



UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME TRIMESTRAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Enero a marzo 2025

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres – Líder de
Programa 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 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

Dr. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

*Unidad de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano*

Elaboración y Acopio de la Información

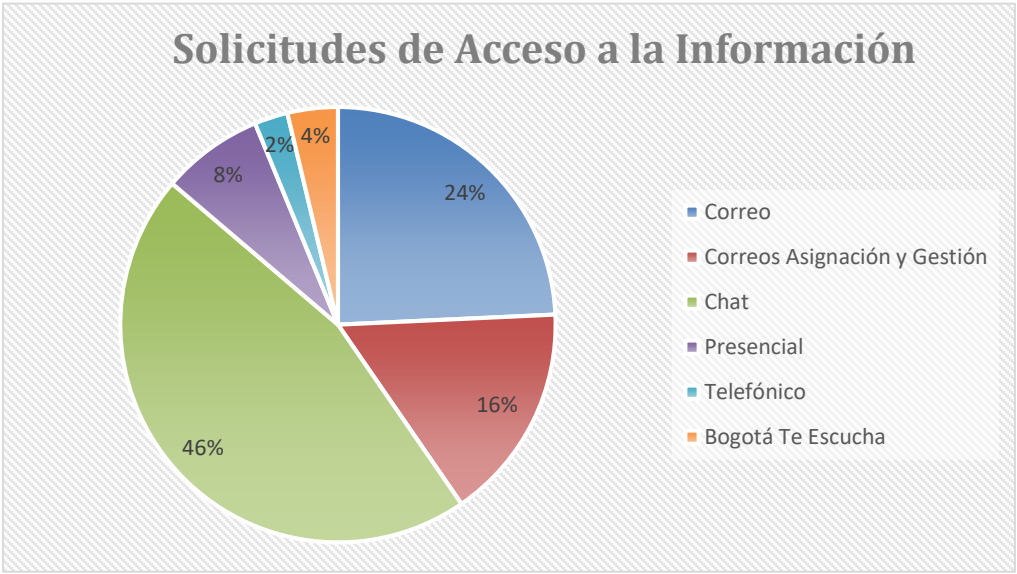
*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025

En el primer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron **3347** 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	812
	Correos Asignación y Gestión	540
	Chat	1534
	Presencial	253
	Telefónico	83
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	125
Total		3.347

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



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

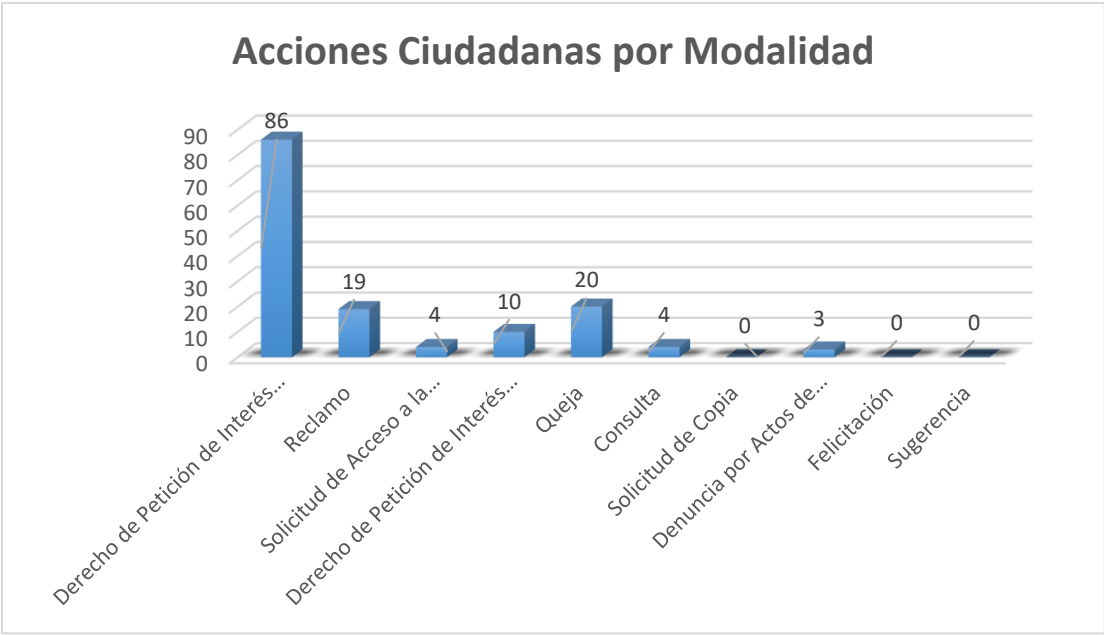
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (46%), seguido por el correo electrónico (24%) y en tercer lugar la asignación y gestión de correos electrónicos (16%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el primer trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 59%, Reclamo: 13%, Solicitud de Acceso a la Información 2.7%, Derecho de Petición de Interés General: 7%, Queja: 13.6%, Consulta: 2.7%, solicitud de copia: 0%, denuncia por actos de corrupción: 2%, felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	86	59%
Reclamo	19	13%
Solicitud de Acceso a la Información	4	2,7%
Derecho de Petición de Interés General	10	7%
Queja	20	13,6%
Consulta	4	2,7%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	146	100,00%

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



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

3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el primer trimestre son: gestión académica, admisiones, gestión TIC y talento humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el primer trimestre de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta (60) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oportuna	12	20	26	58
Extemporánea	0	0	2	2
Total Gestionadas	12	20	28	60

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

ENERO

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, veintiun (21) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero, quedaron pendientes por resultados para el mes de febrero de 2025.

FEBRERO

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.

MARZO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo, se gestionaron oportunamente veintiséis (26) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiocho (28) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 93% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y dos (32) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante marzo, quedaron pendientes por resultados para el mes de abril de 2025.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ciencias Sociales / LEBECS	1			1	1.6%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1			1	1.6%
Oficina de Contratación	3	2	1	6	10%
Oficina de Docencia	1			1	1.6%
Oficina de Evaluación Docente	1			1	1.6%
Oficina de Extensión	2	2		4	6.6%
Oficina de Talento Humano	1	4	2	7	
Rectoría	1	1	4	6	10%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1			1	1.6%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación		1		1	1.6%
Instituto de Lenguas - ILUD		2	3	5	
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1		1	1.6%
Oficina Asesora Jurídica		1		1	1.6%
Oficina de Control Interno Disciplinario		1	1	2	3.3%
Oficina de Infraestructura		1	3	4	6.6%
Oficina de Registro y Control Académico		1	3	4	6.6%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales		1		1	1.6%

Secretaría General		1		1	1.6%
Tecnología en Sistemas Eléctricos de Media y Baja Tensión e Ingeniería Eléctrica por ciclos		1		1	1.6%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			2	2	3.3%
Decanatura Facultad de Ingeniería			1	1	1.6%
Ingeniería de Sistemas			2	2	3.3%
Oficina Asesora de Planeación			1	1	1.6%
Oficina de Investigaciones			1	1	1.6%
Oficina Financiera			1	1	1.6%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			1	1	1.6%
Unidad Biblioteca			1	1	1.6%
Vicerrectoría Académica			1	1	1.6%
Total General	12	20	28	60	100%

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	0	1	34	35	83.3%
Pendiente Vencida	0	5	2	7	16.7%
Total General	0	6	36	42	100%

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

6. 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 aumento´ cuatro días y cinco horas.

ENERO

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 ACTO 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
Secretaria Académica Facultad de			5							5

TOTAL GENERAL	4		9.4	5		9				8.7
---------------	---	--	-----	---	--	---	--	--	--	-----

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

FEBRERO

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
Decanatura 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 Control Académico			3							3
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	11.5		7			3	6.3

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

MARZO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de marzo de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho punto tres (8.3) días. En relación con el mes anterior aumentó dos días.

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
Decanatura Facultad de Artes - ASAB			14			14				14
Decanatura Facultad de Ingeniería						13				13
Ingeniería de Sistemas				4		16				10
Instituto de Lenguas - ILUD		3		8	10					7
Oficina Asesora de Planeación			13							13
Oficina De Contratación				5						5
Oficina de Control Interno Disciplinario									1	1
Oficina de Infraestructura			9	13						11
Oficina de Investigaciones					7					7
Oficina de Registro y Control Académico			3							3
Oficina de Talento Humano			14							14
Oficina Financiera			8							8
Rectoría			3			2.3				2.6

Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			6							6
Unidad Biblioteca										
Vicerrectoría Académica										
TOTAL GENERAL			8.3			14.3				8.3

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

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Enero	8.7
Febrero	6.3
Marzo	8.3
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	7.7

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

7. SOLICITUDES POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN E INCIDENCIA DISCIPLINARIA; TRASLADO A LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El líder del Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta el registro de solicitudes o quejas por presuntos actos de corrupción, o conductas con incidencia disciplinaria.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 36 numeral séptimo; así como el Decreto Distrital 293 del 2021, “Artículo 6. Modificar el artículo 18 del Decreto 847 de 2019, el cual quedara’ así:

“Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, y quejas con posible connotación disciplinaria. Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces.

Parágrafo. La protección de identidad del denunciante se realizará conforme el protocolo que para el efecto se expida de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 189 de 2020”.

FECHA	Nº RADICADO	TEMA
3/02/2025	475412025	Luchando por nuestro derecho a vivir en un entorno seguro saludable y sostenible. Exigimos que las autoridades tomen medidas concretas para abordar esta situación y proteger el medio ambiente
10/02/2025	578812025	Acoso laboral
27/02/2025	942322025	Esta con el fin de denunciar al gimnasio el bosque por las irregularidades que viene presentando en los ultimos anos (sic) con profesores padres y estudiantes.

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

8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta las peticiones extemporáneas pendientes de respuesta en el Sistema Distrital Para las Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha con corte a 31 de marzo de 2025.

De conformidad con lo estipulado en la **Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 18** *“Términos para atender acciones ciudadanas”*. Por regla general, todas las acciones ciudadanas se atenderán, resolverán o contestarán, conforme a los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, salvo norma especial, y so pena de sanción disciplinaria, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Las acciones ciudadanas de derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como de consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, cuando corresponda, deberán ser resueltas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completas.

2) Las acciones ciudadanas de copias e información, como lo son las solicitudes de copia y de acceso a la información, deberán resolverse en un término no mayor a los diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completa. En el evento de que dicha petición no haya sido resuelta en dicho término, se entenderá como solicitud aceptada y la dependencia competente deberá entregar los respectivos documentos dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de dicho plazo.

3) Las acciones ciudadanas de consulta deberán resolverse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación en forma completa.

PARAGRAFO 5º. Si la dependencia responsable de la respuesta no requiere información de otra dependencia, deberá dar el trámite a la acción ciudadana dentro de los plazos máximos establecidos en las normas vigentes y aplicables.

PARÁGRAFO 6º. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se les remita copia de las mismas.

Número petición	Dependencia	Días vencimiento
1062672025	Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3
375082025	Decanatura Facultad Tecnológica	30
575152025	Decanatura Facultad Tecnológica	22
712692025	Decanatura Facultad Tecnológica	2
1031092025	Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	5
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	58
249302025	Oficina de Talento Humano	33
249302025	Oficina de Talento Humano	33
375282025	Oficina de Talento Humano	30
375292025	Oficina de Talento Humano	30
873542025	Oficina de Talento Humano	9
973512025	Secretaria General	7
830792025	Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	14
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 13		

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

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se convoca a todas las dependencias de la universidad para que se cumpla con la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública consagrado en la Ley 1712 de 2014.
- Durante el primer trimestre se presentó una disminución en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 46% con respecto al trimestre anterior.
- 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 la Resolución 204 de 2021.
- De la misma forma es importante considerar de parte de algunas dependencias del nivel directivo que intervenir respecto de los roles funcionales inherentes al Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, así como las actividades que desarrolla su Líder de programa como Defensor Ciudadano para que no cumpla con su rol funcional, conlleva consecuencias de orden penal y disciplinario, por lo que se reprocha cualquier intervención, amenaza o doblegamiento moral ejercido al Líder de Programa respecto de nuestra dependencia y sus roles legales dado que socava la transparencia y la moral administrativa para la que ha sido creada.

- Se invita a los funcionarios y servidores a asistir a las jornadas de actualización y socialización que desarrolla la Unidad de Quejas, Reclamos y de Atención al ciudadano, dado que allí se mencionan temas de interés general, tales como Resolución 204 de 2021, manejo y uso de la plataforma Bogotá Te Escucha, Defensor de la Ciudadanía, Supervisión e interventoría, medidas anticorrupción y Transparencia.



LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES

Líder Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano