



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2025 (Octubre – Noviembre – Diciembre)

UNIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Consejo Superior Universitario, Rectoría, Secretaría
General, Oficina de Control Interno, Oficina de Control
Disciplinario
UNIVERSIDAD FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Informe de Gestión – Cuarto Trimestre 2025

Enero de 2026 Bogotá D.C., Colombia

En cumplimiento de la normatividad:

Ley 1437 de 2011, Congreso de Colombia, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 1755 de 2015, Congreso de Colombia, “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.”

Acuerdo 011 de 1995, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se crea el Sistema de Quejas y Reclamos”.

Acuerdo 005 de 2002, Consejo Superior Universitario UDFJC, “Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones”.

Resolución 204 de 2021, Rectoría UDFJC, “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

Líder de programa: Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez
Líder Programa Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E)

Elaboración y acopio

de información: Equipo Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRICTAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano tiene como objetivo garantizar a la ciudadanía en términos de amabilidad, confiabilidad, dignidad, efectividad y oportunidad, la respuesta de las acciones ciudadanas que sean puestas en conocimiento de esta dependencia, y así, lograr el mejoramiento de la gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas de cara a la ciudadanía, así como también brindar un servicio de calidad a la comunidad.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución N° 204 de 2021 de la Rectoría de la 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”*, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presenta el Informe de Gestión del Tercer Trimestre de la vigencia 2025.

La información contenida en este documento se presenta de acuerdo con el Plan de Acción establecido por la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para la vigencia 2025.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

MARCO LEGAL

Normativa Externa

- **Constitución Política de Colombia de 1991.** Artículos 83, 84 y 209.
- **Ley 190 de 1995.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- **Ley 489 de 1998.** Congreso de Colombia. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículo 18. Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** Congreso de Colombia. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.
- **Ley 1712 de 2014.** Congreso de Colombia. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”.
- **Ley 1755 de 2015.** Congreso de Colombia. “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.”
- **Decreto 2150 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto 2232 de 1995.** Presidente de la República de Colombia. “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”. Artículo 9. “(...) Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad”.
- **Decreto 1151 de 2008.** Presidente de la República de Colombia. “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 371 de 2010.** Alcalde Mayor de Bogotá D.C. “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.”
- **Directiva 008 de 2001.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Programa Cultura de la probidad Bogotá Transparente”. Capítulo III. Quejas y Soluciones.
- **Directiva 02 de 2005.** Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. “Asunto: Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.”



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Normatividad Interna

- **Acuerdo 011 de 1995.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se crea el sistema de quejas y reclamos".
- **Acuerdo 005 de 2002.** Consejo Superior Universitario UDFJC. "Por el cual se modifica el acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan funciones". Artículo 2. Numeral 4. "Presentar informes trimestrales ante la Rectoría, sobre los trámites adelantados y los puntos críticos de acuerdo con los reclamos recurrentes".
- **Resolución 163 de 2019.** Rectoría UDFJC. "Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas – SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como su marco de referencia, y se crea el Comité Institucional de Gestión de Desempeño".
- **Resolución 297 de 2019. Rectoría UDFJC.** "Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y se corrige la Resolución de Rectoría No. 163 de mayo 9 de 2019".
- **Resolución 204 de 2021.** Rectoría UDFJC. "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"



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

PLAN DE ACCIÓN

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, conforme a la metodología establecida para la planeación, desarrollo, seguimiento y evaluación de la gestión institucional, formuló en el mes de enero el Plan de Acción para la vigencia 2025, sobre el cual se realiza el seguimiento al avance en el desarrollo de las actividades y las metas proyectadas. El plan de acción se conforma bajo los lineamientos del Plan Universitario Institucional, el Plan Estratégico de Desarrollo 2018 – 2030 y el Plan Indicativo 2022-2025 por medio del cual La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, participa en uno (1) de los cinco (5) lineamientos estratégicos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y debe el cumplimiento de las siguientes Metas bajo objetivos, estrategias y actividades con sus correspondientes indicadores de evaluación.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

1. Actualización de la información general publicada en plataformas inherentes a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano actualiza el Directorio de la Universidad Distrital, de acuerdo con los cambios en la información de cada una de la Unidades Académico – Administrativas (directivas, teléfonos, ubicación, URL's de enlace de las páginas web, entre otros), durante el cuarto trimestre de 2025 se realizaron actualizaciones, las cuales se encuentran reflejadas en el directorio institucional.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, el UQRAC realizó actualizaciones permanentes en el portal de transparencia de la universidad correspondientes a “Preguntas Frecuentes”, así mismo, se realizó la actualización mensual de información referente a los trámites y servicios de la institución, ubicación de sedes, horarios y puntos de atención en la plataforma virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Guía de Trámites y Servicios: <https://bogota.gov.co/servicios/entidad/universidad-distrital-francisco-jose-de-caldas> . Para el cuarto trimestre de la vigencia 2025, dicha labor se realizó mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano, así mismo, se diligenció el correspondiente soporte de delegación requerido.

2. Atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano garantiza la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros), de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.

El equipo de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano trabaja con la meta de atender en el menor tiempo posible a la ciudadanía en sus solicitudes de acceso a la información y los diferentes requerimientos.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Para el cuarto trimestre de 2025, la UQRAC contó con siete (7) puntos de Atención presenciales: Sede Aduanilla de Paiba, Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad Ciencias y Educación, Sede Bosa el Porvenir, Facultad Tecnológica y Facultad de Ingeniería, Facultad de Artes ASAB, en los cuales se brinda atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm, de acuerdo a los siguientes días de asignación:

Puntos de Atención al Ciudadano			
Sede	Responsable	Teléfono	Horarios
Facultad de Ciencias de la Salud	Olga Montilla	PBX: 601 323 93 00 Ext. 4212, Línea Gratuita: 018000 914410	Martes, jueves y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m.
Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	Olga Montilla	PBX: 601 323 93 00 Ext. 1421, Línea Gratuita: 018000 914410	Lunes y miércoles Horario: 8 a.m. - 4 p.m.
Facultad de Ingeniería - Edificio Alejandro Suárez Copete Universidad Distrital	Nikolle Quiroga	PBX: 601 323 93 00 Ext:1458, Linea Gratuita: 018000 914410	Lunes, miércoles y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m.
Facultad de Artes - ASAB Palacio la Merced Universidad Distrital	Nikolle Quiroga	N/A	Martes y jueves Horario 8 a.m. - 4 p.m.
Facultad Tecnológica Universidad Distrital	Olga Montilla	PBX: 601 323 93 00 Ext. 5023; Línea Gratuita: 018000 914410	Lunes, miércoles y jueves Horario: 8 a.m. - 4 p.m.
Facultad de Ciencias y Educación - Sede Macarena A Universidad Distrital	César Fino	PBX: 601 323 93 00 Ext. 3069, Línea Gratuita: 018000 914410	Lunes, martes y viernes Horario: 8 a.m. - 4 p.m.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Aduanilla de Paiba	Cristina Rozo	PBX: 6013238340 , Línea Gratuita: 018000 914410	Lunes a viernes Horario 8 a.m. - 4 p.m.
--------------------	---------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Tabla 2. Puntos de atención presencial UQRAC. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Así mismo, se brinda atención al ciudadano a través de los canales virtuales tales como: Chat Institucional en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, correo electrónico disponible 24/7 y canal telefónico en las extensiones: 1420, 5026, 1458, 1421 y 3069 y en la línea directa 601 3238340 en horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia se atendieron un total de 6.319 solicitudes de información por los diferentes canales de atención

Solicitudes Recibidas por los Canales		
Atención	Canal	Cantidad
Inmediata	Correo Solicitudes Acceso a la Información	533
	Correos Asignación y Gestión	731
	Chat	1764
	Presencial	717
	Telefónico	1503
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	196
TOTAL		5.444

Tabla 2. Solicitudes Recibidas por los Canales. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

3. Atención de calidad acorde con las necesidades y expectativas de la ciudadanía, dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente

De acuerdo con sus objetivos y funciones, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca garantizar el acceso a la información correcta, y a la oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, por tal razón, programa espacios pedagógicos con las unidades académico-administrativas donde se imparten lineamientos para prestar una atención de calidad a la ciudadanía, aclarar todo tipo de dudas relacionadas con las plataformas y canales de atención de la Universidad.

4. Acciones Ciudadanas Recibidas por los Diferentes Canales de Atención

En el cuarto trimestre del 2025 se registraron 227 acciones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha, distribuidas así Derecho de Petición de Interés Particular: 57%, Reclamo: 8%, Solicitud de Acceso a la Información 11%, Derecho de Petición de Interés General: 8%, Queja: 9%, Consulta: 5%, Solicitud de Copia: 0%, Denuncia por Actos de Corrupción: 2%, Felicitación: 0% y Sugerencia: 0%. Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el cuarto trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones:



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	129	57%
Reclamo	18	8%
Solicitud de Acceso de la Información	25	11%
Derecho de Petición de Interés General	19	8%
Queja	20	9%
Consulta	11	5%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	5	2%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	227	100%

Tabla 3. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

5. Seguimiento a la respuesta oportuna y calidad de las peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Universidad

La UQRAC, cuenta con el usuario de “Seguimiento PQRS”, el cual fue creado con el fin de realizar el seguimiento a la calidad de las respuestas brindadas por las unidades académico-administrativas de la Institución a cada una de las peticiones, en cuanto a: cumplimiento de términos de ley para atender peticiones, claridad, oportunidad, coherencia y calidez hacia el petitionario, es decir que, por medio de dicho usuario se realiza el cierre definitivo y consolidado de cada una de las peticiones, de lo contrario continuarían en estado activo.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se adelantaron acciones para realizar el correspondiente seguimiento en oportunidad a las unidades académico administrativas competentes y a la calidad de las respuestas emitidas, como control preventivo y correctivo en la gestión de PQRS.

Dicho seguimiento se desarrolló a través de los formatos: SC-PR-004-FR-010, Solicitud de Respuesta a Petición y SC-PR-004-FR-011, Requerimiento Por Petición Vencida, mediante los cuales se generan alertas a las dependencias que contienen peticiones próximas a vencer en los términos Ley 1755 de 2015, según corresponda por fecha de ingreso y a aquellas dependencias que han sobrepasado los términos para la atención de peticiones ciudadanas.

La Unidad de Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas en cumplimiento de lo descrito en el párrafo del artículo 38 de la Resolución 204 de 2021 que



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

establece: *“Cuando de manera reiterativa se presenten acciones ciudadanas relacionadas con una misma solicitud, consulta, inconformidad, petición o sugerencia, hacia una o varias dependencias, centros o institutos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, así como hacia sus servidores o cualquier persona relacionada, directa o indirectamente, con actividades y funciones de atención a la ciudadanía, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano podrá asesorar sobre los correctivos o acciones de mejora que se deben aplicar, a fin de minimizar, prevenir y evitar la interposición de peticiones, relacionadas con el tema reiterativo de que se trate.”* por tal razón, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano busca realizar acciones de mejora en las dependencias que así se requiera, conforme el análisis de las peticiones registradas en la plataforma “Bogotá Te Escucha – SDQS”, el cumplimiento en oportunidad de la atención de peticiones ciudadanas y las observaciones realizadas a través de las encuestas de percepción del servicio virtual que lo requieran.

En el cuarto trimestre de 2025, con el objetivo de informar y efectuar una alerta a cerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada una de las dependencias, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a diferentes dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano adelantó 93 acciones de mejora, por medio de cartas de pre y pos vencimiento a las áreas, con el objetivo de analizar y retroalimentar a las dependencias que incurren en el incumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas por las áreas para atender las acciones ciudadanas

6. Satisfacción de la ciudadanía en cuanto a la prestación del servicio recibido por los diferentes canales de atención.

Durante el cuarto trimestre de 2025, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano midió la satisfacción de la ciudadanía por medio de los canales de atención. Los resultados obtenidos fueron positivos hacia la gestión del área, pues se recibieron un total de 2471 calificaciones a la atención prestada, de las cuales 2372 calificaron con nota de 5, 48 calificaron con nota de 4, 28 calificaron con nota de 3, 3 calificaron con nota de 2 y 20 calificaron con nota de 1. El promedio de calificación de los ciudadanos atendidos fue de 4.92.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

7. Trámite oportuno a las acciones relacionadas con la gestión administrativa de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano para el cuarto trimestre de la vigencia contó con un equipo de cinco (5) personas incluyendo al Líder, que trabaja mancomunadamente para lograr los objetivos propuestos. La buena gestión, el compromiso y la calidad de las actividades son el principal objetivo del grupo para mantener una buena imagen de la Universidad ante la ciudadanía en general. La respuesta a tiempo de los requerimientos son el pilar fundamental de la oficina, pues el ejemplo comienza por nosotros. Tanto los contratistas profesionales como técnicos, apoyan la gestión del archivo físico y digital de la oficina, aportan información permanente para los reportes de planes de acción, de mejoramiento, entre otros; requerimientos internos y externos, informes semanales, mensuales, trimestrales y anuales. Todo este apoyo queda plasmado y hace parte de la gestión y supervisión que hace el Líder de la Unidad a los Contratos de Prestación de Servicios.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano atiende de manera oportuna el 100% de las acciones de gestión administrativa; semanalmente allegan aproximadamente 44 solicitudes vía correo electrónico y por la plataforma Iris. Durante el cuarto trimestre, se atendieron aproximadamente 533 acciones, las cuales fueron tramitadas en su totalidad, dentro de los tiempos estimados para tal fin.

8. Hacer seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, como lo establece la Resolución de Rectoría N° 297 de 2019, es líder del equipo técnico de Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual le corresponde solicitar la publicación de la información a las unidades académico – administrativas que intervienen por competencia, y realizar el seguimiento a la publicación de la información pública de la institución en el portal de Transparencia <https://transparencia.udistrital.edu.co/>, así como el diligenciamiento anual del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), de la Procuraduría General de la Nación, el cual se diligenció con el consolidado de información facilitado por parte de las dependencias de la Universidad, en el cual se obtuvo un resultado inicial del 70% para la vigencia 2025 de cumplimiento normativo.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

9. Informes Técnicos Periódicos de la Gestión de PQRS en la Institución

Durante el cuarto trimestre de la vigencia, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano recopiló, organizó y consolidó la información relacionada con la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidas en la Universidad, con el objetivo de elaborar y publicar los informes mensuales de PQRS, dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano elaboró un total de siete (7) informes durante el cuarto trimestre de 2025:

- Tres (3) informes mensuales de PQRS correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025, los cuales fueron publicados en la página Web de la UQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, los cuales pueden visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Un (1) informe Trimestral de PQRS, correspondientes al cuarto trimestre de la vigencia 2025, el cual fue publicado en la página Web de la UQRAC para conocimiento de la comunidad universitaria y ciudadanía en general, el cual puede visualizarse a través de: <https://reclamos.udistrital.edu.co/>
- Tres (3) informes mensuales, los cuales fueron reportados y cargados en la página de la Veeduría Distrital <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, los que alimentan la información histórica y estadística de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de las entidades distritales reflejado en el Tablero de Control Ciudadano <http://tablerocontrolciudadano.veeduriadistrital.gov.co/>

10. Acciones asignadas a la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso Servicio al Ciudadano

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano es consciente de que el proceso Servicio al Ciudadano hace parte fundamental del Mapa de Procesos de la Universidad y por ello, desarrolla todas sus actividades de la mano con la caracterización y los procedimientos asociados a este,



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

cumpliendo con su objetivo de *“Garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, en temas relacionados con el funcionamiento y cumplimiento de la misión de la Universidad, mediante la adecuación e implementación de canales de atención, la oportuna divulgación de información y el trámite oportuno de peticiones que interpongan los ciudadanos en el ejercicio de su función de control social”*.

Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2025, se realizaron los correspondientes seguimientos a los compromisos establecidos con la Oficina Asesora de Planeación, como lo es seguimiento cuatrimestral del Plan de Acción 2026 y el Seguimiento de los Monitoreos de Riesgos, los cuales se realizan mediante el aplicativo Daruma.

11. 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”.

De acuerdo con lo anterior, se relacionan los actos de corrupción registrados durante el cuarto trimestre del año 2025:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

FECHA	N° RADICADO	TEMA
27/10/2025	5842582025	POSIBLES SITUACIONES IRREGULARES CON EL FUNCIONARIO DE PROVISIONALIDAD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO RICARDO BERRUGO QUIEN ASEGURA QUE EL CANDIDATO A LA RECTORIA LIZCANO TENDRA COMO CUOTA DEL A UN AMIGO MUY CERCANO Y DADAS ESA COYUNTURA PROMETE A VARIOS CONTRATISTAS ASEGURARLES CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS ENTRE ESAS Y CON FINES AMOROSOS A SU PROTEGIDA LA CONTRATISTA SANDRA LILIANA ROMERO
19/11/2025	6315172025	SOLICITUD POR IRREGULARIDADES Y CORRUPCION ACADEMICA DEL DOCENTE DAYRO ROCHA CASTELLANOS
24/11/2025	6397862025	INFRACCION A LA RESERVA Y DIVULGACION DE INFORMACION CONFIDENCIAL
9/12/2025	6756402025	EL DOCENTE JAIRO HERNANDEZ GUTIERREZ ESTA SOLICITANDO COMIDA Y DINERO A SUS ESTUDIANTES POR LLEGAR TARDE DESPUES DE 5 MINUTOS PARA PODER PASAR LAS MATERIAS QUE DICTA EN LA UNIVERSIDAD DISTRITAL COMO SE PUEDE EVIDENCIAR EL DOCUMENTO SI NO SE LLEVA NO LO HACE PASAR Y LO HACE PERDER POR FALLAS
17/12/2025	6987722025	DENUNCIA DOCUMENTADA Y SOLICITUD DE INTERVENCION CONCURSO PUBLICO DOCENTE 2025 U. DISTRITAL

Tabla 3. Presuntos actos de corrupción cuarto trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

12. 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 diciembre de 2025.

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.

PARAGRAFO 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.



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

De acuerdo con lo anterior, se relacionan quejas vencidas registradas al cierre del cuarto trimestre del año 2025:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
4056222025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	14/08/2025	25/09/2025 23:59	4
4056242025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	14/08/2025	25/09/2025 23:59	4
4557152025	SANDRA ROCIO RODRIGUEZ HERNANDEZ	Oficina de Talento Humano	3/09/2025	23/09/2025 23:59	6
4663672025	CARLOS JULIO BUITRAGO VALERO	Oficina de Talento Humano	9/09/2025	29/09/2025 23:59	2
4690652025	JAHIR LEONARDO MORENO REINEL	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	10/09/2025	30/09/2025 23:59	1
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 05					

Tabla 4. Dependencias con peticiones extemporáneas pendientes por respuesta. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

La Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano permanece siempre disponible para atender a toda la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general. Agradecemos todos los comentarios, sugerencias y recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de nuestros servicios, en aras de fortalecer la calidad y eficiencia en la atención brindada.