



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

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

**JUNIO 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. 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 junio de 2025 se recibieron 1.800 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 | 174          |
|                                       | Correos Asignación y Gestión               | 200          |
|                                       | Chat                                       | 601          |
|                                       | Presencial                                 | 279          |
|                                       | Telefónico                                 | 508          |
| Términos de Ley 1755 de 2015          | Bogotá Te Escucha                          | 38           |
| <b>TOTAL</b>                          |  | <b>1.800</b> |

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



Gráfica 1. Cantidad de Requerimientos Atendidos. 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 (33%), seguido del canal telefónico (28%) y en tercer lugar la atención de manera presencial (16%). Por otra parte, los canales con menor participación fueron los Correos de Solicitudes Acceso a la Información (10%) y la plataforma Bogotá Te Escucha (2%).

Podemos evidenciar una preferencia por la comunicación a través de medios digitales y de respuesta inmediata, sin embargo, durante el mes de junio se evidenció un incremento del 66% en la atención presencial en comparación con el mes de mayo del presente año. Por otra parte, se registra una baja interacción de la ciudadanía con la plataforma Bogotá Te Escucha, lo cual sugiere la necesidad de realizar campañas de sensibilización a la ciudadanía acerca de la existencia, uso y manejo de la herramienta distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.

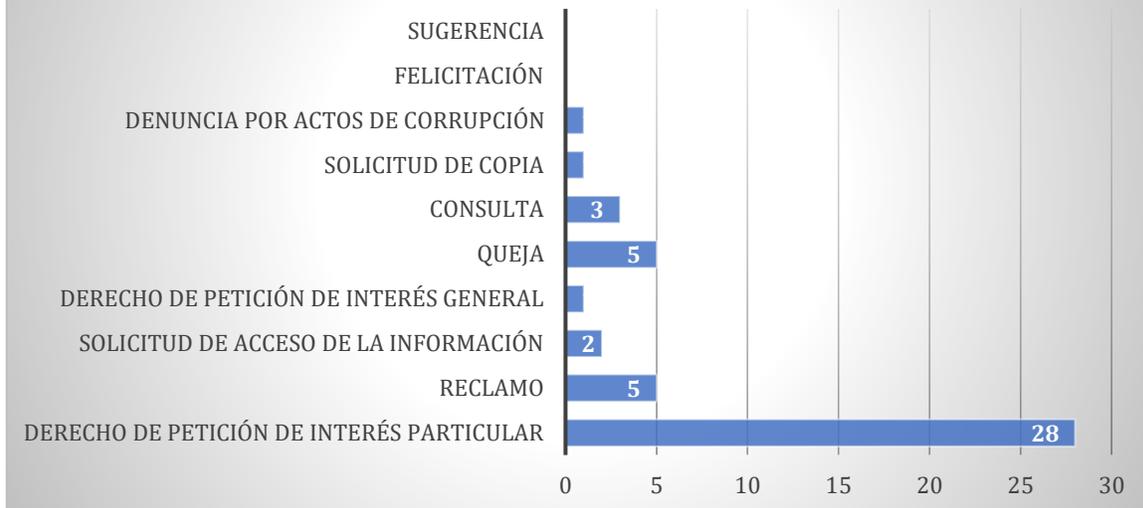
## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de junio de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 61%, Reclamo: 11%, Queja: 11%, Consulta: 7%, Solicitud de Acceso a la Información: 4%, Derecho de Petición de Interés General: 2%, Solicitud de copia: 2%, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación:0%, Sugerencia 0%.

| Tipología                                 | Total     | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 28        | 61%         |
| Reclamo                                   | 5         | 11%         |
| Solicitud de Acceso de la Información     | 2         | 4%          |
| Derecho de Petición de Interés General    | 1         | 2%          |
| Queja                                     | 5         | 11%         |
| Consulta                                  | 3         | 7%          |
| Solicitud de Copia                        | 1         | 2%          |
| Denuncia por Actos de Corrupción          | 1         | 2%          |
| Felicitación                              | 0         | 0%          |
| Sugerencia                                | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                              | <b>46</b> | <b>100%</b> |

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

## Tipo de Peticiones Sistema Distrital Bogotá Te Escucha



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

### 3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de junio de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

| Tipo de Gestión          | Periodo Anterior<br>MAYO | Periodo Actual<br>JUNIO | Total     |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Oportuna                 | 24                       | 14                      | 38        |
| Extemporánea             | 3                        | 1                       | 4         |
| <b>Total Gestionadas</b> | <b>27</b>                | <b>15</b>               | <b>42</b> |

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Mayo-Junio. 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 junio, se gestionaron oportunamente catorce (14) acciones ciudadanas, y se realizaron quince (15) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 93% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y uno (31) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, quedaron pendientes por resultados para el mes de julio de 2025.

## PERIODO ANTERIOR

En el mes de mayo se realizó la gestión oportuna de veinticuatro (24) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de tres (3) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, para un total de veintisiete (27) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de once (11) peticiones al corte del mes de mayo, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de mayo de: 24/27 equivalente al 89%.

Para el mes de julio de 2025, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

| Dependencia  | Periodo Anterior MAYO | Periodo Actual JUNIO | Total | Porcentaje |
|--|-----------------------|----------------------|-------|------------|
| Administración Ambiental   | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Decanatura Facultad Tecnológica                                      | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Ingeniería Ambiental   | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Ingeniería Topográfica   | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Maestría en Educación y Gestión Ambiental                            | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Oficina Asesora de Planeación  | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Oficina Asesora Jurídica   | 6                     | 1                    | 7     | 16,7%      |
| Oficina de Contratación  | 1                     | 1                    | 2     | 4,8%       |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                             | 3                     |                      | 3     | 7,1%       |
| Oficina de Extensión   | 3                     |                      | 3     | 7,1%       |
| Oficina de Infraestructura   | 6                     | 6                    | 12    | 28,6%      |
| Rectoría   | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Tesorería General  | 1                     |                      | 1     | 2,4%       |
| Comité institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados |                       | 1                    | 1     | 2,4%       |
| Instituto de Lenguas - ILUD  |                       | 1                    | 1     | 2,4%       |
| Oficina Asesora de Tecnologías e Información                         |                       | 2                    | 2     | 4,8%       |

|  |           |           |           |             |
|--|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Secretaría Académica<br>Facultad de Ciencias y<br>Educación              |           | 1         | 1         | 2,4%        |
| Tecnología en Mecánica<br>industrial e Ingeniería<br>Mecánica Por Ciclos |           | 1         | 1         | 2,4%        |
| Unidad de Contabilidad   | 0         | 1         | 1         | 2,4%        |
| <b>Total General</b>   | <b>27</b> | <b>15</b> | <b>42</b> | <b>100%</b> |

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas periodos Mayo-Junio por dependencia. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

| Tipo de Gestión          | Periodo Anterior<br>MAYO | Periodo Actual<br>JUNIO | Total | Porcentaje  |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-------|-------------|
| Pendiente en<br>Términos | 3                        | 27                      | 30    | 71%         |
| Pendiente Vencida        | 8                        | 4                       | 12    | 29%         |
| <b>Total General</b>     | 11                       | 31                      | 42    | <b>100%</b> |

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendiente al corte. 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 junio de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco punto tres (5.3) días. En relación con el mes anterior disminuyó tres días y siete 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 |
|--|----------|--|---|---------|--------------------------------------|-------|-------|--------------|-----------------------------------|---------------|
| Comité institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados |          |  | 14  |         |                                      |       |       |              |                                   | 14            |
| Instituto de Lenguas - ILUD  |          |  | 3   |         |                                      |       |       |              |                                   | 3             |
| Oficina Asesora de Tecnologías e Información                         |          |  | 3   |         |                                      |       |       |              |                                   | 3             |

|  |   |  |      |   |  |  |   |  |  |     |
|--|---|--|------|---|--|--|---|--|--|-----|
| Oficina Asesora Jurídica   |   |  | 8    |   |  |  |   |  |  | 8   |
| Oficina de Contratación  |   |  | 14   |   |  |  |   |  |  | 14  |
| Oficina de Infraestructura   |   |  | 10.6 |   |  |  | 1 |  |  | 5.8 |
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación              |   |  |      | 2 |  |  |   |  |  | 2   |
| Tecnología en Mecánica industrial e Ingeniería Mecánica Por Ciclos |   |  | 3    |   |  |  |   |  |  | 3   |
| Unidad de Contabilidad   |   |  | 12   |   |  |  |   |  |  | 12  |
| <b>TOTAL GENERAL</b>   | 1 |  | 8.4  |   |  |  |   |  |  | 5.3 |

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

## 6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORÁNEAS PENDIENTES POR RESPUESTA:

| Número petición | Nombre peticionario            | Dependencia               | Fecha registro | Fecha fin actividad | Días vencimiento |
|-----------------|--------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------|------------------|
| 249302025       | OSCAR YECID SILDARRIAGA ORTIZ  | Oficina de Talento Humano | 20/01/2025     | 6/02/2025           | 94               |
| 1272282025      | ENDER CARDENAS REYES           | Oficina de Talento Humano | 17/03/2025     | 2/04/2025           | 56               |
| 1583252025      | CARLOS ALFONSO BELTRAN BAQUERO | Secretaría General        | 2/04/2025      | 21/04/2025          | 45               |
| 1690412025      | NOHORA ESPERANZA PINEDA TORRES | Oficina de Talento Humano | 7/04/2025      | 24/04/2025          | 27               |

|            |                                  |                                    |            |            |    |
|------------|----------------------------------|------------------------------------|------------|------------|----|
| 1849462025 | SABAOTH GRUPO                    | Oficina de Talento Humano          | 14/04/2025 | 2/05/2025  | 37 |
| 1849482025 | NOHORA ESPERANZA PINEDA TORRES   | Oficina de Talento Humano          | 14/04/2025 | 2/05/2025  | 37 |
| 2034422025 | YENI ROCIO CIFUENTES HERNANDEZ   | Oficina Asesora de Planeación      | 29/04/2025 | 21/05/2025 | 24 |
| 2280162025 | SARAH YANNELLA ARIZA MOSQUERA    | Oficina de Talento Humano          | 9/05/2025  | 26/05/2025 | 21 |
| 2331852025 | ABOGADOS TRIANA S.A.S            | Oficina de Talento Humano          | 14/05/2025 | 29/05/2025 | 18 |
| 2388342025 | JESUS ANIBAL SUAREZ MONTOYA      | Oficina de Talento Humano          | 16/05/2025 | 3/06/2025  | 16 |
| 2401262025 | WILSON ANTONIO JAIME BALLESTEROS | Oficina de Talento Humano          | 16/05/2025 | 6/06/2025  | 13 |
| 2508402025 | JOSE LUIS DIAZ AREVALO           | Oficina de Talento Humano          | 23/05/2025 | 17/06/2025 | 6  |
| 2514342025 | SARAH YANNELLA ARIZA MOSQUERA    | Oficina de Talento Humano          | 23/05/2025 | 10/06/2025 | 11 |
| 2559352025 | JUAN CARLOS BRICENO CLAVIJO      | Oficina de Bienestar Universitario | 27/05/2025 | 12/06/2025 | 9  |
| 2569632025 | KEVIN OLIVER KEEP A              | Oficina de Control Interno         | 27/05/2025 | 18/06/2025 | 5  |
| 2571752025 | SANTIAGO ANDREU OLARTE MOYANO    | Decanatura Facultad Tecnológica    | 22/05/2025 | 9/06/2025  | 12 |
| 2595462025 | ROCIO ENCISO GARZON              | Oficina de Talento Humano          | 26/05/2025 | 11/06/2025 | 10 |

|                                     |  |   |           |            |   |
|-------------------------------------|--|---|-----------|------------|---|
| 2681982025                          | NELLY JOHANNA GOMEZ BARAHONA                 | Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción | 4/06/2025 | 19/06/2025 | 4 |
| 2707082025                          | CESAR GUAUTA GONZALEZ                        | Decanatura Facultad Tecnológica   | 5/06/2025 | 20/06/2025 | 3 |
| 2710542025                          | RAFAEL RAFAEL MARROQUIN FIERRO               | Oficina de Talento Humano   | 5/06/2025 | 20/06/2025 | 3 |
| 2711242025                          | VEEDURÍA CIUDADANA DEPARTAMENTO DE RISARALDA | Oficina de Bienestar Universitario  | 3/06/2025 | 18/06/2025 | 5 |
| 2724022025                          | RAMIRO ENRIQUE BORJA MARTINEZ                | Oficina de Contratación   | 5/06/2025 | 13/06/2025 | 8 |
| 2764082025                          | DEPARTAMENTO JURÍDICO                        | Oficina de Talento Humano   | 5/06/2025 | 20/06/2025 | 3 |
| 2805702025                          | LLERIS VICENTE ESPITIA VILLA                 | Oficina de Evaluación Docente   | 9/06/2025 | 9/06/2025  | 1 |
| <b>TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 24</b> |  |   |           |            |   |

Tabla 7. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Área 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 Junio de 2025, se presentó un 66% más concurrencia de la ciudadanía de manera presencial en los distintos puntos de atención al ciudadano en comparación a las registradas en el mes de mayo del presente año.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente.
- Para el mes de julio, permanecen abiertas un total de 42 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 el mes de junio, el tiempo promedio de respuesta de las dependencias disminuyó de 9 a 5.3 días hábiles. Se exhorta a mantener y fortalecer este desempeño con el fin de optimizar la gestión y el seguimiento de las solicitudes asignadas.
- Se exhorta a las dependencias con peticiones vencidas al cierre de junio de 2025, en particular a la Oficina de Talento Humano, a dar seguimiento oportuno y gestionar adecuadamente las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha.