



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

ABRIL 2025

ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRIGIDO A:

- CONSEJO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO
- OFICINA DE CONTROL
INTERNO
DISCIPLINARIO
- CIUDADANÍA 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 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 de Rectoría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, *“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

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

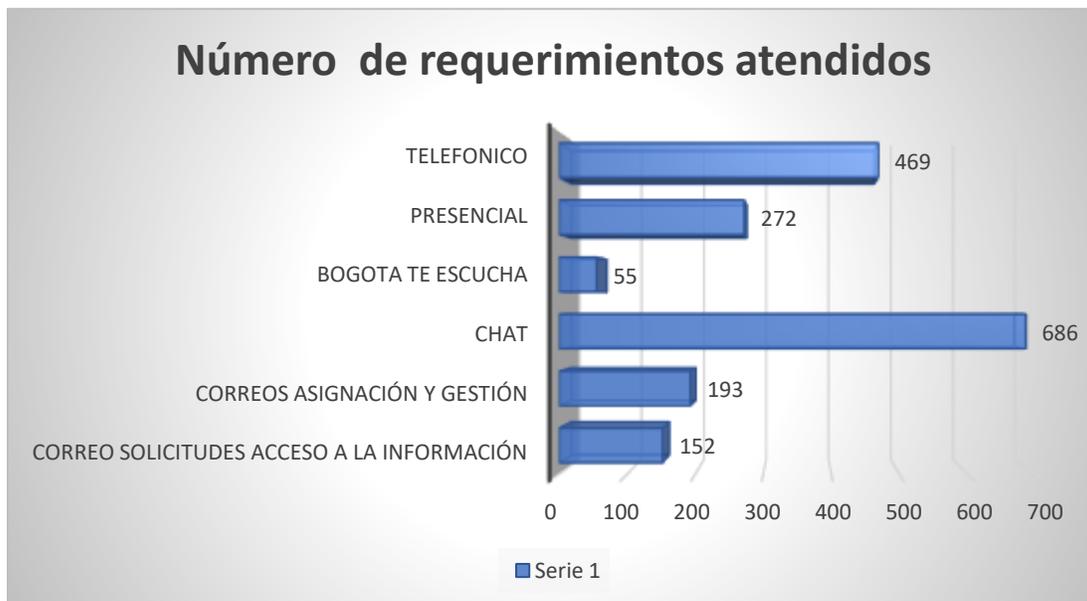
1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de abril de 2025 se recibieron 1.827 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 Recibidas por los Canales		
Atención	Canal	Cantidad
Inmediata	Correo Solicitudes Acceso a la Información	152
	Correos Asignación y Gestión	193
	Chat	686
	Presencial	272
	Telefónico	469
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	55
Total		1.827

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

Gráfico 1.



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 (37,5%), seguido del canal telefónico (26%) y en tercer lugar la atención presencial (15%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de abril de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 68%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información: 2 %, Derecho de Petición de Interés General: 4 %, Queja: 12 %, Consulta: 0 %, solicitud de copia: 2 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación:2%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	34	68%
Reclamo	4	8%
Solicitud de Acceso a la Información	1	2%
Derecho de Petición de Interés General	2	4%
Queja	6	12%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	1	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Felicitación	1	2%
Sugerencia	0	0%
Total	50	100%

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

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de abril de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y cuatro (64) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL ABRIL	PERIODO ANTERIOR MARZO	TOTAL
Oportuna	23	29	52
Extemporánea	1	11	12
Total Gestionadas	24	40	64

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 veintitrés (23) acciones ciudadanas, y se realizaron veinticuatro (24) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 96% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte,

veinticinco (25) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, quedaron pendientes por resultados para el mes de mayo de 2025.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de marzo se realizó la gestión oportuna de veintinueve (29) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de once (11) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de cuarenta (40) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de una (1) peticiones al corte del mes de marzo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de marzo de: 40/40 equivalente al 100%.

Para el mes de mayo de 2025, veintisiete (27) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR MARZO	PERIODO ACTUAL ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	1.6%
Oficina de Contratación	1	2	3	4.7%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	3%
Oficina de Docencia		1	1	1.6%
Oficina de Extensión	7	3	10	16%
Oficina de Infraestructura	1	1	2	3%
Oficina de Talento Humano	6	3	9	14%
Oficina Financiera	1	1	2	3%
Rectoría		3	3	4.7%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		2	2	3%

Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	1.6%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control		1	1	1.6%
Unidad Biblioteca		1	1	1.6%
Vicerrectoría Académica	1	3	4	6.2%
Academia Luis A. Calvo	2		2	3%
Administración Deportiva	1		1	1.6%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1		1	1.6%
Física	1		1	1.6%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1		1	1.6%
Licenciatura en Química	1		1	1.6%
Oficina Asesora Jurídica	3		3	4.7%
Oficina de Investigaciones	1		1	1.6%
Oficina de Registro y Control Académico	1		1	1.6%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1		1	1.6%
Secretaría General	3		3	4.7%
Tecnología en Construcciones	1		1	1.6%

Civiles e Ingeniería Civil				
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	2		2	3%
Unidad de Contabilidad	2		2	3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	1.6%
Total General	40	24	64	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL ABRIL	PERIODO ANTERIOR MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	25	0	25	93%
Pendiente Vencida	1	1	2	7%
Total General	26	1	27	100%

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

5. 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 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuatro punto cuatro (4.4) días. En relación con el mes anterior disminuyó tres días y nueve horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICITACION	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad Tecnológica								1		1
Oficina de Contratación			8	2						5
Oficina de Control Interno Disciplinario									11	11
Oficina de Docencia				1						1
Oficina de Extensión				14.6						14.6
Oficina de Infraestructura						3				3
Oficina de Talento Humano			17			13.5				14.6
Oficina Financiera			7							7
Rectoría			7.6							7.6
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			12			9				10.5
Secretaría Académica						4				4

Facultad Tecnológica									
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			2						2
Unidad Biblioteca		6							6
Vicerrectoría Académica			11	6	5				7.3
TOTAL GENERAL		6	9.5	3	5	5.3		1	4.4

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

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORANEAS PENDIENTES POR RESPUESTA.

Número petición	Dependencia	Días vencimiento
1062672025	Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	25
1242122025	Oficina de Talento Humano	18
1242332025	Secretaria General	3
1381602025	Oficina de Infraestructura	8
1424952025	Oficina de Contratación	11
1583252025	Secretaria General	6
249302025	Oficina de Bienestar Universitario	51
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	80
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 08		

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

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se insta a todas las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a dar respuesta a todas las solicitudes hechas por la ciudadanía y comunidad universitaria dentro de los términos de Ley, gestionando así las solicitudes oportunamente y dando cumplimiento a lo normado.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas oportunamente.