



**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

Enero a Marzo 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:

- ✓ 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 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

Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Elaboración y Acopio de la Información

Dr. Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez

Líder de Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

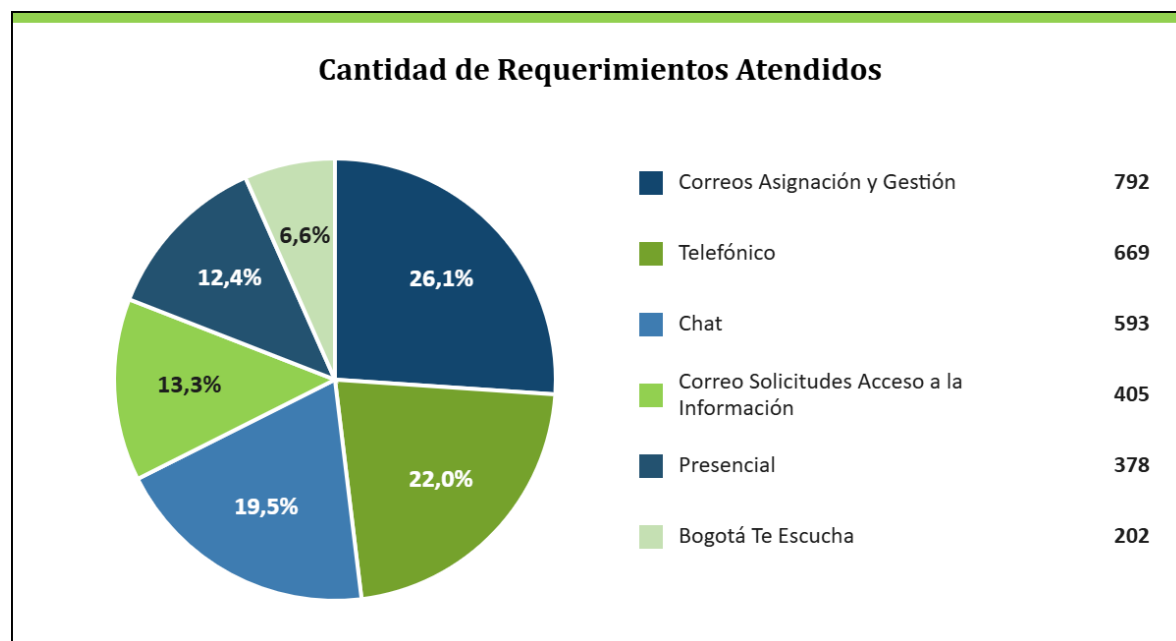
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

En el primer trimestre de la vigencia 2026 se recibieron **3.039** 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	405
	Correos Asignación y Gestión	792
	Chat	593
	Presencial	378
	Telefónico	669
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	202
TOTAL		3.039

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 Correos Asignación y Gestión (26,1%), seguido por el canal telefónico (22,0%) y en tercer lugar el Chat institucional (19,5%).

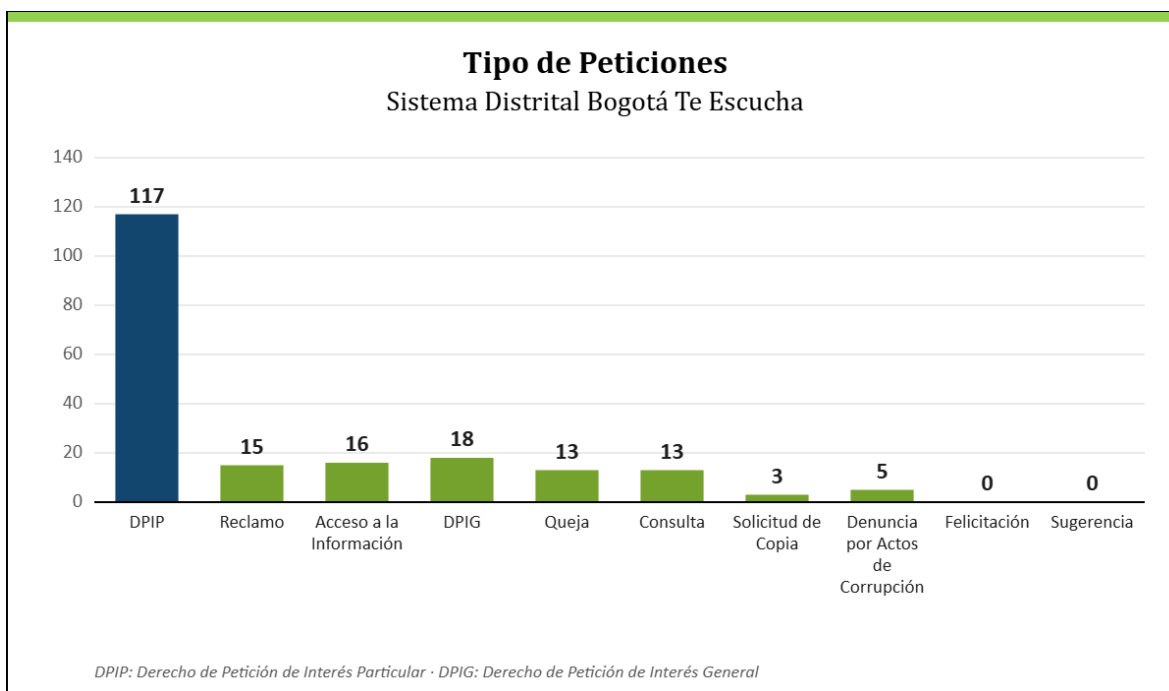
Nota: El informe correspondiente a enero no reporta los canales Presencial y Telefónico; por tanto, los totales de estos canales corresponden únicamente a febrero y marzo.

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	117	58,5%
Reclamo	15	7,5%
Solicitud de Acceso a la Información	16	8,0%
Derecho de Petición de Interés General	18	9,0%
Queja	13	6,5%
Consulta	13	6,5%
Solicitud de Copia	3	1,5%
Denuncia por Actos de Corrupción	5	2,5%
Felicitación	0	0%
Sugerencia	0	0%
Total	200	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.

Nota: La diferencia de dos (2) registros entre la Tabla 1 (202) y la Tabla 2 (200) corresponde al mes de marzo, en el cual el informe mensual reporta doce (12) requerimientos por el canal Bogotá Te Escucha y diez (10) acciones ciudadanas tipificadas.

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 primer trimestre son: gestión académica, talento humano, extensión y asuntos jurídicos y disciplinarios.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el primer trimestre de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de ciento ocho (108) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Oportuna	40	3	6	49
Extemporánea	45	14	0	59
Total Gestionadas	85	17	6	108

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas primer 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. Se excluyen de marzo dieciséis (16) cierres reportados como periodo anterior por corresponder a los mismos casos cerrados y reportados en febrero (dos oportunos y catorce extemporáneos).

ENERO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de enero, se gestionaron oportunamente cuarenta (40) acciones ciudadanas, y se realizaron ochenta y cinco (85) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 47,1% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de enero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, setenta y seis (76) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante enero quedaron pendientes por resultados para el mes de febrero de 2026.

Nota: Las setenta y seis (76) acciones pendientes corresponden a las recibidas en enero (137) menos las cerradas del periodo actual (61). La Tabla 5 registra cuarenta y tres (43) pendientes, conforme a la Tabla 5 del informe mensual de enero; la diferencia de treinta y tres (33) acciones no se encuentra conciliada en dicho informe.

FEBRERO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de febrero, se gestionaron oportunamente tres (3) acciones ciudadanas, y se realizaron diecisiete (17) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 17,6% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de febrero fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veinticuatro (24) acciones ciudadanas registradas y recibidas quedaron pendientes por resultados para el mes de marzo de 2026.

MARZO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de marzo, se gestionaron oportunamente seis (6) acciones ciudadanas, y se realizaron seis (6) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de marzo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuatro (4) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante marzo quedaron pendientes por resultados para el mes de abril de 2026.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Talento Humano	5	3		8	7,1%
Oficina Asesora Jurídica	4		3	7	6,3%
Oficina de Extensión	5	1	1	7	6,3%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	4		6	5,4%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	3	1		4	3,6%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	4			4	3,6%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	2	1		3	2,7%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas (LEBEM)	2	1		3	2,7%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	3			3	2,7%
Secretaría General	3			3	2,7%
Decanatura Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales	1		1	2	1,8%
Ingeniería Industrial	2			2	1,8%
Oficina de Contratación	1		1	2	1,8%
Oficina de Registro y Control Académico	1	1		2	1,8%
Oficina Financiera	2			2	1,8%
Rectoría	1	1		2	1,8%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	1	1		2	1,8%
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	2			2	1,8%
Tesorería General	1	1		2	1,8%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	2			2	1,8%
Unidad de Presupuesto	2			2	1,8%

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Vicerrectoría Académica	1		1	2	1,8%
Administración Ambiental			1	1	0,9%
Artes Plásticas y Visuales	1			1	0,9%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1			1	0,9%
Decanatura Facultad Tecnológica	1			1	0,9%
IPAZUD	1			1	0,9%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana		1		1	0,9%
Oficina de Investigaciones	1			1	0,9%
PlanEsTIC-UD		1		1	0,9%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	1			1	0,9%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			1	1	0,9%
Unidad de Extensión Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			1	1	0,9%
Cierres de enero sin desagregación por dependencia en el informe mensual	29			29	25,9%
TOTAL GENERAL	85	17	10	112	100%

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

Nota: El informe mensual de enero desagrega por dependencia cincuenta y seis (56) de los ochenta y cinco (85) cierres del mes; los veintinueve (29) restantes se presentan en una fila independiente. En marzo se excluyen los dieciséis (16) cierres duplicados de febrero; las diez (10) acciones restantes corresponden a las recibidas en el mes, de las cuales seis (6) fueron cerradas y cuatro (4) permanecen en trámite, razón por la cual el total de la Tabla 4 (112) supera en cuatro (4) al de la Tabla 3 (108).

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	33	13	4	50	75,8%
Pendiente Vencida	10	6	0	16	24,2%
Total General	43	19	4	66	100%

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

Nota: Las cifras de enero y febrero corresponden al corte de su propio informe mensual, con el mismo criterio de los informes trimestrales de 2025. Para marzo se toma el dato del texto del informe mensual (cuatro pendientes dentro de términos), dado que su Tabla 5 reproduce la de febrero; las dos peticiones con términos hasta el 07/04/2026 y el 09/04/2026 se encontraban dentro de términos al 31/03/2026. La diferencia entre las cifras de enero del párrafo de la sección 4 (76) y de esta tabla (43) se explica en la nota de dicha sección. Adicionalmente, la Tabla 11 relaciona diecinueve (19) peticiones vencidas sin registro de cierre, de las cuales trece (13) fueron radicadas en el cuarto trimestre de 2025.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

ENERO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de enero de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de treinta (30) días. En relación con el mes anterior aumentó veintiún punto nueve (21,9) 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		22							13
IPAZUD			44							44
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas (LEBEM)			17							17
Oficina Asesora Jurídica		31	42							37
Oficina de Contratación			5							5
Oficina de Investigaciones			26							26
Ingeniería Industrial			40							40
Oficina de Talento Humano			45		41					43
Rectoría					40					40
Oficina Financiera		32								32
Secretaría Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales			15							15
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			15							15
Secretaría General		13								13
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			27			15				21
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales			18							18
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			18							18

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
Unidad de Presupuesto			53		42					48
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	35									35
TOTAL GENERAL	20	25	30		41	15				30

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Enero 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: Diciembre de 2025 según la Tabla 9 del informe del IV trimestre de 2025 (8,1 días). Se retira la fila de la Oficina de Extensión, listada en el informe de enero sin valores de tiempo de respuesta.

FEBRERO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de febrero de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de catorce (14) días. En relación con el mes anterior disminuyó dieciséis (16) 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			14							14
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana			15							15
Oficina de Control Interno Disciplinario									5	5
Oficina de Extensión			10							10
Oficina de Registro y Control Académico	13									13
Oficina de Talento Humano			13			11				12
PlanEsTIC-UD			13							13
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			11							11
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			15							15
Tesorería General	22									22
TOTAL GENERAL	17		13			11			5	14

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

MARZO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de marzo de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de nueve (9) días. En relación con el mes anterior disminuyó cinco (5) 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
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			10							10
Decanatura Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			10							10
Oficina de Contratación			10							10
Unidad de Extensión Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales						2				2
Administración Ambiental						11				11
Vicerrectoría Académica			4			11				7,5
Oficina de Extensión				12						12
Oficina Asesora Jurídica			9							9
TOTAL GENERAL			7,7	12		8,0				9

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Marzo 2026. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Nota: Se publican los promedios por tipología reportados en el informe mensual, excepto el de queja, que se recalcula en ocho (8,0) días a partir de los valores por dependencia (2, 11 y 11); el informe mensual registraba once (11) días. El promedio general se ajusta a nueve (9) días, conforme a la sección 5 y las conclusiones del informe de marzo y al informe de abril; la tabla mensual registra ocho (8) días.

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Enero	30
Febrero	14
Marzo	9
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	17,7

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

Nota: Febrero: se adopta el valor de catorce (14) días de la tabla mensual, dado que el texto del informe de febrero reproduce el de enero; el informe de marzo confirma este valor. Marzo: se adopta el valor de nueve (9) días registrado en el texto y las conclusiones del informe de marzo y en el informe de abril.

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	Nº RADICADO	TEMA
03/02/2026	730092026	Presuntas irregularidades en la vinculación contractual de personal, con posible aprovechamiento del cargo.
03/02/2026	753232026	Presuntas irregularidades laborales, evasión de aportes a seguridad social y posible afectación al interés público.
03/02/2026	753412026	Presuntas irregularidades laborales y evasión de aportes a seguridad social (asunto registrado de forma incompleta).
17/02/2026	1151992026	Presunto conflicto de intereses en la vinculación de personal de planta.
22/02/2026	1328622026	Presuntos riesgos jurídicos en procesos contractuales por demoras en la formalización de actas de inicio, pólizas y registros presupuestales.

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

Las cinco (5) denuncias fueron registradas en febrero de 2026 a través del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha. En enero y marzo 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.

Los radicados 753232026 y 753412026, registrados en la misma fecha y con asunto similar, se reportan de manera independiente por corresponder a radicados distintos en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

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 primer trimestre del año 2026:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
6167532025	José David Rivera Escobar	Unidad de Presupuesto	12/11/2025	03/12/2025	58
6404752025	Carmelo Enrique Ricardo Gándara	Oficina de Talento Humano	24/11/2025	15/12/2025	40
6454492025	Juan Guillermo Saa Estupiñán	Secretaría Académica Facultad Tecnológica	25/11/2025	16/12/2025	35
6492382025	Oscar Julián Canón Almanza	IPAZUD	26/11/2025	18/12/2025	44
6540372025	Concejo de Bogotá	Oficina de Talento Humano	26/11/2025	18/12/2025	44
6448212025	Edwin Alexander Jaimes Sepúlveda	Oficina de Talento Humano	28/11/2025	17/12/2025	45
6564042025	Lady Jhojana Marín Córdoba	Unidad de Presupuesto	28/11/2025	12/12/2025	52
6574662025	Christian Kamilo Martínez	Secretaría Académica Facultad de Ingeniería	28/11/2025	19/12/2025	30
6679102025	Ramiro Mejía Correa	Oficina de Talento Humano	01/12/2025	16/12/2025	51
6701642025	Ingrith Katherine Mateus Molina	Ingeniería Industrial	02/12/2025	24/12/2025	40
6701442025	Adriana María Garcés González	Secretaría General	05/12/2025	29/12/2025	33
6843712025	Juan Santos	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10/12/2025	26/01/2026	35
7088032025	Aida Mireya Ramírez Arias	Licenciatura en Biología	22/12/2025	14/01/2026	14
7280482025	Anónimo	Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática	06/01/2026	28/01/2026	18
148802026	Iván Devia	Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación	13/01/2026	26/01/2026	10

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
153662026	Brighidt Katerine Peña Londoño	Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	13/01/2026	02/02/2026	10
893232026	Mani Rubiano	Maestría en Ciencias de la Información y las Comunicaciones	02/02/2026	23/02/2026	5
817452026	Sofía Turriago	Tecnología en Saneamiento Ambiental	05/02/2026	27/02/2026	1
903202026	Soluciones Ambientales Marín Ecosaim E.S.P.	Oficina de Extensión	05/02/2026	26/02/2026	2
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 19					

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

Nota. Se relacionan las diecinueve (19) peticiones reportadas como extemporáneas pendientes en los informes mensuales de enero y febrero de 2026, sin registro de cierre en el informe de marzo, con los datos del último informe en que fueron reportadas. Las peticiones 1351772026 (Oficina de Extensión) y 1398132026 (Oficina Asesora Jurídica), reportadas en el informe de marzo, tenían términos hasta el 07/04/2026 y el 09/04/2026, por lo que al 31/03/2026 se encontraban dentro de términos y se contabilizan en la Tabla 5.

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 primer trimestre de 2026 se registraron **3.039 requerimientos ciudadanos** a través de los diferentes canales de atención institucional, lo que representa una disminución de 2.405 requerimientos (-44,2%) frente a los 5.444 del cuarto trimestre de 2025. Esta comparación debe leerse considerando que el informe de enero no reporta los canales Presencial y Telefónico.
- Los canales Correos Asignación y Gestión (**26,1%**), Telefónico (**22,0%**) y Chat (**19,5%**) fueron los medios de atención más utilizados durante el periodo, mientras que en el cuarto trimestre de 2025 predominaron el Chat (32%) y el canal telefónico (28%).
- En el sistema distrital Bogotá Te Escucha se registraron **200 acciones ciudadanas**, 27 menos (-11,9%) que las 227 del cuarto trimestre de 2025, con predominio de los derechos de petición de interés particular (58,5%).
- Los temas reiterados por la ciudadanía durante el periodo se relacionan con gestión académica, talento humano, extensión y asuntos jurídicos y disciplinarios, áreas que concentran la mayor demanda de gestión institucional.
- Durante el primer trimestre de 2026 se gestionaron **ciento ocho (108) acciones ciudadanas**, de las cuales cuarenta y nueve (49) fueron atendidas oportunamente (45,4%) y cincuenta y nueve (59) de manera extemporánea (54,6%). Frente a las ciento veintitrés (123) acciones del cuarto trimestre de 2025, de las cuales ciento diecinueve (119) fueron oportunas (96,7%), el total de cierres disminuyó 12,2% y la oportunidad se redujo en 51,3 puntos porcentuales.
- Al corte del primer trimestre de 2026 se registraron **sesenta y seis (66) acciones ciudadanas pendientes**, de las cuales cincuenta (50) se encuentran dentro de términos y dieciséis (16) vencidas, frente a ciento cuatro (104) pendientes del cuarto trimestre de 2025 (disminución del 36,5%), 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 a las acciones ciudadanas durante el trimestre fue de **17,7 días**, 11,0 días más (+164%) que el promedio de 6,7 días del cuarto trimestre de 2025. El indicador presentó una reducción mensual sostenida (30 días en enero, 14 en febrero y 9 en marzo) y al cierre del trimestre se ubicó por debajo del término general de quince (15) días hábiles.
- Durante el periodo evaluado se registraron **cinco (5) denuncias** por presuntos actos de corrupción o conductas con posible incidencia disciplinaria, todas en febrero, igual número al del cuarto trimestre de 2025; estas deben ser trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el respectivo trámite conforme a la normatividad vigente.
- Se exhorta a las dependencias con peticiones extemporáneas pendientes de respuesta, en particular la Oficina de Talento Humano, la Unidad de Presupuesto y las Secretarías Académicas, reiteradas en los informes de enero y febrero, 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.