



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

AGOSTO 2025

UNIDAD 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. Guillermo Eduardo Alonso Gutiérrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

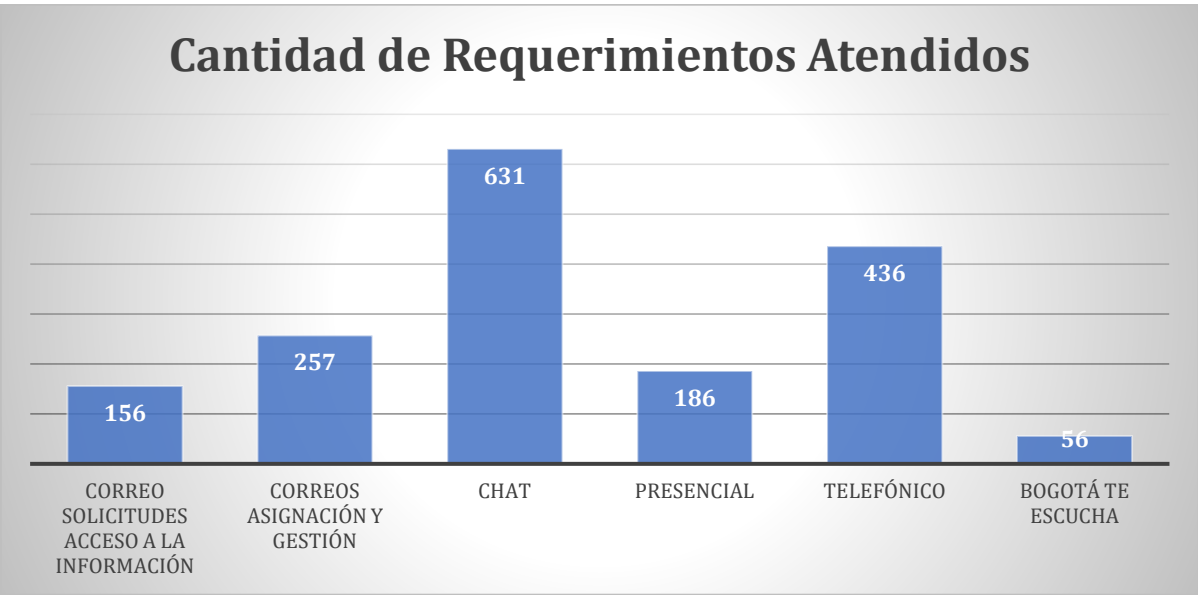
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de agosto de 2025 se recibieron 1.722 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	156
	Correos Asignación y Gestión	257
	Chat	631
	Presencial	186
	Telefónico	436
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	56
TOTAL		1.722

Tabla 1. Solicitudes Recibidas por los Canales. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.



Gráfica 1. Cantidad de Requerimientos Atendidos. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Durante el mes de agosto, se presente un panorama claro sobre la distribución de la participación en los distintos canales de atención. Se destaca que el Chat Institucional es el canal más utilizado, con un 37% de la atención, lo que sugiere una preferencia creciente por medios digitales y en tiempo real para resolver consultas o trámites. Esto puede estar asociado a la facilidad y rapidez que ofrece esta modalidad para los usuarios.

En segundo lugar, el canal telefónico registra un 25% de participación, manteniéndose como una vía importante, aunque considerablemente menor que el Chat, lo que podría indicar una transición gradual de los usuarios hacia canales más digitales.

El tercer lugar corresponde a los correos de asignación y gestión, con un 15%, mostrando que un segmento relevante de usuarios aún utiliza medios más tradicionales para sus comunicaciones, probablemente para trámites que requieren mayor formalidad o documentación.

Finalmente, los canales con menor uso son las solicitudes de acceso a la información (9%) y la plataforma Bogotá Te Escucha (3%). Esto puede reflejar un menor conocimiento o interés por estos canales, o bien que estos servicios están dirigidos a necesidades más específicas o puntuales.

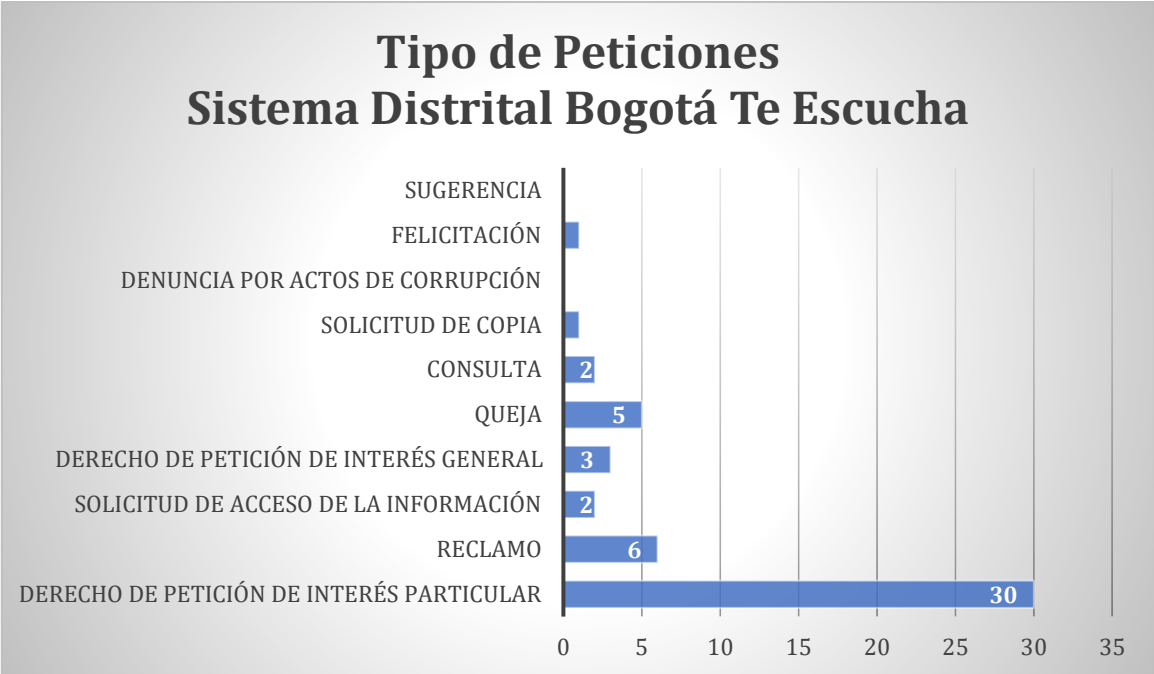
En conjunto, se evidencia una tendencia hacia la digitalización de la atención, con una preferencia notable por canales que ofrecen inmediatez y accesibilidad, mientras que los canales tradicionales y especializados mantienen una participación más reducida.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 60%, Reclamo: 12%, Solicitud de Acceso a la Información: 4 %, Derecho de Petición de Interés General: 6 %, Queja: 10 %, Consulta: 4 %, Solicitud de Copia: 2 %, Denuncia por Actos de Corrupción: 0%, Felicitación:2%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	30	60%
Reclamo	6	12%
Solicitud de Acceso de la Información	2	4%
Derecho de Petición de Interés General	3	6%
Queja	5	10%
Consulta	2	4%
Solicitud de Copia	1	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	1	2%
Sugerencia	0	0%
Total	50	100%

Tabla 2. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.



Gráfica 2. Tipo de peticiones sistema distrital Bogotá Te Escucha. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de agosto de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta (60) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JULIO	Periodo Actual AGOSTO	Total
Oportuna	27	27	54
Extemporánea	5	1	6
Total Gestionadas	32	28	60

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Julio-Agosto. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto, se gestionaron oportunamente veintisiete (27) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiocho (28) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 96% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintidós (22) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, quedaron pendientes por resultados para el mes de septiembre de 2025.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de julio se realizó la gestión oportuna de veintisiete (27) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y dos (32) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de siete (07) peticiones al corte del mes de julio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de julio de: 32/33 equivalente al 97%.

Para el mes de septiembre de 2025, veintinueve (29) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

Dependencia	Periodo Anterior JULIO	Periodo Actual AGOSTO	Total	Porcentaje
Decanatura Facultad Tecnológica	1	1	2	3,3%
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo		1	1	1,7%
Física		1	1	1,7%
IPAZUD		1	1	1,7%
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones		1	1	1,7%
Maestría en Pedagogía del Lenguaje la Literatura y la Comunicación		1	1	1,7%
Oficina de Bienestar Universitario		1	1	1,7%
Oficina de Contratación	2	2	4	6,7%
Oficina de Docencia		1	1	1,7%
Oficina de Extensión	7	3	10	16,7%
Oficina de Infraestructura		1	1	1,7%
Oficina de Registro y Control Académico	2	5	7	11,7%
Oficina de Talento Humano	3	1	4	6,7%
Rectoría	3	1	4	6,7%
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	1,7%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción		2	2	3,3%

Unidad Biblioteca		1	1	1,7%
Unidad de Red de Datos UDNET		2	2	3,3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	1	2	3,3%
Artes Escénicas	1	0	1	1,7%
Comunicación Social y Periodismo	1	0	1	1,7%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	0	1	1,7%
Ingeniería Topográfica	1	0	1	1,7%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	0	1	1,7%
Matemáticas	1	0	1	1,7%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	3,3%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	0	1	1,7%
Tecnología en Saneamiento Ambiental	1		1	1,7%
Tesorería General	1		1	1,7%
Vicerrectoría Académica	2	0	2	3,3%
Total General	32	28	60	100%

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas periodos Julio-Agosto por dependencia. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JULIO	Periodo Actual AGOSTO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	22	22	76%
Pendiente Vencida	7	0	7	24%
Total General	7	22	29	100%

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendiente al corte. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 agosto de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco punto tres (5.3) días. En relación con el mes anterior aumentó ocho horas.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICITACIÓN	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad Tecnológica			8							8
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo								1		1
Física			8							8
IPAZUD			16							16
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones						5				5
Oficina de Bienestar Universitario			9							9
Oficina de Contratación					7		5			6
Oficina de Docencia		7								
Oficina de Extensión			9		10					9.5
Oficina de Infraestructura			6							6
Oficina de Registro y Control Académico	2	1	14	5						5.5
Oficina de Talento Humano			8							8
Rectoría						7				7
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			9							9
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			5	1						3

Unidad Biblioteca						5				5
Unidad de Red de Datos UDNET			1			12				6.5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1								1
TOTAL GENERAL	2	1	5,0	1	8.5	8,0		1		5,3

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORÁNEAS PENDIENTES POR RESPUESTA

NÚMERO PETICIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	DEPENDENCIA	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
3340592025	VEEDURÍA CIUDADANA DEPARTAMENTO DE RISARALDA	Oficina de Talento Humano	8/07/2025	28/07/2025	23
3434522025	JUAN DAVID SALAS AGUIRRE	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	14/07/2025	26/08/2025	4
3473792025	JUAN DAVID SALAS AGUIRRE	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	15/07/2025	27/08/2025	3
3649472025	ANÓNIMO	Oficina de Bienestar Universitario	24/07/2025	14/08/2025	11
3797792025	JUAN SEBASTIAN ORTIZ RODRIGUEZ	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	30/07/2025	21/08/2025	7
TOTAL PETICIONES PENDIENTES EXTEMPORANEAS: 05					

Tabla 7. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

7. CONCLUSIONES

- 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.
- Durante el mes de agosto se consolidó una clara preferencia por los canales digitales y de atención inmediata, especialmente el Chat Institucional, como medio principal para interactuar con los usuarios. Aunque el canal telefónico y los correos tradicionales aún mantienen una participación significativa, se observa una tendencia clara hacia la digitalización y eficiencia en la atención.

- Para el mes de agosto, permanecen abiertas un total de 21 solicitudes en la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Estas solicitudes serán objeto de seguimiento continuo, garantizando su atención conforme a los términos legales establecidos y con base en la información proporcionada por las dependencias responsables de su trámite.
- En agosto, se gestionó oportunamente el 96% de las acciones ciudadanas recibidas, con 28 cierres definitivos. No obstante, 22 acciones quedaron pendientes para seguimiento en septiembre, lo que demanda continuidad en su atención
- Se exhorta a las dependencias con peticiones vencidas al cierre de agosto de 2025, a dar seguimiento oportuno y gestionar adecuadamente las solicitudes registradas en la plataforma *Bogotá Te Escucha*.
- Se felicita a las diferentes dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas por la oportuna gestión de cierre de las peticiones ciudadanas registradas en la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Durante los meses de julio y agosto, se han registrado menos de 10 peticiones extemporáneas pendientes por respuesta, lo cual indica un mayor compromiso con la mejora continua en el servicio ciudadano que brinda la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.