



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

Julio a Septiembre 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

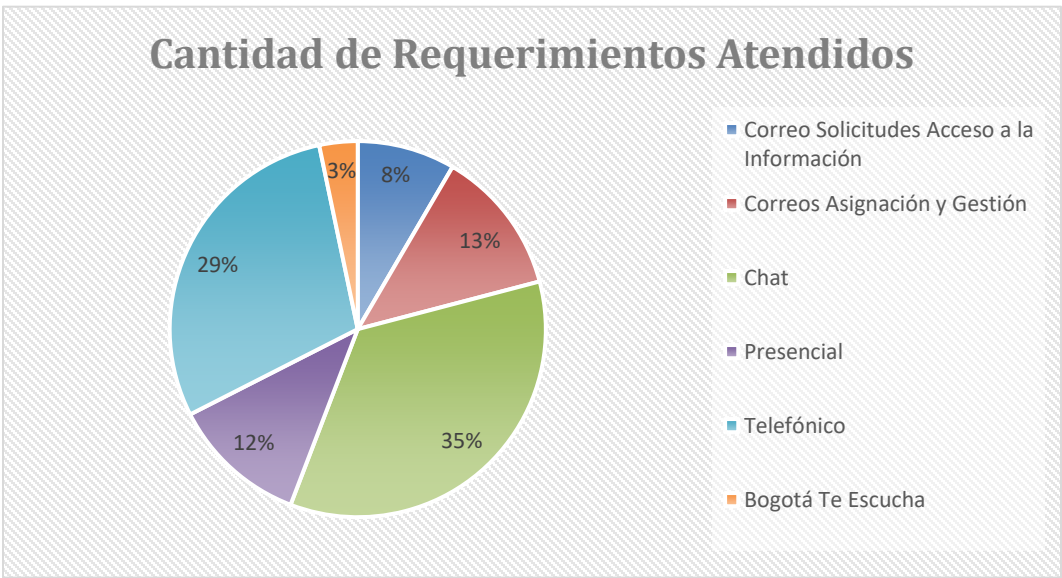
*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2025

En el tercer trimestre de la vigencia 2025 se recibieron **6.319** 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	532
	Correos Asignación y Gestión	790
	Chat	2205
	Presencial	739
	Telefónico	1845
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	208
TOTAL		6.319

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

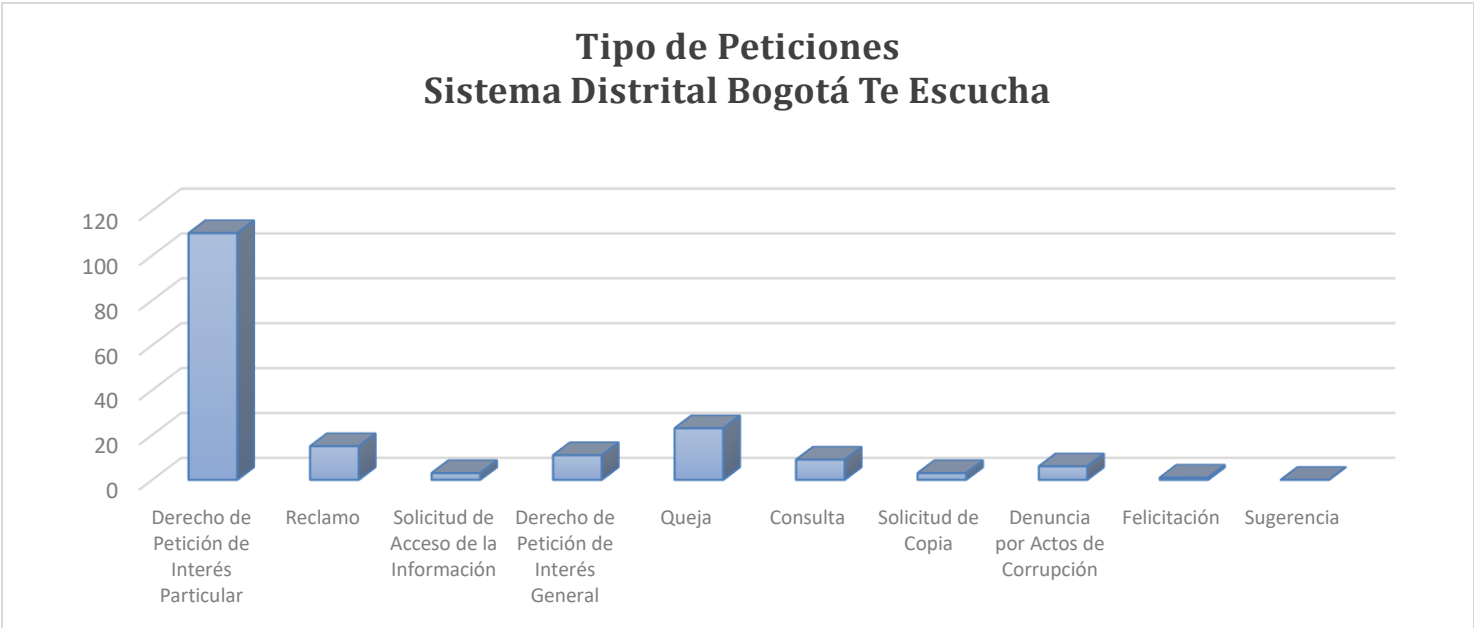
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el chat institucional (35%), seguido por el canal telefónico (29%) y en tercer lugar los correos de asignación y gestión (13%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el tercer trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 61%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información 2%, Derecho de Petición de Interés General: 6%, Queja: 13%, Consulta: 5%, Solicitud de copia: 2%, Denuncia por Actos de Corrupción: 3%, Felicitación: 1% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	110	61%
Reclamo	15	8%
Solicitud de Acceso de la Información	3	2%
Derecho de Petición de Interés General	11	6%
Queja	23	13%
Consulta	9	5%
Solicitud de Copia	3	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	6	3%
Felicitación	1	1%
Sugerencia	0	0%
Total	181	100%

Tabla 2. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 tercer trimestre de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ciento cinco (105) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Oportuna	42	27	35	104
Extemporánea	0	1	0	1
Total Gestionadas	42	28	15	105

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

JULIO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio, se gestionaron oportunamente cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas, y se realizaron cuarenta y dos (42) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, dieciocho (18) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio, quedaron pendientes por resultados para el mes de agosto de 2025.

AGOSTO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto, se gestionaron oportunamente veintisiete (27) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiocho (28) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 96% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de agosto fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintidós (22) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante agosto, quedaron pendientes por resultados para el mes de septiembre de 2025.

SEPTIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre, se gestionaron oportunamente treinta y cinco (35) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y cinco (35) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y cuatro (34) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante septiembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de octubre de 2025

DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1			1	1%
Ingeniería Ambiental	2			2	2%
Ingeniería Topográfica	1			1	1%
Instituto de Lenguas - ILUD	3			3	3%
IPAZUD	1	1		2	2%
Oficina Asesora de Planeación	1			1	1%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1			1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1			1	1%
Oficina de Contratación	4	2	3	9	9%
Oficina de Control Interno	4			4	4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		5	6	6%
Oficina de Docencia	3	1		4	4%
Oficina de Extensión	3	3	4	10	10%
Oficina de Registro y Control Académico	5	5	1	11	10%
Oficina Financiera	2			2	2%
Rectoría	1	1	2	4	4%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	3	1	1	5	5%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1			1	1%
Tesorería General	1			1	1%
Vicerrectoría Académica	3		1	4	4%
Decanatura Facultad Tecnológica		1		1	1%
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo		1		1	1%
Física		1		1	1%
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones		1		1	1%
Maestría en Pedagogía del Lenguaje la Literatura y la Comunicación		1	1	2	2%
Oficina de Bienestar Universitario		1		1	1%
Oficina de Infraestructura		1	1	2	2%
Oficina de Talento Humano		1	1	2	2%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción		2	1	3	3%
Unidad Biblioteca		1		1	1%
Unidad de Red de Datos UDNET		2		2	2%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1	1	2	2%
Artes Escénicas			1	1	1%
Decanatura Facultad de Ingeniería			1	1	1%

Licenciatura en Pedagogía Infantil			3	3	3%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			3	3	3%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			1	1	1%
Secretaria General			1	1	1%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			1	1	1%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			1	1	1%
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica			1	1	1%
TOTAL GENERAL	42	28	35	105	100%

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

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	18	22	32	72	94%
Pendiente Vencida	2	0	2	4	6%
Total General	20	22	34	76	100%

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

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

JULIO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de julio de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cuatro punto cinco (4.5) días. En relación con el mes anterior disminuyó ocho horas.

[illegible]

Vicerrectoría Académica			12			10				11
TOTAL GENERAL	5,3	3	6,4	3.3	6	5.9			3	4,5

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

AGOSTO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de agosto de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco punto tres (5.3) días. En relación con el mes anterior aumentó ocho 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 Tecnológica			8							8
Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo								1		1
Física			8							8
IPAZUD			16							16
Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones						5				5
Oficina de Bienestar Universitario			9							9
Oficina de Contratación					7		5			6
Oficina de Docencia		7								
Oficina de Extensión			9		10					9.5
Oficina de Infraestructura			6							6
Oficina de Registro y Control Académico	2	1	14	5						5.5
Oficina de Talento Humano			8							8
Rectoría						7				7
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente			9							9

y Recursos Naturales										
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción			5	1						3
Unidad Biblioteca						5				5
Unidad de Red de Datos UDNET			1			12				6.5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		1								1
TOTAL GENERAL	2	1	5,0	1	8.5	8,0		1		5,3

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

SEPTIEMBRE

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 nueve punto uno (9.1) días. En relación con el mes anterior aumentó tres días y ocho 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
Artes Escénicas				15						15
Decanatura Facultad de Ingeniería			9							9
Licenciatura en Pedagogía Infantil	14		10			8				10,67
Maestría en Pedagogía del Lenguaje la Literatura y la Comunicación		4								4
Oficina de Contratación		10,6								10,6
Oficina de Control Interno Disciplinario									3	3
Oficina de Extensión			11,3			11				11,15
Oficina de Infraestructura			14							14
Oficina de Registro y Control			13							13

Académico										
Oficina de Talento Humano				7						7
Rectoría			7			3				5
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			5,6							5,6
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		9								9
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			1							1
Secretaría General			3							3
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			13							13
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			15							15
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			2							2
Unidad de Extensión Facultad Tecnológica				8						8
Vicerrectoría Académica			14							14
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	19									19
TOTAL GENERAL	16,5	6,9	9,4	8		7.3			3	9,1

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

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Julio	4.5
Agosto	5.3
Septiembre	9.1
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	6.3

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a acciones ciudadanas tercer trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 de la Unidad 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
10/07/2025	3365862025	PRESUNTA CORRUPCION DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSE DE CALDAS.
15/09/2025	4780702025	Conflicto de intereses
15/09/2025	4780752025	Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo
17/09/2025	4875122025	Proferir actos administrativos por fuera del cumplimiento del deber con violación de las disposiciones constitucionales o legales referentes a la protección de la diversidad étnica y cultural (...)
17/09/2025	4875462025	Proferir actos administrativos por fuera del cumplimiento del deber con violación de las disposiciones constitucionales o legales referentes a la protección de la diversidad étnica y cultural (...)
16/09/2025	4898132025	Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo

Tabla 10. Presuntos actos de corrupción tercer trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 agosto 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 tercer trimestre del año 2025:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
4056222025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	14/08/2025	25/09/2025 23:59	4
4056242025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	14/08/2025	25/09/2025 23:59	4
4557152025	SANDRA ROCIO RODRIGUEZ HERNANDEZ	Oficina de Talento Humano	3/09/2025	23/09/2025 23:59	6
4663672025	CARLOS JULIO BUITRAGO VALERO	Oficina de Talento Humano	9/09/2025	29/09/2025 23:59	2
4690652025	JAHIR LEONARDO MORENO REINEL	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	10/09/2025	30/09/2025 23:59	1
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 05					

Tabla 11. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 tercer trimestre de año en curso se presentó un aumento en el número de las acciones ciudadanas interpuestas a la Institución en un 11.86% 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 tercer trimestre del 2025, se registró un aumento de las acciones ciudadanas atendidas mediante la plataforma distrital de registro *Bogotá Te*

Escucha, pasando de 147 peticiones a 208 peticiones, lo cual indica que se mantiene la tendencia de requerimientos ciudadanos hacia la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

- Al corte del tercer trimestre de 2025, se tienen 5 peticiones ciudadanas, las cuales corresponden a los meses de agosto y septiembre, 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.
- 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.
- El canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional, que concentró el 35% de las interacciones, seguido por el canal telefónico con un 29%, y en tercer lugar los correos de asignación y gestión con un 13%. Esto muestra una clara preferencia de los usuarios por canales digitales y más inmediatos, como el chat, lo que puede estar relacionado con la facilidad y rapidez que ofrecen estos medios. Estos datos pueden ser útiles para enfocar recursos y mejorar la experiencia en los canales más utilizados, así como para evaluar la eficiencia y capacidad de respuesta de cada uno. Además, la tendencia hacia el uso de plataformas digitales puede orientar futuras estrategias de atención.
- Durante el tercer trimestre de 2025, se presentó un aumento de solicitudes por presuntos actos de corrupción, pasando de 1 solicitud a 6, lo cual genera una alerta de seguimiento a este tipo de requerimientos, dado que esto impacta en la relación de la Universidad hacia la ciudadanía en general.