



**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**

Abril a Junio 2025

Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez – Líder de  
Programa de Quejas, Reclamos y Atención al  
Ciudadano (E)

#### **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***

*Unidad de Quejas, Reclamos y  
Atención al Ciudadano*

*Dr. Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez*

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y  
Atención al Ciudadano (E)*

***Elaboración y Acopio de la Información***

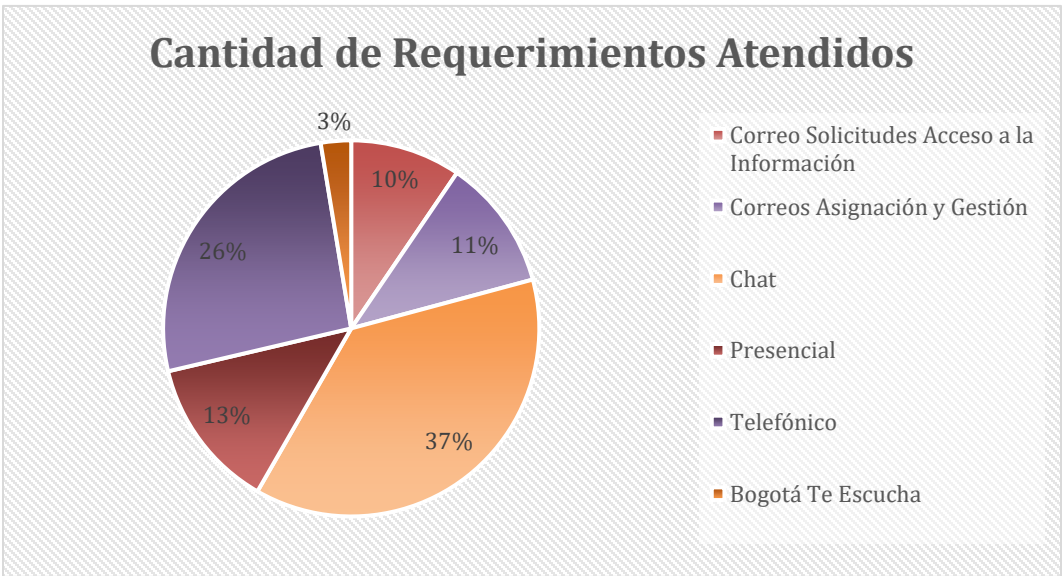
*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al  
Ciudadano*

# 1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

En el segundo trimestre de la vigencia 2025 se recibieron **5.649** 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	537
	Correos Asignación y Gestión	639
	Chat	2118
	Presencial	736
	Telefónico	1472
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	147
TOTAL		5.649

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

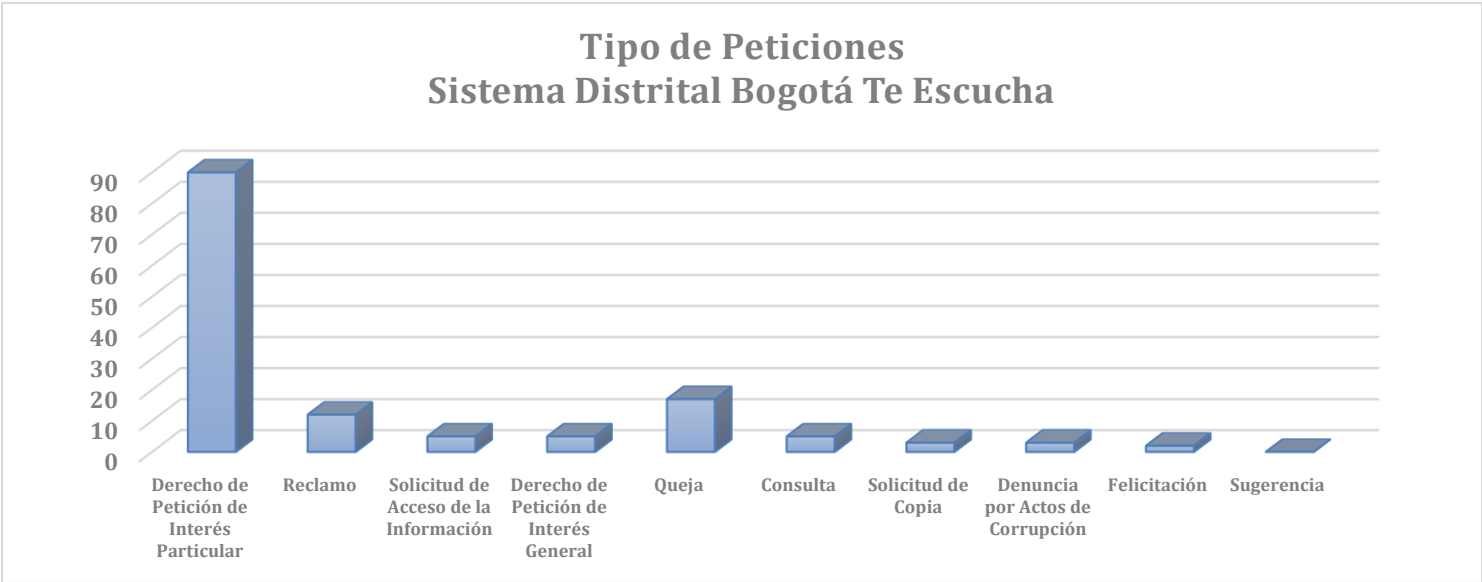
De acuerdo con el grafico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (37%), seguido por el canal telefónico (26%) y en tercer lugar la atención presencial (13%).

## 2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el segundo trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 63%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información 4%, Derecho de Petición de Interés General: 4%, Queja: 12%, Consulta: 4%, Solicitud de copia: 2%, Denuncia por Actos de Corrupción: 2%, Felicitación: 1% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	90	63%
Reclamo	12	8%
Solicitud de Acceso de la Información	5	4%
Derecho de Petición de Interés General	5	4%
Queja	17	12%
Consulta	5	4%
Solicitud de Copia	3	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	3	2%
Felicitación	2	1%
Sugerencia	0	0%
Total	142	100%

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



Gráfica 2. Tipo de peticiones sistema distrital Bogotá Te Escucha. 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 segundo trimestre son: gestión académica, admisiones, gestión TIC y talento humano.

### 4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el segundo trimestre de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y seis (56) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Oportuna	23	16	14	53
Extemporánea	1	1	1	3
<b>Total Gestionadas</b>	24	17	15	56

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas segundo trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

#### ABRIL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente veintitrés (23) acciones ciudadanas, y se realizaron veinticuatro (24) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 96% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, sesenta y cuatro (64) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril, quedaron pendientes por resultados para el mes de mayo de 2025.

#### MAYO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo, se gestionaron oportunamente dieciséis (16) acciones ciudadanas, y se realizaron diecisiete (17) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 95% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuarenta y un (41) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, quedaron pendientes por resultados para el mes de junio de 2025.

## JUNIO

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 94% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio, quedaron pendientes por resultados para el mes de julio de 2025.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad Tecnológica	1			1	2%
Oficina de Contratación	2	2	1	5	9%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1			1	2%
Oficina de Docencia	1			1	2%
Oficina de Extensión	3	1		4	7%
Oficina de Infraestructura	1		6	7	13%
Oficina de Talento Humano	3			3	5%
Oficina Financiera	1	1		2	4%
Rectoría	3	2		5	9%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	2	1		3	5%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1			1	2%
Tecnología Electrónica Ing. En Telecomunicaciones e Ing. En Control	1			1	2%
Unidad de Biblioteca	1			1	2%
Vicerrectoría Académica	3	1		4	7%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		1	1	2	4%
Biología		1		1	2%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1		1	2%
Decanatura Facultad Tecnológica		1		1	2%
Ingeniería Industrial		1		1	2%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística/LEBEEA		1		1	2%
Oficina de Bienestar Universitario		2		2	4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés/LEBEI		1		1	2%
Oficina Asesora Jurídica			1	1	2%
Comité Institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados			1	1	2%
Instituto de Lenguas - ILUD			1	1	2%
Oficina Asesora de Tecnologías de la Información			2	2	4%
Tecnología Mecánica Industrial e Ingeniería Mecánica por Ciclos			1	1	2%
Unidad de Contabilidad			1	1	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas segundo trimestre 2025 por dependencia. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	0	3	39	42	66%
Pendiente Vencida	5	16	6	22	34%
<b>Total General</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendientes al corte del segundo trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

### ABRIL

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de abril de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuatro punto cuatro (4.4) días. En relación con el mes anterior disminuyó tres punto nueve (3.9) días.

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 CORRUPCION	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad Tecnológica								1		1
Oficina de Contratación			8	2						5
Oficina de Control Interno Disciplinario									11	11
Oficina de Docencia				1						1
Oficina de Extensión				14.6						14.6
Oficina de Infraestructura						3				3
Oficina de Talento Humano			17			13.5				14.6
Oficina Financiera			7							7
Rectoría			7.6							7.6

Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			12			9				10.5
Secretaría Académica						4				4
Facultad Tecnológica										
Tecnología Electrónica Ing. En Telecomunicaciones e Ing. En Control			2							2
Unidad Biblioteca		6								6
Vicerrectoría Académica			11	6	5					7.3
<b>TOTAL GENERAL</b>		6	9.5	3	5	5.3		1		4.4

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Abril 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

MAYO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de mayo de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días. En relación con el mes anterior aumentó cuatro punto seis (4.6) días.

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
Biología						5				5
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	17									17
Decanatura Facultad Tecnológica						8				8
Ingeniería Industrial			6							6
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA			4							4
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI			6							6
Oficina de Bienestar Universitario	4			4						4
Oficina de Contratación			9							9
Oficina de Extensión					7					7
Oficina Financiera			19							19
Rectoría			4,5							4,5
Secretaria Académica				8						8



Facultad de Ciencias y Educación									
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			13						13
Vicerrectoría Académica			16						16
<b>TOTAL GENERAL</b>	10,5		10,4	6	7	6,5			9

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Mayo 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## JUNIO

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 punto siete (3.7) días.

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 8. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Junio 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Abril	4.4
Mayo	9
Junio	5.3
<b>Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre</b>	<b>6.2</b>

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a acciones ciudadanas segundo trimestre 2025. 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	N° RADICADO	TEMA
26/06/2025	3121692025	Interés en provecho propio o de un tercero en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir (convenios pagos autorizaciones etc.) DENUNCIA PÚBLICA

Tabla 10. Presuntos actos de corrupción segundo trimestre 2025. 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 30 de junio 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.*

De acuerdo a lo anterior, se relacionan las peticiones vencidas a la fecha de corte del segundo trimestre del año 2025:

<b>Número petición</b>	<b>Nombre peticionario</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha registro</b>	<b>Fecha fin actividad</b>	<b>Días vencimiento</b>
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 MONTROYA	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 11. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención 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 segundo trimestre de año en curso se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 68% 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.
- En el segundo trimestre del 2025, se registró una leve disminución de las acciones ciudadanas atendidas mediante la plataforma distrital de registro *Bogotá Te Escucha*, pasando de 146 peticiones a 142 peticiones, lo cual indica que se mantiene la tendencia de requerimientos ciudadanos hacia la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Al corte del segundo trimestre de 2025, se tienen 24 peticiones ciudadanas, de las cuales 22 corresponden a los meses de abril, mayo y junio, por lo que se insta a todas las dependencias a dar a dar seguimiento oportuno y gestionar adecuadamente las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha.
- El tiempo promedio de respuesta de las peticiones ciudadanas en el sistema Bogotá Te Escucha, disminuyó en un 19% durante el segundo trimestre del 2025, respecto al trimestre anterior.
- Se exhorta a las dependencias con peticiones vencidas al cierre del segundo trimestre del 2025, a dar seguimiento oportuno y gestionar adecuadamente las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha.