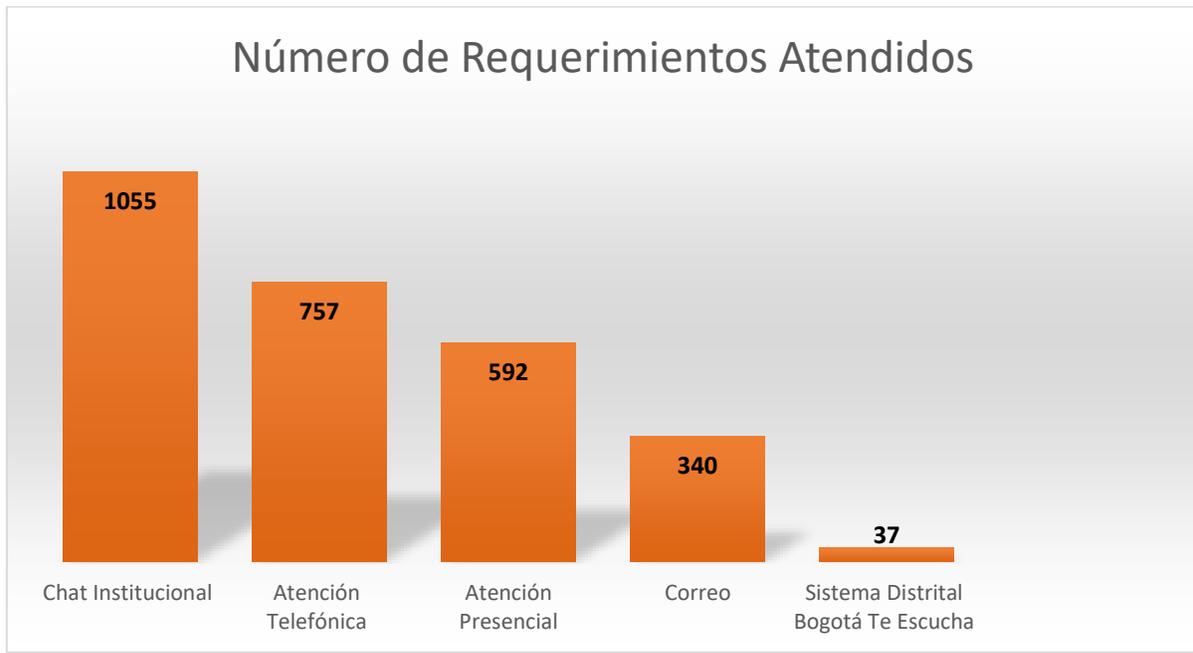
Elaboración y acopio de información: Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

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

En el mes de noviembre de 2023 se recibieron 2.781 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	340
	Chat	1055
	Presencial	592
	Telefónico	757
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	37
<b>Total</b>		<b>2.781</b>

Gráfico



## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de noviembre de 2023 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 51.3%, Reclamo: 21.6%, Solicitud de Acceso a la Información: 8.1%, Derecho de Petición de Interés General: 8.1%, Queja: 5.4%, Consulta: 2.7%, solicitud de copia: 2.7%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	19	51,3%
Derecho de Petición de Interés General	3	8.1%
Reclamo	8	21.6%
Queja	2	5.4%
Consulta	1	2.7%
Solicitud acceso a la información	3	8.1%
Solicitud de Copia	1	2.7%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Gráfico



### 3. TEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Temas	Total Peticiones
Aplazamiento de semestre	9
Becas	4
Bienestar Institucional	1
Carnetización	5
Cancelación de Matrícula	3
Calendario Académico	2
Certificados y constancias de estudios	10
Certificados y Reportes	1
Certificado de notas	14
Fallas Tecnológicas de red y conectividad	3
Copia acta de grado	4
Contratación CPS	2
Contratación Bienes	1
Convenios Interadministrativos	2
Cursos Intersemestrales	1
Devolución y/o Compensación De Pagos en exceso y Pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	1
Egresados	1
Ferías y eventos	30
Grados de pregrado y posgrado	6
Gestión Jurídica	1
Oficina de Extensión	4
Ilud Administrativo	9
Inscripción aspirantes a programas de pregrado	617
Inscripción aspirantes a programas de posgrado	31
Inscripciones matrículas cursos de extensión	41
Inscripciones matrículas cursos de idiomas	20
Inhabilidades	5
Listado de admitidos	43
Laboratorios	1
Matrículas a Cursos de Idiomas	2
Matrícula aspirantes admitidos programas de Pregrado	6
Matrícula aspirantes admitidos programas de Posgrado	1
Oferta académica posgrado	11
Oferta académica pregrado	624
Pasantías	12
Paz y Salvo	5
Petición / queja	4

Temas	Total Peticiones
Programa alimentario	7
Recibo matrícula	7
Retiro Voluntario	5
Reingreso a un programa Académico	16
Renovación matrícula estudiante	2
Registro, Inscripción, Adición, Homologación y Cancelación de Asignaturas	7
Repositorios	3
Salidas prácticas y otros eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Servicio Salud	1
Talento Humano	2
Transferencias estudiantes	7
Validación Título	5
Varios	89
<b>Total general</b>	<b>1689</b>

En el mes de noviembre, los temas más representativos fueron “oferta Académica Pregrado” con el 37% e “inscripción aspirante a programas de pregrado” con el 36% de participación debido a que la universidad se encuentra en proceso de inscripciones para el periodo 2024-1. Los demás temas relacionados en la tabla obtuvieron participaciones menores o iguales al 5%.

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

TIPO DE GESTION	ACTUAL (Noviembre)	ANTERIOR (Octubre)	TOTAL
Oportuna	22	11	33
Extemporánea	15	19	34
<b>Total Gestionadas</b>	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>67</b>

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE	PERIODO ANTERIOR OCTUBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Vicerrectoría Académica	1	2	3	8.8%

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE</b>	<b>PERIODO ANTERIOR OCTUBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Tesorería General	4	0	4	11.7%
Oficina Asesora de planeación	1	1	2	5.8%
Oficina de Talento Humano	0	0	0	0%
Oficina de Extensión	3	1	4	11.7%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	0	1	2.9%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	0	1	2.9%
Decanatura Facultad Tecnológica	0	1	1	2.9%
Oficina de Infraestructura	1	0	1	2.9%
Secretaría académica Facultad de Ciencias y Educación	1	0	1	2.9%
Artes Musicales	1	0	1	2.9%
Egresados	0	0	0	0%
Unidad Biblioteca	1	0	1	2.9%
Oficina de Contratación	1	1	2	5.8%

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PERIODO ACTUAL NOVIEMBRE</b>	<b>PERIODO ANTERIOR OCTUBRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	2.9%
Oficina de Control Interno	0	2	2	5.8%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	3	3	8.8%
PlanEstIC-UD	0	0	0	0%
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	2	2	5.8%
Ingeniería Industrial	0	1	1	2.9%
Oficina de Docencia	0	1	1	2.9%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	0	1	1	2.9%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica	0	1	1	2.9%
<b>Total General</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

## **PERIODO ACTUAL**

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre, se gestionaron oportunamente veinte dos (22) acciones ciudadanas, y se realizaron dieciséis (16) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 59.4% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, diecinueve (19) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2023.

## PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de once (11) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de diecinueve (19) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de dieciocho (18) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de noventa y nueve (99) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 30/99 equivalente al 29,7%.

Para el mes de diciembre de 2023, treinta y seis (36) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

Tabla: Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	Periodo Actual Noviembre	Periodo Anterior Octubre	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	13	0	13	36.1%
Pendiente Vencida	14	9	23	63.9%
<b>Total General</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

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

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de noviembre de 2023 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez punto siete (10.7) días. En relación con el mes anterior disminuyó en un día y una hora.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	TOTAL GENERAL
Vicerrectoría Académica	2		8	11	5	5.5		6.42
Tesorería General			37.5	2				21

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	TOTAL GENERAL
Administración Deportiva		14						14
Artes Musicales			14					14
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			11.5	2				8.3
Decanatura Facultad de Medio Ambiente				12				12
Egresados		14						14
Oficina Asesora de planeación					9			9
Oficina Asesora Jurídica				13				13
Oficina de Contratación				7				7
Oficina de Control Interno			7					7
Oficina de Extensión		18	6		6.5			8.16
Oficina de Infraestructura				16				16
Oficina de Talento Humano			14.3				13	14
PlanEstIC-UD			2					2

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	TOTAL GENERAL
Secretaría académica Facultad de Ciencias y Educación			2					2
Unidad Biblioteca			5					5
<b>TOTAL GENERAL</b>	2	15.3	6.28	9.33	7	5.5	13	<b>10.7</b>

## 6. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

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

1. Unidad: Secretaría General

Responsable: Camilo Andrés Bustos Parra ( E )

Correo electrónico: [sgral@udistrital.edu.co](mailto:sgral@udistrital.edu.co)

Extensiones: Ext(s). Secretaria: 1016 - Asistente académico: 1018 - Asistente: 1017

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5:00 p.m.

2. Unidad: Área de 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: Atención al ciudadano: 1421-1422 - 5026 - 4212 - Ferias Universitarias - Colegios: 3069 - Soporte Técnico Bogotá te Escucha: 1420

Horario de atención: 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.

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

Durante el mes de noviembre se participó en 6 ferias Universitarias, se atendió 1 visita a las instalaciones de la Facultad de Ciencias y Educación y se realizó 1 visita a un colegio para charla de orientación a sus estudiantes.

A continuación, se relacionan los eventos

FECHA	INSTITUCIÓN / EVENTO	PRESENCIAL / VIRTUAL	LUGAR / PLATAFORMA	TIPO DE EVENTO
1/11/2023	Colegio José Acevedo Y Gómez	PRESENCIAL	Cra 9 B Este N.º 28-81 Sur Barrio San Pedro Localidad San Cristóbal	Feria Universitaria
3/11/2023	Feria Estudiantil Jóvenes Con Energía 2023	PRESENCIAL	Cámara de Comercio de Bogotá, sede Kennedy.	Feria Universitaria
3/11/2023	Feria Secretaría Educación Municipio de Zipaquirá	PRESENCIAL	Coliseo Arena de la Sal Carrera 23 # 2-65	Feria Universitaria
9/11/2023	Feria Virtual Universitaria Secretaría de Educación Boyacá	VIRTUAL	Plataforma Facebook / Youtube	Feria Universitaria
10/11/2023	feria de Servicios SuperCADE Móvil - Tunjuelito	PRESENCIAL	Plazoleta del centro comercial Ciudad Tunal Cl 47b Sur No 24b-33	Feria Universitaria
14/11/2023	Colegio Pedro de Heredia	PRESENCIAL	Facultad de Ciencias y Educación Sede Macarena	Visita Instalaciones UD
14/11/2023	Colegio Alfonso Reyes Echandía	PRESENCIAL	cra 86 No74-00 Sur Barrio Bosa San Pedro	Charla de Orientación
24/11/2023	Asociación Cristiana de Jóvenes YCMA	PRESENCIAL	Carrera 16 A # 28 B 33 Teusaquillo	Feria Universitaria