



## UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., 08 de julio de 2026

UQRAC-349-2026

### RESPUESTA PETICIÓN ANÓNIMA

En atención a la queja identificada con el radicado 4620022026, allegada a través del **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, en calidad de **petionario anónimo**, se procede a poner en su conocimiento la respuesta emitida por la dependencia competente de esta entidad, en los siguientes términos:

**Referencia:** Queja No. 4620022026

*En atención a las peticiones No. 4620022026, se informa que mediante comunicado publicado en el aplicativo Bogotá te Escucha se dio respuesta formal a la solicitud relacionada con la dependencia mencionada en su queja. En dicha comunicación se indicó cuál será el respectivo trámite.*

### Respuesta del Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital - ILUD

“Cordial saludo. Por medio de la presente, me permito remitir oficio ILUD 2026-0292 del 2 de julio de 2026, por medio del cual se brinda respuesta a su queja.”

| DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO                                                                                                                                |                                                              |                                                    |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------|
| FORMULARIO EVENTO                                                                                                                                             |                                                              |                                                    |                            |
| Actividad                                                                                                                                                     | Evento                                                       | Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad | Fecha de Ingreso           |
| Clasificación                                                                                                                                                 | Asignar                                                      | 2026-07-02                                         | 2026-07-01 12:00 a. m.     |
| Funcionario que Atiende                                                                                                                                       | Fecha de Asignación                                          | Fecha de Finalización                              | Fecha de Vencimiento       |
| Angie Lizeth Suarez Chaves                                                                                                                                    | 2026-07-01 02:47 p. m.                                       | 2026-07-05 06:23 p. m.                             | 2026-07-21 11:59 p. m.     |
| Tipo usuario que gestionó                                                                                                                                     | Funcionario                                                  | Usuario que gestionó                               | Angie Lizeth Suarez Chaves |
| Estado - Motivo Anterior                                                                                                                                      | Estado - Motivo Actual                                       | Actividad Actual                                   | Evento Actual              |
| En trámite - Por asignación                                                                                                                                   | Solucionado - Por respuesta definitiva                       | Respuesta                                          | Asignar                    |
| Comentario                                                                                                                                                    |                                                              |                                                    |                            |
| Cordial saludo. Por medio de la presente, me permito remitir oficio ILUD 2026-0292 del 2 de julio de 2026, por medio del cual se brinda respuesta a su queja. |                                                              |                                                    |                            |
| Tema                                                                                                                                                          | Subtema                                                      | Categoría                                          | Unificar Respuesta         |
| EDUCACION                                                                                                                                                     | ILUD ADMINISTRATIVO                                          | EXTENSION Y PROYECCION SOCIAL                      | No                         |
| Proceso de Calidad                                                                                                                                            | Tipo de Trámite                                              |                                                    |                            |
| MISIONAL                                                                                                                                                      | OTROS TRAMITES NO REGISTRAOS EN EL SUIT DE INTERÉS CIUDADANO |                                                    |                            |
| Canal de Salida                                                                                                                                               |                                                              |                                                    |                            |
| WEB                                                                                                                                                           |                                                              |                                                    |                            |
| SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS                                                                                                                                |                                                              |                                                    |                            |

| UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS                                   |                                         |               |             |                                   |                           |                          |                                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|-------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entidad que atiende                                                              | Responsable                             | Actividad     | Tipo Evento | Estado                            | Fecha de Asignación       | Fecha de Finalización    | Estado Siguiente                             | Gestión                                                                             | Opción                                                                                                                                                                     |
| Instituto de Lenguas - ILUD<br>UNIVERSIDAD DISTRITAL<br>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS | FUN - Angie<br>Lizeth Suarez<br>Chaves  | Clasificación | Asignar     | En trámite -<br>Por<br>asignación | 2026-07-01<br>11:47:33 AM | 2026-07-05<br>3:23:47 PM | Solucionado - Por<br>respuesta<br>definitiva |  | <br> |
| SEGUIMIENTO PQRS<br>UNIVERSIDAD DISTRITAL<br>FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS            | FUN - Luisa<br>Fernanda Henao<br>Franco | Clasificación | Asignar     | En trámite -<br>Por<br>asignación | 2026-07-01<br>11:47:33 AM |                          |                                              |  |                                                                                         |
| Mostrando 1 a 2 de 2 registros                                                   |                                         |               |             |                                   |                           |                          | ◀ Atrás    Siguiente ▶                       |                                                                                     |                                                                                                                                                                            |



Bogotá, 02 de julio de 2026

**ILUD-2026-0292**

Señora  
**DIEGO ALBERTO PARRA GARZÓN**  
Petionario  
Bogotá

**Asunto:** Respuesta petición– Artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015

Respetado señor:

Cordial saludo.

En atención a la petición presentada por usted el día 01 de julio de 2026, y de conformidad con lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA PETICIÓN**

Usted solicita:

“Me permito informar que el día de hoy radiqué una petición/queja a través del sistema Bogotá Te Escucha, bajo el número de radicado 4620022026, relacionada con la atención recibida y la generación del recibo de pago del curso intensivo virtual de inglés del Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital.

La solicitud se presenta debido a que el recibo fue generado con tarifa de persona particular, a pesar de que soy egresado de la Universidad Distrital y desde el primer contacto solicité orientación para que se aplicara el descuento correspondiente, si era procedente.

Respetuosamente solicito que se revise mi caso, se verifique mi condición de egresado y se me informe si es posible corregir o generar nuevamente el recibo con la tarifa correspondiente. En caso de que el descuento no aplique, agradezco que se me indique por escrito la razón y el fundamento correspondiente.”

### **2. ANÁLISIS Y CONSIDERACIONES**

Una vez revisada la solicitud y la información que reposa en nuestros archivos y bases de datos, se realizaron las verificaciones correspondientes, encontrándose lo siguiente:

1. El día 26/06/2026 usted realiza comunicación vía WhatsApp con el Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital – ILUD, solicitando la generación del recibo de pago del curso intensivo virtual de inglés, donde se indican horarios disponibles, sin embargo, no se completa el proceso.
2. El día 30/06/2026 nuevamente se comunica por el canal mencionado indicando que ya le fue posible generar la factura, sin embargo, le registra el valor total sin descuento de egresado, por lo cual solicita el ajuste.
3. Ese mismo día no es posible completar el proceso, ya que, el chat de atención inicia el proceso desde cero y, éste no se completa.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

**Vicerrectoría Académica**

Instituto de Lenguas de la Universidad Distrital



### 3. RESPUESTA DE FONDO

Con base en lo anterior, damos respuesta a su petición así:

1. En atención a su comunicación y con base al análisis realizado, se brinda una explicación detallada y enlistada anteriormente, con cada una de las atapas ocurridas para llegar al momento final comunicado por usted en la petición y esperamos haber dado claridad de lo sucedido.
2. Ofrecemos una disculpa por las dificultades presentadas al momento de sostener una conversación por el canal de WhatsApp, ya que, presentamos una cantidad masiva de mensajes. Sin embargo, trabajamos para brindar la mejor experiencia posible en nuestros canales de atención.
3. Se realizó una verificación de la información correspondiente a su situación como egresado y se procedió con la modificación del recibo generado anteriormente, por lo cual, se generó uno nuevo con el valor correcto para que pueda proceder con el pago de forma correcta.

### 4. RECURSOS Y ACLARACIONES

Contra la presente respuesta, no procede ningún recurso de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1437 de 2011.

### 5. ANEXOS

5.1 Recibo

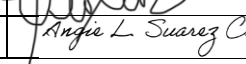
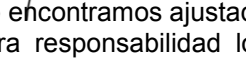
5.2 Información de aplazamientos y reembolsos

5.3 Reglamento estudiantil

5.4 Términos y condiciones

Cordialmente,

  
**SANDRA BIBIANA CACERES RUEDA**  
**DIRECTORA ILUD**

|          | NOMBRE                       | CARGO            | FIRMA                                                                                 |
|----------|------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| APROBÓ   | Sandra Bibiana Caceres Rueda | Directora – ILUD |  |
| REVISÓ   | Alix Adriana Lozano Rondon   | Abogada – ILUD   |  |
| PROYECTÓ | Angie Lizeth Suarez Chaves   | Abogada – ILUD   |  |

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a la norma y disposiciones legales y/o técnicas y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad los presentamos para la firma del remitente.