



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

# INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE (Enero – Febrero – Marzo) 2025

## ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consejo Superior Universitario, Rectoría, Secretaría General, Oficina de  
Control Interno, Oficina de Control Disciplinario  
UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



## **Informe de Gestión –**

### **Primer Trimestre**

**2025**

Abril de 2025 – Bogotá D.C.,  
Colombia

#### **En cumplimiento de la normatividad:**

**Ley 1437 de 2011**, Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

**Ley 1755 de 2015**, Congreso de Colombia, “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.”

**Acuerdo 011 de 1995**, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.

**Acuerdo 005 de 2002**, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones”.

**Resolución 204 de 202**, Rectoría UDFJC, “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:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

**Líder de programa:** Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

**Elaboración y acopio  
de información:** Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## INTRODUCCIÓN

El área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta Área y de esta forma lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la 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”*, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Primer Trimestre de la vigencia 2025.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo con el Plan de Acción establecido por el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2025.



## MARCO LEGAL

### Normatividad Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “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.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “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.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”



## Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "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"



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

## **PLAN DE ACCIÓN**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2025, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 - 2030 y el Plan Indicativo 2022-2025 por medio del cual el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.



## **1. Actualización de la información general publicada en plataformas inherentes a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano actualiza el Directorio de la Universidad Distrital de acuerdo con los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL de enlace de la página Web entre otros).

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, el AQRAC realizó actualizaciones permanentes en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “preguntas Frecuentes”, así mismo, se realizó la actualización mensual de la información referente a los trámites y servicios de la Institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/universidad-distrital-francisco-jose-de-caldas>. Para el primer trimestre de la vigencia 2025, dicha labor se realizó mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano, así mismo se emitieron los respectivos certificados de confiabilidad y se enviaron a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

## **2. Atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad.**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano garantiza la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros), de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.

El equipo de Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano trabaja con la meta de atender en el menor tiempo posible a la ciudadanía en sus solicitudes de acceso a la información y los diferentes requerimientos.

Para el primer trimestre de 2025, el AQRAC contó con cinco (5) Puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Facultad Ciencias y Educación, Sede Bosa el Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Ingeniería, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, así mismo, se brinda atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en las extensiones: 1420, 5026, 1458, 1421 y 3069 y en la línea directa 601 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

Durante el primer trimestre de la vigencia se atendieron un total de 3.347 solicitudes de información por los diferentes canales de atención.



Tabla 2. Solicitudes de Acceso a la Información

Solicitudes de Acceso a la Información		
Atención	Canal	Cantidad
Inmediata	Correo	812
	Correos Asignación y Gestión	540
	Chat	1534
	Presencial	253
	Telefónico	83
<b>Términos de Ley 1755 de 2015</b>	Bogotá Te Escucha	125
<b>Total</b>		<b>3.347</b>

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

### 3. Atención de calidad acorde con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente

De acuerdo con sus objetivos, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, por tal razón, programa espacios pedagógicos con las unidades académico-administrativas donde se imparten lineamientos para prestar una atención de calidad a la ciudadanía, aclarar todo tipo de dudas relacionadas con las plataformas y canales de atención de la Universidad.

### 4. Figura del Defensor de la Ciudadanía.

El Defensor del Ciudadano tiene la misión de proteger y defender los derechos humanos y prevenir sus violaciones; atender, orientar y asesorar en el ejercicio de sus derechos y proveer el acceso a la administración de justicia, en los casos señalados en la Ley. Por lo anterior, el AQRAC desarrollará una serie de socializaciones a lo largo de la vigencia, con el objetivo de informar de una manera amable y pedagógica el actuar del Defensor Ciudadano frente a la vulneración de derechos discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual que se pueda presentar en la comunidad universitaria.

Durante el primer trimestre de la vigencia se realizaron intervenciones por violación al derecho de petición mediante la Figura del Defensor al Ciudadano de la Universidad Distrital.



## 5. Acciones Ciudadanas Recibidas por los Diferentes Canales de Atención

En el primer trimestre del 2025 se registraron 146 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, distribuidas así 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%. Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el primer trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones:

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%
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>

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

## 6. Seguimiento a la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Universidad

El AQRAC, cuenta con el usuario de “Seguimiento PQRS”, el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el peticionario, es decir, por medio de dicho usuario se realiza el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario continuarían en estado activo.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se adelantaron acciones para realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS.

Dicho seguimiento se desarrolló a través de los formatos: SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer en los términos Ley 1755 de 2015, según



corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.

El Área de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el parágrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que establece: *“Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.”* por tal razón, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el cumplimiento en oportunidad de la atención de peticiones ciudadanas y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el primer trimestre de 2025, con el objetivo de informar y efectuar una alerta a cerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a diferentes dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

Durante el primer trimestre de 2025, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó 58 acciones de mejora, por medio de cartas de pre y pos vencimiento a las áreas, con el objetivo de analizar y retroalimentar a las dependencias que incurren en el incumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas por las áreas para atender las acciones ciudadanas

## **7. Satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio recibido por los diferentes canales de atención.**

Durante el primer trimestre de 2025, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano midió la satisfacción de la ciudadanía por medio de los canales de atención. Los resultados obtenidos fueron positivos hacia la gestión del área, pues se recibieron un total de 599 calificaciones a la atención prestada, de las cuales 570 calificaron con nota de 5, 2 calificaron con nota de 4, 1 calificaron con nota de 3, y 26 no calificaron. El promedio de calificación de los ciudadanos atendidos fue de 4.98.



## **8. Trámite oportuno a las acciones relacionadas con la gestión administrativa del Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el primer trimestre de la vigencia contó con un equipo de seis (6) personas incluyendo al líder, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos propuestos. La buena gestión, el compromiso y la calidad de las actividades son el principal objetivo del grupo para mantener una buena imagen de la Universidad ante la comunidad. La respuesta a tiempo de los requerimientos son el pilar fundamental de la oficina, pues el ejemplo comienza por nosotros. Tanto los contratistas profesionales como técnicos apoyan la gestión del archivo físico y digital de la oficina, aportan información permanente para los reportes de planes de acción, de mejoramiento, entre otros; requerimientos internos y externos, informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales. Todo este apoyo queda plasmado y hace parte de la gestión y supervisión que hace el Líder del Área a los Contratos de Prestación de Servicios.

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano atiende de manera oportuna el 100% de las acciones de gestión administrativa; semanalmente allegan aproximadamente 60 solicitudes vía correo electrónico y por la plataforma Iris. Durante el primer trimestre, se atendieron aproximadamente 450 acciones, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, dentro de los tiempos estimados para tal fin.

## **9. Hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución en el portal de Transparencia <https://transparencia.udistrital.edu.co/>, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación.

Durante el primer trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó reunión con la Red de Datos para determinar la forma de rediseñar el Botón de Transparencia y de esta manera hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

## **10. Informes Técnicos Periódicos de la Gestión de PQRS en la Institución**

Durante el primer trimestre de la vigencia, El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano recopiló, organizó y consolidó la información relacionada con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidas en la Universidad, con el objetivo de elaborar y publicar los informes mensuales de PQRS, dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.



El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano elaboró un total de seis (6) informes durante el primer trimestre de 2025:

- Tres (3) informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2025, los cuales fueron publicados en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Un (1) informe Trimestral de PQRS correspondientes al primer trimestre de la vigencia 2025, el cual fue publicado en la página Web del AQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, el cual puede visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Dos (2) informes mensuales, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los que alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co:3838/TCC/>.

\*El informe correspondiente al mes de febrero (veeduría) no hubo acceso por falta de credenciales para el ingreso a la plataforma externa respecto del término de publicación.

## **11. Acciones asignadas a El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso Servicio al Ciudadano**

El Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es consciente de que el proceso Servicio al Ciudadano hace parte fundamental del Mapa de Procesos de la Universidad y por ello, desarrolla todas sus actividades de la mano con la caracterización y los procedimientos asociados a este, cumpliendo con su objetivo de *“Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social”*.

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se adelantaron mesas de trabajo con el profesional de la Oficina Asesora de Planeación, quien asesora al área, donde se generaron diagnósticos de los procesos y documentos.



## 12. 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. Así mismo tramita ante la autoridad interna o externa competente las situaciones que así lo ameritan, a pesar de los actos intimidatorios permanentes- amenazas, que se evidencian por parte de interesados en que no se registre los requerimientos o solicitudes, indicando a su vez que en algunos casos se ha llegado a tratar de generar un doblegamiento moral para que nuestra dependencia no tramite algunos casos o se abstenga de cumplir con sus obligaciones. No obstante, lo anterior, como Defensor Ciudadano se ha actuado de manera transparente, se han tramitado la totalidad de las solicitudes e informaciones de acuerdo con la normatividad vigente así como por el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 quedará 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
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 últimos años (sic) con profesores padres y estudiantes.

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

## 13. Monitoreo y Seguimiento a Peticiones de la Ciudadanía

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 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



**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General  
Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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
<b>TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 13</b>		

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

**LEONEL GUSTAVO CÁCERES CÁCERES**

Líder Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano