



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

ABRIL 2026

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 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 Alfonso Gutiérrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

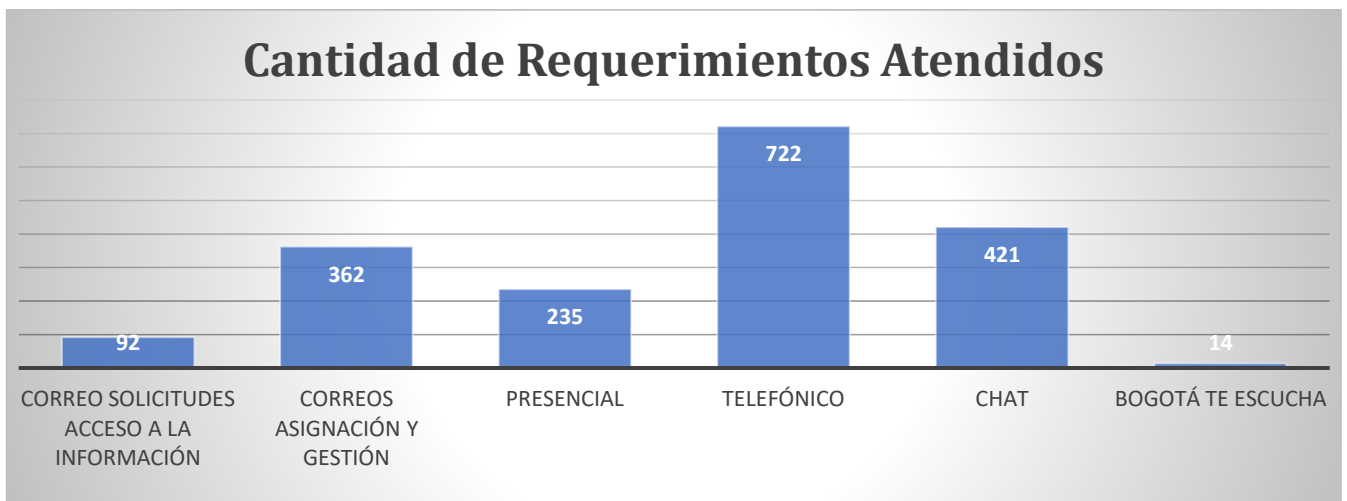
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de abril de 2026 se recibieron 1.846 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	92
	Correos Asignación y Gestión	362
	Presencial	235
	Telefónico	722
	Chat	421
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	14
TOTAL		1.846

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

Durante el mes de abril de 2026 se registraron **1.846 requerimientos** de acciones ciudadanas, lo que permite evidenciar la distribución de la participación a través de los diferentes canales de atención habilitados por la Universidad. El comportamiento de los usuarios se distribuyó de la siguiente manera:

- **El canal Telefónico como líder absoluto:** Se destaca que el canal **Telefónico** fue, por amplio margen, el más utilizado por la ciudadanía, acumulando **722 solicitudes**, lo que equivale aproximadamente al **39,1%** del total de los requerimientos. Esto refleja una fuerte preferencia de los usuarios por la interacción verbal directa y en tiempo real al momento de resolver sus inquietudes o radicar solicitudes.
- **Alta participación de los canales digitales de respuesta inmediata:** En segundo lugar, se ubica el canal de **Chat** con **421 solicitudes** (cerca del **22,8%**), seguido de cerca en el tercer puesto por **Correos Asignación y Gestión** con **362 requerimientos (19,6%)**. Estos datos demuestran que las herramientas virtuales y digitales de la Universidad concentran una parte sustancial de la atención (sumando más del 42% entre ambas), evidenciando la necesidad de los usuarios de contar con canales accesibles desde cualquier lugar.
- **Canales presenciales y de acceso a la información:** El canal **Presencial** ocupó el cuarto lugar con **235 solicitudes (12,7%)**, mostrando que una porción considerable de la ciudadanía aún valora la atención física en las instalaciones. Por su parte, el **Correo de Solicitudes Acceso a la Información** registró **92 requerimientos (5,0%)**, siendo un medio específico pero constante para el ejercicio del derecho a la información pública.
- **Participación mínima en plataformas externas:** Finalmente, la plataforma **Bogotá Te Escucha** (asociada a los Términos de Ley 1755 de 2015) fue el canal con menor participación, registrando únicamente **14 solicitudes**, lo que representa aproximadamente el **0,8%** del total mensual.

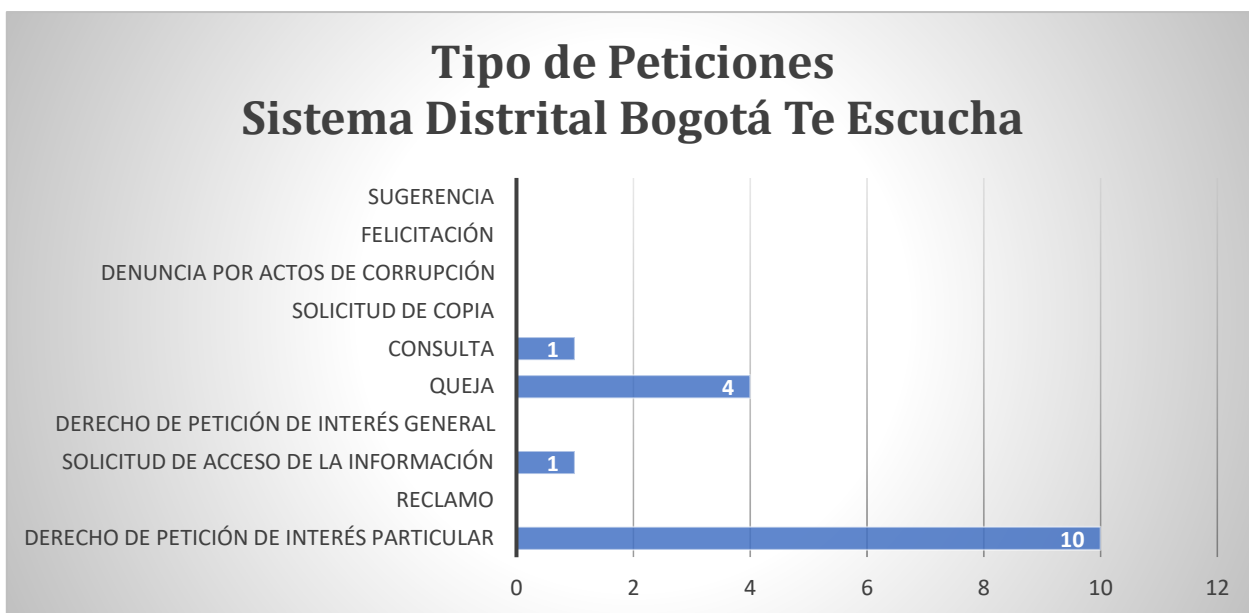
En conjunto, se observa una marcada preferencia por los **canales de atención inmediata** (Telefonía, Chat y Presencial), los cuales agrupan la gran mayoría de las interacciones de los ciudadanos. Esto indica que los usuarios priorizan la rapidez y la respuesta al instante, dejando los canales escritos más formales o institucionales (como los correos y las plataformas de ley) para trámites muy específicos que requieran otro tipo de trazabilidad.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de abril de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 63%, Reclamo: 0%, Solicitud de Acceso a la Información: 6 %, Derecho de Petición de Interés General: 0 %, Queja: 25 %, Consulta: 6 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	10	63%
Reclamo	0	0%
Solicitud de Acceso de la Información	1	6%
Derecho de Petición de Interés General	0	0%
Queja	4	25%
Consulta	1	6%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	16	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 Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el mes de abril de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de once (11) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior MARZO	Periodo Actual ABRIL	Total
Oportuna	3	3	6
Extemporánea	3	2	5
Total Gestionadas	6	5	11

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas periodos Marzo-Abril. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

PERIODO ACTUAL

Durante el mes de abril de 2026 se recibieron y registraron un total de dieciséis (16) acciones ciudadanas. En cuanto a la gestión de cierre, durante el periodo se cerraron definitiva y consolidadamente cinco (5) acciones ciudadanas correspondientes al mes de abril, de las cuales tres (3) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 27,27%, y dos (2) de manera extemporánea, equivalentes al 18,18%, respecto del total de once (11) acciones ciudadanas gestionadas entre periodos. Así mismo, al cierre del mes de abril quedaron pendientes por respuesta once (11) acciones ciudadanas.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de abril de 2026 se gestionaron y cerraron seis (6) acciones ciudadanas correspondientes al mes de marzo, equivalentes al 54,54% del total de acciones cerradas en el periodo. De estas, tres (3) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 27,27% y tres (3) de manera extemporánea, correspondientes igualmente al 27,27%.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR MARZO	PERIODO ACTUAL ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad Tecnológica	2	0	2	9,1%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	9.5%
Vicerrectoría Académica	1	1	2	9.5%
Ingeniería Industrial	1	0	1	4,8%

Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	4,8%
Oficina de Contratación	0	2	2	9,5%
Artes Plásticas y Visuales	0	1	1	4,8%
Oficina de Extensión	0	4	4	19,0%
Oficina de Talento Humano	0	2	2	9,5%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	2	2	9,5%
Instituto de Lenguas - ILUD	0	1	1	4,8%
Oficina de Bienestar Universitario	0	1	1	4,8%
Secretaría General	0	1	1	4,8%
Total General	6	16	22	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

TIPO DE GESTIÓN	PERIODO ANTERIOR MARZO	PERIODO ACTUAL ABRIL	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en Términos	0	10	10	91%
Pendiente Vencida	0	1	1	9%
Total General	0	11	11	100%

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendiente al corte. Fuente: Elaboración propia Unidad 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 abril de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de quince (15) días. En relación con el mes anterior aumentó seis (6) días.

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 Plásticas y Visuales						12				12
Instituto de Lenguas - ILUD			6							6
Oficina de Bienestar Universitario						2				2
Oficina de Contratación			8							8
Oficina de Extensión			7			7				7
Oficina de Talento Humano			27							27
Secretaría General						1				1
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación			35							35
Vicerrectoría Académica			6							6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	96				9					52,5
TOTAL GENERAL	96	0	15	0	9	5	0	0	0	15,6 días

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

6. DEPENDENCIAS CON PETICIONES EXTEMPORÁNEAS PENDIENTES POR RESPUESTA

NÚMERO PETICIÓN	NOMBRE PETICIONARIO	DEPENDENCIA	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA VENCIMIENTO	DÍAS VENCIMIENTO
566552026	Maria Camila Reyes Hernanández	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16/12/2026	23/01/2026 23:59p. m.	66

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

7. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo de abril no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

8. CONCLUSIONES

- Se insta a todas las dependencias de la Universidad a continuar dando respuesta oportuna a las **1.846 solicitudes** recibidas durante el mes de abril de 2026, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y fortaleciendo la gestión eficiente de las acciones ciudadanas.
- Durante el mes de abril de 2026 se evidenció una marcada preferencia por el canal **Telefónico**, el cual se consolidó como el líder absoluto al concentrar el mayor número de requerimientos (**722**), seguido del canal de **Chat (421)** y **Correos Asignación y Gestión (362)**. Esto refleja la importancia que los usuarios otorgan a la interacción directa y a las herramientas virtuales de respuesta inmediata para la radicación y resolución ágil de sus solicitudes.
- El canal de **Correo - Solicitudes de Acceso a la Información** registró **92 requerimientos**, lo que demuestra el ejercicio activo del derecho de acceso a la información pública por parte de la comunidad. Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de respuesta clara, completa y dentro de los plazos normativos para este tipo de solicitudes específicas.
- La plataforma **Bogotá Te Escucha** presentó la menor participación con solo **14 solicitudes** (el **0,8%** del total mensual), lo que representa una intervención mínima en plataformas externas. No obstante, se sugiere mantener un seguimiento permanente sobre este canal para asegurar su gestión oportuna y evitar el vencimiento de términos legales, considerando su naturaleza sujeta a control externo.

- Se enciende una alerta institucional debido al incremento en el **tiempo promedio de respuesta general**, el cual subió a **15 días** en el mes de abril (un aumento de **6 días** en relación con el mes anterior).
- Preocupa que al corte de abril quedaron **11 acciones ciudadanas pendientes por respuesta**, de las cuales una ya se encuentra en estado **pendiente vencida** con un retraso acumulado de **66 días**.
- En términos generales, la distribución de los requerimientos evidencia una masiva centralización en los canales de atención inmediata (Telefonía y Chat), lo que demanda el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional en tiempo real, una mejor articulación entre dependencias y la reducción de las respuestas extemporáneas, las cuales representaron un **18,18%** de los cierres del periodo actual.