



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

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

**OCTUBRE 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**

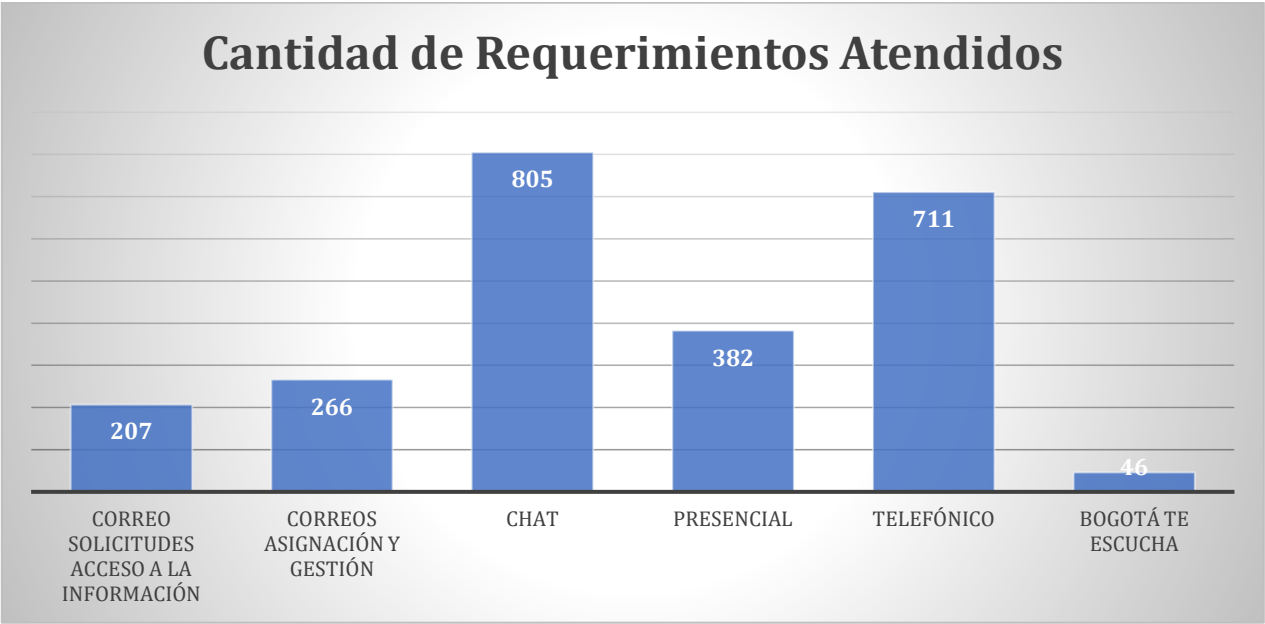
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

# 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
Inmediata	Correo Solicitudes Acceso a la Información	207
	Correos Asignación y Gestión	266
	Chat	805
	Presencial	382
	Telefónico	711
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	46
TOTAL		2.417

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 octubre, 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 33% 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 29% 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 16%, 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 (2%). 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.

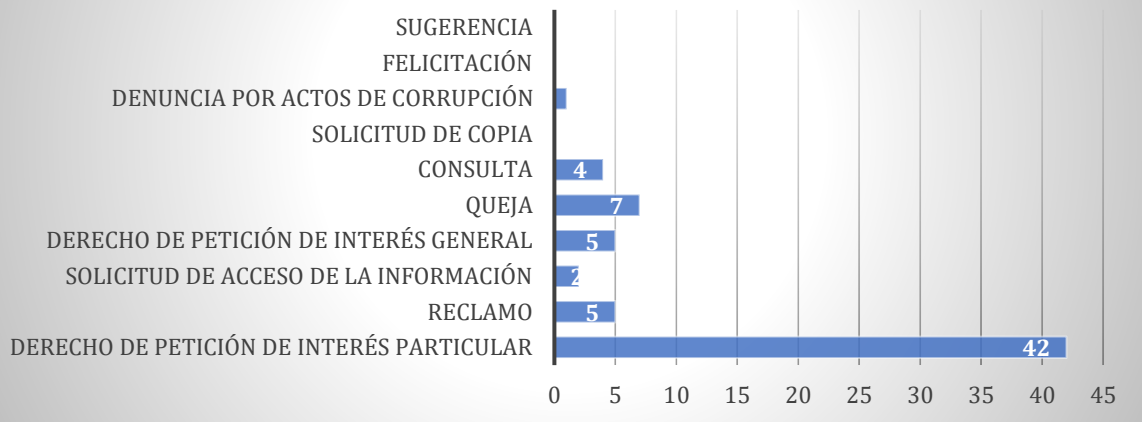
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de octubre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 64%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información: 3 %, Derecho de Petición de Interés General: 8 %, Queja: 11 %, Consulta: 6 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación:0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	42	64%
Reclamo	5	8%
Solicitud de Acceso de la Información	2	3%
Derecho de Petición de Interés General	5	8%
Queja	7	11%
Consulta	4	6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	66	100%

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 PERIODO

En el mes de octubre de 2025 se cerraron definitiva 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	35	30	65
Extemporánea	9	0	9
<b>Total Gestionadas</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>74</b>

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Septiembre-Octubre. 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 octubre, se gestionaron oportunamente treinta (30) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta (30) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y seis (36) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, quedaron pendientes por resultados para el mes de noviembre de 2025.

#### PERIODO ANTERIOR

En el mes de agosto se realizó la gestión oportuna de treinta y cinco (35) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de nueve (9) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo

anterior, y un total de cuarenta y cuatro (44) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de tres (03) peticiones al corte del mes de septiembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de septiembre de: 44/26 equivalente al 169%.

Para el mes de noviembre de 2025, treinta y nueve (39) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

<b>Dependencia</b>	<b>Periodo Anterior SEPTIEMBRE</b>	<b>Periodo Actual OCTUBRE</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4	1	5	6,8%
Decanatura Facultad Tecnológica	2	1	3	4,1%
MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL		1	1	1,4%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1	1	2	2,7%
Oficina Asesora Jurídica	1	1	2	2,7%
Oficina de Contratación		1	1	1,4%
Oficina de Control Interno Disciplinario		2	2	2,7%
Oficina de Extensión	5	2	7	9,5%
Oficina de Infraestructura	5	7	12	16,2%
Oficina de Registro y Control Académico		1	1	1,4%
Oficina de Talento Humano	5	1	6	8,1%
Rectoría		1	1	1,4%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB		1	1	1,4%

Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales		1	1	1,4%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica		1	1	1,4%
Secretaria General	1	4	5	6,8%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1	1	1,4%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		1	1	1,4%
Unidad de Red de Datos UDNET	1	1	2	2,7%
Administración Deportiva	1	0	1	1,4%
Artes Musicales	1	0	1	1,4%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0	1	1,4%
Ingeniería Ambiental	1	0	1	1,4%
Ingeniería Eléctrica	1	0	1	1,4%
Instituto de Estudios e Investigaciones Educativas - IEIE	1	0	1	1,4%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	0	1	1,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1	0	1	1,4%
Maestría en Educación	1	0	1	1,4%
Maestría en Educación y Gestión Ambiental	1	0	1	1,4%

Oficina de Bienestar Universitario	1	0	1	1,4%
Oficina de Control Interno	1		1	1,4%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	2	0	2	2,7%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	1	0	1	1,4%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	1	0	1	1,4%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	0	1	1,4%
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	1	0	1	1,4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1	0	1	1,4%
<b>Total General</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>

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

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

<b>Tipo de Gestión</b>	<b>Periodo Anterior SEPTIEMBRE</b>	<b>Periodo Actual OCTUBRE</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Pendiente en Términos	0	36	36	92%
Pendiente Vencida	3	0	3	8%
<b>Total General</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>39</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 septiembre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto dos (7.2) días. En relación con el mes anterior disminuyó un día 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
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		7								7
Decanatura Facultad Tecnológica			14							14
MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL			6							6
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			2							2
Oficina Asesora Jurídica			9							9
Oficina de Contratación			2							2
Oficina de Control Interno Disciplinario						3			2	2,5
Oficina de Extension			12							12
Oficina de Infraestructura			9,5	10,5	10	13,5				10,875
Oficina de Registro y Control Académico			5							5
Oficina de Talento Humano			7							7
Rectoría						1				1
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB			3							3
Secretaria Académica				10						10,0

Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales										
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			4							4
Secretaria General			8,25	10,25	10		5.8		2	8,25
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			15							15
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB		6								6
Unidad de Red de Datos UDNET			6							6
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>6</b>	<b>8,3</b>							<b>7,9</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
4519742025	MIGUEL ARCANGEL SANCHEZ CRISTANCHO	Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	2/09/2025	14/10/2025 23:59	16
4690652025	JAHIR LEONARDO MORENO REINEL	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	10/09/2025	30/09/2025 23:59	25
5063102025	DIANA MARCELA VASQUEZ PAEZ	Administración Deportiva	24/09/2025	15/10/2025 23:59	15
5406842025	DIEGO RICARDO PINEROS NIETO	Oficina de Contratación	7/10/2025	28/10/2025 23:59	6

5596062025	HERNAN ANDRES ROJAS	Oficina de Talento Humano	15/10/2025	5/11/2025 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
27/10/2025	5842582025	POSIBLES SITUACIONES IRREGULARES CON EL FUNCIONARIO DE PROVISIONALIDAD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO RICARDO BERRUGO QUIEN ASEGURA QUE EL CANDIDATO A LA RECTORIA LIZCANO TENDRA COMO CUOTA DEL A UN AMIGO MUY CERCANO Y DADAS ESA COYUNTURA PROMETE A VARIOS CONTRATISTAS ASEGURARLES CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ENTRE ESAS Y CON FINES AMOROSOS A SU PROTEGIDA LA CONTRATISTA SANDRA LILIANA ROMERO

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 octubre 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 noviembre, permanecen abiertas un total de 39 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 octubre 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 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 octubre de la vigencia 2025, se registró 1 denuncia por actos de corrupción, la cual fue debidamente radicadas en la plataforma *Bogotá Te Escucha* para su debido proceso al interno.