



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

DICIEMBRE 2025

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 Alonso Gutiérrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

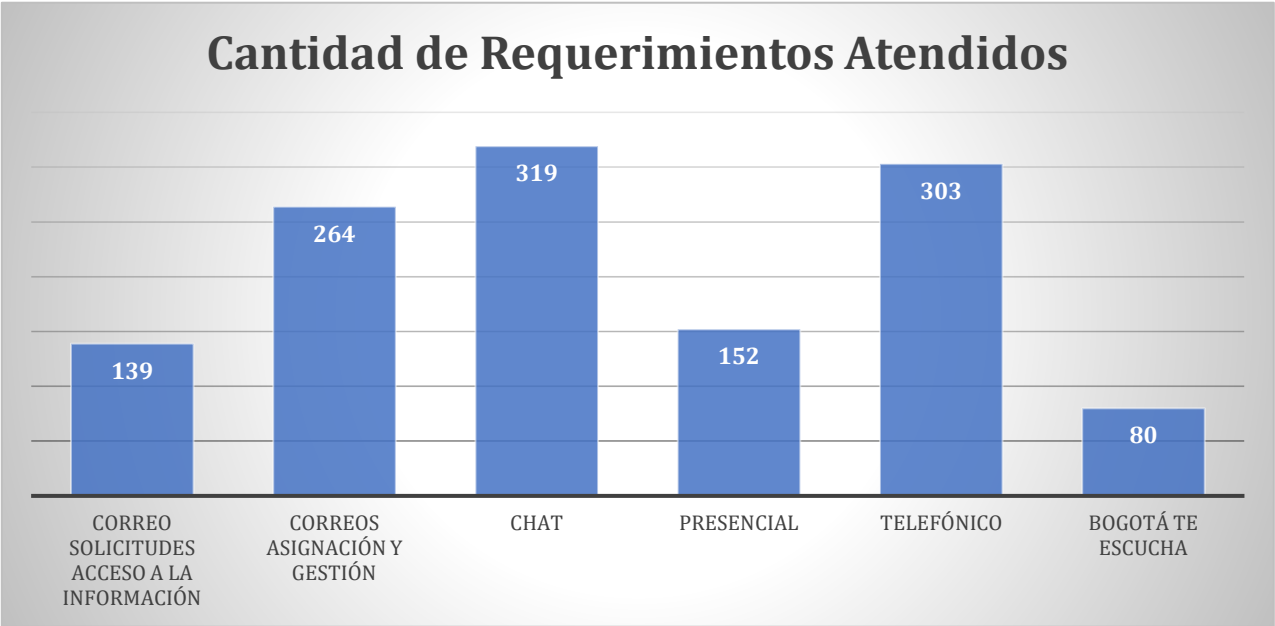
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de diciembre de 2025 se recibieron 1.257 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	139
	Correos Asignación y Gestión	264
	Chat	319
	Presencial	152
	Telefónico	303
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	80
TOTAL		1.257

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 periodo analizado se registraron **1.257 solicitudes**, lo que permite observar con claridad la distribución de la participación entre los distintos canales de atención institucional.

El **Chat Institucional** se mantiene como el canal más utilizado, con 319 atenciones, equivalentes aproximadamente al **25%** del total. Esto confirma la preferencia de los usuarios por herramientas digitales que ofrecen inmediatez y facilidad de acceso, permitiendo resolver inquietudes de manera ágil y en tiempo real. En segundo lugar, el canal **telefónico** reporta 303 solicitudes, representando cerca del **24%** de la participación. Este resultado evidencia que la atención telefónica continúa siendo un medio fundamental de comunicación, especialmente para usuarios que requieren orientación directa o acompañamiento personalizado.

El canal de **correos de asignación y gestión** ocupa el tercer lugar con 264 requerimientos, correspondientes al **21%** del total. Esto demuestra que un porcentaje significativo de usuarios sigue optando por medios formales escritos, posiblemente para trámites que requieren soporte documental o trazabilidad institucional.

Por su parte, la atención **presencial** registra 152 solicitudes, lo que equivale al **12%**, reflejando una participación menor frente a los canales virtuales, pero aún relevante para casos que demandan interacción directa.

En cuanto a los canales con menor uso, el **Correo de Solicitudes de Acceso a la Información** presenta 139 registros (**11%**), mientras que **Bogotá Te Escucha** reporta 80 solicitudes (**6%**). Estos canales suelen estar asociados a requerimientos específicos o regulados por normatividad, lo que puede explicar su menor volumen de participación.

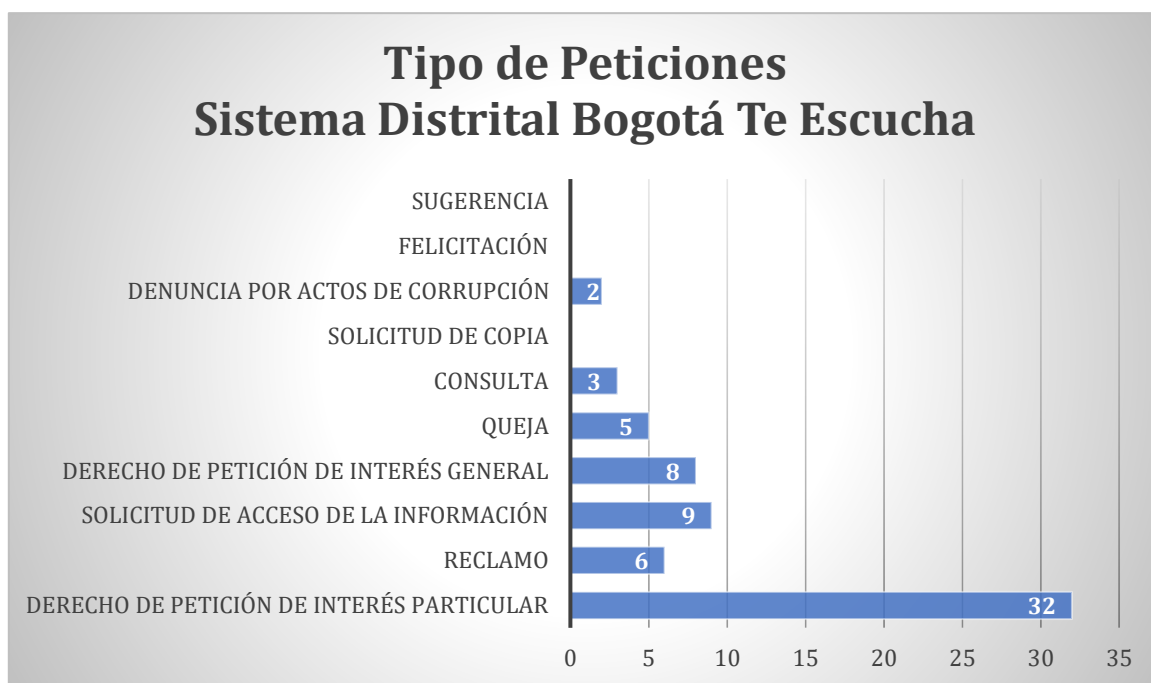
En conjunto, los datos evidencian una tendencia sostenida hacia la digitalización de la atención, con una marcada preferencia por el chat y el canal telefónico, mientras que los medios presenciales y especializados mantienen una participación complementaria dentro del total de requerimientos atendidos.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de diciembre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 49%, Reclamo: 9%, Solicitud de Acceso a la Información: 14 %, Derecho de Petición de Interés General: 12 %, Queja: 8 %, Consulta: 5 %, solicitud de copia: 0 %, Denuncia por actos de Corrupción: 3%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	32	49%
Reclamo	6	9%
Solicitud de Acceso de la Información	9	14%
Derecho de Petición de Interés General	8	12%
Queja	5	8%
Consulta	3	5%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	2	3%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	65	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 diciembre de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de noventa y tres (93) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior NOVIEMBRE	Periodo Actual DICIEMBRE	Total
Oportuna	54	35	89
Extemporánea	0	4	4
Total Gestionadas	54	39	93

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

PERIODO ACTUAL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre, se gestionaron oportunamente treinta y cinco (35) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y nueve (39) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintiséis (26) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante diciembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de enero de 2026.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de noviembre se realizó la gestión oportuna de cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de cero (0) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de cincuenta y cuatro (54) cierres de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cuarenta y dos (42) peticiones al corte del mes de octubre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de octubre de: 30/42 equivalente al 71.43%.

Para el mes de diciembre de 2025, veintinueve (29) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

Dependencia	Periodo Anterior NOVIEMBRE	Periodo Actual DICIEMBRE	Total	Porcentaje
Oficina de Talento Humano	6	4	10	10,8%
Secretaria General	3	7	10	10,8%
Artes Plásticas y Visuales	0	1	1	1,1%

Oficina de Extensión	3	4	7	7,5%
Oficina de Registro y Control	6	2	8	8,6%
Rectoría	2	1	3	3,2%
Administración Deportiva	1	0	1	1,1%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción	0	1	1	1,1%
Oficina Asesora de Planeación	0	2	2	2,2%
Artes Musicales	2	0	2	2,2%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	0	2	2,2%
Oficina de Infraestructura	2	1	3	3,2%
Vicerrectoría Académica	0	1	1	1,1%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	1	1,1%
Administración Ambiental	0	1	1	1,1%
Oficina de Bienestar Universitario	5	1	6	6,5%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	2	2	2,2%
Tesorería General	6	1	7	7,5%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	3	4	4,3%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas /LEBEM	1	0	1	1,1%
Decanatura Facultad Medio Ambiente	0	1	1	1,1%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	0	1	1	1,1%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	1	1	1,1%

Decanatura Facultad Ingeniería	1	1	2	2,2%
Ingeniería Eléctrica		1	1	1,1%
Oficina de Contratación	1		1	1,1%
Unidad de Extensión Facultad Medio Ambiente	1	0	1	1,1%
Vicerrectoría Académica	2	0	2	2,2%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	0	1	1,1%
Oficina Financiera	6	0	6	6,5%
Maestría en Ingeniería Énfasis en Ingeniería Electrónica	1	0	1	1,1%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	0	1	1,1%
Total General	54	39	93	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior NOVIEMBRE	Periodo Actual NOVIEMBRE	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	42	15	57	84%
Pendiente Vencida	0	11	11	16%
Total General	42	26	68	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 noviembre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho coma uno (8,1) días. En relación con el mes anterior aumento tres días y una hora.

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
Oficina de Talento Humano			5	16	6					9
Secretaría General	12	12.3	12							12
Artes Plásticas y Visuales			12							12
Oficina de Extensión		11	15.3							11
Oficina de Registro y Control			7	10						8,5
Rectoría					7	10				8,5
Administración Ambiental			6							6
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniera de Producción						8				8
Oficina Asesora de Planeación					5.5					5.5
Oficina de Infraestructura			6							6
Vicerrectoría Académica			15							15
Oficina Asesora Jurídica			16							16
Administración Ambiental			6							6
Oficina de Bienestar Universitario				12						12,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		15		8						11,5
Tesorería General					3					3
Oficina de Control Interno Disciplinario			5						6	5,5

Decanatura Facultad Medio Ambiente				5						5
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática						5				5
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			3							3
Decanatura Facultad Ingeniería				5						5
Ingeniería Eléctrica	2									2
TOTAL GENERAL		13	8,5	9,3	5,3	7,7			6	8,1

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
6629722025	Oficina de Talento Humano	9/12/2025	30/12/2025 23:59	6	ASDRUBAL MEDINA GALINDEZ
6666912025	Oficina de Talento Humano	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7	JULIO CESAR SOTO BOTELLO
6678952025	Unidad de presupuesto	1/12/2025	30/12/2025 23:59	6	DONKA ATANASSOVA IAKIMOVA
6679102025	Oficina de Talento Humano	1/12/2025	15/12/2025 23:59	16	RAMIRO MEJIA CORREA
6701312025	Oficina de Talento Humano	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7	JOSE ANTONIO CARRILLO
6701442025	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7	ADRIANA MARIA GARCES GONZALEZ
6701642025	Ingeniería Industrial	2/12/2025	23/12/2025 23:59	10	INGRITH KATERINE

					MATEUS MOLINA
6756032025	Oficina de Talento Humano	9/12/2025	30/12/2025 23:59	6	JOSE ANTONIO CARRILO BARREIRO
6849062025	Oficina de Talento Humano	11/12/2025	2/01/2026 23:59	4	HERNAN ANDRES ROJAS VARGAS
6851892025	Oficina de Talento Humano	11/12/2025	2/01/2026 23:59	4	HERNAN ANDRES ROJAS VARGAS
7030452025	Oficina de Talento Humano	18/12/2025	2/01/2026 23:59	4	AMAURY BLANQUICET
TOTAL PETICIONES VENCIDAS: 11					

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

FECHA	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO
9/12/2025	6756402025	EL DOCENTE JAIRO HERNANDEZ GUTIERREZ ESTA SOLICITANDO COMIDA Y DINERO A SUS ESTUDIANTES POR LLEGAR TARDE DESPUES DE 5 MINUTOS PARA PODER PASAR LAS MATERIAS QUE DICTA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL COMO SE PUEDE EVIDENCIAR EL DOCUMENTO SI NO SE LLEVA NO LO HACE PASAR Y LO HACE PERDER POR FALLAS
17/12/2025	6987722025	DENUNCIA DOCUMENTADA Y SOLICITUD DE INTERVENCION CONCURSO PUBLICO DOCENTE 2025 U. DISTRITAL

Tabla 8. Denuncias por actos de corrupción. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

8. 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.
- Se evidencia una alta participación ciudadana con predominio de los canales digitales, especialmente chat y telefónico, lo que confirma la necesidad de seguir fortaleciendo la atención virtual y optimizando la capacidad de respuesta institucional.
- El Derecho de Petición de Interés Particular concentra la mayor proporción de requerimientos, lo que exige mantener altos estándares de claridad y oportunidad en las respuestas, así como fortalecer la cultura de participación ciudadana.
- Se destaca el cumplimiento oportuno en la gestión del periodo; no obstante, es necesario continuar reduciendo los casos extemporáneos y los pendientes de meses anteriores.

- Aunque la mayoría de las peticiones pendientes se encuentran en términos, la existencia de casos vencidos requiere atención prioritaria y seguimiento riguroso para evitar riesgos administrativos.
- El incremento en el tiempo promedio de respuesta frente al mes anterior sugiere la necesidad de revisar procesos internos para garantizar mayor eficiencia y oportunidad.
- La concentración de vencimientos en algunas dependencias evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos y el seguimiento a los términos legales.
- Las denuncias recibidas requieren tratamiento prioritario, garantizando confidencialidad, trazabilidad y articulación con las instancias competentes para su debida gestión.