



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

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

**MARZO 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**

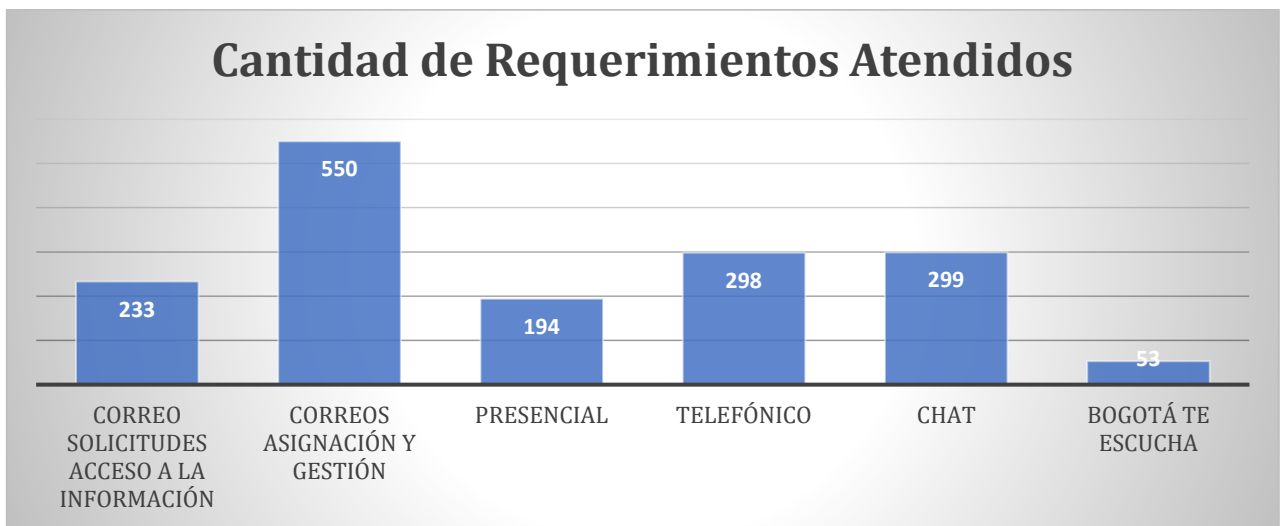
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de marzo de 2026 se recibieron 1.037 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	96
	Correos Asignación y Gestión	96
	Presencial	184
	Telefónico	371
	Chat	278
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	12
<b>TOTAL</b>		<b>1.037</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 **marzo de 2026** se registraron **1.037** 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 Telefónico** fue el más utilizado, con **371** solicitudes, lo que representa aproximadamente el **35,8%** del total. Este resultado refleja una notable preferencia por este canal, sugiriendo que una gran parte de los usuarios sigue priorizando el contacto verbal directo para la atención, resolución o direccionamiento inmediato de sus inquietudes en tiempo real.

En segundo lugar, se encuentra el **canal de Chat**, con **278** solicitudes, equivalentes aproximadamente al **26,8%** del total. Este comportamiento consolida la relevancia de los canales digitales de respuesta inmediata, mostrando que la ciudadanía valora positivamente la agilidad y la flexibilidad que ofrecen las herramientas virtuales para interactuar con la institución.

Por su parte, el **canal Presencial** reportó **184** solicitudes, lo que corresponde a cerca del **17,7%** de la participación mensual. A pesar del auge de las alternativas remotas, la asistencia física a los puntos de atención se mantiene como un mecanismo significativo para un segmento importante de los usuarios que requieren un contacto presencializado.

En cuanto a los medios de radicación escrita y formal, tanto el **Correo de Solicitudes de Acceso a la Información** como los **Correos de Asignación y Gestión** registraron individualmente **96** requerimientos, representando cada uno el **9,3%** del total (sumando un 18,6% en conjunto). Esto evidencia que, si bien tienen un volumen menor comparado con los canales de interacción inmediata, continúan siendo instrumentos clave para aquellos ciudadanos que ejercen su derecho de acceso a la información pública o prefieren un seguimiento formal y con trazabilidad de sus casos.

Finalmente, el canal **Bogotá Te Escucha** registró **12** solicitudes, lo que equivale aproximadamente al **1,2%** del total, posicionándose como el medio con menor participación durante el periodo analizado. No obstante, se mantiene como un canal institucional y normativo indispensable para la recepción de requerimientos bajo los lineamientos y términos legales establecidos.

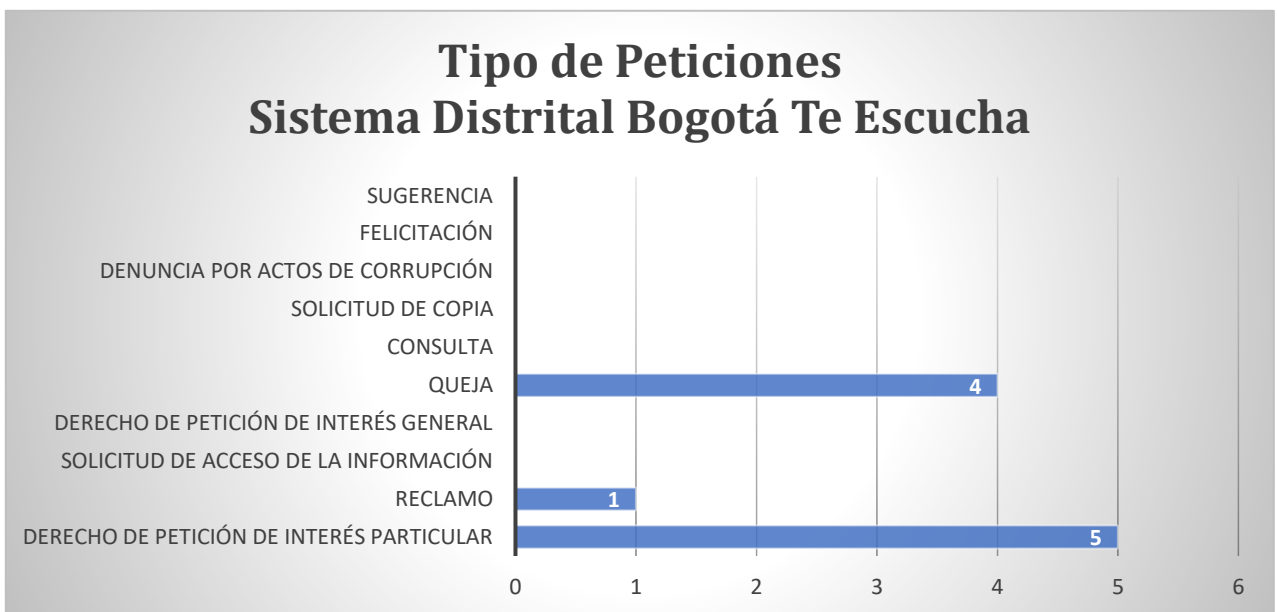
En conjunto, para el mes de marzo se observa una clara inclinación de los ciudadanos hacia los **canales de atención inmediata e interactiva** (telefónico y chat), los cuales agrupan más del 60% de las solicitudes totales, desplazando temporalmente a un segundo plano a los medios basados en correspondencia escrita formal.

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

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de marzo de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 69%, Reclamo: 10%, Solicitud de Acceso a la Información: 2%, Derecho de Petición de Interés General: 10 %, Queja: 12%, Consulta: 2%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 2%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	5	50%
Reclamo	1	10%
Solicitud de Acceso de la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	0	0%
Queja	4	40%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</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 marzo de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veintidós (22) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

<b>Tipo de Gestión</b>	<b>Periodo Anterior FEBRERO</b>	<b>Periodo Actual MARZO</b>	<b>Total</b>
Oportuna	2	6	8
Extemporánea	14	0	14
<b>Total Gestionadas</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>

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

### **PERIODO ACTUAL**

Del total de diez (10) acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo, seis (06) fueron cerradas de manera oportuna, equivalente al 60%. En este mes no se presentaron cierres extemporáneos, teniendo pendiente cuatro (4) por responder dentro de los términos de tiempo del mes de marzo, equivalente al 40%. Se gestionaron en total veintidós (22) peticiones, lo que representa el 61,54% total recibido entre el mes de febrero y marzo.

### **PERIODO ANTERIOR**

En el mes de febrero se realizó la gestión oportuna de dos (2) acciones ciudadanas y la respuesta extemporánea de catorce (14) acciones ciudadanas, correspondientes al periodo anterior. Por ello, el total de peticiones pendientes de periodos anteriores fue de tres (3) peticiones al corte del mes de febrero, lo que arroja una gestión de peticiones de periodos anteriores durante el mes de febrero de: 16/3 equivalente al 0,14%. Para el mes de marzo de 2026, cuatro (4) acciones ciudadanas quedan pendientes por cierre del periodo actual.

<b>Dependencia</b>	<b>Periodo Anterior FEBRERO</b>	<b>Periodo Actual MARZO</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	0	1	3,8%
Decanatura Facultad de medio Ambiente	0	1	1	3,8%
Administración Ambiental	0	1	1	3,8%
Oficina Asesora Jurídica	0	3	3	11,5%

Oficina de Contratación	0	1	1	3,8%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	0	1	1	3,8%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente	0	1	1	3,8%
Vicerrectoría Académica	0	1	1	3,8%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1	0	1	3,8%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	0	4	15,4%
Oficina de Extensión	1	1	2	7,7%
Oficina de Registro y Control Académico	1	0	1	3,8%
Oficina de Talento Humano	3	0	3	11,5%
PlanESTIC-UD	1	0	1	3,8%
Rectoría	1	0	1	3,8%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	0	1	3,8%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	0	1	3,8%
Tesorería General	1	0	1	3,8%
<b>Total General</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas periodos Febrero-Marzo 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>	5	19	24	<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 marzo de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días. En relación con el mes anterior disminuyó cinco (5) 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
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			10							10
Decanatura Facultad de Medio Ambiente			10							10
Oficina de Contratacion			10							10
Unidad de Extension Facultad de Medio Ambiente						2				2
Administracion Ambiental						11				11

Vicerrectoria Académica			4			11				7,5
Oficina de Extensión				12						12
Oficina Asesora Jurídica			9							9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7.7</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8 días</b>

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
1351772026	Maria Virginia Suarez Suarez	Oficina de Extensión	13/03/2026	07/04/2026 11:59:00 p. m.	3
1398132026	CARMEN JANNETH ACOSTA ROJAS	Oficina Asesora jurídica	17/03/2026	09/04/2026	5

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 marzo no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

## 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 marzo 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 marzo de 2026 se evidenció una alta participación en el uso del canal Telefónico, el cual concentró el mayor número de requerimientos (371), consolidándose como el principal medio para la interacción con los usuarios. Este comportamiento confirma la vigencia e importancia del contacto verbal directo para recibir orientación inmediata y resolver inquietudes en tiempo real.

- Los canales de atención inmediata basados en herramientas virtuales, especialmente el Chat institucional (278 solicitudes), registraron una participación muy significativa (26,8%), lo que demuestra que los ciudadanos valoran altamente la agilidad y los mecanismos digitales directos para comunicarse con la institución.
- Los canales formales escritos, compuestos por el Correo de Solicitudes de Acceso a la Información (96 requerimientos) y los Correos de Asignación y Gestión (96 requerimientos), evidencian el ejercicio constante del derecho ciudadano al control y trazabilidad de sus trámites. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo las respuestas claras y completas en estos medios digitales formales para salvaguardar el principio de transparencia.
- Aunque con menor participación, el sistema distrital Bogotá Te Escucha registró 12 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 canal externo sujeto a control y verificación distrital.
- En relación con la gestión de las acciones ciudadanas, se resalta positivamente que en el periodo actual de marzo el 60% (6 solicitudes) de los casos recibidos fueron cerrados de manera oportuna y no se presentaron cierres extemporáneos dentro del mes. No obstante, se evidencia la necesidad de mantener el control institucional sobre las 4 solicitudes que quedaron en estado pendiente para el cierre del periodo.
- La identificación de peticiones que iniciaron términos en marzo pero quedaron registradas como extemporáneas pendientes por respuesta (como en la Oficina de Extensión y la Oficina Asesora Jurídica al corte del informe) evidencia la necesidad de fortalecer los controles internos específicos y el estricto seguimiento institucional a los vencimientos de los términos legales en cada dependencia.
- En términos generales, el tiempo promedio de respuesta de la Universidad disminuyó favorablemente a 9 días (reduciéndose en 5 días respecto al mes anterior). La distribución de los requerimientos refleja una consolidación mayoritaria de los canales de atención interactiva (telefónico y chat con más del 60%), lo que demanda continuar fortaleciendo la capacidad de respuesta institucional, la optimización de los procesos internos y la mejora continua del servicio al ciudadano.