



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

ENERO 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 Alonso Gutiérrez

Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

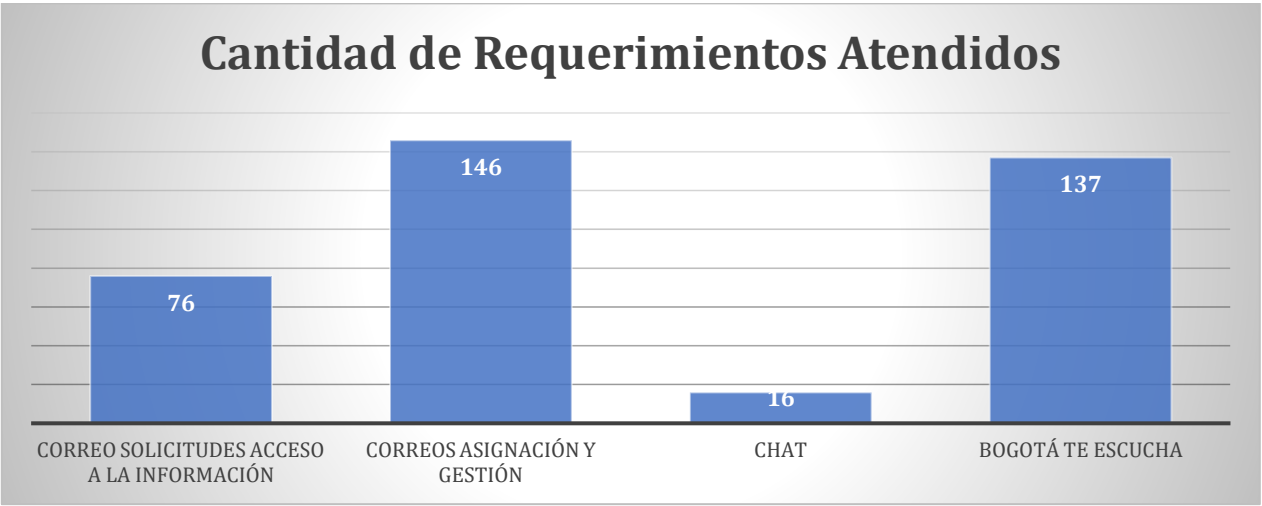
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de enero de 2026 se recibieron 375 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	76
	Correos Asignación y Gestión	146
	Chat	16
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	137
TOTAL		375

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 enero de 2026 se registraron 375 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.

Se destaca que el canal **Correos de Asignación y Gestión** fue el más utilizado, con 146 solicitudes, equivalentes aproximadamente al **39% del total**. Esto refleja una alta preferencia por este medio formal para la radicación y gestión de requerimientos, posiblemente debido a la necesidad de trazabilidad y seguimiento de los casos.

En segundo lugar, se encuentra el canal **Bogotá Te Escucha**, con 137 solicitudes, que representan cerca del **36,5%**. Este resultado evidencia la importancia de esta plataforma en el marco de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, consolidándose como un mecanismo relevante para la atención de la ciudadanía. En tercer lugar, el canal de **Correo – Solicitudes de Acceso a la Información** registró 76 requerimientos, equivalentes al **20,3%**, mostrando que una proporción significativa de usuarios hace uso de este medio para ejercer su derecho de acceso a la información pública.

Finalmente, el **Chat** fue el canal con menor participación, con 16 solicitudes, correspondientes aproximadamente al **4,3%** del total. Esto puede indicar un menor uso de este medio para la radicación formal de requerimientos o que es utilizado principalmente para orientaciones rápidas más que para solicitudes estructuradas.

En conjunto, se observa una marcada preferencia por los canales escritos y formales, especialmente aquellos que permiten gestión y seguimiento de casos, mientras que los canales de atención inmediata como el chat presentan una participación más reducida.

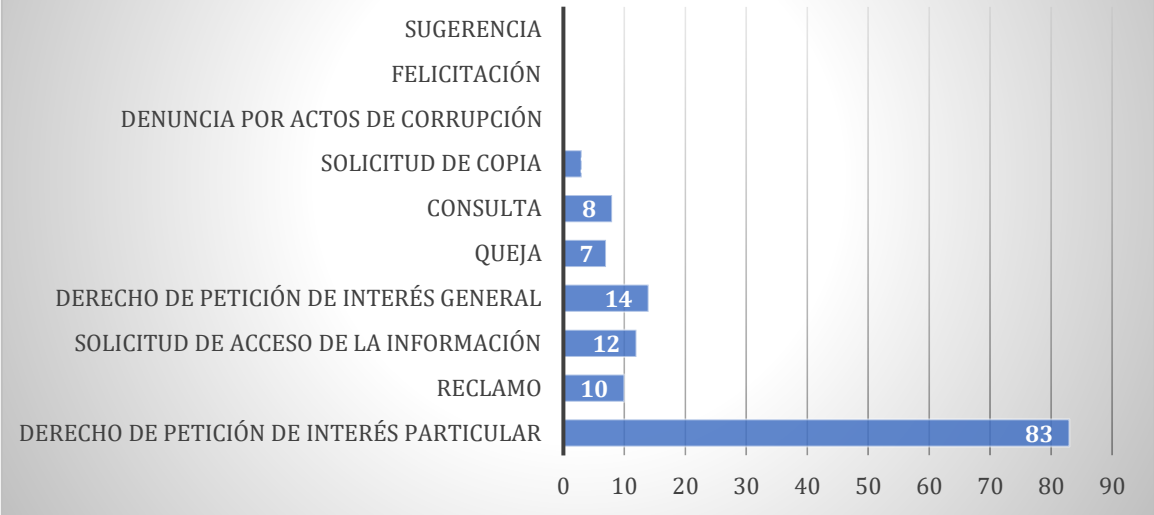
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de enero de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 60,58%, Reclamo: 7,30%, Solicitud de Acceso a la Información: 8,76 %, Derecho de Petición de Interés General: 10,22 %, Queja: 5,11 %, Consulta: 5,84 %, solicitud de copia: 2,19 %, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación:0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	83	61%
Reclamo	10	7%
Solicitud de Acceso de la Información	12	9%
Derecho de Petición de Interés General	14	10%
Queja	7	5%
Consulta	8	6%
Solicitud de Copia	3	2%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	137	100%

Tabla 2. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Tipo de Peticiones Sistema Distrital Bogotá Te Escucha



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 enero de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ciento dieciocho (118) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior DICIEMBRE	Periodo Actual ENERO	Total
Oportuna	21	19	40
Extemporánea	3	42	45
Total Gestionadas	24	61	85

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

PERIODO ACTUAL

Del total de ciento treinta y siete (137) acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero, diecinueve (19) fueron cerradas de manera oportuna, equivalente al 13,87%. Así mismo, cuarenta y dos (42) presentaron cierre extemporáneo, correspondiendo al 30,66%, para un total de 44,53%. Finalmente, setenta y seis (76) peticiones permanecen pendientes de cierre para el mes de febrero, lo que representa el 55,47% del total.

PERIODO ANTERIOR

En el mes de diciembre se realizó la gestión oportuna de veintiún (21) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de tres (3) 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 cuarenta y dos (42) peticiones al corte del mes de diciembre, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de noviembre de: 24/42 equivalente al 175%.

Para el mes de febrero de 2026, setenta y seis (76) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR DICIEMBRE	PERIODO ACTUAL ENERO	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	0	2	2	3,45%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	0	1	1,72%
IPAZUD	0	1	1	1,72%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	0	2	2	3,45%
Oficina Asesora Jurídica	1	3	4	6,90%
Oficina de Contratación	0	1	1	1,72%
Oficina de Investigaciones	0	1	1	1,72%
Oficina de Extensión	4	1	5	8,62%
Ingeniería Industrial	1	1	2	3,45%
Oficina de Registro y Control Académico	0	1	1	1,72%

Oficina de Talento Humano	1	4	5	8,62%
Rectoría	0	1	1	1,72%
Oficina Financiera	1	1	2	3,45%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	0	1	1	1,72%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	1,72%
Secretaria General	2	1	3	5,17%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	2	3	5,17%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	1	1	2	3,45%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	1	1	2	3,45%
Unidad de Presupuesto	0	2	2	3,45%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3	1	4	6,90%
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	1	1	1,72%
Decanatura Facultad de Medio Ambiente	1	0	1	1,72%
Tesorería General	1	0	1	1,72%
Artes Plásticas y Visuales	1	0	1	1,72%

Vicerrectoría Académica	1	0	1	1,72%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	0	3	3	5,17%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	0	2	3,45%
Total General	24	33	57	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior DICIEMBRE	Periodo Actual ENERO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	39	33	72	84,71%
Pendiente Vencida	3	10	13	15,29%
Total General	42	43	85	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 enero de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de treinta (30) días. En relación con el mes anterior aumentó 20 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
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	4		22							13
IPAZUD			44							44
Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Matemáticas/LE BEM			17							17
Oficina Asesora Jurídica		31	42							37
Oficina de Contratación			5							5
Oficina de Investigaciones			26							26
Oficina de Extension										
Ingeniería Industrial			40							40
Oficina de Talento Humano			45		41					43
Rectoría					40					40
Oficina Financiera		32								32
Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales			15							15
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			15							15

Secretaría General		13								13
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			27			15				21
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Matemáticas y Naturales			18							18
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			18							18
Unidad de Presupuesto			53		42					48
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	35									35
TOTAL GENERAL	20	25	30		41	15				30

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
6167532025	IVAN DEVIA	Unidad de Presupuesto	12/11/2025	04/12/2025 23:59	38
6404752025	DIEGO FERNANDO BATERO MANSO	Oficina de Talento Humano	24/11/2025	16/12/2025 23:59	46
6448212025	EDWIN ALEXANDER JAIMES SEPULVEDA	Oficina de Talento Humano	28/11/2025	17/12/2025 23:59	45
6454492025	ANÓNIMO	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	29/12/2025	17/12/2025 23:59	45
6492382025	OSCAR JULIAN CANON ALMANZA	IPAZUD	26/11/2025	18/12/2025 23:59	44
6540372025	CONCEJO DE BOGOTA	Oficina de Talento Humano	26/11/2025	18/12/2025 23:59	44
6564042025	LADY JHOJANA MARIN CORDOBA	Unidad de Presupuesto	28/11/2025	15/12/2025 23:59	42
6701442025	ADRIANA MARIA GARCES GONZALEZ	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	05/12/2025	30/12/2025 23:59	37
6701642025	INGRITH KATERINE MATEUS MOLINA	Ingeniería Industrial	02/12/2025	24/12/2025 23:59	40
6843712025	JUAN SANTOS	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10/12/2025	26/01/2026 23:59	35
7280482025	ANÓNIMO	Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	06/01/2026	28/01/2026 23:59	18

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 enero 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 375 solicitudes recibidas durante el mes de enero 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 enero de 2026 se evidenció una marcada preferencia por el canal **Correos de Asignación y Gestión**, el cual concentró el mayor número de requerimientos (146), seguido de la plataforma **Bogotá Te Escucha** (137). Esto refleja la importancia de los canales formales y escritos para la radicación y trazabilidad de las solicitudes, consolidando su papel como medios principales de interacción con la ciudadanía.
- El canal de **Solicitudes de Acceso a la Información** registró 76 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.
- El **Chat** presentó la menor participación (16 solicitudes), lo que puede indicar que es utilizado principalmente para orientación inmediata más que para la radicación formal de peticiones. No obstante, se sugiere promover su uso estratégico como herramienta de atención ágil y primer contacto con la ciudadanía.
- Se recomienda mantener el seguimiento permanente a las solicitudes radicadas a través de la plataforma **Bogotá Te Escucha**, asegurando su gestión oportuna y evitando el vencimiento de términos legales, especialmente por tratarse de un canal sujeto a control y verificación externa.
- En términos generales, la distribución de los requerimientos evidencia una consolidación de los canales digitales y escritos como principales medios de atención, lo que demanda el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional, la articulación entre dependencias y la mejora continua en los procesos de gestión documental y servicio al ciudadano.