



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

# INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

**FEBRERO 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**

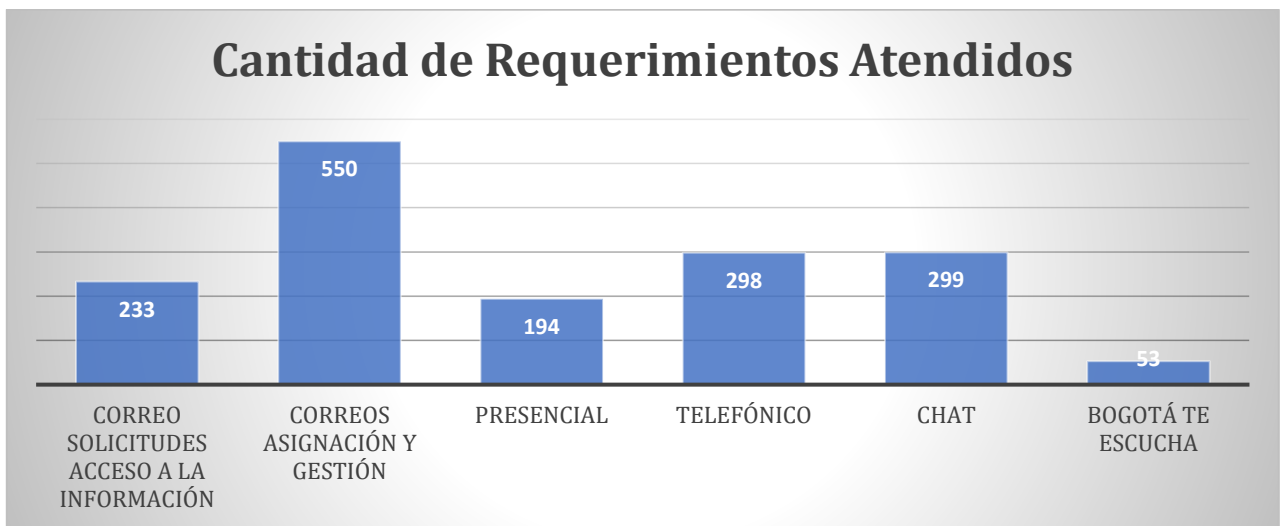
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de febrero de 2026 se recibieron 1.627 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 | 233          |
|                                       | Correos Asignación y Gestión               | 550          |
|                                       | Presencial                                 | 194          |
|                                       | Telefónico                                 | 298          |
|                                       | Chat                                       | 299          |
| Términos de Ley 1755 de 2015          | Bogotá Te Escucha                          | 53           |
| <b>TOTAL</b>                          |  | <b>1.627</b> |

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 febrero de 2026 se registraron **1.627 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 de Correos de Asignación y Gestión** fue el más utilizado, con **550 solicitudes**, lo que representa aproximadamente **33,8% del total**. Esto refleja una alta preferencia por este medio formal para la radicación y gestión de requerimientos, posiblemente debido a que permite un mejor control, trazabilidad y seguimiento de los casos.

En segundo lugar, se encuentra el **canal de Chat**, con **299 solicitudes**, equivalentes aproximadamente al **18,4%** del total. Este resultado evidencia un uso significativo de los canales digitales de atención inmediata, lo que sugiere que los ciudadanos valoran la posibilidad de recibir orientación y atención rápida a través de medios virtuales.

Muy cerca se ubica el **canal telefónico**, con **298 solicitudes**, que representan alrededor del **18,3%**. Esto muestra que la atención telefónica continúa siendo un mecanismo relevante para la interacción directa con los usuarios, facilitando la resolución o direccionamiento de inquietudes en tiempo real. Por su parte, el **Correo de Solicitudes de Acceso a la Información** registró **233 requerimientos**, correspondientes aproximadamente al **14,3%** del total. Este canal evidencia el uso por parte de los ciudadanos del derecho de acceso a la información pública, mediante mecanismos formales de solicitud.

El **canal presencial** reportó **194 solicitudes**, equivalentes cerca del **11,9%**. Aunque sigue siendo un medio importante de atención, su participación es menor frente a los canales digitales y remotos, lo que puede reflejar una tendencia creciente hacia el uso de herramientas virtuales.

Finalmente, el canal **Bogotá Te Escucha** registró **53 solicitudes**, lo que corresponde aproximadamente al **3,3% del total**, siendo el medio con menor participación durante el periodo analizado. No obstante, sigue constituyendo un mecanismo institucional relevante para la atención de requerimientos en el marco de los términos establecidos por la **Ley 1755 de 2015**.

En conjunto, se observa una **mayor preferencia por los canales digitales y escritos**, especialmente aquellos que permiten la gestión y seguimiento formal de los requerimientos, mientras que los mecanismos institucionales externos presentan una participación más reducida dentro del total de solicitudes recibidas.

## **2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD**

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de febrero de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 55%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información: 8%, Derecho de Petición de Interés General: 8%, Queja: 2%, Consulta: 9%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

| Tipología                                 | Total     | Porcentaje  |
|---|-----------|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 29        | 55%         |
| Reclamo                                   | 4         | 8%          |
| Solicitud de Acceso de la Información     | 4         | 8%          |
| Derecho de Petición de Interés General    | 4         | 8%          |
| Queja                                     | 2         | 4%          |
| Consulta                                  | 5         | 9%          |
| Solicitud de Copia                        | 0         | 0%          |
| Denuncia por Actos de Corrupción          | 5         | 9%          |
| Felicitación                              | 0         | 0%          |
| Sugerencia                                | 0         | 0%          |
| <b>Total</b>                              | <b>53</b> | <b>100%</b> |

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 febrero de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de diecisiete (17) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

| <b>Tipo de Gestión</b>   | <b>Periodo Anterior<br/>ENERO</b> | <b>Periodo Actual<br/>FEBRERO</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
| Oportuna                 | 1                                 | 2                                 | 3            |
| Extemporánea             | 0                                 | 14                                | 14           |
| <b>Total Gestionadas</b> | <b>1</b>                          | <b>16</b>                         | <b>17</b>    |

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

### PERIODO ACTUAL

Del total de cincuenta y tres (53) acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero, dos (02) fueron cerradas de manera oportuna, equivalente al 3,77%. Así mismo, catorce (14) presentaron cierre extemporáneo, correspondiendo al 26,42%. En consecuencia, se gestionaron en total diecisiete (17) peticiones, lo que representa el 32.08% total recibido. Finalmente, veinticuatro (24) peticiones permanecen pendientes de cierre para el mes de marzo, lo que representa el 45,28% del total.

### PERIODO ANTERIOR

En el mes de enero se realizó la gestión oportuna de una (1) acción ciudadana y la respuesta extemporánea de cero (0) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior, y un total de un (1) cierre de respuesta definitiva de peticiones de periodos anteriores.

Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de cinco (5) peticiones al corte del mes de enero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de enero de: 17/1 equivalente al 0,14%.

Para el mes de marzo de 2026, veinte cuatro (24) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre de periodos anteriores.

| <b>Dependencia</b>                                    | <b>Periodo Anterior<br/>ENERO</b> | <b>Periodo Actual<br/>FEBRERO</b> | <b>Total</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|--------------|-------------------|
| Decanatura<br>Facultad de Ciencias<br>y Educación     | 0                                 | 1                                 | 1            | 5,9%              |
| Licenciatura en<br>Humanidades y<br>Lengua Castellana | 0                                 | 1                                 | 1            | 5,9%              |
| Oficina de Control<br>Interno<br>Disciplinario        | 0                                 | 4                                 | 4            | 23,5%             |

|   |          |           |           |             |
|---|----------|-----------|-----------|-------------|
| Oficina de Extensión  | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Oficina de Registro y Control Académico                     | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Oficina de Talento Humano                                   | 0        | 3         | 3         | 17,6%       |
| PlanEsTIC-UD  | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Rectoría  | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación       | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil     | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Tesorería General   | 0        | 1         | 1         | 5,9%        |
| Licenciatura en Educación Básica con Enfoque en Matemáticas | 1        | 0         | 1         | 5,9%        |
| <b>Total General</b>  | <b>1</b> | <b>16</b> | <b>17</b> | <b>100%</b> |

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

#### 4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

| Tipo de Gestión       | Periodo Anterior ENERO | Periodo Actual FEBRERO | Total     | Porcentaje  |
|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------|-------------|
| Pendiente en Términos | 4                      | 13                     | 17        | 71%         |
| Pendiente Vencida     | 1                      | 6                      | 7         | 29%         |
| <b>Total General</b>  | <b>5</b>               | <b>19</b>              | <b>24</b> | <b>100%</b> |

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             |           |  | 14  |          |                                      |           |          |              |                                   | 14            |
| Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana         |           |  | 15  |          |                                      |           |          |              |                                   | 15            |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                |           |  |   |          |                                      |           |          |              | 5                                 | 5             |
| Oficina de Extensión                                    |           |  | 10  |          |                                      |           |          |              |                                   | 10            |
| Oficina de Registro y Control Académico                 | 13        |  |   |          |                                      |           |          |              |                                   | 13            |
| Oficina de Talento Humano                               |           |  | 13  |          |                                      | 11        |          |              |                                   | 12            |
| PlanEsTIC-UD  |           |  | 13  |          |                                      |           |          |              |                                   | 13            |
| Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación   |           |  | 11  |          |                                      |           |          |              |                                   | 11            |
| Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil |           |  | 15  |          |                                      |           |          |              |                                   | 15            |
| Tesorería General                                       | 22        |  |   |          |                                      |           |          |              |                                   | 22            |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                    | <b>17</b> | <b>0</b>                               | <b>13</b>                                 | <b>0</b> | <b>0</b>                             | <b>11</b> | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>5</b>                          | 14 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**

| <b>NÚMERO PETICIÓN</b> | <b>NOMBRE PETICIONARIO</b>                | <b>DEPENDENCIA</b>   | <b>FECHA INICIO TÉRMINOS</b> | <b>FECHA VENCIMIENTO</b>     | <b>DÍAS VENCIMIENTO</b> |
|------------------------|---|--|------------------------------|------------------------------|-------------------------|
| 903202026              | SOLUCIONES AMIENTALES MARIN ECOSAIM E.S.P | Oficina de Extensión                                       | 05/02/2026                   | 26/02/2026<br>11:59:00 p. m. | 2                       |
| 893232026              | MANI RUBIANO                              | Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaiones | 02/02/2026                   | 23/02/2026<br>11:59:59 p. m. | 5                       |
| 817452026              | SOFIA TURRIAGO                            | Tecnología en Saneamiento Ambiental                        | 05/02/2026                   | 27/02/2023<br>11:59:59 p. m. | 1                       |
| 148802026              | IVAN DEVIA                                | Secretaria Academica Facultad de Ciencias y Educacion      | 13/01/2026                   | 26/01/2026<br>11:59:59 p. m. | 10                      |
| 153662026              | BRIGHIDT KATERINE PEÑA LONDOÑO            | Unidad de Extension Facultad de Ciencias y Educacion       | 13/01/2026                   | 2/02/2026<br>11:59:59 p. m   | 10                      |
| 6167532025             | JOSE DAVID RIVERA ESCOBAR                 | Unidad de Presupuesto                                      | 12/11/2025                   | 3/12/2025<br>11:59:59 p. m.  | 58                      |
| 6404752025             | CARMELO ENRIQUE RICARDO GANDARA           | Oficina de Talento Humano                                  | 24/11/2025                   | 15/12/2025<br>11:59:59 p. m. | 40                      |
| 6454492025             | JUAN GUILLERMO SAA ESTUPIÑAN              | Secretaria Academica Facultad Tecnologica                  | 25/11/2025                   | 16/12/2025<br>11:59:59 p. m. | 35                      |
| 6564042025             | LADY JHOJANA MARIN CORDOBA                | Unidad de Presupuesto                                      | 28/11/2025                   | 12/12/2025<br>11:59:59 p. m. | 52                      |
| 6574662025             | CHRISTIAN KAMILO MARTINEZ                 | Secretaria Academica Facultad de Ingenieria                | 28/11/2025                   | 19/12/2025<br>11:59:59 p. m. | 30                      |
| 6679102025             | RAMIRO MEJIA CORREA                       | Oficina de Talento Humano                                  | 1/12/2025                    | 16/12/2025<br>11:59:59 p. m  | 51                      |

|   |                                     |                    |            |                              |    |
|---|-------------------------------------|--------------------|------------|------------------------------|----|
| 6701442025                                | ADRIANA MARIA<br>GARCES<br>GONZALEZ | Secretaria General | 5/12/2025  | 29/12/2025<br>11:59:59 p. m. | 33 |
| 7088032025                                | AIDA MIREYA<br>RAMIREZ ARIAS        | Biologia           | 22/12/2025 | 14/01/2026<br>11:59:59 p. m. | 14 |
| <b>TOTAL: 13 PETICIONES EXTEMPORÁNEAS</b> |                                     |                    |            |                              |    |

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      | RADICADO   | ASUNTO  |
|------------|------------|---|
| 3/02/2026  | 730092026  | SEÑOR ALCALDE DE BOGOTA A TRAVES SUYO QUIERE DENUNCIAR A UNA PERSONA QUE DICE SER LA JEFE DE CAMAPANA DE SU HNO Y LO QUE EESTA HACIENDO EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL ES CONTRATAR GENTE REFIRIENDO QUE ES UNA ORDEN DEL DR JUAN MANUEL ESO HACER VER QUE SE ESTA APROVECHANDO DE SU CARGO. AFECTANDO LA IMAGEN DEL DR. ELLA JUNTO CON KIKE UTILIZAN SU PODER PARA AFECTAR A OTROS SOLO PORQUE SE LLENA LA BOCA BUSCANDO SU PROPIO BENEFICIO. |
| 3/02/2026  | 753232026  | DENUNCIA FORMAL POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES LABORALES EVASION DE SEGURIDAD SOCIAL Y POSIBLE AFECTACION AL INTERES PUBLICO   |
| 3/02/2026  | 753412026  | DENUNCIA FORMAL POR PRESUNTAS IRREGULARIDADES LABORALES EVASION DE SEGURIDAD  |
| 17/02/2026 | 1151992026 | SEÑORES RECTORIA USTEDES SABIAN QUE A LAS PERSONAS QUE DEJARON DE PLANTA MALCON Y DIANA AHUMADA SON PAREJA AHORA LOS DEJO   |

|            |            |  |
|------------|------------|--|
|            |            | JUNTOS PARA SEGUIR ROBANDO FACILITO.   |
| 22/02/2026 | 1328622026 | <p>PODRIAN DAR LUGAR A AUDITORIAS Y EVENTUALES REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS ENTES DE CONTROL. RESULTA PREOCUPANTE QUE A LA FECHA ALGUNAS ACTAS DE INICIO NO SE HAYAN FORMALIZADO Y QUE AUN SE ESTEN APROBANDO POLIZAS Y REGISTROS PRESUPUESTALES (RP) SITUACIONES QUE PODRIAN GENERAR RIESGOS JURIDICOS PARA LA UNIVERSIDAD. ASIMISMO ES PERTINENTE ANALIZAR CON ESPECIAL CUIDADO LA PARTICIPACION DE FUNCIONARIOS QUE HICIERON PARTE DE LA ADMINISTRACION ANTERIOR EN LA CUAL VARIOS PROCESOS CONTRACTUALES HAN SIDO OBJETO DE CUESTIONAMIENTOS. CARGOS CUYA GESTION HA GENERADO INQUIETUDES</p> |

Tabla 8. Denuncias por Actos de Corrupción registradas en Bogotá Te Escucha. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

## 8. CONCLUSIONES

- Se insta a todas las dependencias de la Universidad a continuar garantizando la **respuesta oportuna y eficiente de las acciones ciudadanas registradas durante el mes de febrero de 2026**, fortaleciendo el cumplimiento de los términos establecidos en la **Ley 1755 de 2015** y promoviendo una gestión institucional orientada a la transparencia, la eficiencia administrativa y la adecuada atención a la ciudadanía.
- Durante el mes de febrero de 2026 se evidenció una **alta participación en el uso del canal Correos de Asignación y Gestión**, el cual concentró el mayor número de requerimientos (550), consolidándose como el principal medio para la radicación y gestión formal de solicitudes. Este comportamiento confirma la preferencia de los ciudadanos por canales escritos que permiten mayor trazabilidad, control y seguimiento de los casos.
- Los **canales de atención inmediata**, como el Chat institucional (299 solicitudes) y el canal telefónico (298 solicitudes), registraron una participación significativa, lo que demuestra que los ciudadanos valoran los mecanismos de interacción directa y rápida para recibir orientación y resolver inquietudes relacionadas con los servicios institucionales.

- El **canal de Solicitudes de Acceso a la Información**, con 233 requerimientos registrados, evidencia el ejercicio constante del derecho de acceso a la información pública por parte de la comunidad. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de respuesta clara, completa y dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando el principio de transparencia institucional.
- Aunque con menor participación, el canal **Bogotá Te Escucha** registró 53 solicitudes durante el periodo analizado. Se recomienda mantener un seguimiento permanente a las peticiones radicadas a través de esta plataforma, asegurando su gestión oportuna y evitando el vencimiento de términos legales, teniendo en cuenta que se trata de un sistema distrital sujeto a control y verificación externa.
- En relación con la gestión de las acciones ciudadanas, se evidencia la necesidad de **fortalecer el seguimiento institucional a las peticiones en trámite**, especialmente aquellas que presentan cierre extemporáneo o permanecen pendientes, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar los niveles de eficiencia en la atención a la ciudadanía.
- La concentración de vencimientos en algunas dependencias evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos y el seguimiento a los términos legales.
- En términos generales, la distribución de los requerimientos evidencia una **consolidación de los canales digitales, telefónicos y escritos como principales medios de interacción con la ciudadanía**, lo que demanda el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional, la articulación entre dependencias y la mejora continua de los procesos de gestión documental, seguimiento y servicio al ciudadano.