



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**  
Acreditación Institucional de Alta Calidad

# **INFORME MENSUAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO.**

**DICIEMBRE 2023**

## **ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

DIRIGIDO A:

- CONSEJO SUPERIOR UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
- OFICINA ASESORA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS
- CIUDADANIA EN GENERAL



**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

**Elaboración y acopio de información:**

Grupo de trabajo Área Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano

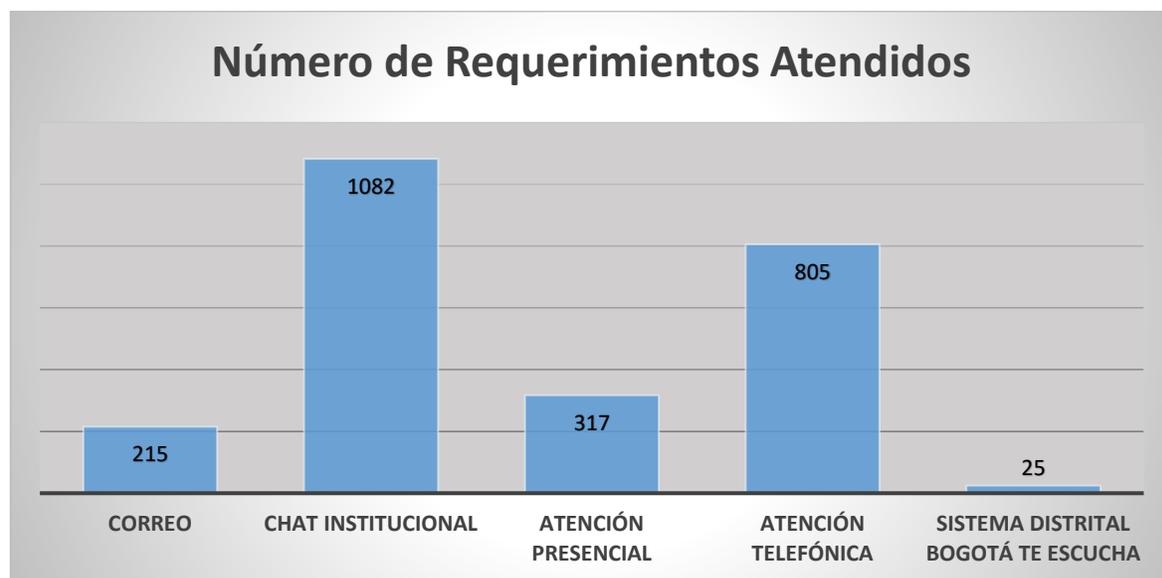
## 1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de diciembre de 2023 se recibieron 2.444 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	215
	Chat	1082
	Presencial	317
	Telefónico	805
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	25
<b>Total</b>		<b>2.444</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Gráfico



De acuerdo al gráfico el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional con un 44%, seguido de atención telefónica (33%) y atención presencial (13%) y finaliza con un 9% de atención mediante los correos electrónicos institucionales y el 1% de participación por medio del Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de diciembre de 2023 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 42.5%, Reclamo: 30%, Solicitud de Acceso a la Información: 0%, Derecho de Petición de Interés

General: 12.5%, Queja: 5%, Consulta: 5%, solicitud de copia: 2.5%, denuncia por actos de corrupción: 2.5%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	17	42.5%
Reclamo	12	30%
Solicitud de Acceso a la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	5	12.5%
Queja	2	5%
Consulta	2	5%
Solicitud de Copia	1	2.5%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2.5%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Gráfico



### 3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

Los temas y servicios solicitados por los distintos canales durante el mes de diciembre de acuerdo a la temática y el índice de incidencia son los siguientes.

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>
Admisiones	2
Aplazamiento De Semestre	7
Artes Musicales	2
Calendario Académico	2
Carnetización	1
Certificado De Notas	19
Certificado Y Constancia De Estudios	3
Certificados Y Constancias De Estudios	4
Duplicado Actas De Grado, Diplomas, Documentos	1
Fallas Tecnológicas De Red Y Conectividad: Pwi, Condor, Correo Institucional, Sistema De Información	1
Grado De Pregrado Y Posgrado	2
Ilud	11
Ilud Administrativo	1
Inscripción Aspirantes A Programas De Posgrados	9
Inscripción Aspirantes A Programas De Pregrado	373
Inscripción Aspirantes A Programas De Pregrados	116
Inscripciones, Matriculas Cursos De Idiomas	11
Lista De Admitidos/ No Admitidos	65
Matricula Aspirantes Admitidos A Programas De Pregrado	66
Matrícula Aspirantes Admitidos A Programas De Pregrado	14
Multas	1
Oferta Académica	146
Oferta Académica Posgrado	8
Oferta Académica Posgrado	1
Oferta Académica Pregrado	78
Paz Y Salvos	2
Pregrado	1
Preparatorio Artes Musicales	1
Presencial	3
Programa De Apoyo Alimentario	1
Programa De Artes Plásticas	2
Programa De Pregrado	9
Registro, Inscripción, Adición, Homologación Y Cancelación De Asignaturas	6
Reingreso	2
Reingreso A Un Programa Académico	10
Renovación De Matrícula De Estudiantes	3
Transferencia De Estudiantes De Pregrado	7
Validación De Titulo	3
Varios	84
<b>Total general</b>	<b>1078</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

En el mes de diciembre, los temas más representativos fueron “inscripción aspirante a programas de pregrado” con el 34.60% y “oferta académica” con un 13.54% de participación debido a que la universidad se encuentra en proceso de inscripciones y oficialización de matrícula para el periodo 2024-1. Los demás temas relacionados en la tabla obtuvieron participaciones menores o iguales al 7%.

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

En el mes de diciembre de 2023 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veintiuno (21) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL DICIEMBRE	ANTERIOR NOVIEMBRE	TOTAL
Oportuna	10	4	14
Extemporánea	2	5	7
<b>Total Gestionadas</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>21</b>

Tabla: Respuesta por cierres definitivos

#### PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y se realizaron doce (12) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 83.3% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cinco (5) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante diciembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2023.

#### PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de cuatro (4) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de diez (10) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de nueve (9) peticiones al corte del mes de noviembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 9/30 equivalente al 30%.

Para el mes de enero de 2024, treinta y ocho (38) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL DICIEMBRE	PERIODO ANTERIOR NOVIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina Asesora de Planeación	0	1	1	4.5%
Oficina de Extensión	0	2	2	9.1%

Administración Deportiva	0	1	1	4.5%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	4.5%
Oficina de Control Interno	0	1	1	4.5%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	4.5%
Decanatura Facultad Tecnológica	0	2	2	9.1%
PlanEsTIC-UD	0	1	1	4.5%
Vicerrectoría Académica	9	0	9	41%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	0	1	4.5%
Administración Ambiental	2	0	2	9.1%
<b>Total General</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL DICIEMBRE	PERIODO ANTERIOR NOVIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	25	1	26	68.4%
Pendiente Vencida	2	10	12	31.6%
<b>Total General</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

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

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de diciembre de 2023 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de tres puntos siete (3.7) días. En relación con el mes anterior disminuyó en siete días.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJAS	COPIAS	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
Academia Luis A. Calvo		2							2
Oficina de Extensión			3.7	5.4					4.5
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	10.5	6							8.2
Oficina de Control Interno Disciplinario							8		8
Oficina de Talento Humano			5						5
Licenciatura en Biología			1						1
Vicerrectoría Académica		2	2.7	5.4		2			3.02
Instituto de Lenguas - ILUD			7	10					8.5
Administración Ambiental			5			4			4.5
Rectoría			2						2
Oficina de Contratación		4							4
Secretaría Académica							4		4

Facultad de Ingeniería									
<b>TOTAL GENERAL</b>	10.5	3.5	4	6.7	0	3	4	8	<b>3.7</b>

Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 7. ACTUALIZACIONES DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL

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

1. Oficina de Extensión  
Responsable: Héctor Javier Fuentes López (E)  
Dirección: Calle 40A Bis # 13 - 09 Piso 16  
Página web  
PBX: (+57) 6013239300 Ext(s). 6220 - 6223  
idexud@udistrital.edu.co  
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
2. Laboratorios de la Facultad De Artes ASAB  
Responsable: Ana Cecilia Vargas Nuñez  
Dirección: Carrera 13 # 14 - 69 Piso 1  
PBX: (+57) 6013239300 Ext(s). Coordinación: 6602  
lab-facartes@udistrital.edu.co  
Horario de atención:  
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.