



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

AGOSTO 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

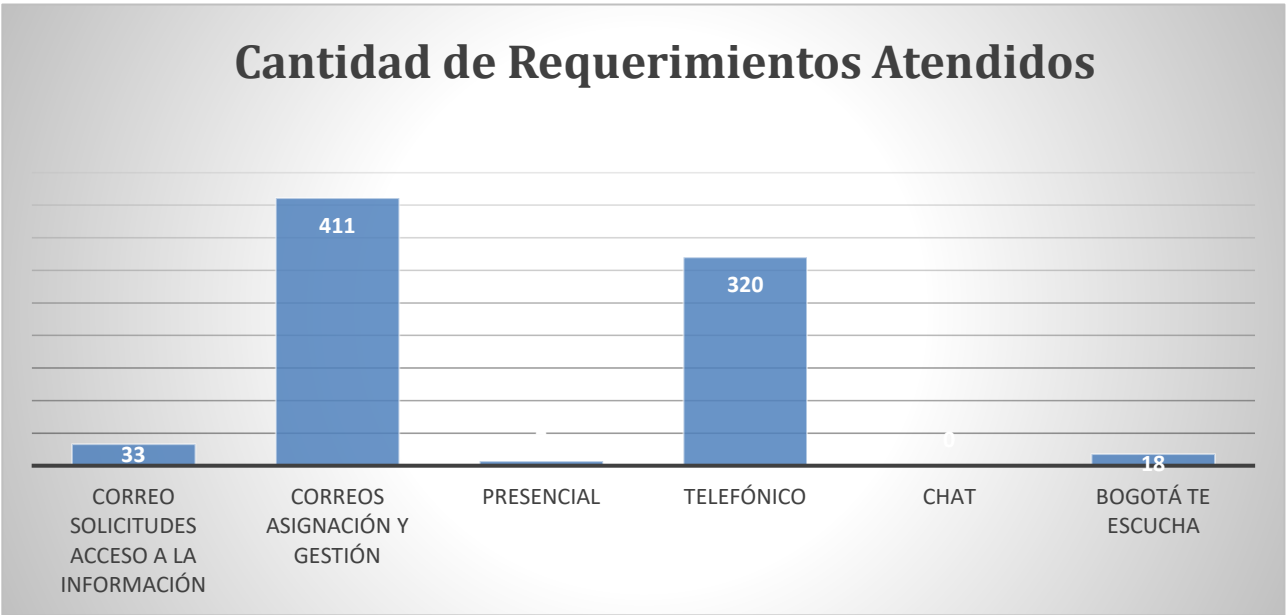
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de agosto de 2026 se recibieron **789** 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	33
	Correos Asignación y Gestión	411
	Presencial	7
	Telefónico	320
	Chat	0
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	18
TOTAL		789

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 agosto de 2026 se registraron un total de **789 requerimientos** de acciones ciudadanas, lo que permite evidenciar la distribución de la participación y la demanda de la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención habilitados en la Universidad.

Se destaca que el canal **Correos Asignación y Gestión** fue, con una diferencia muy marcada, el más utilizado por los usuarios, registrando **411 solicitudes**, lo que equivale aproximadamente al **52%** del total general. Esto debido a la continuidad y disponibilidad del correo electrónico durante el mes de agosto, permitiendo dejar registro y trazabilidad de las comunicaciones. Por esta razón se evidencia la importancia de mantener este canal disponible y fortalecer su gestión para garantizar una atención oportuna y eficiente a las solicitudes de la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubica el canal **Telefónico**, con **320 solicitudes**, que representan cerca del **41%** del total. Esto refleja una preferencia por la interacción directa y verbal, posiblemente debido a la búsqueda de respuestas inmediatas, asistencia en tiempo real o una mayor facilidad percibida para exponer los casos de manera conversacional.

En tercer lugar, el canal **Correo Solicitudes Acceso a la Información** registró **33 requerimientos**, equivalentes al **4%**, evidenciando que una porción significativa de la ciudadanía sigue optando por medios escritos formales que permiten adjuntar soportes, redactar solicitudes estructuradas y mantener un registro digital para el seguimiento y la trazabilidad de sus procesos.

Por su parte, la plataforma **Bogotá Te Escucha**, con 18 Solicitudes (apenas el **2%** del total) La baja participación en este último podría indicar que los usuarios prefieren acudir directamente a los canales propios e internos de la institución antes que utilizar las plataformas macro de intermediación distrital para este tipo de requerimientos específicos.

Finalmente, los canales con menor participación fueron **atención presencial**, con **7 requerimientos (1%)**, y el canal de **Chat**, con **0 solicitudes (el 0% del total)**. La baja participación registrada en estos canales estuvo relacionada con la etapa de contratación del personal encargado de su operación y atención, restringiendo temporalmente su disponibilidad a los usuarios durante el periodo analizado.

En conjunto, se evidencia un mayor uso de los canales Correo – Asignación y Gestión y Telefónico, con el **93%** del volumen total de las solicitudes recibidas. Para este periodo los canales escritos tuvieron una participación relevante, por la disponibilidad permanente lo que favoreció su posicionamiento como el canal más utilizado durante el periodo, mientras que Bogotá Te Escucha, la atención presencial y el Chat presentaron una disminución debido a la restricción temporal por la razón antes mencionada.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de agosto de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 75%, Reclamo: 13%, Solicitud de Acceso a la Información: 0%, Derecho de Petición de Interés General: 0%, Queja: 0%, Consulta: 0%, solicitud de copia: 6%, Denuncia por actos de Corrupción: 6%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	12	75%
Reclamo	2	13%
Solicitud de Acceso de la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	0	0%
Queja	0	0%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	1	6%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	6%
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 agosto de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veinticinco (25) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JULIO	Periodo Actual AGOSTO	Total
Oportuna	20	4	24
Extemporánea	0	1	1
Total Gestionadas	20	5	25

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

PERIODO ACTUAL

Durante el mes de agosto 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 agosto, de las cuales las cuatro (4) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 25% y una (1) atendida extemporáneamente equivalente al 6,25%.

Así mismo, al cierre del mes de agosto quedaron pendientes por respuesta once (11) acciones ciudadanas, correspondientes al 68,75%.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de agosto de 2026 se gestionaron y cerraron veinte (20) acciones ciudadanas correspondientes al mes de julio, equivalentes al 100% del total de acciones cerradas en el periodo.

Dependencia	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total	Porcentaje
Artes Escénicas	0	1	1	5,6%
Comunicación Social y Periodismo	0	3	3	16,7%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas /LEBEM	0	1	1	5,6%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	5,6%

Oficina de Bienestar Universitario	0	1	1	5,6%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	5,6%
Sección de Almacén General e Inventarios	0	1	1	5,6%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	3	3	16,7 %
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	2	11,1%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	1	5,6 %
Unidad de Actas Archivo y Microfilmación	0	1	3	16,7%
Vicerrectoría Académica	0	1	2	11,1 %
Total General	2	16	18	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JULIO	Periodo Actual AGOSTO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	10	10	43%
Pendiente Vencida	12	1	13	57%
Total General	12	11	23	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 agosto de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de once (11) días. En relación con el mes anterior aumento (4) 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 PROMEDIO GENERAL
Artes escénicas			16							16
Comunicación Social y Periodismo			19							19
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas /			6							6
Oficina Asesora Jurídica			6							6
Oficina Bienestar Universitario							10			10
Oficina de Control Interno Disciplinario									14	14
Sección de Almacén General e Inventarios			13							13
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			7	14						10
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			4							4
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos			4							4
Unidad de Actas Archivo y Microfilmación			5							5
Vicerrectoría Académica			3							5
TOTAL GENERAL			9	14			10		14	11 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 de petición	Nombre de Peticionario	Dependencia	Fecha Inicio Términos	Fecha Vencimiento	Días Vencimiento
5413452026	Erika Tatiana Contreras Zambrano	Comunicación Social y Periodismo	03/08/2026	25/08/2026 23:59	4

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 agosto se presentó una denuncia por actos de corrupción.

Fecha	Radicado	Asunto	Dependencia
3/08/2026	5356182026	“SE DENUNCIA QUE A PESAR DE LA CIRCULAR 09 DE 2026 DE LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS LOS CONTRATISTAS SIN CONTRATO ES DECIR PERSONAS PARTICULARES SIN VINCULACION VIGENTE CON LA UNIVERSIDAD, ESTAN SIENDO OBLIGADAS A ASISTIR A LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD. ES EL CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACION CUYOS CONTRATISTAS”	Oficina de Control Interno Disciplinario

8. CONCLUSIONES

- a. Se insta a todas las dependencias de la Universidad a continuar dando respuesta oportuna a las solicitudes recibidas y pendientes, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y fortaleciendo la gestión eficiente de las acciones ciudadanas, especialmente prestando una atención prioritaria e inmediata a las 23 peticiones que se encuentran actualmente vencidas al corte (12 Correspondientes al mes de julio y 11 al mes de agosto).
- b. Durante el mes de agosto de 2026 se evidenció una marcada preferencia por el canal Correos Asignación y Gestión, el cual concentró, con una diferencia muy notable, el mayor número de requerimientos de atención escritos (411 solicitudes, equivalentes al 52% del total). Esto debido a la continuidad y disponibilidad del correo electrónico durante el mes de agosto.
- c. El canal Telefónico se consolidó sólidamente en el segundo lugar con 320 solicitudes (que equivale el 41%), demostrando que los usuarios valoran las alternativas digitales dinámicas escritas que combinan la inmediatez de la respuesta, Esto refleja una fuerte inclinación de la ciudadanía por la interacción directa, verbal y en tiempo real para exponer sus casos de manera conversacional, seguido en el tercer puesto por el canal Correo Solicitudes Acceso a la Información con 33 requerimientos (4%), el cual es preferido para trámites que exigen soportes documentales y trazabilidad estructurada.
- d. La plataforma Bogotá Te Escucha presentó una de las menores participaciones del periodo, registrando apenas 18 solicitudes (el 2% del total). Esta baja utilización marginal ratifica que la ciudadanía prefiere acudir de manera directa a los canales internos y propios de la institución antes que a las herramientas de intermediación Distrital macro para este tipo de requerimientos específicos.
- e. Se recomienda mantener un seguimiento riguroso y control permanente sobre los tiempos de respuesta institucionales, ya que el tiempo promedio general de atención aumentó a 11 días respecto al mes anterior (con 4 días de diferencia), este comportamiento obliga a poner especial vigilancia sobre dependencias de alta demanda como las Oficinas de Comunicación Social y Periodismo, Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación y la Unidad de Actas Archivo y Microfilmación (que acumula el 50.1% de las solicitudes totales del periodo).

En términos generales, el comportamiento de agosto evidencia un aumento en los tiempos de respuesta institucional ante la demanda de inmediatez interactiva y la gestión interna, dado que al cierre quedaron pendientes por respuesta 11 acciones ciudadanas (el 68.75% de las radicadas en el sistema distrital) y se registró un 6.25% de cierres definitivos extemporáneos (1 solicitud) dentro del periodo actual. Esto exige el fortalecimiento continuo de las capacidades de respuesta de la Unidad, la articulación oportuna entre las decanaturas y oficinas administrativas, y la optimización drástica de los flujos de gestión interna para mitigar el incremento en los tiempos promedios y evitar la extemporaneidad en el servicio al ciudadano.