



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

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

**NOVIEMBRE 2025**

## **UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **DIRIGIDO A:**

- CONSEJO SUPERIOR  
UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA 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**

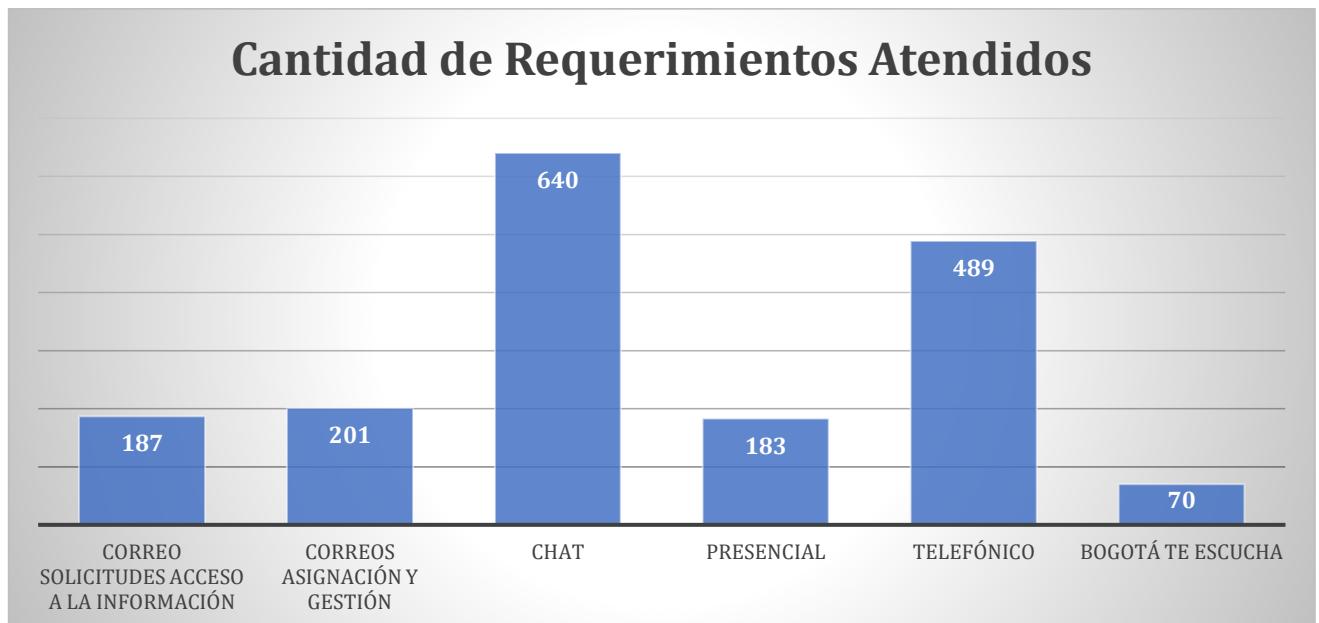
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de octubre de 2025 se recibieron 2.417 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
<b>Inmediata</b>	Correo Solicitudes Acceso a la Información	187
	Correos Asignación y Gestión	201
	Chat	640
	Presencial	183
	Telefónico	489
<b>Términos de Ley 1755 de 2015</b>	Bogotá Te Escucha	70
<b>TOTAL</b>		<b>1.770</b>

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 noviembre, se presentó 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 36% 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 28% de participación, manteniéndose como una vía importante de comunicación, lo que podría indicar una transición gradual de los usuarios hacia canales más digitales.

El tercer la atención presencial, con un 10%, 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 (10%) y la plataforma Bogotá Te Escucha (4%). 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.

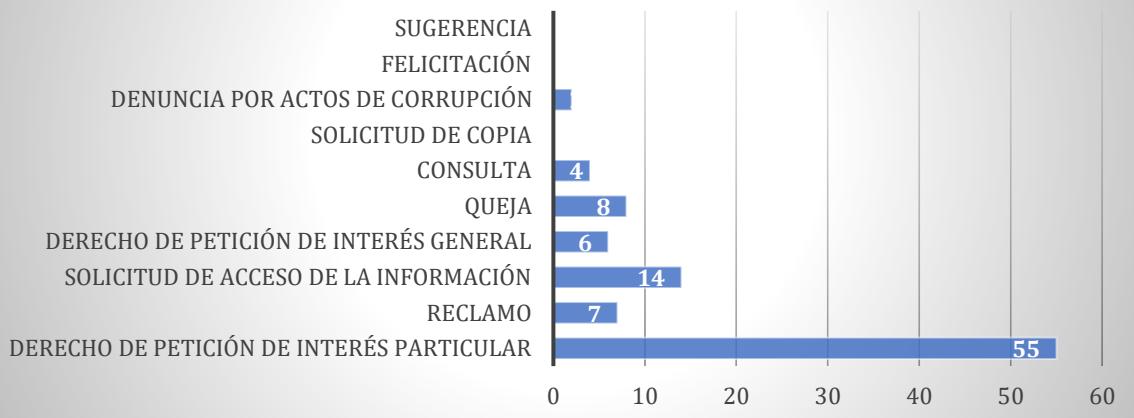
## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de noviembre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 57%, Reclamo: 7%, Solicitud de Acceso a la Información: 15 %, Derecho de Petición de Interés General: 6 %, Queja: 8 %, Consulta: 4 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	55	57%
Reclamo	7	7%
Solicitud de Acceso de la Información	14	15%
Derecho de Petición de Interés General	6	6%
Queja	8	8%
Consulta	4	4%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

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

### 3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERÍODO

En el mes de noviembre de 2025 se cerraron definitivamente y consolidadamente un total de setenta y cuatro (74) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior OCTUBRE	Periodo Actual NOVIEMBRE	Total
Oportuna	28	54	82
Extemporánea	2	0	2
<b>Total Gestionadas</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>84</b>

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas períodos Octubre-Noviembre. 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 noviembre, se gestionaron oportunamente cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas, y se realizaron cincuenta y cuatro (54) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2025.

## **PERIODO ANTERIOR**

En el mes de octubre se realizó la gestión oportuna de veintiocho (28) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de dos (2) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta (30) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de doce (12) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de septiembre de: 30/44 equivalente al 68.2%.

Para el mes de noviembre de 2025, cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

<b>Dependencia</b>	<b>Periodo Anterior OCTUBRE</b>	<b>Periodo Actual NOVIEMBRE</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Administración Deportiva		1	1	1,2%
Artes Musicales		2	2	2,4%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	1,2%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	2	2,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM		1	1	1,2%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana		1	1	1,2%
Maestría en Ingeniería énfasis en Ingeniería Electrónica		1	1	1,2%
Oficina de Bienestar Universitario	1	5	6	7,1%
Oficina de Contratación	1	1	2	2,4%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	1,2%
Oficina de Extensión	3	3	6	7,1%
Oficina de Infraestructura	2	2	4	4,8%

Oficina de Registro y Control Académico	2	6	8	9,5%
Oficina de Talento Humano	1	6	7	8,3%
Oficina Financiera	1	6	7	8,3%
Rectoría		2	2	2,4%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1	1	1,2%
Secretaría General	4	3	7	8,3%
Tesorería General	1	6	7	8,3%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente		1	1	1,2%
Vicerrectoría Académica		2	2	2,4%
Administración Ambiental	1	0	1	1,2%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	0	1	1,2%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	0	1	1,2%
Oficina Asesora Jurídica	1	0	1	1,2%
Oficina de Control Interno	1		1	1,2%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	0	3	3,6%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	0	1	1,2%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	0	1	1,2%
Unidad Biblioteca	1	0	1	1,2%

Unidad de Contabilidad	1	0	1	1,2%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1	0	1	1,2%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	1	0	1	1,2%
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

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

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior OCTUBRE	Periodo Actual NOVIEMBRE	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	5	42	47	87%
Pendiente Vencida	7	0	7	13%
<b>Total General</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

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 noviembre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco (5) días. En relación con el mes anterior disminuyó dos días y dos 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
Administración Deportiva			15							15
Artes Musicales			10			11				10,5
Decanatura Facultad de Ingeniería				1						1
Instituto de Lenguas - ILUD			3		3					3

Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM			1							1
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana						1				1
Maestría en Ingeniería énfasis en Ingeniería Electrónica			1							1
Oficina de Bienestar Universitario	1		13,5		8					7,5
Oficina de Contratación					1					1
Oficina de Control Interno Disciplinario									6	6
Oficina de Extensión			14							14
Oficina de Infraestructura			14,5							14,5
Oficina de Registro y Control Académico	5		4	1		7,5				4,38
Oficina de Talento Humano		6	7,8							6,9
Oficina Financiera		4		4	2,6					3,53
Rectoría			2			1				1,5
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			7							7
Secretaría General			10,5							10,5
Tesorería General			4,5			4				4,5
Unidad de Extensión			5							5

Facultad de Medio Ambiente									
Vicerrectoría Académica	2					5			3.5
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4</b>	<b>6,5</b>	<b>4</b>	<b>2,6</b>	<b>1,0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

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
5063102025	DIANA MARCELA VASQUEZ PAEZ	Administración Deportiva	24/09/2025	16/10/2025 23:59	30
5280872025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	3/10/2025	19/11/2025 23:59	8
5348682025	YUDY ALEJANDRA GUERRERO KLINGER	Administración Deportiva	6/10/2025	20/11/2025 23:59	7
5406842025	DIEGO RICARDO PINEROS NIETO	Oficina de Contratación	7/10/2025	29/10/2025 23:59	21
5448102025	MANUEL ALEJANDRO GUIO CARDONA	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	9/10/2025	25/11/2025 23:59	4
5702292025	JOAQUIN FERNANDO SANCHEZ CIFUENTES	Oficina de Talento Humano	21/10/2025	12/11/2025 23:59	12
5812802025	GERMAN GERMAN MENDEZ MENDEZ	Oficina de Talento Humano	30/10/2025	24/11/2025 23:59	5
5842182025	OSCAR JULIAN CANON ALMANZA	Especialización en Sistemas de Información Geográfica	24/10/2025	18/11/2025 23:59	9
5842182025	OSCAR JULIAN CANON ALMANZA	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	24/10/2025	18/11/2025 23:59	9
6123232025	OSCAR CAICEDO	Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	7/11/2025	30/11/2025 23:59	1

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

## 7. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

FECHA	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO
19/11/2025	6315172025	SOLICITUD POR IRREGULARIDADES Y CORRUPCIÓN ACADEMICA DEL DOCENTE DAYRO ROCHA CASTELLANOS

24/11/2025	6397862025	INFRACCION A LA RESERVA Y DIVULGACION DE INFORMACION CONFIDENCIAL
------------	------------	---

Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 8. 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 noviembre 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 diciembre, permanecen abiertas un total de 54 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.
- Se exhorta a las dependencias con peticiones vencidas al cierre de noviembre 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 agosto, septiembre, octubre y noviembre, 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.
- Durante el mes de noviembre de la vigencia 2025, se registraron 2 denuncias por actos de corrupción, las cuales fueron debidamente radicadas en la plataforma *Bogotá Te Escucha* para su debido proceso al interno.