



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

MAYO 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

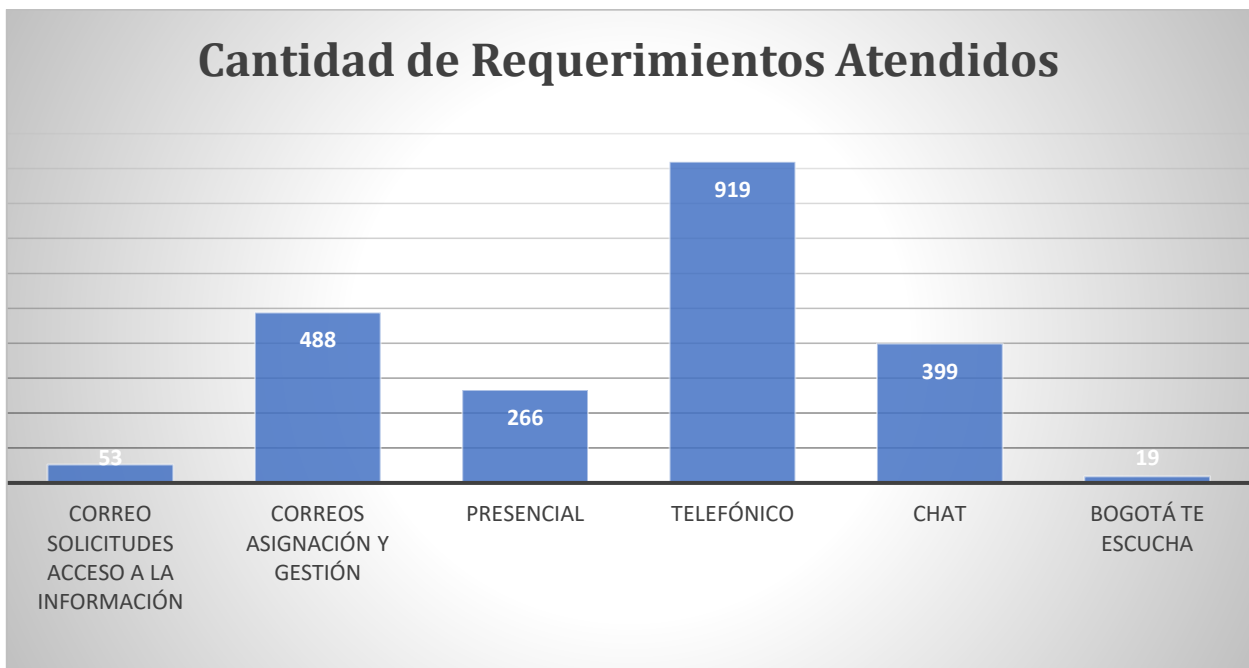
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de mayo de 2026 se recibieron 2.144 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	53
	Correos Asignación y Gestión	488
	Presencial	266
	Telefónico	919
	Chat	399
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	19
TOTAL		2.144

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 reportado se registraron un total de **2.144 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.

Se destaca que el canal **Telefónico** fue, con una diferencia muy marcada, el más utilizado por los usuarios, registrando **919 solicitudes**, lo que equivale aproximadamente al **43,3%** 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 **Correos Asignación y Gestión**, con **488 solicitudes**, que representan cerca del **23,0%** del total. Este resultado evidencia que una porción significativa de la ciudadanía sigue optando por medios escritos formales que permiten adjuntar soportes, redactar solicitudes estructuradas y mantener un registro físico o digital para el seguimiento y la trazabilidad del proceso.

En tercer lugar, el canal de **Chat** registró **399 requerimientos**, equivalentes al **18,8%**, consolidándose como una alternativa digital relevante que combina la inmediatez de la atención en tiempo real con la comodidad de los canales escritos.

Por su parte, la atención **Presencial** ocupó el cuarto lugar con **266 solicitudes** (aproximadamente el **12,5%**), mostrando que aún existe un segmento de usuarios que requiere o prefiere acercarse físicamente a las instalaciones para gestionar sus trámites.

Finalmente, los canales con menor participación fueron **Correo Solicitudes Acceso a la Información**, con **53 requerimientos (2,5%)**, y la plataforma **Bogotá Te Escucha**, con **19 solicitudes** (apenas el **0,9%** del total). La baja participación en este último podría indicar que los usuarios prefieren acudir directamente a los canales propios e internos de la entidad antes que utilizar las plataformas macro de intermediación distrital para este tipo de requerimientos específicos.

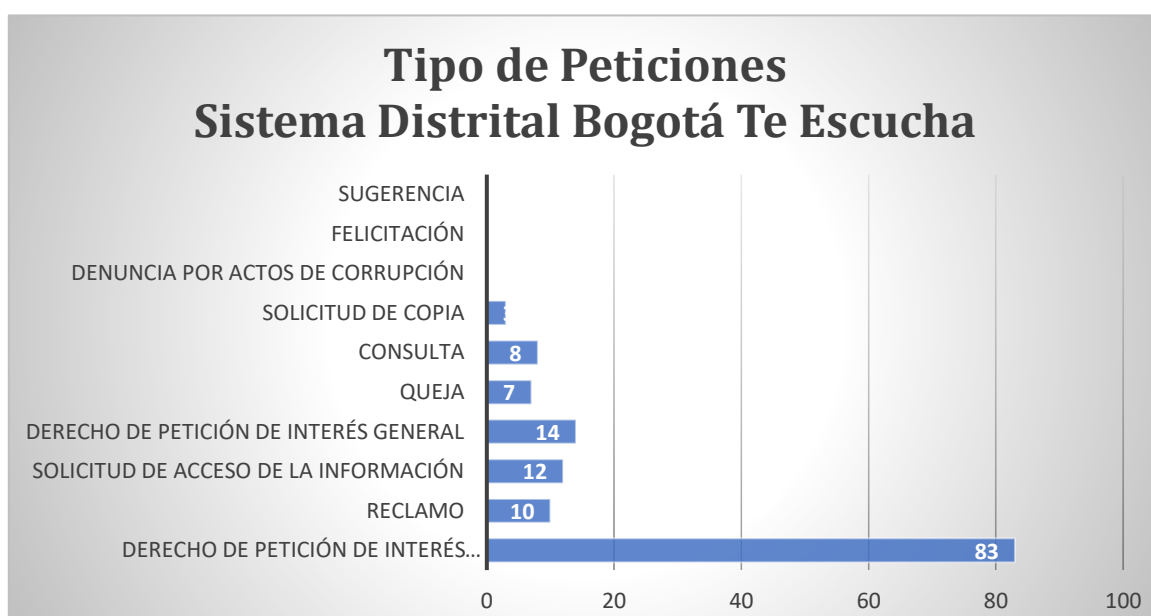
En conjunto, se observa un comportamiento equilibrado entre la necesidad de inmediatez (liderada por el canal telefónico y el chat) y la formalidad documental (representada por los correos electrónicos), mientras que las plataformas externas de radicación presentan una utilización marginal en este balance.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de mayo de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 43%, Reclamo: 0%, Solicitud de Acceso a la Información: 0 %, Derecho de Petición de Interés General: 29 %, Queja: 14 %, Consulta: 14 %, solicitud de copia: 0 %, 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.



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 mayo de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de once (11) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior ABRIL	Periodo Actual MAYO	Total
Oportuna	3	5	8
Extemporánea	2	1	3
Total Gestionadas	5	6	11

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

PERIODO ACTUAL

Durante el mes de mayo de 2026 se recibieron y registraron un total de treinta y cinco (35) acciones ciudadanas. En cuanto a la gestión de cierre, durante el periodo se cerraron definitiva y consolidadamente seis(6) acciones ciudadanas correspondientes al mes de mayo, de las cuales cinco (5) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 14,29%, y una (1) de manera extemporánea, equivalentes al 2,86%, respecto del total de once (11) acciones ciudadanas gestionadas entre periodos.

Así mismo, al cierre del mes de mayo quedaron pendientes por respuesta diecisiete (17) acciones ciudadanas, correspondientes al 48,57%, cabe resaltar que 15 peticiones están dentro de los términos y 3 están vencidas.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de mayo de 2026 se gestionaron y cerraron seis (5) acciones ciudadanas correspondientes al mes de abril, equivalentes al 100% del total de acciones cerradas en el periodo. De estas, tres (3) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 60% y dos (2) de manera extemporánea, correspondientes igualmente al 40%.

DEPENDENCIA	PERIODO ANTERIOR ABRIL	PERIODO ACTUAL MAYO	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad Tecnológica	0	0	0	0,0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	0	0,0%
Vicerrectoría Académica	1	0	1	4,3%

Ingeniería Industrial	0	0	0	0,0%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	0	0	0	0,0%
Oficina de Contratación	2	1	3	13,0%
Artes Plásticas y Visuales	1	0	1	4,3%
Oficina de Extensión	4	0	4	17,4%
Oficina de Talento Humano	2	1	3	13,0%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2	0	2	8,7%
Instituto de Lenguas - ILUD	1	0	1	4,3%
Oficina de Bienestar Universitario	1	0	1	4,3%
Secretaría General	1	0	1	4,3%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	4,3%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería	0	1	1	4,3%
Unidad Biblioteca	0	1	1	4,3%
Unidad de Contabilidad	0	1	1	4,3%
Total General	17	6	23	100%

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

TOTAL GENERAL	3	3	10	0	0	17	0	0	0	10 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 petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Días vencimiento
3215132026	Maria Camila Reyes Hernánánde	Oficina de Talento Humano	06/05/2026	20/05/2026 23:59 p. m.	-11
3334982026	Anónimo	Maestría en Telecomunicaciones Móviles	11/05/2026	01/06/2026	-3

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 mayo 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 atención a las 2 peticiones que se encuentran actualmente vencidas.
- Durante el mes de mayo de 2026 se evidenció una marcada preferencia por el canal Telefónico, el cual concentró, con una diferencia muy notable, el mayor número de requerimientos (919 solicitudes, equivalentes al 43,3% 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 Correos Asignación y Gestión se consolidó en el segundo lugar con 488 solicitudes (cerca del 23,0%), demostrando que una porción significativa de los usuarios sigue optando por medios escritos formales que permiten adjuntar soportes mantener una trazabilidad estructurada del proceso.
- La plataforma Bogotá Te Escucha presentó la menor participación del periodo, registrando apenas 19 solicitudes (el 0,9% del total). Esta baja utilización marginal sugiere 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.

- Se recomienda mantener un seguimiento riguroso y control permanente sobre los tiempos de respuesta institucionales, ya que, si bien el tiempo promedio general de atención disminuyó a 10 días respecto al mes anterior, dependencias como la Oficina de Contratación registraron promedios de atención elevados (17 días) y se identificaron casos específicos pendientes con días de vencimiento en la Oficina de Talento Humano y la Maestría en Telecomunicaciones Móviles.
- En términos generales, el comportamiento mensual muestra un equilibrio dinámico entre la demanda de inmediatez (liderada por los canales telefónico y chat con un 18,8%) y la formalidad documental de los correos electrónicos. Esto exige el fortalecimiento continuo de las capacidades operativas de la Unidad, la articulación oportuna entre dependencias y la optimización de los flujos de gestión para evitar la extemporaneidad en el servicio al ciudadano.