



**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

Octubre a Diciembre 2025

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

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*

Dr. Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez

*Líder de Programa de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano (E)*

Elaboración y Acopio de la Información

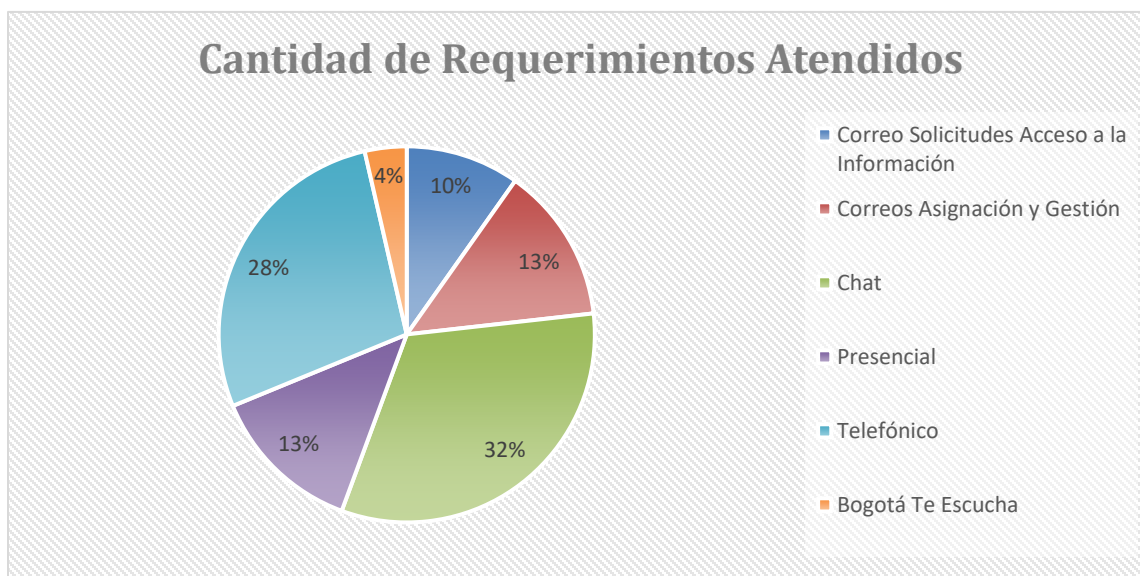
*Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al
Ciudadano*

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025 se recibieron **5.444** 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	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 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

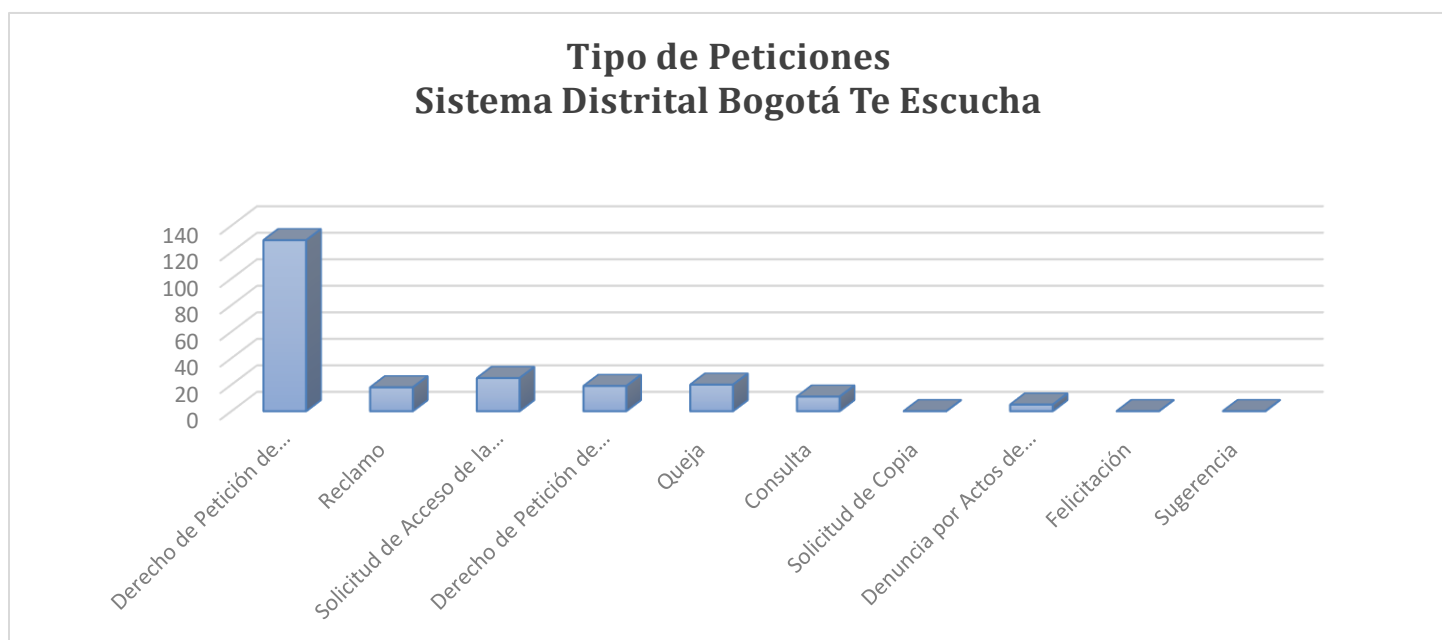
De acuerdo con el gráfico, el canal de atención con mayor participación fue el Chat institucional (32%), seguido por el canal telefónico (28%) y en tercer lugar la atención presencial (13%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el cuarto trimestre de 2025 obtuvieron las siguientes participaciones: 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: 2%, Denuncia por Actos de Corrupción: 2%, Felicitación: 0% y Sugerencia: 0%.

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 2. Tipología de acciones ciudadanas. Fuente: Elaboración propia Área 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. SUBTEMAS REITERADOS CONSULTADOS

De acuerdo con la temática y el índice de incidencia, los temas y/o servicios más solicitados por los distintos canales durante el cuarto trimestre son: gestión académica, admisiones, gestión TIC y talento humano.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el segundo trimestre de 2025 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de cincuenta y seis (56) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Oportuna	30	54	35	119
Extemporánea	0	0	4	4
Total Gestionadas	30	54	39	123

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas cuarto trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

OCTUBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre, se gestionaron oportunamente treinta (30) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta (30) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de octubre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y seis (36) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante octubre, quedaron pendientes por resultados para el mes de noviembre de 2025.

NOVIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre, se gestionaron oportunamente cincuenta y cuatro (54) acciones ciudadanas, y se realizaron cincuenta y cuatro (54) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de noviembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, cuarenta y dos (42) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante noviembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de diciembre de 2025.

DICIEMBRE

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre, se gestionaron oportunamente treinta y cinco (35) acciones ciudadanas, y se realizaron treinta y nueve (39) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 100% de las acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de diciembre fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintiséis (26) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante diciembre, quedaron pendientes por resultados para el mes de enero de 2026.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación	1			1	1%
Decanatura Facultad Tecnológica	1			1	1%
MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL	1			1	1%
Oficina Asesora de Tecnologías e Información	1			1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1		1	2	2%
Oficina de Contratación	1			1	1%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2	1	3	6	5%
Oficina de Extensión	2	3	4	9	7%
Oficina de Infraestructura	7	2	1	10	8%
Oficina de Registro y Control Académico	1	6	2	9	7%
Oficina de Talento Humano	1	6	4	11	9%
Rectoría	1	2	1	4	3%
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB	1			1	1%
Secretaria Académica Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales	1	1		2	2%

Secretaria Académica Facultad Tecnológica	1			1	1%
Secretaria General	4	3	7	14	11%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil	1			1	1%
Unidad de Extensión Facultad de Artes ASAB	1			1	1%
Unidad de Red de Datos UDNET	1			1	1%
Administración Deportiva	1			1	1%
Artes Musicales	2			2	2%
Decanatura Facultad de Ingeniería	1		1	2	2%
Instituto de Lenguas - ILUD	2			2	2%
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM	1			1	1%
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana	1			1	1%
Maestría en Ingeniería énfasis en Ingeniería Electrónica	1			1	1%
Oficina de Bienestar Universitario	6		1	7	6%
Oficina Financiera		6		6	5%
Tesorería General		6	1	7	6%
Unidad de Extensión Facultad de Medio Ambiente		1		1	1%
Vicerrectoría Académica		2	1	3	2%
Artes Plásticas y Visuales			1	1	1%
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción			1	1	1%
Oficina Asesora de Planeación			2	2	2%
Administración Ambiental			1	1	1%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera			2	2	2%
Decanatura Facultad Medio Ambiente			1	1	1%

Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en Telemática			1	1	1%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			1	1	1%
Ingeniería Eléctrica			1	1	1%
TOTAL GENERAL	45	39	38	122	100%

Tabla 4. Gestión de acciones ciudadanas cuarto trimestre 2025 por dependencia. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	36	42	15	93	89.4%
Pendiente Vencida	0	0	11	11	10.6%
Total General	36	42	26	104	100%

Tabla 5. Acciones ciudadanas pendientes al corte del cuarto trimestre de 2025. Fuente: Elaboración propia Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

OCTUBRE

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de octubre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de siete punto dos (7.2) días. En relación con el mes anterior disminuyó un día y dos horas.

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		7								7
Decanatura Facultad Tecnológica			14							14

MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL			6							6
Oficina Asesora de Tecnologías e Información			2							2
Oficina Asesora Jurídica			9							9
Oficina de Contratación			2							2
Oficina de Control Interno Disciplinario						3			2	2,5
Oficina de Extensión			12							12
Oficina de Infraestructura			9,5	10,5	10	13,5				10,875
Oficina de Registro y Control Académico			5							5
Oficina de Talento Humano			7							7
Rectoría						1				1
Secretaria Académica Facultad de Artes - ASAB			3							3
Secretaria Académica				10						10,0
Facultad de Ciencias Matemáticas y Naturales										
Secretaria Académica Facultad Tecnológica			4							4
Secretaria General			8,25	10,25	10		5.8		2	8,25
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			15							15
Unidad de Extensión Facultad de		6								6

Artes ASAB										
Unidad de Red de Datos UDNET			6							6
TOTAL GENERAL		6	8,3							7,9

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Octubre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

NOVIEMBRE

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de noviembre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de cinco (5) días. En relación con el mes anterior disminuyó dos días y dos horas.

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
Administración Deportiva			15							15
Artes Musicales			10			11				10,5
Decanatura Facultad de Ingeniería				1						1
Instituto de Lenguas - ILUD			3		3					3
Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Matemáticas / LEBEM			1							1
Licenciatura en Humanidades y Lengua Castellana						1				1
Maestría en Ingeniería énfasis en Ingeniería Electrónica			1							1
Oficina de Bienestar Universitario	1		13,5		8					7,5
Oficina de Contratación					1					1

Oficina de Control Interno Disciplinario									6	6
Oficina de Extensión			14							14
Oficina de Infraestructura			14,5							14,5
Oficina de Registro y Control Académico	5		4	1		7,5				4,38
Oficina de Talento Humano		6	7,8							6,9
Oficina Financiera		4		4	2,6					3,53
Rectoría			2			1				1,5
Secretaria Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			7							7
Secretaria General			10,5							10,5
Tesorería General			4,5			4				4,5
Unidad de Extensión			5							5
Facultad de Medio Ambiente										
Vicerrectoría Académica	2					5				3,5
TOTAL GENERAL		4	6,5	4	2,6	1,0		0	6	5

Tabla 7. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Noviembre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

DICIEMBRE

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de noviembre de 2025 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de ocho coma uno (8,1) días. En relación con el mes anterior aumento tres días y una hora.

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 de Talento Humano			5	16	6					9
Secretaría General	12	12.3	12							12
Artes Plásticas y Visuales			12							12
Oficina de Extensión		11	15.3							11
Oficina de Registro y Control			7	10						8,5
Rectoría					7	10				8,5
Administración Ambiental			6							6
Tecnología en Gestión de la Producción Industrial e Ingeniería de Producción						8				8
Oficina Asesora de Planeación					5.5					5.5
Oficina de Infraestructura			6							6
Vicerrectoría Académica			15							15
Oficina Asesora Jurídica			16							16
Administración Ambiental			6							6
Oficina de Bienestar Universitario				12						12,0
Vicerrectoría Administrativa y Financiera		15		8						11,5
Tesorería General					3					3
Oficina de Control Interno Disciplinario			5						6	5,5
Decanatura Facultad Medio Ambiente				5						5
Tecnología en Sistematización de Datos e Ingeniería en						5				5

Telemática										
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil			3							3
Decanatura Facultad Ingeniería				5						5
Ingeniería Eléctrica	2									2
TOTAL GENERAL		13	8,5	9,3	5,3	7,7			6	8,1

Tabla 8. Tiempo promedio de respuesta por modalidad y promedio Diciembre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Octubre	7.2
Noviembre	5
Diciembre	8.1
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	6.7

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a acciones ciudadanas cuarto trimestre 2025. Fuente: Elaboración propia Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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

8. MONITOREO Y SEGUIMIENTO A PETICIONES DE LA CIUDADANIA

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 30 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.*

De acuerdo a lo anterior, se relacionan las peticiones vencidas a la fecha de corte del cuarto trimestre del año 2025:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
4519742025	MIGUEL ARCANGEL SANCHEZ CRISTANCHO	Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	2/09/2025	14/10/2025 23:59	16
4690652025	JAHIR LEONARDO MORENO REINEL	Especialización en Teleinformática/ Especialización en Telecomunicaciones Móviles	10/09/2025	30/09/2025 23:59	25
5063102025	DIANA MARCELA VASQUEZ PAEZ	Administración Deportiva	24/09/2025	15/10/2025 23:59	15
5406842025	DIEGO RICARDO PINEROS NIETO	Oficina de Contratación	7/10/2025	28/10/2025 23:59	6
5596062025	HERNAN ANDRES ROJAS	Oficina de Talento Humano	15/10/2025	5/11/2025 23:59	1
5063102025	DIANA MARCELA VASQUEZ PAEZ	Administración Deportiva	24/09/2025	16/10/2025 23:59	30
5280872025	ANONIMO	Oficina de Registro y Control Académico	3/10/2025	19/11/2025 23:59	8
5348682025	YUDY ALEJANDRA GUERRERO KLINGER	Administración Deportiva	6/10/2025	20/11/2025 23:59	7
5406842025	DIEGO RICARDO PINEROS NIETO	Oficina de Contratación	7/10/2025	29/10/2025 23:59	21
5448102025	MANUEL ALEJANDRO GUIO CARDONA	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	9/10/2025	25/11/2025 23:59	4
5702292025	JOAQUIN FERNANDO SANCHEZ CIFUENTES	Oficina de Talento Humano	21/10/2025	12/11/2025 23:59	12
5812802025	GERMAN GERMAN	Oficina de Talento	30/10/2025	24/11/2025	5

	MENDEZ MENDEZ	Humano		23:59	
5842182025	OSCAR JULIAN CANON ALMANZA	Especialización en Sistemas de Información Geográfica	24/10/2025	18/11/2025 23:59	9
5842182025	OSCAR JULIAN CANON ALMANZA	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	24/10/2025	18/11/2025 23:59	9
6123232025	OSCAR CAICEDO	Emisora LA UD 90.4 FM Estéreo	7/11/2025	30/11/2025 23:59	1
6629722025	ASDRUBAL MEDINA GALINDEZ	Oficina de Talento Humano	9/12/2025	30/12/2025 23:59	6
6666912025	JULIO CESAR SOTO BOTELLO	Oficina de Talento Humano	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7
6678952025	DONKA ATANASSOVA IAKIMOVA	Unidad de presupuesto	1/12/2025	30/12/2025 23:59	6
6679102025	RAMIRO MEJIA CORREA	Oficina de Talento Humano	1/12/2025	15/12/2025 23:59	16
6701312025	JOSE ANTONIO CARRILLO	Oficina de Talento Humano	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7
6701442025	ADRIANA MARIA GARCES GONZALEZ	Secretaria Académica Facultad de Ingeniería	5/12/2025	29/12/2025 23:59	7
6701642025	INGRITH KATERINE MATEUS MOLINA	Ingeniería Industrial	2/12/2025	23/12/2025 23:59	10
6756032025	JOSE ANTONIO CARRILO BARREIRO	Oficina de Talento Humano	9/12/2025	30/12/2025 23:59	6
6849062025	HERNAN ANDRES ROJAS VARGAS	Oficina de Talento Humano	11/12/2025	2/01/2026 23:59	4
6851892025	HERNAN ANDRES ROJAS VARGAS	Oficina de Talento Humano	11/12/2025	2/01/2026 23:59	4
7030452025	AMAURY BLANQUICET	Oficina de Talento Humano	18/12/2025	2/01/2026 23:59	4
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 26					

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

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 atención al ciudadano y derecho de petición, de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 204 de 2021
- Durante el cuarto trimestre de 2025 se registraron **5.444 requerimientos ciudadanos** a través de los diferentes canales de atención institucional, evidenciando una alta interacción de la ciudadanía con la Universidad Distrital y la necesidad de mantener mecanismos eficaces de atención y gestión de solicitudes.
- El **chat institucional (32%)** y el **canal telefónico (28%)** fueron los medios de atención más utilizados por la ciudadanía durante el periodo evaluado, lo que evidencia la importancia de fortalecer los canales digitales y telefónicos como principales mecanismos de interacción con los usuarios.
- En el sistema distrital **Bogotá Te Escucha** se registraron **227 acciones ciudadanas**, predominando los **derechos de petición de interés particular con el 57%**, lo cual refleja que la mayoría de las solicitudes corresponden a requerimientos individuales de la comunidad universitaria y la ciudadanía.
- Los temas más reiterados por la ciudadanía durante el periodo analizado estuvieron relacionados con **gestión académica, procesos de admisión, gestión TIC y talento humano**, lo que permite identificar las áreas institucionales que concentran mayor demanda de información y gestión.
- Durante el cuarto trimestre de 2025 se gestionaron **123 acciones ciudadanas**, de las cuales **119 fueron atendidas oportunamente y 4 de manera extemporánea**, evidenciando un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad.
- Al corte del cuarto trimestre de 2025 se registraron **104 acciones ciudadanas pendientes**, de las cuales **93 se encuentran dentro de términos y 11 vencidas**, 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 6,7 días**, lo cual se mantiene dentro de los plazos establecidos en la normatividad vigente para la atención de peticiones ciudadanas.
- Durante el periodo evaluado se registraron **cinco (5) denuncias por presuntos actos de corrupción o conductas con posible incidencia disciplinaria**, las cuales fueron trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para el respectivo trámite conforme a la normatividad vigente.
- Se exhorta a todas las dependencias de la Universidad Distrital a continuar fortaleciendo los procesos de seguimiento, gestión y respuesta a las acciones ciudadanas registradas en la plataforma **Bogotá Te Escucha**, garantizando la atención oportuna y el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.