



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

JULIO 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

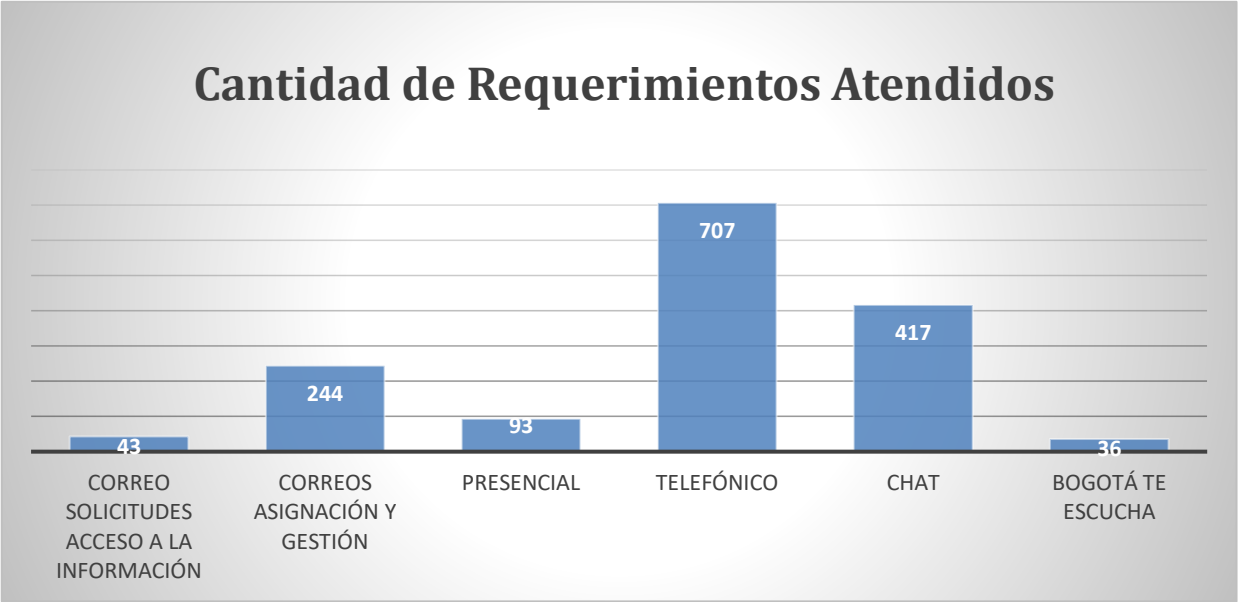
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de julio de 2026 se recibieron **1.540** 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	43
	Correos Asignación y Gestión	244
	Presencial	93
	Telefónico	707
	Chat	417
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	36
TOTAL		1.540

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 julio de 2026 se registraron un total de **1.540 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 **Telefónico** fue, con una diferencia muy marcada, el más utilizado por los usuarios, registrando **707 solicitudes**, lo que equivale aproximadamente al 46% del total general. Esto refleja una fuerte 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 segundo lugar, se ubica el canal de **Chat**, con **417 solicitudes**, que representan cerca del 27% del total. Este resultado lo consolida como una alternativa digital altamente relevante que combina la inmediatez de la atención en tiempo real con la comodidad y flexibilidad de los canales escritos.

En tercer lugar, el canal **Correos Asignación y Gestión** registró **244 requerimientos**, equivalentes al 16%, 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 atención **Presencial** ocupó el cuarto lugar con **93 solicitudes** (aproximadamente el 6%), mostrando que aún existe un segmento de usuarios que requiere o prefiere acercarse físicamente a las instalaciones para gestionar sus trámites de manera personalizada.

Finalmente, los canales con menor participación fueron **Correo Solicitudes Acceso a la Información**, con **43 requerimientos** (3%), y la plataforma **Bogotá Te Escucha**, con **36 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.

En conjunto, se observa un comportamiento fuertemente inclinado hacia la necesidad de resolución inmediata e interactiva (liderada contundentemente por el canal telefónico y el chat, que juntos equivalen al 73% del volumen), mientras que los canales de formalidad documental escrita y la presencialidad actúan como soporte fundamental para trámites específicos dentro del balance global.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de julio de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 53%, Reclamo: 3%, Solicitud de Acceso a la Información: 6%, Derecho de Petición de Interés General: 6%, Queja: 26%, Consulta: 3%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	17	55%
Reclamo	1	3%
Solicitud de Acceso de la Información	2	6%
Derecho de Petición de Interés General	2	6%
Queja	8	26%
Consulta	1	3%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	31	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 julio de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veintiún (21) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total
Oportuna	10	20	30
Extemporánea	11	0	11
Total Gestionadas	21	20	41

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

PERIODO ACTUAL

Durante el mes de julio de 2026 se recibieron y registraron un total de cuarenta y un (41) acciones ciudadanas.

En cuanto a la gestión de cierre, durante el periodo se cerraron definitiva y consolidadamente veinte (20) acciones ciudadanas correspondientes al mes de julio, de las cuales las veinte (20) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 48,78%.

Así mismo, al cierre del mes de julio quedaron pendientes por respuesta doce (12) acciones ciudadanas, correspondientes al 29,27%, cabe resaltar que todas están vencidas.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de julio de 2026 se gestionaron y cerraron veintiuno (21) acciones ciudadanas correspondientes al mes de junio, equivalentes al 100% del total de acciones cerradas en el periodo. De estas, diez (10) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 47,62% y once (11) de manera extemporánea, correspondientes igualmente al 52,38%.

Dependencia	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total	Porcentaje
Decanatura Facultad Tecnológica	5	1	6	8,8%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	4	1	5	7,4%
Oficina de Contratación	1	3	4	5,9 %
Oficina de Extensión	2	2	4	5,9 %
Oficina de Talento Humano	8	2	10	14,7%
Instituto de Lenguas - ILUD	2	2	4	5,9 %
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	3	4	5,9 %
Decanatura Facultad de Ciencias y	2	2	4	5,9 %

Educación				
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	2	2,9%
Ingeniería Sistemas	0	1	1	1,5 %
Oficina de Registro y Control	2	1	3	3,5%
Oficina Asesora de Planeación	1	1	2	2,9 %
Oficina de Infraestructura	2	2	4	5,9 %
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	2	2,9%
Oficina de Investigaciones	1	2	3	1,8 %
Rectoría	3	2	5	7,4%
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual	0	1	1	1,5%
Secretaría general	0	2	2	2,9%
Decanatura Facultad de Ingeniería	0	1	1	1,5%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	0	1	1	1,5%
Total General	36	32		100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior JUNIO	Periodo Actual JULIO	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	0	0	0%
Pendiente Vencida	5	12	17	100%
Total General	5	12	17	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 Julio de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete (7) días, disminuyendo (9) días con relación el mes anterior.

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
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			4	5						5
Decanatura Facultad de Ingeniería		1								1
Decanatura Facultad Tecnológica		10								10
Ingeniería de Sistemas			4							4
Instituto de Lenguas - ILUD			12			2				7
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual		2								2
Oficina Asesora de Planeación		1								1
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			5							5

Oficina de Contratación		10	5		5					8
Oficina de Extensión		5								5
Oficina de Infraestructura			4							4
Oficina de Investigacioness			10							10
Oficina de Registro y Control Académico			1							1
Oficina de Talento Humano			7							7
Rectoría						3				3
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	4		3							4
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			3							3
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos					4					4
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			1							1
Secretaria General		15	8							11
TOTAL GENERAL	4	6	7	5	5	4	0	0	0	7 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
3960832026	Jorge Ariel Rivera	Oficina de Talento Humano	2026/06/02	2026/06/25	6
4220872026	María Martínez	Licenciatura en Química	2026/06/11	2026/07/05	1
4224962026	Anónimo	Oficina de Talento Humano	2026/06/12	2026/07/06	1

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 junio 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 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 17 peticiones que se encuentran actualmente vencidas al corte (5 Correspondientes al mes de junio y 12 al mes de julio).
- Durante el mes de julio de 2026 se evidenció una marcada preferencia por el canal Telefónico, el cual concentró, con una diferencia muy notable, el mayor número de requerimientos de atención inmediata (707 solicitudes, equivalentes al 46% del total). Esto refleja una fuerte inclinación de la ciudadanía por la interacción directa, verbal y en tiempo real para exponer sus casos de manera conversacional.
- El canal de Chat se consolidó sólidamente en el segundo lugar con 417 solicitudes (que equivale el 27%), demostrando que los usuarios valoran las alternativas digitales dinámicas escritos que combinan la inmediatez de la respuesta con la comodidad virtual, seguido en el tercer puesto por el canal Correos Asignación y Gestión con 244 requerimientos (16%), el cual es preferido para trámites que exigen soportes documentales y trazabilidad estructurada.
- La plataforma Bogotá Te Escucha presentó una de las menores participaciones del periodo, registrando apenas 36 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 evidencia una disminución sobre los tiempos de respuesta institucionales, ya que el tiempo promedio general de atención disminuyó a 7 días respecto al mes anterior (con 9 días de diferencia), sin embargo, este comportamiento obliga a poner especial vigilancia sobre dependencias de alta demanda como la Oficina de Talento Humano (que acumula el 14,7% de las solicitudes totales del periodo entre junio y julio).

En términos generales, el comportamiento de julio evidencia una evolución favorable en los tiempos de respuesta institucional, al alcanzar un promedio de 7 días, 9 días menos que el mes anterior. Sin embargo, se mantiene un reto significativo frente a la oportunidad en la gestión, toda vez que al cierre del periodo se registraron 17 acciones ciudadanas vencidas y, de las solicitudes correspondientes a junio gestionadas durante julio, el 52,38% fueron atendidas extemporáneamente. En este sentido, resulta necesario fortalecer el seguimiento a las dependencias responsables, especialmente aquellas con mayor concentración de solicitudes, y mejorar la articulación interna para garantizar respuestas oportunas y evitar la acumulación de requerimientos vencidos.