UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME MENSUAL DE PQRS

ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

OCTUBRE 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".*

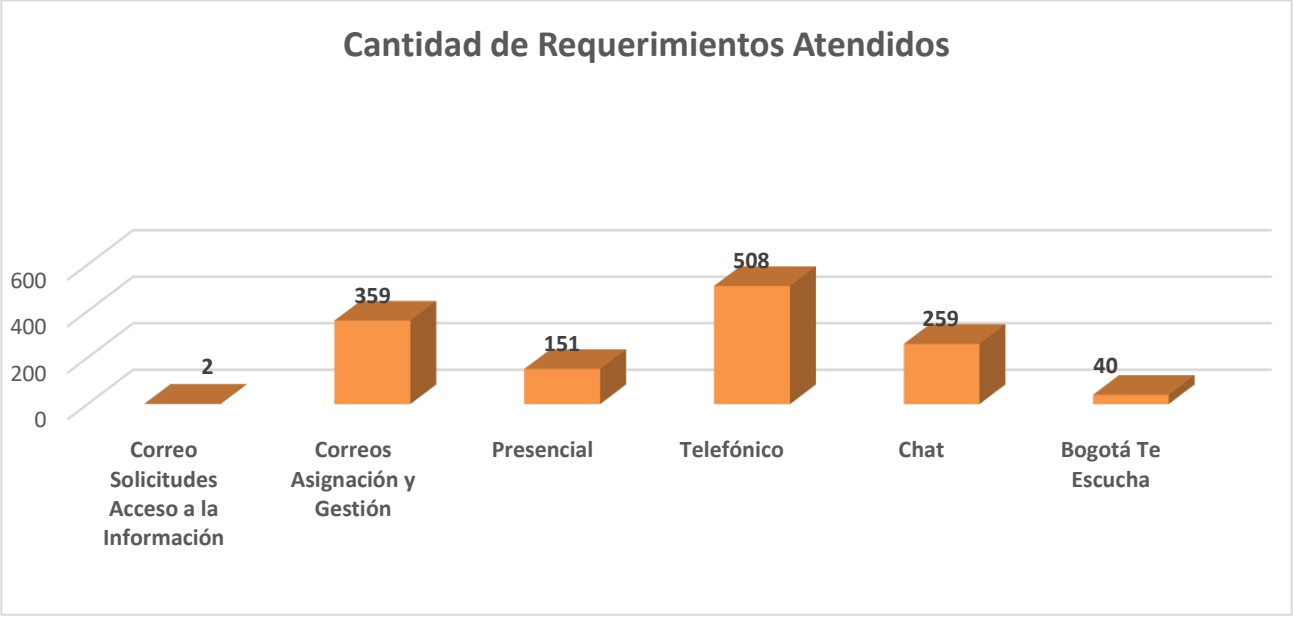
Dependencia	Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Dr. Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez	Líder programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano
Elaboración y Acopio de la Información	Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de octubre de 2026 se recibieron 1.319 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	2
	Correos Asignación y Gestión	359
	Presencial	151
	Telefónico	508
	Chat	259
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	40
TOTAL		**1.319**

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 octubre de 2026 se registraron un total de 1.319 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 508 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 39% 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 Correos Asignación y Gestión registró 359 requerimientos, equivalentes al 27%, evidenciando que una parte 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.

En tercer lugar, el Chat con 259 solicitudes, que representan cerca del 20% del total. Este resultado demuestra que este canal es una alternativa digital altamente relevante que combina la inmediatez de la atención en tiempo real con la comodidad y flexibilidad de los canales escritos.

Por su parte la atención presencial ocupa el cuarto lugar con 151 solicitudes (aproximadamente el 11%), esto indica la relevancia de este espacio para los ciudadanos que necesitan una atención cercana y personalizada para resolver sus requerimientos.

Finalmente, los canales con menor participación fueron Bogotá Te Escucha, con 40 solicitudes (aproximadamente un 3%), lo cual evidencia un reconocimiento y una apropiación progresiva de esta herramienta por parte de los ciudadanos como mecanismo clave para la gestión de sus requerimientos.
Por su parte, el Correo de Solicitudes de Acceso a la Información registró 2 requerimientos (0%), reflejando una participación reducida en comparación con los demás canales. No obstante, su uso continuado confirma la relevancia de este medio para trámites específicos amparados por el derecho de acceso a la información pública.

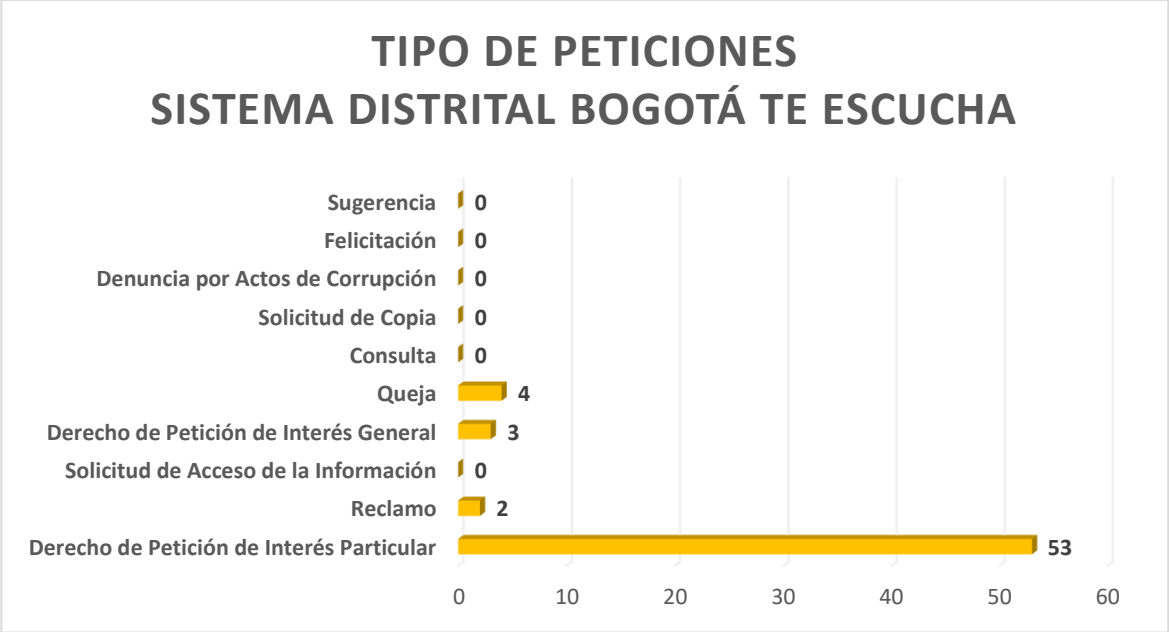
En general, se observa un comportamiento fuertemente inclinado hacia la necesidad de resolución inmediata e interactiva (liderada contundentemente por el canal telefónico y el correo asignación y gestión, que juntos equivalen al 66% del volumen), mientras que el canal de correo solicitudes acceso a la información y Bogotá Te Escucha 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 octubre de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 85%, Reclamo: 3%, Solicitud de Acceso a la Información: 0%, Derecho de Petición de Interés General: 5%, Queja: 6%, Consulta: 0%, solicitud de copia: 0%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 0%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	53	85%
Reclamo	2	3%
Solicitud de Acceso de la Información	0	0%
Derecho de Petición de Interés General	3	5%
Queja	4	6%
Consulta	0	0%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	**62**	**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 octubre de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de veinticuatro (24) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior Septiembre	Periodo Actual Octubre	Total
Oportuna	7	20	27
Extemporánea	1	4	5
Total Gestionadas	**6**	**24**	**32**

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 octubre de 2026 se recibieron y registraron un total de sesenta y dos (62) acciones ciudadanas.

En cuanto a la gestión de cierre, durante el periodo se cerraron definitiva y consolidadamente veinticuatro (24) acciones ciudadanas correspondientes al mes de octubre, de las cuales veinte (20) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 32,26% y cuatro (4) atendidas extemporáneamente equivalente al 6,45%.

Así mismo, al cierre del mes de octubre quedaron pendientes por respuesta treinta y ocho (38) acciones ciudadanas, correspondientes al 61,29%.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de octubre de 2026 se gestionaron y cerraron ocho (8) acciones ciudadanas correspondientes al mes de septiembre.

Dependencia	Periodo Anterior SEPTIEMBRE	Periodo Actual OCTUBRE	Total	Porcentaje
Artes Plásticas y Visuales	0	1	1	1,4%

Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1	1	2	2,9%
Comité institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados	0	1	1	1,4%
Oficina de Bienestar Universitario	1	6	7	10,0%
Ingeniería Electrónica	0	1	1	1,4%
Ingeniería Sanitaria	0	1	1	1,4%
Ingeniería Topográfica	0	1	1	1,4%
ILUD	0	1	1	1,4%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI	0	1	1	1,4%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	0	1	1	1,4%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	0	2	2	2,9%
Oficina Asesora Jurídica	0	4	4	5,7%
Oficina de Contratación	1	2	3	4,2%
Oficina de Extensión	0	7	7	10,0%
Oficina de Infraestructura	0	3	3	4,3%
Oficina de Registro y Control Académico	0	4	4	5,7%
Oficina de Talento Humano	1	12	13	18,6%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	1,4%
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	0	1	1	1,4%
Secretaria Académica Facultad Tecnológica	0	1	1	1,4%
Secretaría General	0	3	3	4,3%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1	2	3	4,3%
Tecnología Electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control	0	1	1	1,4%

Unidad Biblioteca	2	1	3	4,3 %
Unidad de Extensión Facultad de Ingeniería	0	1	1	1,4%
Unidad de Extensión Medio Ambiente	0	1	1	1,4 %
Vicerrectoría Académica	1	2	3	4,3%
Total General	**8**	**62**	**70**	**100%**

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas periodos septiembre – octubre por dependencia. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior Septiembre	Periodo Actual Octubre	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	0	36	36	92%
Pendiente Vencida	1	2	3	8%
Total General	1	38	39	**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 octubre de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de trece (13) días. En relación con el mes anterior aumentó (4) 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
Artes Plásticas y Visuales			14							**14**
Comité institucional de Currículo y Calidad de Pregrados y Posgrados			14							**14**

Decanatura Facultad de Ciencias y Educación						14				**14**
Ingeniería electrónica			14							**14**
Ingeniería Sanitaria			16							**16**
Ingeniería Topográfica			12						14	**11**
Instituto de Lenguas - ILUD			12			3				**7,5**
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Ingles / LEBEI			9							**9**
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			11							**11**
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			22			2				**12**
Oficina Asesora Jurídica			12							**12**
Oficina de Bienestar Universitario			12			5				**8,5**
Oficina de Contratación			12							**12**
Oficina de Extensión			15	13						**14**

Oficina de Registro y Control Académico			10							**10**
Oficina de Talento Humano		17	20							**18,5**
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación						13				**13**
Secretaria Académica Facultad de ingeniería			15							**15**
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			10							**10**
Secretaria General			15	14		15				**14,5**
Tecnología electrónica Ing. en Telecomunicaciones e Ing. en Control			15							**15**
Tecnología en Construcciones Civiles e ingeniería Civil			14							**14**
Unidad Biblioteca			13							**13**
Unidad de Extensión Facultad de ingeniería			5							**5**
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente			5							**5**
Vicerrectoría Académica			16							**16**

Oficina de Infraestructura		18	14							**16**
TOTAL GENERAL	**0**	**16**	**13**	**14**	**0**	**8**	**0**	**0**	**14**	**13 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
7121892026	LUZ STELLA BALLESTEROS BARAHONA	Oficina de Talento Humano	05/10/2026	27/10/2026 11:59:00 p. m.	6
7122052026	HELENA GUERRERO	Oficina de Talento Humano	05/10/2026	27/10/2026 11:59:00 p. m.	6

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 octubre no se presentaron denuncias por actos de corrupción.

8. CONCLUSIONES

1. 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 3 peticiones que se encuentran actualmente vencidas al corte (1 Correspondiente al mes de septiembre y 2 al mes de octubre).

2. Durante el mes de octubre 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 (508 solicitudes, equivalentes al 39% 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.

3. El canal de Correos Asignación y Gestión se consolidó en el segundo lugar con 359 requerimientos (27%), elegido para trámites que exigen soportes documentales y trazabilidad estructurada, en el tercer lugar se encuentra el Chat institucional con 259 solicitudes (que equivale el 20%), demostrando que los usuarios valoran las alternativas digitales dinámicas escritos que combinan la inmediatez de la respuesta con la comodidad virtual.

4. La plataforma Bogotá Te Escucha presentó una de las menores participaciones del periodo, registrando apenas 40 solicitudes (el 3% 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.

5. Se evidencia un incremento sobre los tiempos de respuesta institucionales, ya que el tiempo promedio general de atención aumento 4 días respecto al mes anterior (con 13 días de diferencia), este comportamiento obliga a poner especial vigilancia sobre dependencias de alta demanda como la Oficina de Talento Humano (que acumula el 18,6% de las solicitudes totales del periodo entre septiembre y octubre).

   En términos generales, el comportamiento del periodo evidencia un incremento en los tiempos de respuesta institucional, al registrar un promedio de 13 días, lo que representa un aumento de 4 días respecto al mes anterior. Asimismo, se mantiene el reto frente a la oportunidad en la gestión, toda vez que al cierre del periodo se registraron 3 acciones ciudadanas vencidas (1 correspondiente a septiembre y 2 a octubre) que requieren atención prioritaria e inmediata. En este sentido, resulta necesario fortalecer el seguimiento a las dependencias responsables, especialmente a aquellas de alta demanda como la Oficina de Talento Humano, que concentra el 18,6% de las solicitudes y mejorar la articulación interna para garantizar respuestas oportunas que cumplan con la Ley 1755 de 2015 y eviten la acumulación de requerimientos vencidos.