



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

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

**FEBRERO 2024**

**UNIDAD 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**
- **Ciudadanía en general**

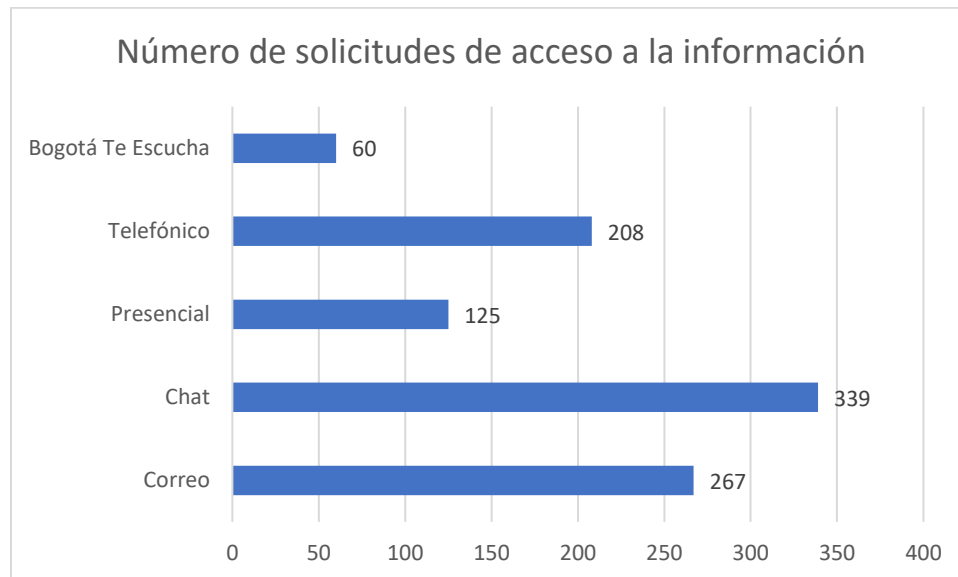


## 1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES DE FEBRERO POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de febrero de 2024 se recibieron 999 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	267
	Chat	339
	Presencial	125
	Telefónico	208
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	60
<b>Total</b>		<b>999</b>

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



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

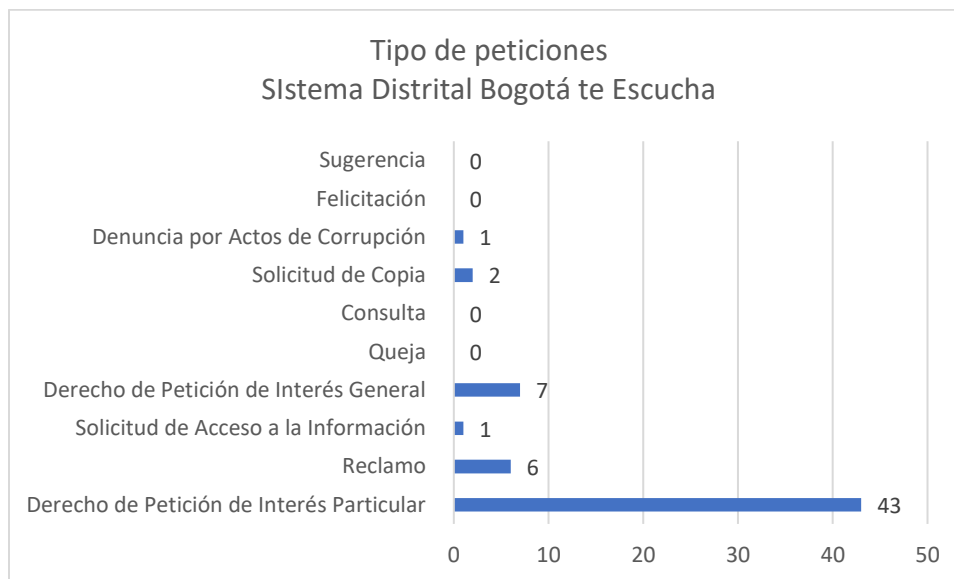
De acuerdo al gráfico el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional con un 33.93%, seguido del correo electrónico (26.72%) y en tercer lugar el canal telefónico (20.82%)

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2024 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 69.2%, Reclamo: 7.7%, Solicitud de Acceso a la Información: 7.7%, Derecho de Petición de Interés General: 15.3%, Queja: 0%, Consulta: 0%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 0%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	43	71.6%
Reclamo	6	10%
Solicitud de Acceso a la Información	1	1.6%
Derecho de Petición de Interés General	7	11.6%
Queja	0	0%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	2	3.3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	1.6%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</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 servicios solicitados por los distintos canales durante el mes de febrero son: Lista de admitidos/No admitidos, gestión de trámites y Becas.

### 4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de febrero de 2024 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta (50) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ACTUAL FEBRERO	PERIODO ANTERIOR ENERO	TOTAL
Oportuna	27	12	39
Extemporánea	08	03	11
<b>Total Gestionadas</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>50</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 febrero, se gestionaron oportunamente veintisiete (27) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y cinco (35) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 77.1% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintinueve (29) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante febrero, quedaron pendientes por resultados para el mes de marzo de 2024.

#### PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó la gestión oportuna de doce (12) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de tres (3) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de quince (15) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores. Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de quince (15) peticiones al corte del mes de enero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 9/15 equivalente al 56.2%.

Para el mes de marzo de 2024, veintinueve (29) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PERIODO ACTUAL FEBRERO</b>	<b>PERIODO ANTERIOR ENERO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	2%
Ingeniería Topográfica		1	1	2%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	1	3	6%
Oficina de Bienestar Universitario		1	1	2%
Oficina de Contratación	3	1	4	8%
Oficina de Control Interno	1	1	2	4%
Oficina de Extensión	2	3	5	10%
Rectoría		1	1	2%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		1	1	2%
Vicerrectoría Académica	4	4	8	16%
Oficina Asesora Jurídica	3		3	6%
Secretaría General	1		1	2%
Ingeniería Topográfica	2		2	4%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2		2	4%
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo	1		1	2%
IPAZUD	1		1	2%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	2		2	4%
Oficina de Bienestar Universitario	1		1	2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	2%
Oficina de Infraestructura	3		3	6%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	3		3	6%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1		1	2%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1		1	2%
Tesorería General	1		1	2%
<b>Total General</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>50</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 FEBRERO	PERIODO ANTERIOR ENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	8	0	8	27.6%
Pendiente Vencida	17	4	21	72.4%
<b>Total General</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>29</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 febrero de 2024 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto treinta y ocho (7.38) días. En relación con el mes anterior disminuyó en dos días y 9 horas.

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
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			9.5						9.5
Especialización en Higiene Seguridad y Salud en el Trabajo			8						8
Ingeniería Topográfica			11	15					13
Instituto de Lenguas - ILUD			7.5						7.5
IPAZUD			4						4
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			7				3		5
Oficina Asesora Jurídica			9				7		8
Oficina de Bienestar Universitario			3						3
Oficina de Contratación		6	7.5						6.75
Oficina de Control Interno			10						10
Oficina de Control Interno Disciplinario								3	3
Oficina de Extensión			14.5						14.5
Oficina de Infraestructura		8	6.5						7.25
Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales			8	4					6
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		9							9

Secretaría General				16					<b>16</b>
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		5							<b>5</b>
Tesorería General			6						<b>6</b>
Vicerrectoría Académica		10	5						<b>7.5</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		7.6	7.1	11.6			5	3	<b>7.38</b>

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