



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

MARZO 2025

ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRIGIDO A:

- CONSEJO SUPERIOR
UNIVERSITARIO
- RECTORÍA
- SECRETARÍA GENERAL
- OFICINA ASESORA 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 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. Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

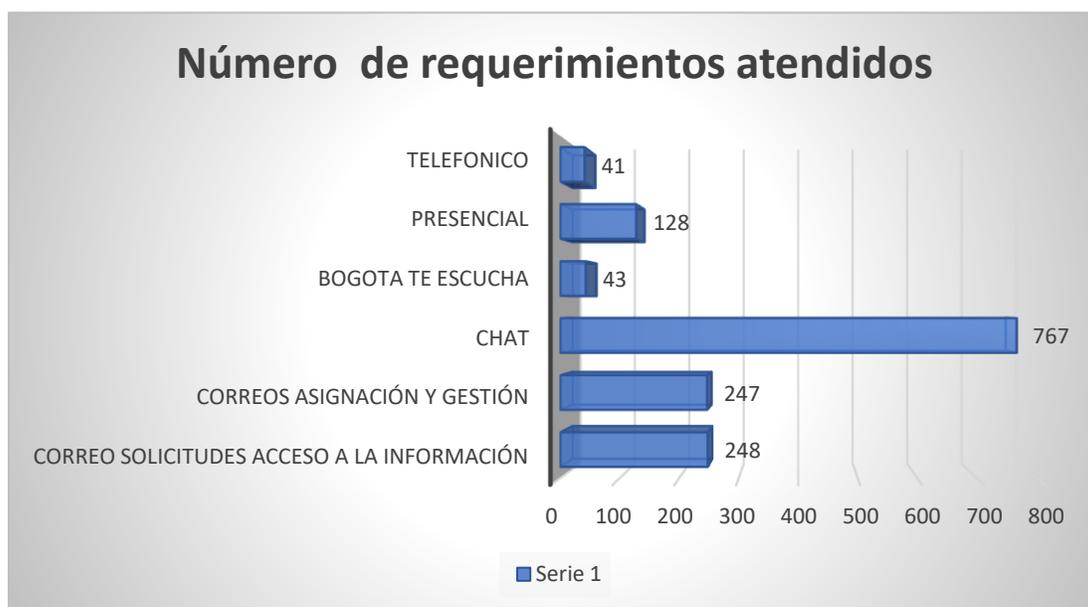
1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL MES POR LOS CANALES DE INTERACCIÓN

En el mes de marzo de 2025 se recibieron 1.474 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	248
	Correos Asignación y Gestión	247
	Chat	767
	Presencial	128
	Telefónico	41
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	43
Total		1.474

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

Gráfico 1.



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 (52%), seguido de correos de asignación y gestión (17%) y en tercer lugar la atención de correos de solicitudes de acceso a la información (17%), el canal telefónico no tuvo mucha participación debido a que la mayoría del mes estuvo caído el PBX.

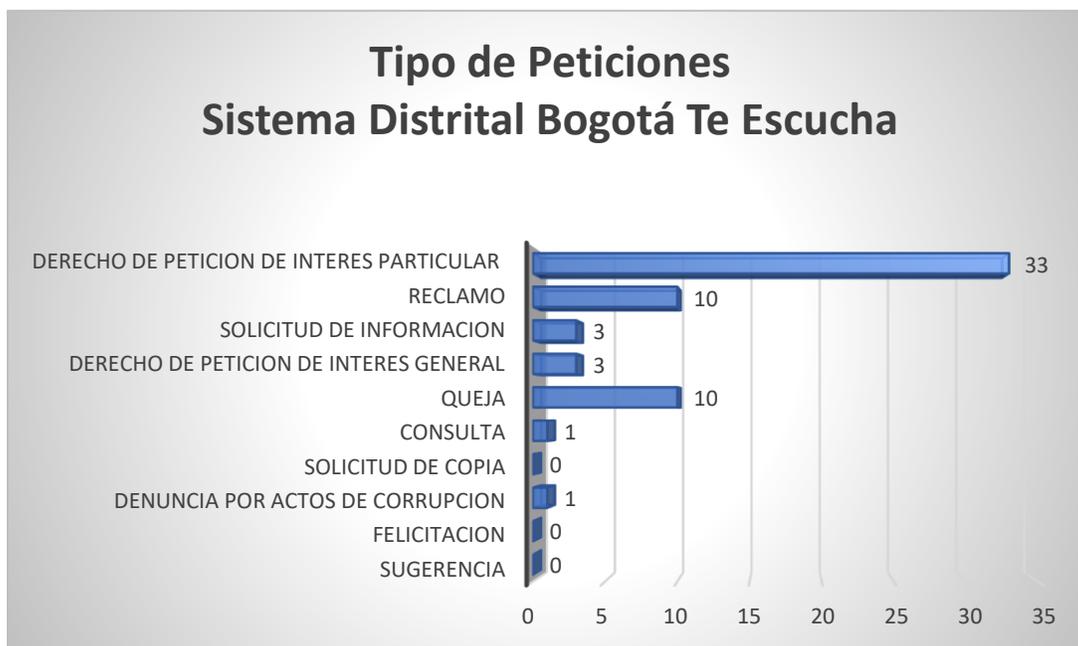
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de marzo de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 54%, Reclamo: 16.4%, Solicitud de Acceso a la Información: 5%, Derecho de Petición de Interés General: 5%, Queja: 16.4%, Consulta: 1.6%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 1.6%, felicitación:0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	33	54%
Reclamo	10	16.4%
Solicitud de Acceso a la Información	03	5%
Derecho de Petición de Interés General	03	5%
Queja	10	16.4%
Consulta	01	1.6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	01	1.6%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	61	100%

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

Gráfico 2.



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

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de marzo de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de sesenta y ocho (68) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

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

TIPO DE GESTION	PERIODO ACTUAL MARZO	PERIODO ANTERIOR FEBRERO	TOTAL
Oportuna	26	31	57
Extemporánea	02	9	11
Total Gestionadas	28	40	68

PERIODO ACTUAL

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.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de febrero se realizó la gestión oportuna de treinta y uno (31) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de nueve (09) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de cuarenta (40) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de tres (3) peticiones al corte del mes de febrero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de febrero de: 21/40 equivalente al 52.5%.

Para el mes de abril de 2025, treinta y seis (36) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR FEBRERO	PERIODO ACTUAL MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1	2	3	4.4%
Decanatura Facultad de Ingeniería		1	1	1.4%
Ingeniería de Sistemas		2	2	3%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	3	4	6%
Oficina Asesora de Planeación		1	1	1.4%
Oficina de Contratación	2	1	3	4.4%
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	1	4	6%
Oficina de Infraestructura	2	3	5	7.3%
Oficina de Investigaciones		1	1	1.4%
Oficina de Registro y Control Académico	3	3	6	9
Oficina de Talento Humano	3	2	5	7.3%
Oficina Financiera	1	1	2	3%
Rectoría		4	4	6%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		1	1	1.4%

Unidad Biblioteca		1	1	1.4%
Vicerrectoría Académica	3	1	4	6%
Artes Escénicas	1		1	1.4%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB	1		1	1.4%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	3		3	4.4%
Oficina Asesora Jurídica	1		1	1.4%
Oficina de Bienestar Universitario	2		2	3%
Oficina de Extensión	5		5	7.3%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1		1	1.4%
Secretaría General	3		3	4.4%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1		1	1.4%
Tesorería General	1		1	1.4%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2		2	3%
Total General	40	28	68	100%

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

Oficina de Contratación				5						5
Oficina de Control Interno Disciplinario									1	1
Oficina de Infraestructura			9	13						1 1
Oficina de Investigaciones					7					7
Oficina de Registro y Control Académico			3							3
Oficina de Talento Humano			14							1 4
Oficina Financiera			8							8
Rectoría			3			2.3				2 . 6
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			6							6
Unidad Biblioteca			1	7.5	8.5				1	1
Vicerrectoría Académica			12							1 2
TOTAL GENERAL			8.3			14.3				8 . 3

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

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORANEAS PENDIENTES POR RESPUESTA.

Número petición	Dependencia	Días vencimiento
1031092025	Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	7
1062672025	Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	5
1104432025	Oficina Asesora Jurídica	2
1104432025	Oficina Asesora Jurídica	2
1104432025	Oficina Asesora Jurídica	2
375082025	Decanatura Facultad Tecnológica	32
375282025	Oficina de Talento Humano	32
375292025	Oficina de Talento Humano	32
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	60
575152025	Decanatura Facultad Tecnológica	24
712692025	Decanatura Facultad Tecnológica	19
830792025	Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	16
973512025	Secretaria General	9
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 13		

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

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- 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.
- La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ya NO acompaña las charlas de orientación vocacional y ferias universitarias, que tenían el objetivo de llevar la oferta institucional a los jóvenes que cursan sus últimos grados de colegio. La anterior actividad se encuentra actualmente bajo la dirección de la **Oficina de Registro y Control Académico**.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo fueron gestionadas oportunamente.