



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Acreditación Institucional de Alta Calidad

DIRIGIDO A:

- CONSEJO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA ASESORA DE
CONTROL INTERNO
- OFICINA DE CONTROL
INTERNO
DISCIPLINARIO
- CIUDADANÍA EN
GENERAL

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

JULIO 2025

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



En cumplimiento de la normatividad:

- Ley 1437 de 2011, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1755 de 2015, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”
- Decreto 371 de 2010, “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
- Decreto 491 de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas...*”
- Resolución 204 de 2021 de Rectoría, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, “*Por medio de la cual se adopta el Reglamento Interno de Atención al Ciudadano ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se deroga la Resolución de Rectoría 551 de 2012 y se dictan otras disposiciones*”.

Dependencia

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Dr. Guillermo Eduardo Alonso Gutiérrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

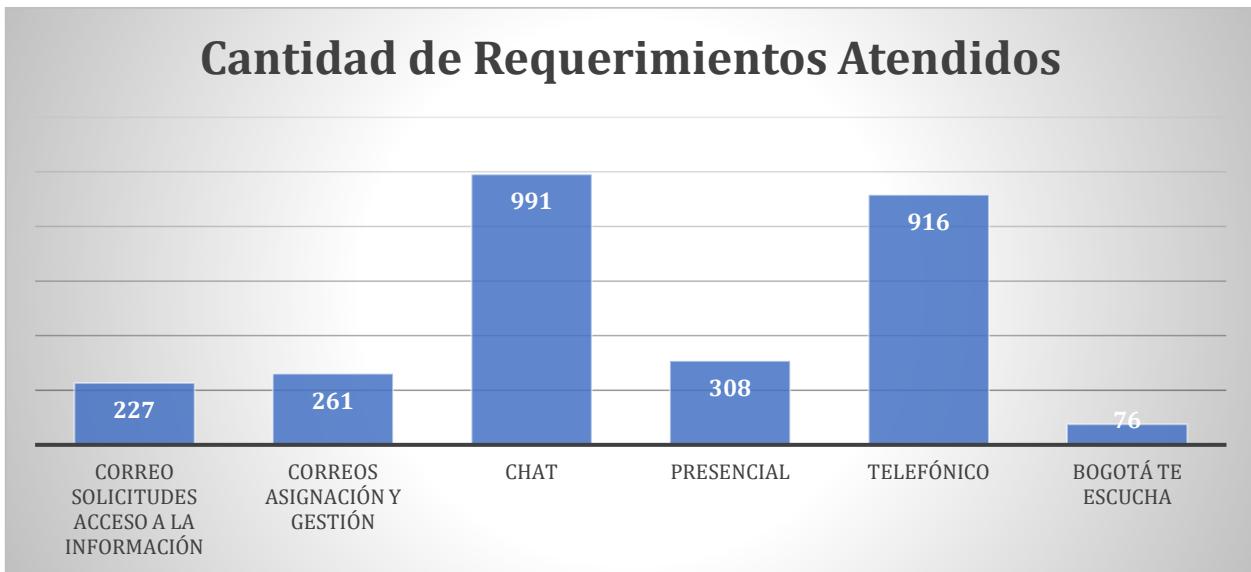
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de julio de 2025 se recibieron 1.800 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	227
	Correos Asignación y Gestión	261
	Chat	991
	Presencial	308
	Telefónico	916
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	76
TOTAL		2.772

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 gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (36%), seguido del canal telefónico (33%) y en tercer lugar la atención de manera presencial (11%). Por otra parte, los canales con menor participación fueron los Correos de Solicitudes Acceso a la Información (8%) y la plataforma Bogotá Te Escucha (3%).

Podemos evidenciar una preferencia por la comunicación a través de medios digitales y de respuesta inmediata (chat y teléfono), sin embargo, durante el mes de julio se evidenció un incremento del 36% en la atención presencial en comparación con el mes de junio del presente año. Por otra parte, se registra poca interacción de la ciudadanía con la plataforma Bogotá Te Escucha, lo cual sugiere la necesidad de realizar campañas de sensibilización a la ciudadanía acerca de la existencia, uso y manejo de la herramienta distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, aunque, durante el mes de julio se duplicó el número de solicitudes que registró la Universidad Distrital en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

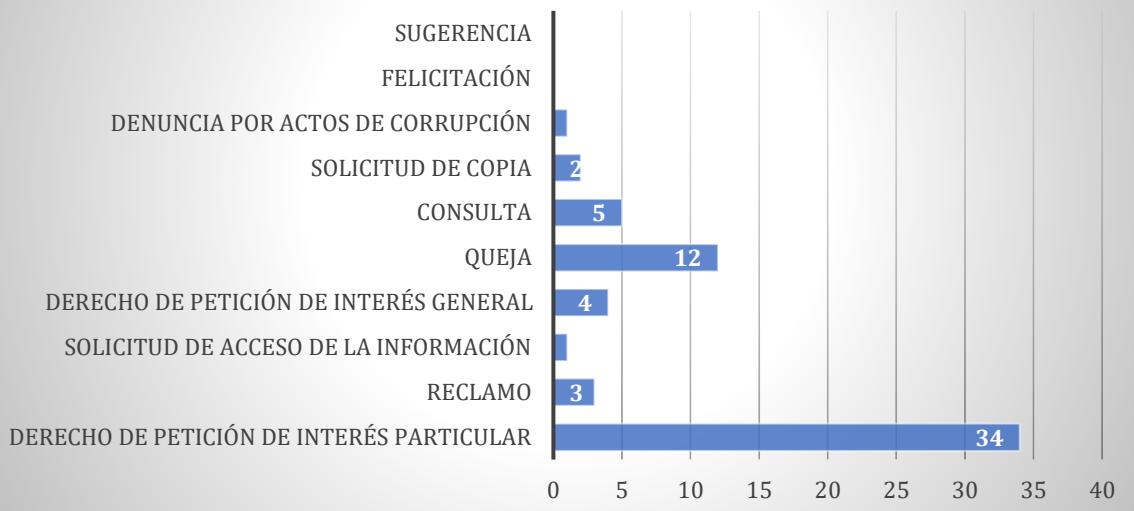
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 55%, Reclamo: 5%, Solicitud de Acceso a la Información: 2 %, Derecho de Petición de Interés General: 6 %, Queja: 19 %, Consulta: 8 %, Solicitud de Copia: 3 %, Denuncia por Actos de Corrupción: 2%, Felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	34	55%
Reclamo	3	5%
Solicitud de Acceso de la Información	1	2%
Derecho de Petición de Interés General	4	6%
Queja	12	19%
Consulta	5	8%
Solicitud de Copia	2	3%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	62	100%

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

Tipo de Peticiones Sistema Distrital Bogotá Te Escucha



Gráfica 2. Tipo de peticiones sistema distrital Bogotá Te Escucha. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de julio de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de setenta y cinco (75) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total
Oportuna	21	42	63
Extemporánea	12	0	12
Total Gestionadas	33	42	75

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Junio-Julio. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

PERIODO ACTUAL

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.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de junio se realizó la gestión oportuna de veintiuno (21) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de doce (12) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de treinta y tres (33) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de once (11) peticiones al corte del mes de junio, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de junio de: 27/33 equivalente al 82%.

Para el mes de agosto de 2025, veintiuno (21) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

Dependencia	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total	Porcentaje
Decanatura Facultad de Medio Ambiente		1	1	1.3%
Ingeniería Ambiental	1	2	3	4%
Ingeniería Topográfica		1	1	1.3%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	3	4	5.3%
IPAZUD		1	1	1.3%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	2.7%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1	1	2	2.7%
Oficina Asesora Jurídica	3	1	4	5.3%
Oficina de Contratación	3	4	7	9.3%
Oficina de Control Interno		4	4	5.3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	2.7%
Oficina de Docencia		3	3	4%
Oficina de Extensión	3	3	6	8%
Oficina de Registro y Control Académico	1	5	6	8%

Oficina Financiera		2	2	2.7%
Rectoría		1	1	1.3%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	3	4	5.3%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica		1	1	1.3%
Tesorería General	1	1	2	2.7%
Vicerrectoría Académica	3	3	6	8%
Artes Musicales	1		1	1.3%
Artes Plásticas y Visuales	1		1	1.3%
Ingeniería Industrial	1		1	1.3%
Oficina de Bienestar Universitario	2		2	2.7%
Oficina de Evaluación Docente	1		1	1.3%
Oficina de Talento Humano	1		1	1.3%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	2		2	2.7%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	2		2	2.7%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	1		1	1.3%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1		1	1.3%
Total General	33	42	75	100%

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas periodos Junio-Julio por dependencia. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	18	18	86%
Pendiente Vencida	1	2	3	14%
Total General	1	20	21	100%

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendiente al corte. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

5. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de 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.

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICITACIÓN	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
Decanatura Facultad de Medio Ambiente						2				2
Ingeniería Ambiental						4	4			4
Ingeniería Topográfica			6							6
Instituto de Lenguas - ILUD	6									6
IPAZUD				5						5
Oficina Asesora de Planeación		3								3
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			2							2
Oficina Asesora Jurídica			14							14
Oficina de Contratación			4		6		6			5,3
Oficina de Control Interno		3	6			2,5				3,8

Oficina de Control Interno Disciplinario									3	3
Oficina de Docencia			1							1
Oficina de Extensión			12			15				13,5
Oficina de Registro y Control Académico	6		5,6			7				6,2
Oficina Financiera			5,5							5,5
Rectoría						2				2
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			2	3		5				3,3
Secretaría Académica Facultad Tecnológica				2						2
Tesorería General	4									4
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. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORÁNEAS PENDIENTES POR RESPUESTA:

NÚMERO PETICIÓN	DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA REGISTRO	FECHA FIN ACTIVIDAD	DÍAS VENCIMIENTO
1583252025	Secretaria General	CARLOS ALFONSO BELTRAN BAQUERO	2/04/2025	21/04/2025	69
1849482025	Oficina de Talento Humano	NOHORA ESPERANZA PINEDA TORRES	14/04/2025	2/05/2025	61
2824542025	Oficina de Talento Humano	JUAN DE JESUS MEDINA GARCIA	11/06/2025	27/06/2025	23
2929602025	Oficina de Talento Humano	RAFAEL MARROQUIN FIERRO	16/06/2025	3/07/2025	20

3133282025	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	MANUEL ALEJANDRO GUTIERREZ CUERVO	27/06/2025	15/07/2025	12
3340592025	Oficina de Talento Humano	VEEDURIA CIUDADANA DEPARTAMENTO DE RISARALDA	8/07/2025	23/07/2025	6
3340722025	Oficina de Talento Humano	DIEGO ALEJANDRO GRAJALES TRUJILLO	9/07/2025	24/07/2025	5
TOTAL PETICIONES PENDIENTES EXTEMPORÁNEAS: 07					

Tabla 7. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

7. CONCLUSIONES

- Se insta a todas las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a dar respuesta a todas las solicitudes hechas por la ciudadanía y comunidad universitaria dentro de los términos de Ley, gestionando así las solicitudes oportunamente y dando cumplimiento a lo normado.
- Durante el mes de Julio de 2025, se presentó un 36% más concurrencia de la ciudadanía de manera presencial en los distintos puntos de atención al ciudadano en comparación a las registradas en el mes de junio del presente año.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio fueron gestionadas oportunamente.
- Para el mes de agosto, permanecen abiertas un total de 21 solicitudes en la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Estas solicitudes serán objeto de seguimiento continuo, garantizando su atención conforme a los términos legales establecidos y con base en la información proporcionada por las dependencias responsables de su trámite.
- En el mes de julio, el tiempo promedio de respuesta de las dependencias disminuyó de 5.3 a 4.5 días hábiles. Se exhorta a mantener y fortalecer este desempeño con el fin de optimizar la gestión y el seguimiento de las solicitudes asignadas.
- Se exhorta a las dependencias con peticiones vencidas al cierre de julio de 2025, a dar seguimiento oportuno y gestionar adecuadamente las solicitudes registradas en la plataforma *Bogotá Te Escucha*.
- Se felicita a las diferentes dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas por la oportuna atención a la recomendación de cierre de las peticiones ciudadanas registradas en la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Durante el mes de junio se reportaban un total de 24 peticiones vencidas sin respuesta. No obstante, para el mes de julio este número se redujo a 7, lo cual representa una disminución del 70% en el volumen de peticiones vencidas. Este resultado refleja el compromiso institucional con la mejora continua en los procesos de atención ciudadana y el fortalecimiento de la relación entre la Universidad y la comunidad. Se espera mantener esta tendencia positiva y seguir avanzando en el cumplimiento oportuno de las solicitudes de la ciudadanía.