



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

MAYO 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. Guillermo Eduardo Alonso Gutierrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

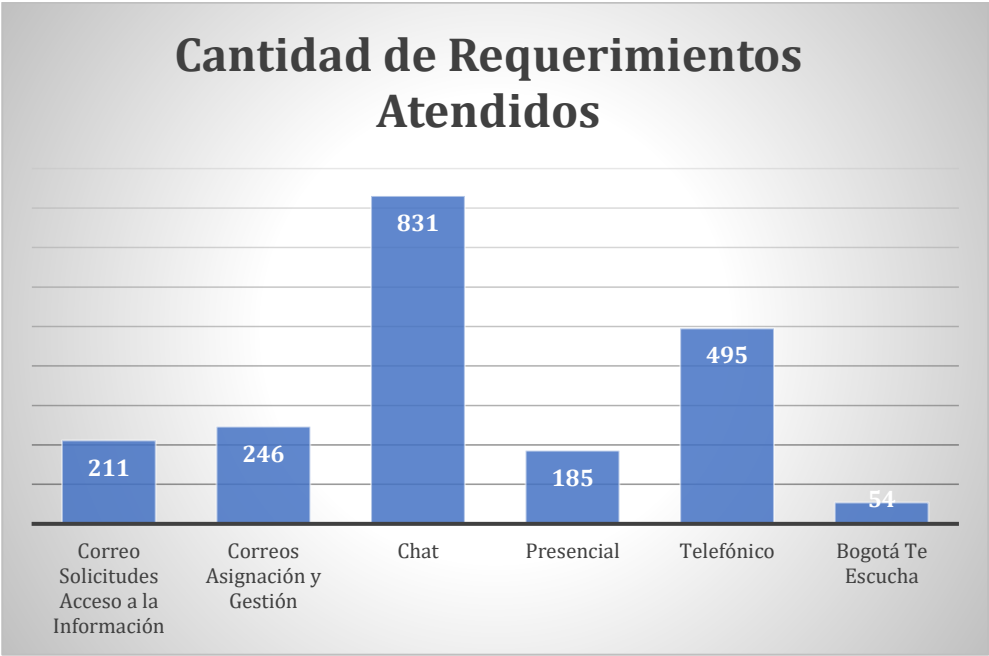
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de mayo de 2025 se recibieron 2.022 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	211
	Correos Asignación y Gestión	246
	Chat	831
	Presencial	185
	Telefónico	495
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	54
TOTAL		2.022

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 (41%), seguido del canal telefónico (24%) y en tercer lugar el correo de y gestión (12%). Por otra parte, los canales con menor participación fueron la plataforma Bogotá Te Escucha (3%) y la asistencia presencial de la ciudadanía (9%).

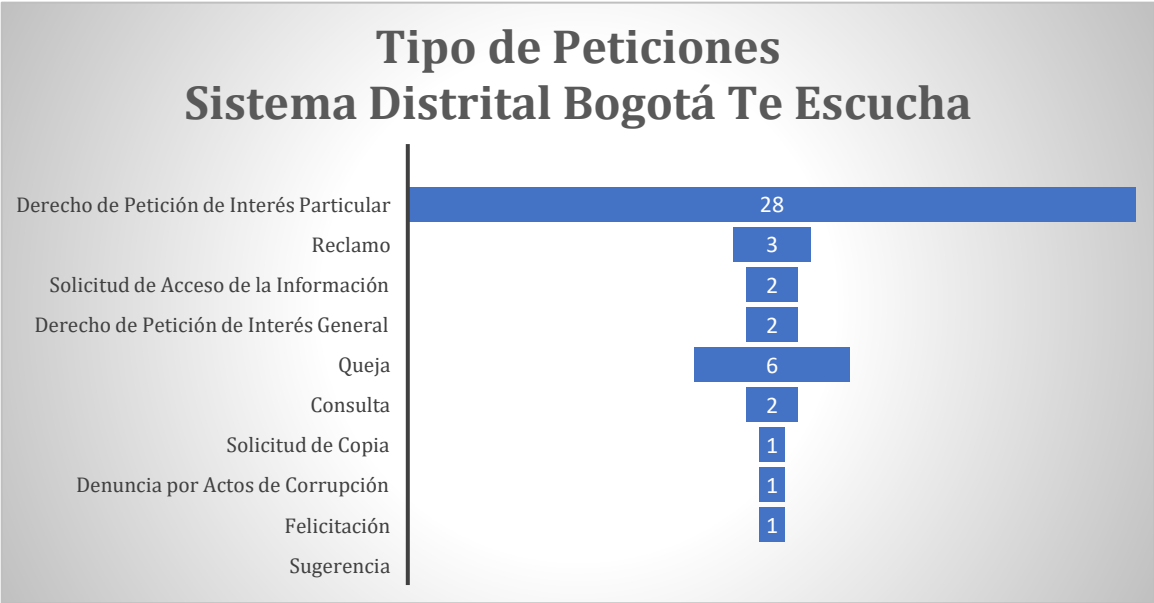
Podemos evidenciar una preferencia por la comunicación a través de medios digitales y de respuesta inmediata. En contraste, las opciones tradicionales o menos directas tuvieron una menor participación, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los canales digitales y de realizar campañas de sensibilización a la ciudadanía de los puntos presenciales que pueden visitar, con el fin de optimizar la atención al ciudadano.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de mayo de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 61%, Reclamo: 7%, Solicitud de Acceso a la Información: 4 %, Derecho de Petición de Interés General: 4 %, Queja: 13 %, Consulta: 4 %, solicitud de copia: 2 %, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, Felicitación:2%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	28	61%
Reclamo	3	7%
Solicitud de Acceso de la Información	2	4%
Derecho de Petición de Interés General	2	4%
Queja	6	13%
Consulta	2	4%
Solicitud de Copia	1	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	2%
Felicitación	1	2%
Sugerencia	0	0%
TOTAL	46	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. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de mayo de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cuarenta y uno (41) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior ABRIL	Periodo Actual MAYO	Total
Oportuna	19	16	35
Extemporánea	5	1	6
TOTAL GESTIONADAS	24	17	41

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Abril-Mayo. 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 mayo, se gestionaron oportunamente dieciséis (16) acciones ciudadanas, y se realizaron diecisiete (17) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 94% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintinueve (29) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo, quedaron pendientes por resultados para el mes de junio de 2025.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de abril se realizó la gestión oportuna de diecinueve (19) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cinco (5) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de veinticuatro (24) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de diez (10) peticiones al corte del mes de abril, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de abril de: 24/40 equivalente al 60%. Para el mes de junio de 2025, treinta y nueve (39) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

Dependencia	Periodo Anterior ABRIL	Periodo Actual MAYO	Total	Porcentaje
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2		2	4,9%
Ingeniería Ambiental	1		1	2,4%
Licenciatura en Pedagogía Infantil	1		1	2,4%
Oficina Asesora de Planeación	1		1	2,4%
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2,4%
Oficina de Contratación	3	2	5	12,2%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1		1	2,4%
Oficina de Extensión	2	1	3	7,3%
Oficina de Registro y Control Académico	2		2	4,9%
Oficina de Talento Humano	3		3	7,3%
Rectoría	2	2	4	9,8%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	4,9%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción	1		1	2,4%
Tesorería General	1		1	2,4%

Vicerrectoría Académica	1	1	2	4,9%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1		1	2,4%
Biología		1	1	2,4%
Decanatura Facultad de Artes - ASAB		1	1	2,4%
Decanatura Facultad Tecnológica		1	1	2,4%
Ingeniería Industrial		1	1	2,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Educación Artística / LEBEEA		1	1	2,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Inglés / LEBEI		1	1	2,4%
Oficina de Bienestar Universitario		2	2	4,9%
Oficina Financiera		1	1	2,4%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería		1	1	2,4%
TOTAL GENERAL	24	17	41	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior ABRIL	Periodo Actual MAYO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	27	27	69%
Pendiente Vencida	10	2	12	31%
TOTAL GENERAL	10	29	39	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 mayo de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días. En relación con el mes anterior aumentó cuatro días y seis 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
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 Inglés / 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
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación				8						8
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			13							13
Vicerrectoría Académica			16							16
TOTAL GENERAL	10,5		10,4	6	7	6,5				9

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	Días vencimiento actividad
1895072025	Decanatura Facultad de Artes - ASAB	27
2034422025	Oficina Asesora de Planeación	9
2030752025	Oficina Asesora Jurídica	16
5623492024	Oficina de Bienestar Universitario	104
1830592025	Oficina de Infraestructura	22
1690412025	Oficina de Talento Humano	27
1849462025	Oficina de Talento Humano	22
2280162025	Oficina de Talento Humano	6
249302025	Oficina de Talento Humano	79
TOTAL PETICIONES PENDIENTES VENCIDAS: 09		

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 Mayo de 2025, hubo un aumento de 9.6% de solicitudes recibidas por el área de Atención, Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en comparación con las atendidas en el mes de Abril de 2025.
- El 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente.
- En cuanto a los días promedio de respuesta de las acciones ciudadanas presentadas en el mes de mayo, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y gestión, con el fin de lo lograr disminuir el tiempo de respuesta al ciudadano.
- Del total de peticiones extemporáneas pendientes por respuesta, 5 de las 9 registradas (más del 95%), están asignadas a la Oficina de Talento Humano, las cuales requieren una necesidad de priorización para evitar un potencial impacto institucional.