



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

INFORME MENSUAL DE PQRS ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

SEPTIEMBRE 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

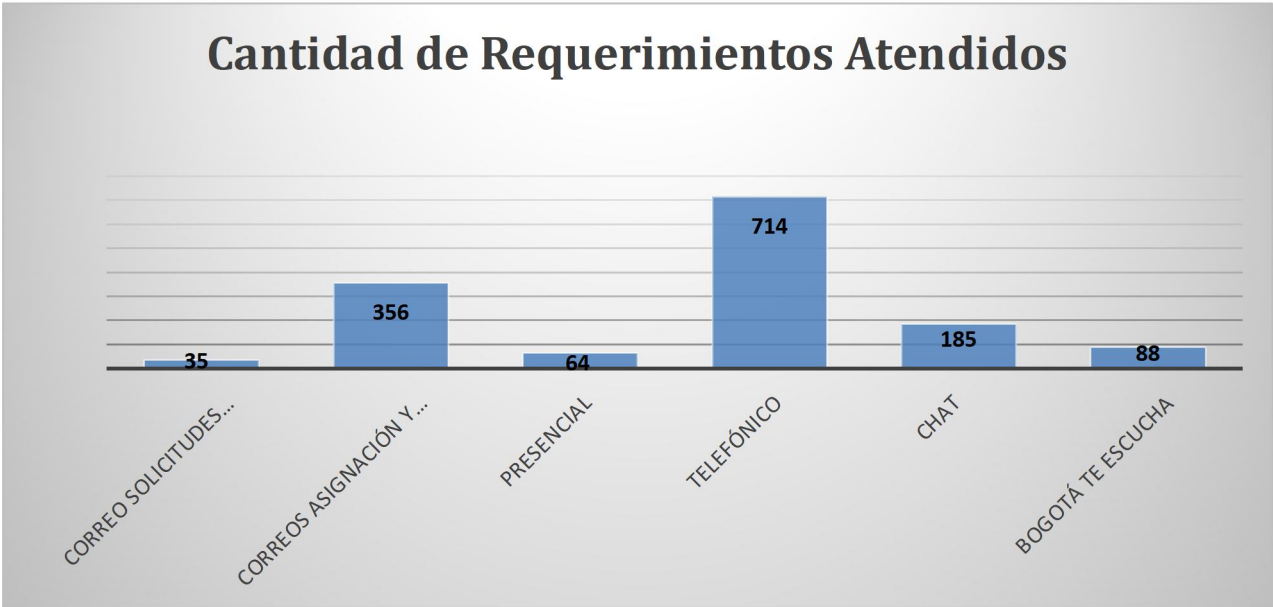
Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

En el mes de septiembre de 2026 se recibieron **1.442** 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	35
	Correos Asignación y Gestión	356
	Presencial	64
	Telefónico	714
	Chat	185
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	88
TOTAL		1.442

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 septiembre de 2026 se registraron un total de 1.442 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 714 solicitudes, lo que equivale aproximadamente al 50% 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 registrando 356 requerimientos, equivalentes al 25%, demostrando 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 canal del Chat con 185 solicitudes, que representan cerca del 13% del total. Este resultado refleja 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.

La plataforma Bogotá Te Escucha ocupó el cuarto lugar con 88 solicitudes (aproximadamente el 6%). Se evidencia un incremento en el uso de este canal por parte de los usuarios lo que indica un mayor reconocimiento y apropiación de esta herramienta como mecanismo de atención y gestión de las solicitudes ciudadanas.

Finalmente, los canales con menor participación fueron la atención presencial con 64 solicitudes, (un 4% aproximadamente), esto demuestra que, aunque tiene una participación menor frente a los demás canales sigue siendo usada para gestionar trámites y peticiones que requieren ayuda directa y personalizada y el Correo Solicitudes Acceso a la Información, con 35 requerimientos (2%), evidenciando una participación reducida frente a los demás canales. No obstante, su uso confirma que este medio mantiene relevancia para la gestión de solicitudes específicas de acceso a la información pública.

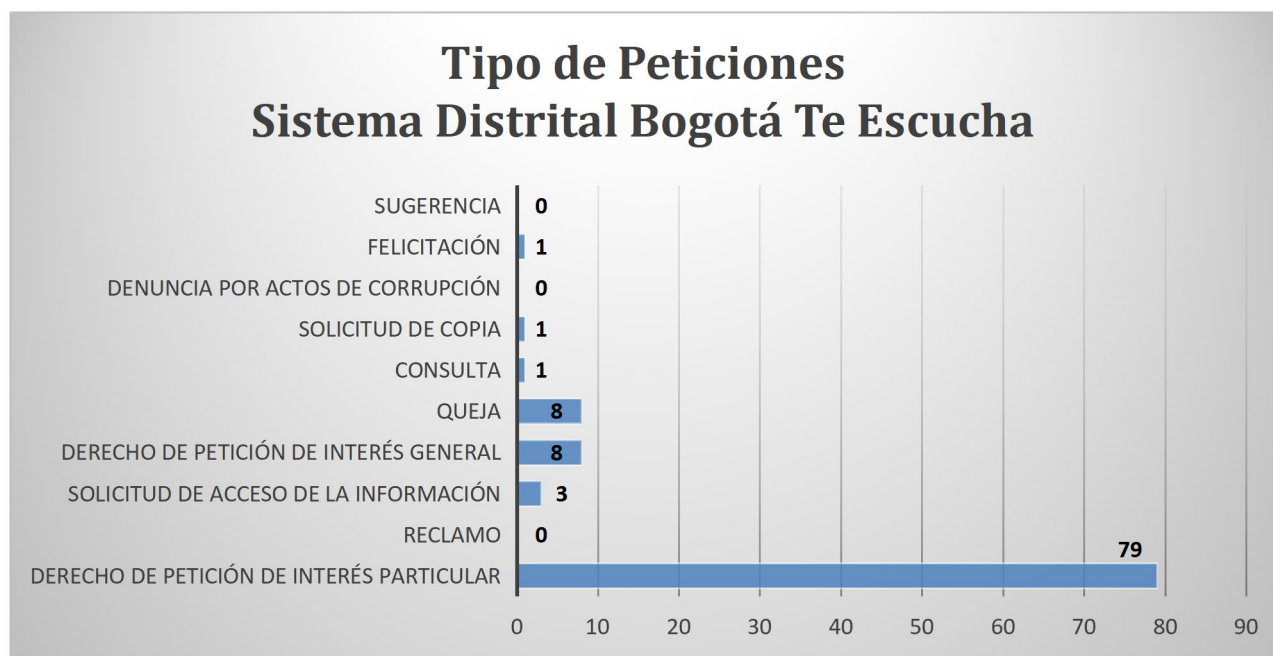
En general, los datos muestran una alta demanda de atención inmediata e interactiva, centrada principalmente en el canal telefónico y la correspondencia de asignación y gestión, ya que representan el 74% del volumen total. Por otro lado, el canal presencial y la correspondencia de solicitudes de acceso a la información se consolidan como una fuente de apoyo para la gestión de trámites específicos.

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el mes de septiembre de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 78%, Reclamo: 0%, Solicitud de Acceso a la Información: 3%, Derecho de Petición de Interés General: 8%, Queja: 8%, Consulta: 1%, solicitud de copia: 1%, Denuncia por actos de Corrupción: 0%, felicitación: 1%, Sugerencia 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	79	78%
Reclamo	0	0%
Solicitud de Acceso de la Información	3	3%
Derecho de Petición de Interés General	8	8%
Queja	8	8%
Consulta	1	1%
Solicitud de Copia	1	1%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	1	1%
Sugerencia	0	0%
Total	101	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 septiembre de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ocho (8) acciones ciudadanas gestionadas de la siguiente forma:

Tipo de Gestión	Periodo Anterior Agosto	Periodo Actual Septiembre	Total
Oportuna	4	7	11
Extemporánea	1	1	2
Total Gestionadas	5	8	13

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

PERIODO ACTUAL

Durante el mes de septiembre de 2026 se recibieron y registraron un total de ciento un (101) acciones ciudadanas.

En cuanto a la gestión de cierre, durante el periodo se cerraron definitiva y consolidadamente ocho (8) acciones ciudadanas correspondientes al mes de septiembre, de las cuales siete (7) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 22,58% y una (1) atendida extemporáneamente equivalente al 3,23%.

Así mismo, al cierre del mes de septiembre quedaron pendientes por respuesta veintitrés (13) acciones ciudadanas, correspondientes al 56.5%.

PERIODO ANTERIOR

Respecto a periodos anteriores, durante el mes de septiembre de 2026 se gestionaron y cerraron cinco (05) acciones ciudadanas correspondientes al mes de agosto, equivalentes al 100% del total de acciones cerradas en el periodo.

Dependencia	Periodo Anterior Agosto	Periodo Actual Septiembre	Total	Porcentaje
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	5,9%
Oficina de Bienestar Universitario	1	1	2	11,8 %
Oficina de Contratación	0	1	1	5,9%
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	1	2	11,8 %
Oficina de Talento Humano	0	1	1	5,9%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	1	1	5,9%

Unidad Biblioteca	0	2	2	11,8 %
Unidad de Contabilidad	0	1	1	5,9 %
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	0	1	1	11,1%
Unidad de Red de Datos UDNET	0	1	1	5,6 %
Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	0	1	3	16,7%
Vicerrectoría Académica	1	1	2	11,8 %
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	1	1	5,9%
Total General	3	14	17	100%

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

4. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Gestión	Periodo Anterior Agosto	Periodo Actual Septiembre	Total	Porcentaje
Pendiente en Términos	9	10	19	83%
Pendiente Vencida	1	3	4	17%
Total General	10	13	23	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 septiembre de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho (08) días. En relación con el mes anterior disminuyó (3) 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			3							3

Oficina de Bienestar Universitario							20			20
Oficina de Contratación			4							4
Oficina de Control Interno Disciplinario			9							9
Oficina de Talento Humano			16							16
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			9						14	11
Unidad Biblioteca						3				3
Unidad de Contabilidad			4							4
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación			2							2
Unidad de Red de Datos UDNET						2				2
Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales			1							1
Vicerrectoría Académica			2							2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			6							6
TOTAL GENERAL			6			3	20		14	8 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
6450872026	Erika Tatiana Contreras Zambrano	Oficina de Talento Humano	09/09/2026	29/09/2026 23:59	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 septiembre 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 4 peticiones que se encuentran actualmente vencidas al corte (1 Correspondiente al mes de agosto y 3 al mes de septiembre).
- ✓ Durante el mes de septiembre 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 (714 solicitudes, equivalentes al 50% 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 Correos Asignación y Gestión se consolidó en segundo lugar con 356 requerimientos (25%), el cual es preferido para trámites que exigen soportes documentales y trazabilidad estructurada, en tercer lugar se ubica el canal del Chat con 185 solicitudes (que equivale el 13%), demostrando que los usuarios valoran las alternativas digitales dinámicas escritas que combinan la inmediatez de la respuesta con la comodidad virtual.
- ✓ La plataforma Bogotá Te Escucha ocupó el cuarto lugar con 88 solicitudes (correspondientes al 6% del total), registrando un incremento de su uso en comparación con meses anteriores. Esto refleja una mayor apropiación y reconocimiento de este mecanismo para la atención y gestión de las solicitudes ciudadanas.
- ✓ Se evidencia una mejora en los tiempos de respuesta institucionales, con una disminución en el tiempo promedio de la atención a 8 días respecto al mes anterior (con 3 días de diferencia), sin embargo, se requiere mantener un seguimiento especial sobre la Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales con un 16.7% de extemporaneidad, así como en dependencias de alta demanda como la Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación, la Oficina de Bienestar Universitario, Oficina de Control Interno Disciplinario, Unidad Biblioteca y la Vicerrectoría Académica (que acumulan el 57% del total de solicitudes entre agosto y septiembre).

En términos generales, el comportamiento de septiembre evidencia un progreso en la oportunidad de atención con una disminución en el tiempo promedio de respuesta a 8 días (3 días menos respecto al mes anterior). En cuanto a la gestión de cierre de las solicitudes recibidas en el periodo, se cerraron de manera definitiva 8 acciones ciudadanas, de las cuales el 22.58% (7 solicitudes) fueron atendidas de forma oportuna y un 3.23% (1 solicitud) de manera extemporánea. No obstante, la gestión interna afronta un reto al registrarse 13 acciones ciudadanas pendientes correspondientes al mes actual (representando el 56.5% del acumulado total al corte). Esto exige el fortalecimiento de la vigilancia y el seguimiento preventivo, la articulación eficiente con las dependencias de alta demanda y la optimización de los flujos de respuesta interna para evitar la extemporaneidad y garantizar el cumplimiento estricto de los términos de ley en el servicio al ciudadano.