



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

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

ENERO 2025

**ÁREA 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
- CIUDADANIA 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 y 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, 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

Líder de Programa:

Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Elaboración y Acopio de la Información:

Equipo AQRAC

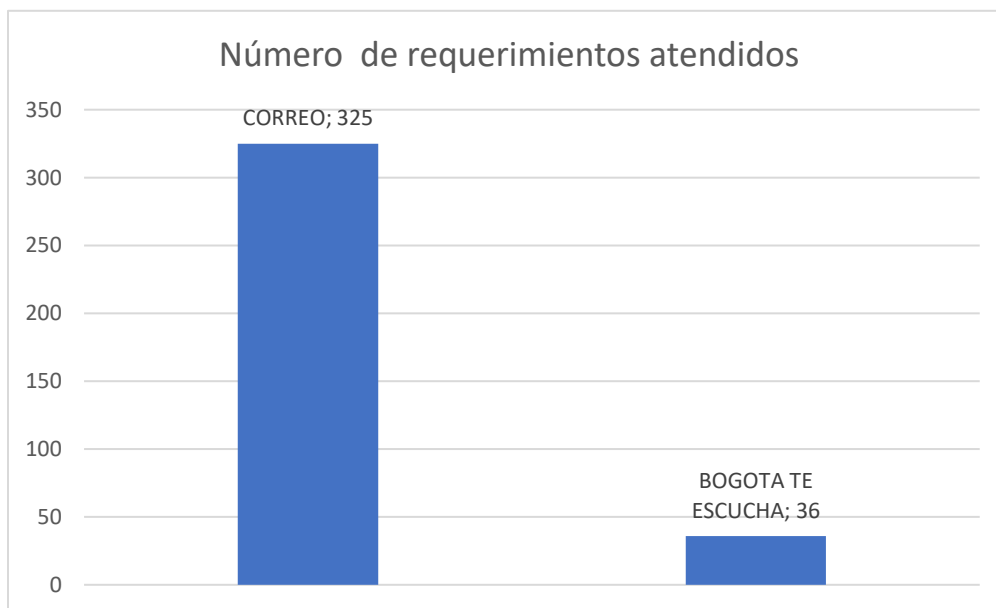
1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de enero de 2025 se recibieron 361 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	Cantidad
Inmediata	Correo	325
	Chat	0
	Presencial	0
	Telefónico	0
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	36
Total		361

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 al gráfico el canal de atención con mayor participación fue el Correo electrónico con un (90%), y el sistema de Bogotá te Escucha (10%), no se realizó interacción mediante el canal telefónico, presencial y chat institucional debido a falta de contratación de personal y los problemas relacionados con fallas de red y electricidad.

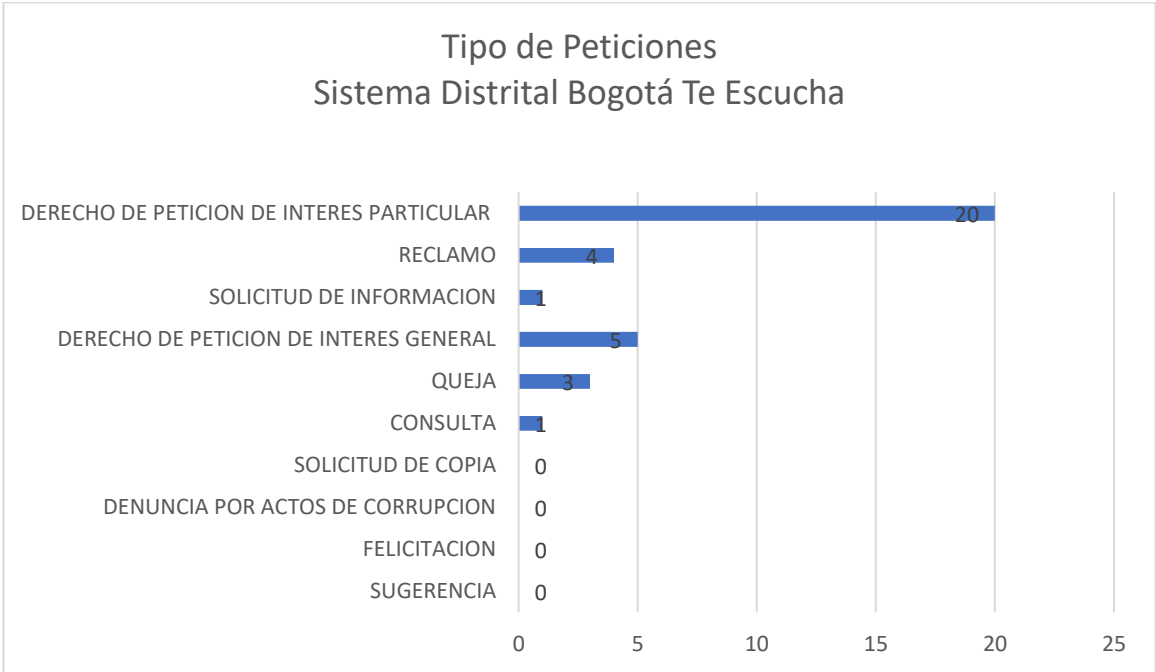
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 58.8%, Reclamo: 11.7%, Solicitud de Acceso a la Información: 3 %, Derecho de Petición de Interés General: 14.7 %, Queja: 8.8 %, Consulta: 3 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	20	58.8%
Reclamo	04	11.7%
Solicitud de Acceso a la Información	01	3%
Derecho de Petición de Interés General	05	14.7%
Queja	03	8.8%
Consulta	01	3%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	34	100%

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

Gráfico 2.



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

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de enero de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veintiuno (21) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL ENERO	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE	TOTAL
Oportuna	12	5	17
Extemporánea	0	4	4
Total Gestionadas	12	9	21

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 enero, se gestionaron oportunamente doce (12) acciones ciudadanas, y se realizaron doce (12) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintiuno (21) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, quedaron pendientes por resultados para el mes de febrero de 2025.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de diciembre se realizó la gestión oportuna de cinco (5) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cuatro (4) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de nueve (9) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de seis (6) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de diciembre de: 09/15 equivalente al 60%.

Para el mes de febrero de 2025, veintiocho (28) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE	PERIODO ACTUAL ENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS		1	1	4.8%

Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana		1	1	4.8%
Oficina de Contratación		3	3	14.2%
Oficina de Docencia		1	1	4.8%
Oficina de Evaluación Docente		1	1	4.8%
Oficina de Extensión	3	2	5	23.8%
Oficina de Talento Humano		1	1	4.8%
Rectoría		1	1	4.8%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	2	9.5%
Artes Escénicas	1		1	4.8%
Artes Musicales	1		1	4.8%
Instituto de Lenguas - ILUD	1		1	4.8%
Oficina de Registro y Control Académico	1		1	4.8%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1		1	4.8%
Total General	09	12	21	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL ENERO	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	21	2	23	82.1%
Pendiente Vencida	1	4	5	17.9%
Total General	22	6	28	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 enero de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho puntos siete (8.7) días. En relación con el mes anterior aumentó cuatro días y cinco 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
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS			11							11
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			9							9
Oficina de Contratación	4		13							8.5
Oficina de Docencia		13								13
Oficina de Evaluación Docente						9				9
Oficina de Extensión			14.5							14.5

Oficina de Talento Humano			7							7
Rectoría			2							2
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería				5						5
TOTAL GENERAL	4		9.4	5		9				8.7

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

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORANEAS PENDIENTES POR RESPUESTA.

Número petición	Dependencia	Días vencimiento
3320052024	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	125
4555782024	Oficina de Bienestar Universitario	62
4600952024	Oficina de Bienestar Universitario	61
5035702024	Oficina de Infraestructura	43
5035992024	Oficina de Infraestructura	43
5106092024	Oficina de Bienestar Universitario	38
5329552024	Oficina de Talento Humano	29
5585952024	Oficina de Talento Humano	18
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	18
5636852024	MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL	16
5794272024	Oficina de Talento Humano	7
44632025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
TOTAL PETICIONES PENDIENTES VENCIDAS: 12		

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