

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Acreditación Institucional de Alta Calidad

INFORME TRIMESTRAL PQRS – ATENCIÓN AL CIUDADANO – DEFENSOR DEL CIUDADANO

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Julio a Septiembre 2026

Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez – Líder de Programa 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: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 y 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, 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”.

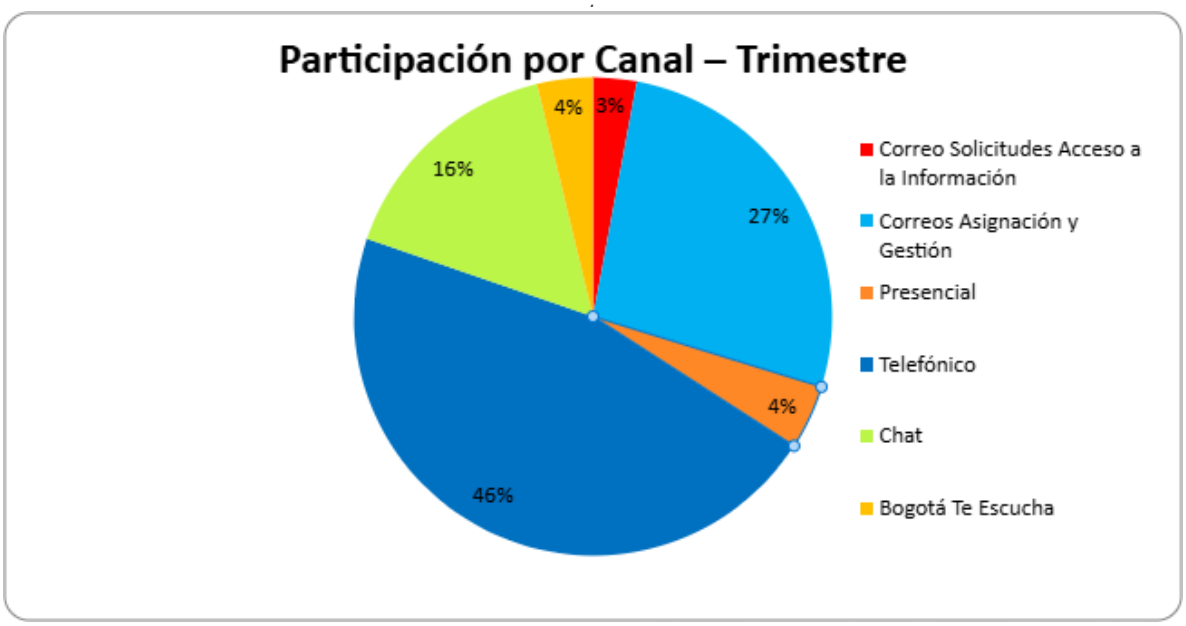
Dependencia	*Dr. Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez*
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*
Elaboración y Acopio de la Información	*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

En el tercer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron **3.771** 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	111
	Correos Asignación y Gestión	1.011
	Chat	602
	Presencial	164
	Telefónico	1.741
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	142
TOTAL		**3.771**

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.

De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el telefónico (46%), Correos Asignación y Gestión (27%), seguido por el canal chat institucional (16%), en cuarto lugar Bogotá te escucha y presencial con (4%) cada uno y por último el canal del Correo Solicitudes Acceso a la Información (3%).

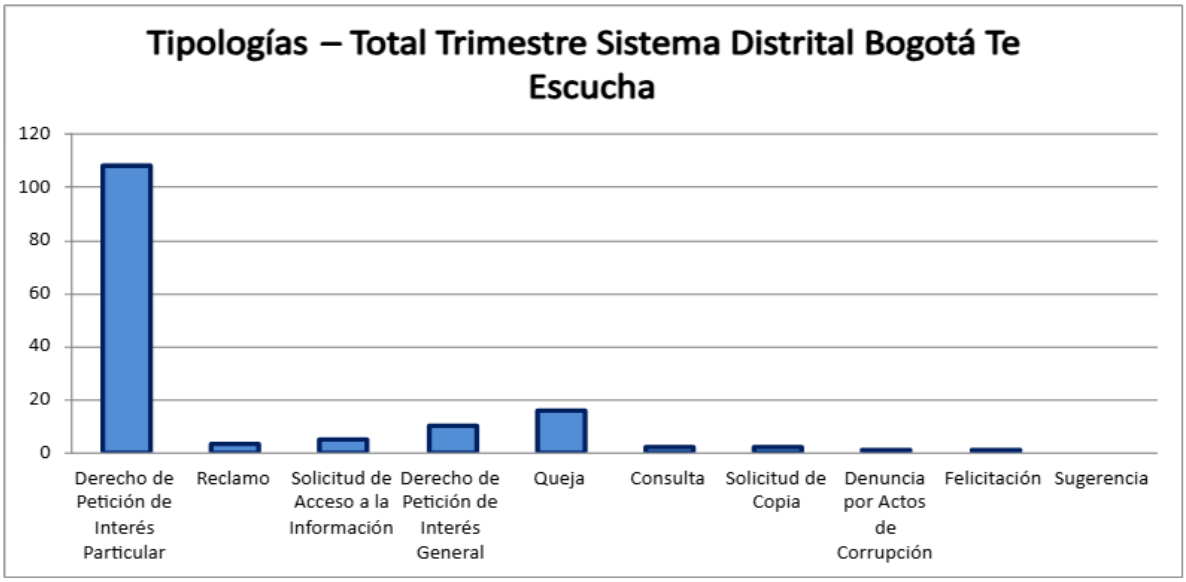
2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el primer trimestre de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 58,5%, Reclamo: 7,5%, Solicitud de Acceso a la Información: 8,0%, Derecho de Petición de Interés General: 9,0%, Queja: 6,5%, Consulta: 6,5%, Solicitud de copia: 1,5%, Denuncia por Actos de Corrupción: 2,5%, Felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	108	73,0%
Reclamo	3	2,0%
Solicitud de Acceso a la Información	5	3,4%
Derecho de Petición de Interés General	10	6,8%
Queja	16	10,8%
Consulta	2	1,4%
Solicitud de Copia	2	1,4%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0,7%
Felicitación	1	0,7%
Sugerencia	0	0%
Total	**148**	**100%**

Tabla 2. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: La Tabla 1 registra ciento cuarenta y dos (142) requerimientos por el canal Bogotá Te Escucha y la Tabla 2 ciento cuarenta y ocho (148) acciones ciudadanas tipificadas en el sistema, conforme a lo reportado en los informes mensuales del periodo



Gráfica 2. Tipo de peticiones sistema distrital Bogotá Te Escucha. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

3. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática de las acciones ciudadanas y la concentración de la gestión por dependencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el tercer trimestre son: Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación, Oficina de Contratación, la oficina de Oficina de Talento Humano y la Decanatura Facultad de Ciencias y Educación.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el tercer trimestre de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de setenta y nueve (79) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Oportuna	30	24	11	65
Extemporánea	11	1	2	14
Total Gestionadas	**41**	**25**	**13**	**79**

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas tercer trimestre 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: Cada mes incluye los cierres del periodo actual y los cierres de peticiones del periodo anterior reportados en ese mes.

JULIO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de julio, se gestionaron oportunamente cuarenta y un (41) acciones ciudadanas, y se realizaron veinte (20) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 48,78% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de julio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, doce (12) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante julio quedaron pendientes por resultados para el mes de agosto de 2026.

AGOSTO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de Agosto (16), se gestionaron oportunamente cinco (5) acciones ciudadanas, de las cuales cuatro (4) fueron atendidas oportunamente, equivalente al 25% y una (1) atendida extemporáneamente equivalente al 6,25%. Así mismo, al cierre del mes de agosto quedaron pendientes por respuesta once (11) acciones ciudadanas.

SEPTIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de septiembre (101), se gestionaron oportunamente ocho (8) acciones ciudadanas, 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 (23) acciones ciudadanas.

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	3	3	0	6	10,0%
Oficina de Contratación	3	0	1	4	6,7%
Oficina de Talento Humano	2	0	1	3	5,0%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	0	1	3	5,0%
Comunicación Social y Periodismo	0	3	0	3	5,0%
Oficina de Extensión	2	0	0	2	3,3%
Rectoría	2	0	0	2	3,3%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	1	1	0	2	3,3%
Secretaría General	2	0	0	2	3,3%
Vicerrectoría Académica	0	1	1	2	3,3%
Oficina de Infraestructura	2	0	0	2	3,3%
Oficina de Investigaciones	2	0	0	2	3,3%
Oficina de Bienestar Universitario	0	1	1	2	3,3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	1	1	2	3,3%

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1	1	0	2	3,3%
Unidad Biblioteca	0	0	2	2	3,3%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1	0	0	1	1,7%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	0	0	1	1	1,7%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	0	1	1	1,7%
Oficina de Registro y Control Académico	1	0	0	1	1,7%
Ingeniería Sistemas	1	0	0	1	1,7%
Decanatura Facultad Tecnológica	1	0	0	1	1,7%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1	0	0	1	1,7%
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1	1,7%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica	1	0	0	1	1,7%
Artes Escénicas	0	1	0	1	1,7%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas /LEBEM	0	1	0	1	1,7%
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	1	1,7%
Sección de Almacén General e Inventarios	0	1	0	1	1,7%
Maestría en Telecomunicaciones Móviles - Virtual	1	0	0	1	1,7%
Unidad de Contabilidad	0	0	1	1	1,7%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	0	0	1	1	1,7%
Unidad de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	0	0	1	1	1,7%
Unidad de Red de Datos UDNET	0	0	1	1	1,7%
Unidad de Actas Archivo y Microfilmación	0	1	0	1	1,7%
TOTAL TRIMESTRE	**30**	**16**	**14**	**60**	**100,0%**

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas tercer trimestre 2026 por dependencia. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: En el trimestre se cerraron de manera definitiva 79 acciones ciudadanas según las Tablas 3: 65 oportunas (82,3%) y 14 extemporáneas (17,7%). Las dependencias con mayor volumen gestionado fueron Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación (6), Oficina de Contratación (4) y las oficinas de Oficina de Talento Humano y la Decanatura Facultad de Ciencias y Educación con (3) cada una. En agosto y septiembre un (1) cierre fuera de término en el periodo actual; julio no presentó cierres extemporáneos del periodo actual.

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	0	10	19	29	9,7%
Pendiente Vencida	17	13	4	34	11,3%
Total General	**17**	**23**	**23**	**63**	**100%**

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendientes al corte del tercer trimestre de 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: Al cierre del tercer trimestre (septiembre) de 2026, se registraron 23 acciones ciudadanas pendientes, de las cuales 19 se encontraban en términos y 4 estaban vencidas, equivalentes al 17,4 % del total. Se evidencia una mejora en la oportunidad de gestión frente a julio, ya que el 100 % de las acciones pendientes estaban vencidas. Para septiembre, la proporción de vencidas disminuyó al 17,4 %, mientras que aumentaron las acciones pendientes dentro de los términos. Se recomienda fortalecer el seguimiento a las acciones pendientes para evitar nuevos vencimientos y garantizar una respuesta oportuna a la ciudadanía.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

JULIO

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. En relación con el mes anterior disminuyo nueve (9) 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			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**

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
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 julio 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

AGOSTO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de agosto de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de once (11) días. En relación con el mes anterior aumento (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 escénicas			16							**16**
Comunicación Social y Periodismo			19							**19**
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas /			6							**6**
Oficina Asesora Jurídica			6							**6**
Oficina Bienestar Universitario							10			**10**
Oficina de Control Interno Disciplinario									14	**14**
Sección de Almacén General e Inventarios			13							**13**
Secretaria Académica Facultad de Ciencias y Educación			7	14						**10**
Secretaria Académica Facultad de Ingeniería			4							**4**
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos			4							**4**
Unidad de Actas Archivo y Microfilmación			5							**5**
Vicerrectoría Académica			3							**5**
TOTAL GENERAL			**9**	**14**			**10**		**14**	**11 días**

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio agosto 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

SEPTIEMBRE

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 (8) días. En relación con el mes anterior disminuyó tres (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 8. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio septiembre 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Julio	7
Agosto	11
Septiembre	8
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	**8,7**

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a las acciones ciudadanas tercer trimestre 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: El tiempo promedio de respuesta general del trimestre fue de 8,7 días según las Tablas 6 a 8 (Julio: 7, Agosto: 11, Septiembre: 8). 2 dependencias superaron en promedio el término general de 15 días hábiles, encabezadas por Comunicación Social y Periodismo (19 días) y Artes escénicas (16 días). Agosto es el mes crítico (11 días), con dependencias por encima de 19 días.

7. SOLICITUDES POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN E INCIDENCIA DISCIPLINARIA; TRASLADO A LA OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta el registro de solicitudes o quejas por presuntos actos de corrupción, o conductas con incidencia disciplinaria.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 36 numeral séptimo; así como el Decreto Distrital 293 del 2021, "Artículo 6. Modificar el artículo 18 del Decreto 847 de 2019, el cual quedará así:

> ***"Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción, y quejas con posible connotación disciplinaria.*** *Las denuncias por actos de corrupción, así como las quejas con posible connotación disciplinaria deberán ser radicadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y trasladadas a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de cada entidad o quien haga sus veces.*

Parágrafo. La protección de identidad del denunciante se realizará conforme el protocolo que para el efecto se expida de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto Distrital 189 de 2020".

FECHA	N° RADICADO	TEMA
03/08/2026	5356182026	"SE DENUNCIA QUE A PESAR DE LA CIRCULAR 09 DE 2026 DE LA OFICINA DE TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS LOS CONTRATISTAS SIN CONTRATO ES DECIR PERSONAS PARTICULARES SIN VINCULACION VIGENTE CON LA UNIVERSIDAD, ESTAN SIENDO OBLIGADAS A ASISTIR A LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD. ES EL CASO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y EDUCACION CUYOS CONTRATISTAS"

Tabla 10. Presuntos actos de corrupción tercer trimestre 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Se registro una (1) denuncia en agosto de 2026 a través del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. En julio y septiembre no se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción. Los temas se presentan de forma resumida y en lenguaje neutro, con reserva de la identidad de las personas involucradas y en respeto de la presunción de inocencia.

8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANÍA

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano reporta las peticiones extemporáneas pendientes de respuesta en el Sistema Distrital Para las Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" con corte a 31 de marzo de 2026.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 204 del 30 de agosto 2021 Artículo 18 "Términos para atender acciones ciudadanas". Por regla general, todas las acciones ciudadanas se atenderán, resolverán o contestarán, conforme a los principios, términos y procedimientos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, así como en las normas vigentes y aplicables, salvo norma especial, y so pena de sanción disciplinaria, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1) Las acciones ciudadanas de derechos de petición de interés general, de interés particular, de acceso a la información pública, de copia de documentos públicos, de intervención de una autoridad, de resolución de una situación jurídica, de prestación de un servicio, así como de consulta, queja, reclamo, denuncia por presuntos actos de corrupción o contrarios al orden jurídico, felicitación y sugerencia, cuando corresponda, deberán ser resueltas en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completas.

2) Las acciones ciudadanas de copias e información, como lo son las solicitudes de copia y de acceso a la información, deberán resolverse en un término no mayor a los diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación de forma completa. En el evento de que dicha petición no haya sido resuelta en dicho término, se entenderá como solicitud aceptada y la dependencia competente deberá entregar los respectivos documentos dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento de dicho plazo.

3) Las acciones ciudadanas de consulta deberán resolverse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación en forma completa.

PARÁGRAFO 5º. Si la dependencia responsable de la respuesta no requiere información de otra dependencia, deberá dar el trámite a la acción ciudadana dentro de los plazos máximos establecidos en las normas vigentes y aplicables.

PARÁGRAFO 6º. La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano está facultada para hacer seguimiento a las acciones ciudadanas incoadas ante las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, siempre que se les remita copia de las mismas.

De acuerdo a lo anterior, se relacionan las peticiones vencidas a la fecha de corte del tercer trimestre del año 2026:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
3960832026	Jorge Ariel Rivera	Oficina de Talento Humano	02/06/2026	25/06/2026	6
4220872026	María Martínez	Licenciatura en Química	11/06/2026	05/07/2026	1
4224962026	Anónimo	Oficina de Talento Humano	12/06/2026	06/07/2026	1

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
5413452026	Erika Tatiana Contreras Zambrano	Comunicación Social y Periodismo	03/08/2026	25/08/2026	4
6450872026	Erika Tatiana Contreras Zambrano	Oficina de Talento Humano	09/09/2026	29/09/2026	3
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 15					

Tabla 11. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota. Durante el tercer trimestre de 2026 se identificaron 5 peticiones extemporáneas pendientes de respuesta, distribuidas en tres dependencias. La Oficina de Talento Humano concentró el mayor número, con 3 peticiones, seguida de la Licenciatura en Química y Comunicación Social y Periodismo, con 1 petición cada una. En cuanto a los tiempos de vencimiento, se registró un promedio trimestral de 3 días y un máximo de 6 días. Julio presentó la mayor cantidad de casos (3), mientras que en agosto y septiembre se registró 1 caso por mes. Se recomienda priorizar la gestión de estas peticiones para dar respuesta a la ciudadanía y evitar que se prolonguen los tiempos de vencimiento.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Se convoca a todas las dependencias de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas a continuar fortaleciendo el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano, de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 204 de 2021.

- Durante el tercer trimestre de 2026 se registraron **3.771 requerimientos ciudadanos** a través de los diferentes canales de atención institucional, lo que representa una disminución de 2.553 requerimientos (−67,7%) frente a los 6.324 del segundo trimestre de 2026.

- El canal con mayor participación fue Telefónico **(1.741; 46,2 %)**, seguido de Correos Asignación y Gestión **(1.011; 26,8 %)** y Chat **(602; 16,0 %)**, mientras que en el segundo trimestre del 2026 predominaron los canales Telefónico (43,3%) y Chat (21,6%).

- En el sistema distrital Bogotá Te Escucha se registraron **142** acciones ciudadanas, 38 más (+36,5%) que las 104 del segundo trimestre de 2026, con predominio de los derechos de petición de interés particular (73%).

- Los temas reiterados por la ciudadanía durante el periodo se relacionan con Secretaría Académica, Facultad de Ciencias y Educación, Oficina de Contratación, Talento Humano y Facultad de Ciencias y Educación.

- Durante el tercer trimestre de 2026 se gestionaron **setenta y nueve (79) acciones ciudadanas**, de las cuales sesenta y cinco (65) fueron atendidas oportunamente (82,3%) y catorce (14) de manera extemporánea (17,7%). Frente a las cuarenta y nueve (49) acciones del segundo trimestre de 2026, de las cuales veinti nueve (29) fueron oportunas (59,2%), el total de cierres disminuyó 61,2% y la oportunidad aumentó 23,1 en puntos porcentuales.

- Al corte del tercer trimestre de 2026 se registraron **treinta y seis (36) acciones ciudadanas pendientes**, de las cuales veinte (20) se encuentran dentro de términos y dieciséis (16) vencidas, frente a las sesenta (60) pendientes del segundo trimestre de 2026 (disminución del 40%), por lo que se insta a las dependencias responsables a realizar seguimiento oportuno y garantizar el cierre adecuado de las solicitudes.

- El tiempo promedio de respuesta general del trimestre fue de 8,7 días. 2 dependencias superaron en promedio el término general de 15 días hábiles, encabezadas por Comunicación Social y Periodismo (19 días) y Artes escénicas (16 días). Agosto es el mes crítico (11 días), con dependencias por encima de 19 días.

- Durante el periodo evaluado se registro en elm es de agosto **una (1) denuncia** por presuntos actos de corrupción o conductas con posible incidencia disciplinaria, frente al segundo trimestre de 2026 en el cual no se presentaron denuncias de este tipo.

- Se exhorta a las dependencias con peticiones extemporáneas pendientes de respuesta, en particular la Oficina de Talento Humano, reiterada en los dos (2) últimos informes trimestrales del 2026, a dar respuesta de fondo y cerrar las solicitudes en la plataforma Bogotá Te Escucha. Asimismo, se recomienda implementar un control de calidad previo a la publicación de los informes mensuales que valide la coherencia entre textos, tablas y gráficas, evite la reproducción de tablas o registros de meses anteriores y verifique fechas, duplicidades y totales.