



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

**INFORME MENSUAL PQRS –  
ATENCION AL CIUDADANO –  
DEFENSOR DEL CIUDADANO**

**ABRIL 2024**

**UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y  
ATENCION AL CIUDADANO**

**Dirigido a:**

- **Consejo Superior Universitario**
- **Rectoría**
- **Secretaría General**
- **Oficina Asesora de Control Interno**
- **Oficina de Control Interno Disciplinario**
- **Ciudadanía en general**

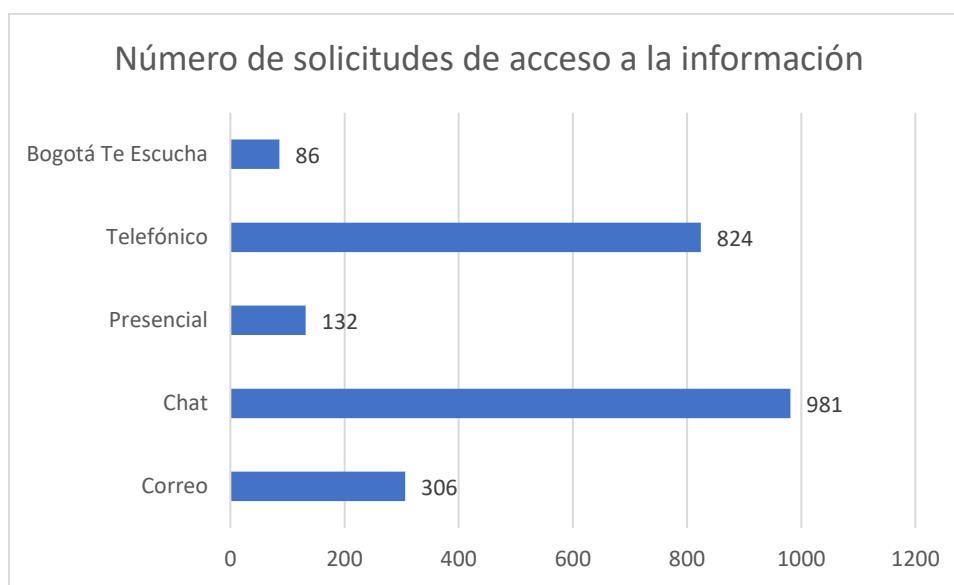


## 1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES DE ABRIL POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de abril de 2024 se recibieron 2329 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	306
	Chat	981
	Presencial	132
	Telefónico	824
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	86
<b>Total</b>		<b>2329</b>

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



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

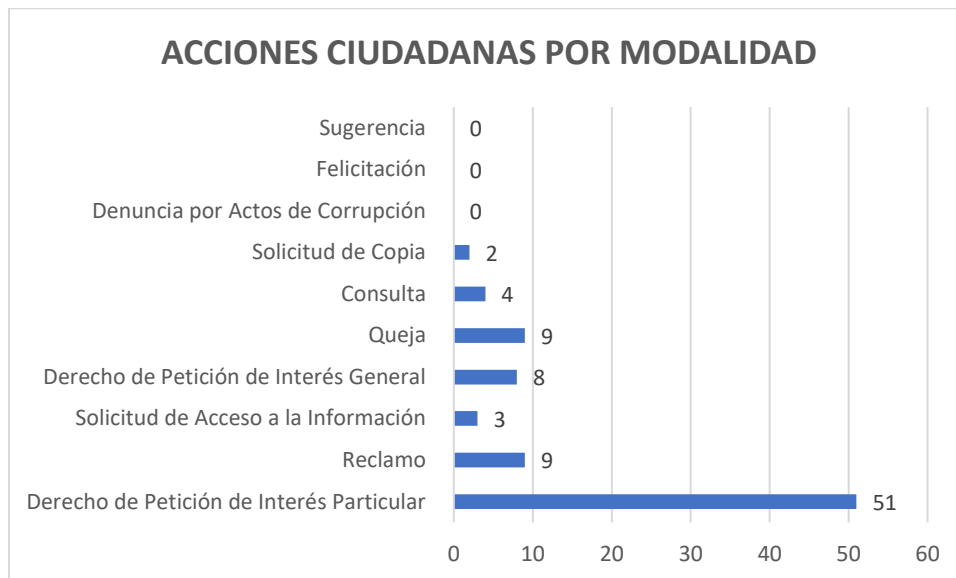
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional con un 33, seguido del canal telefónico (28%) y en tercer lugar el correo electrónico (25%)

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de abril de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 59.3%, Reclamo: 10.4%, Solicitud de Acceso a la Información: 3.4%, Derecho de Petición de Inter General: 9.3%, Queja: 10.4%, Consulta: 4.6%, solicitud de copia: 2.3%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	51	59.3%
Reclamo	9	10.4%
Solicitud de Acceso a la Información	3	3.4%
Derecho de Petición de Interés General	8	9.3%
Queja	9	10.4%
Consulta	4	4.6%
Solicitud de Copia	2	2.3%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

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



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

### 3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el mes de abril fueron: gestión académica, recursos físicos, talento humano y contratación y, extensión y proyección social.

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

En el mes de abril de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ochenta y tres (83) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL ABRIL	PERIODO ANTERIOR MARZO	TOTAL
Oportuna	43	26	69
Extemporánea	5	9	14
<b>Total Gestionadas</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>83</b>

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

#### PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente cuarenta y tres (43) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y ocho (48) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 89.5% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cincuenta y un (51) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, quedaron pendientes por resultados para el mes de mayo de 2024.

#### PERIODO ANTERIOR

En el mes de marzo se realizó la gestión oportuna de veintiséis (26) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de nueve (9) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y cinco (35) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores atendidas fue de treinta y cinco (35) peticiones al corte del mes de marzo, comparando con el mes anterior, la gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de abril fue superior en un 29%.

Para el mes de mayo de 2024, cincuenta y uno (51) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR MARZO	PERIODO ACTUAL ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Unidad Biblioteca	1		1	1.2%
Tecnología en Levantamientos Topográficos	1		1	1.2%

Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1		1	1.2%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1		1	1.2%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA	1		1	1.2%
Ingeniería Ambiental	1		1	1.2%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	2		2	2.4%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3		3	3.6%
Archivística y Gestión de la Información Digital	1		1	1.2%
Academia Luis A. Calvo	1		1	1.2%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		1	1	1.2%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		1	1	1.2%
Secretaría General	1	2	3	3.6%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		2	2	2.4%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	2	3	5	6.02%
Rectoría		3	3	3.6%
Oficina Financiera		1	1	1.2%
Oficina de Infraestructura		6	6	7.2%
Oficina de Docencia		1	1	1.2%
Oficina de Bienestar Universitario	1	1	2	2.4%
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3	3.6%
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual		1	1	1.2%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	4	6	7.2%
Tesorería General		1	1	1.2%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	2	3	3.6%
Decanatura Facultad Tecnológica		5	5	6.02%

Oficina de Contratación	1	3	4	4.8%
Oficina de Control Interno Disciplinario	5		5	6.02
Oficina de Extensión	5	3	8	9.6%
Vicerrectoría Académica	2	7	9	10.8%
<b>Total General</b>	35	48	83	100%

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

## 5. Acciones Ciudadanas pendientes al corte

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL ABRIL	PERIODO ANTERIOR MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	31	0	31	60.7%
Pendiente Vencida	7	13	20	39.2%
<b>Total General</b>	38	13	51	100%

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 abril de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve punto seis (9.6) días. En relación con el mes anterior aumentó en tres días y una hora.

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
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB			16						16
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			6						6
Secretaría General		14	12						13
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			8	6					7
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			3		7				5
Rectoría		1	3	1					1.6
Oficina Financiera			5						5
Oficina de Infraestructura		2	8	17		3			7.5
Oficina de Docencia						2			2
Oficina de Bienestar Universitario			16						16

Oficina Asesora Jurídica			11						11
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual		6							6
Instituto de Lenguas - ILUD			3	7		5.5			5.1
Tesorería General			18						18
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			10						10
Decanatura Facultad Tecnológica			13.6						13.6
Oficina de Contratación			12	1			9		7.3
Oficina de Extensión		14	16				10		13.3
Vicerrectoría Académica	3.5		1	2					2.1
TOTAL GENERAL	3.5	7.4	9.25	5.6	7	2.5	9.5		9.6

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

**LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES**

Líder Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano