



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

FEBRERO 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

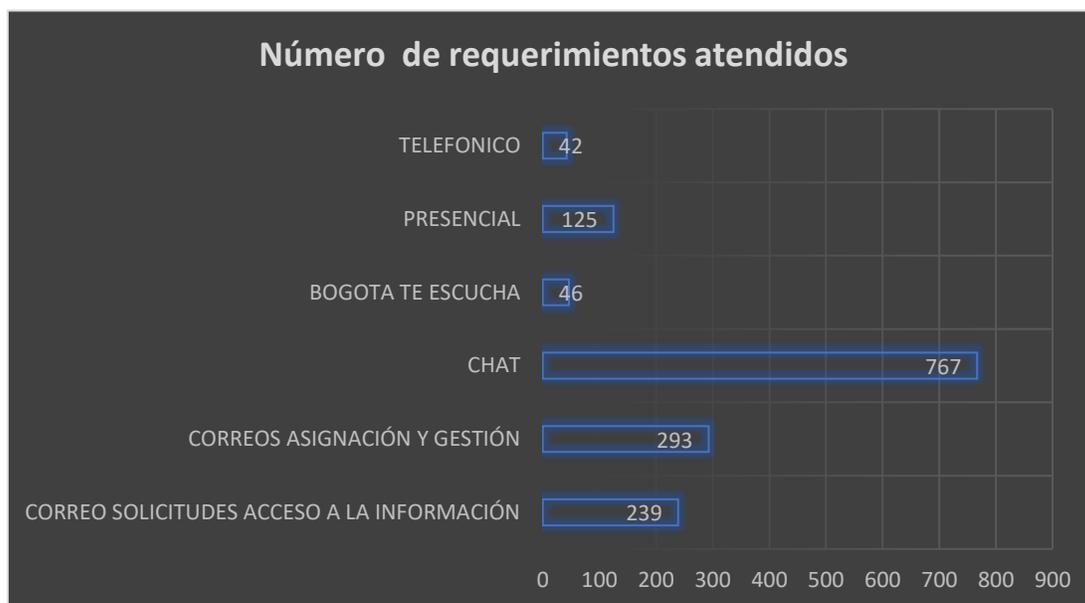
1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de febrero de 2025 se recibieron 1.512 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	239
	Correos Asignación y Gestión	293
	Chat	767
	Presencial	125
	Telefónico	42
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	46
Total		1.512

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 (51%), seguido de correos de asignación y gestión (19%) y en tercer lugar la atención de correos de solicitudes de acceso a la información (16%), el canal telefónico no tuvo mucha participación debido a que la mayoría del mes estuvo caído el PBX.

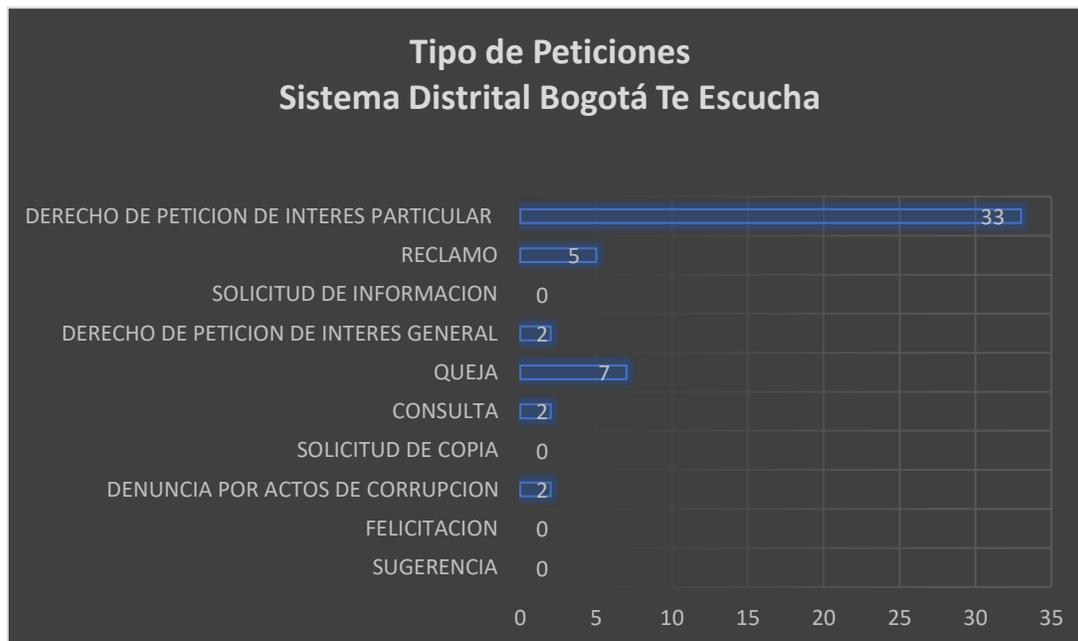
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de febrero de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 67.7%, Reclamo: 10%, Solicitud de Acceso a la Información: 0%, Derecho de Petición de Interés General: 3.9%, Queja: 13.7%, Consulta: 3.9%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 3.9%, felicitación:0 %, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	33	67.7%
Reclamo	5	10%
Solicitud de Acceso a la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	2	3.9%
Queja	7	13.7%
Consulta	2	3.9%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3.9%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	51	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 febrero de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cuarenta y uno (41) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL FEBRERO	PERIODO ANTERIOR ENERO	TOTAL
Oportuna	20	13	33
Extemporánea	0	08	08
Total Gestionadas	20	21	41

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 veinte (20) acciones ciudadanas, y se realizaron veinte (20) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% 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 2025.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó la gestión oportuna de trece (13) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de ocho (08) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de veintiuno (21) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de siete (7) peticiones al corte del mes de enero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de enero de: 9/21 equivalente al 42.8%.

Para el mes de marzo de 2025, treinta y seis (36) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR ENERO	PERIODO ACTUAL FEBRERO	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	5.5%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	2	3	7.3%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	2.4%
Oficina Asesora Jurídica	2	1	3	7.3%
Oficina de Contratación	2	2	4	9.7%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	2.4%
Oficina de Extensión	3	2	5	12.1%
Oficina de Infraestructura	1	1	2	4.8%
Oficina de Registro y Control Académico		1	1	2.4%
Oficina de Talento Humano	3	4	7	17%
Rectoría	2	1	3	7.3%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	2.4%
Secretaría General		1	1	2.4%

Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos		1	1	2.4%
Artes Escénicas	1		1	2.4%
Artes Plásticas y Visuales	1		1	2.4%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1		1	2.4%
Oficina Asesora de Planeación	1		1	2.4%
Oficina de Bienestar Universitario	1		1	2.4%
Oficina Financiera	1		1	2.4%
Total General	21	20	41	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	PERIODO ACTUAL FEBRERO	PERIODO ANTERIOR ENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	29	0	29	80.5%
Pendiente Vencida	0	7	7	19.5%
Total General	29	7	36	100%

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

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de febrero de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de seis punto tres (6.3) días. En relación con el mes anterior disminuyó dos días y cuatro 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
Decanatur a Facultad de Ciencias y Educación			10							10
Instituto de Lenguas - ILUD				7.5						7
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI			8							8
Oficina Asesora Jurídica			10							10
Oficina de Contratación			5			8				6.5
Oficina de Control Interno Disciplinario									3	3
Oficina de Extensión			8			12				10
Oficina de Infraestructura			12							12
Oficina de Registro y			3							3

Control Académico										
Oficina de Talento Humano			9	15		10				11
Rectoría			2							2
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			1							1
Secretaría General						1				1
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos			5							5
TOTAL GENERAL			6.6	11.25		7			3	6.3

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	147
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	40
5585952024	Oficina de Talento Humano	40
44632025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	23
5795772024	Doctorado Interinstitucional en Educación	14
375082025	Decanatura Facultad Tecnológica	12
249302025	Oficina de Bienestar Universitario	12
249302025	Oficina de Bienestar Universitario	12
375282025	Oficina de Talento Humano	12
375292025	Oficina de Talento Humano	12
393102025	Oficina de Talento Humano	10
286822025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
286822025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
286822025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
331462025	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7
575152025	Decanatura Facultad Tecnológica	4
578812025	Oficina de Control Interno Disciplinario	2
679992025	Oficina de Talento Humano	2
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 18		

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.
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ya NO acompaña las charlas de orientación vocacional y ferias universitarias, que tenían el objetivo de llevar la oferta institucional a los jóvenes que cursan sus últimos grados de colegio. La anterior actividad se encuentra actualmente bajo la dirección de la **Oficina de Registro y Control Académico**.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero fueron gestionadas oportunamente.