



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

Abril a Junio 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

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

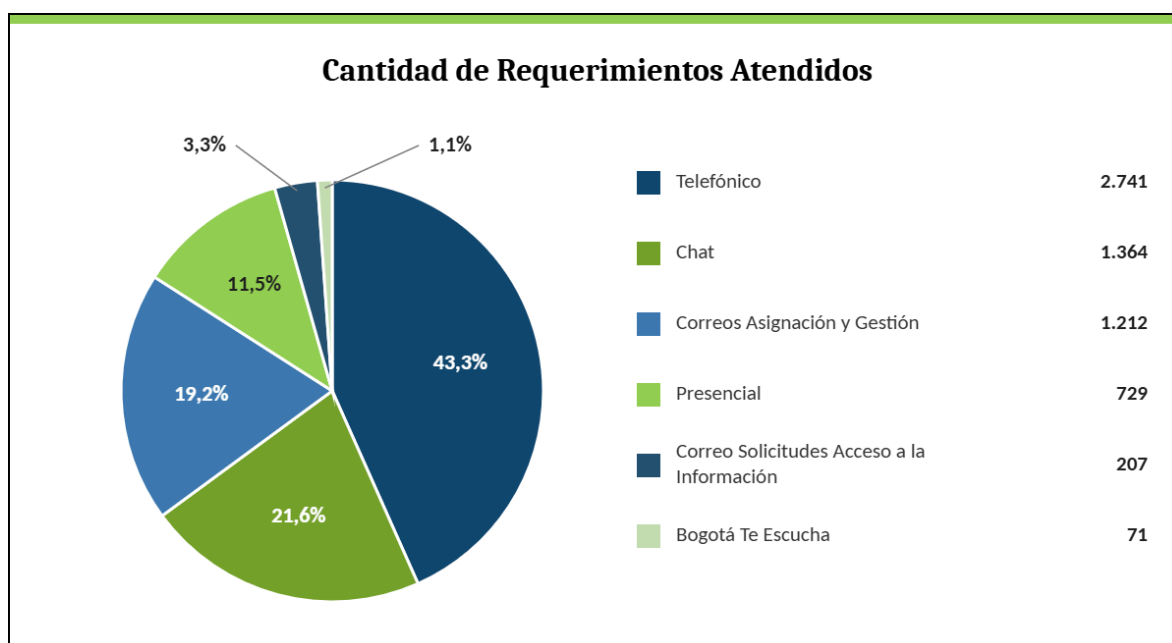
Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

1. ACCIONES CIUDADANAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2026

En el segundo trimestre de la vigencia 2026 se recibieron **6.324** 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	207
	Correos Asignación y Gestión	1.212
	Chat	1.364
	Presencial	729
	Telefónico	2.741
Términos de Ley 1755 de 2015	Bogotá Te Escucha	71
TOTAL		6.324

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 (43,3%), seguido por el Chat institucional (21,6%) y en tercer lugar Correos Asignación y Gestión (19,2%).

2. ACCIONES CIUDADANAS POR MODALIDAD

Las tipologías de las acciones ciudadanas registradas en el segundo trimestre de 2026 obtuvieron las siguientes participaciones: Derecho de Petición de Interés Particular: 63,5%, Reclamo: 0%, Solicitud de Acceso a la Información: 2,9%, Derecho de Petición de Interés General: 10,6%, Queja: 13,5%, Consulta: 8,7%, Solicitud de copia: 0%, Denuncia por Actos de Corrupción: 0%, Felicitación: 1,0% y Sugerencia: 0%.

Tipología	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	66	63,5%
Reclamo	0	0%
Solicitud de Acceso a la Información	3	2,9%
Derecho de Petición de Interés General	11	10,6%
Queja	14	13,5%
Consulta	9	8,7%
Solicitud de Copia	0	0%
Denuncia por Actos de Corrupción	0	0%
Felicitación	1	1,0%
Sugerencia	0	0%
Total	104	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 Tabla 2 del informe mensual de mayo reproduce la tipología del informe de enero (137 acciones); por tanto, para mayo se adopta la distribución registrada en el texto del mismo informe (43% derecho de petición de interés particular, 29% derecho de petición de interés general, 14% queja y 14% consulta), que corresponde a las treinta y cinco (35) acciones ciudadanas recibidas reportadas en su sección 3.

Nota: La Tabla 1 registra setenta y uno (71) requerimientos por el canal Bogotá Te Escucha y la Tabla 2 ciento cuatro (104) acciones ciudadanas tipificadas en el sistema, conforme a lo reportado en los informes mensuales del periodo.

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 segundo trimestre son: talento humano, gestión académica, extensión, gestión administrativa y financiera y contratación.

4. ACCIONES CIUDADANAS CERRADAS EN EL PERIODO

En el segundo trimestre de 2026 se cerraron definitiva y consolidadamente un total de treinta y ocho (38) acciones ciudadanas y se gestionaron todas las peticiones de la siguiente forma:

TIPO DE GESTIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Oportuna	6	5	10	21
Extemporánea	5	1	11	17
Total Gestionadas	11	6	21	38

Tabla 3. Gestión de acciones ciudadanas segundo 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 mayo cinco (5) cierres (tres oportunos y dos extemporáneos) y de junio seis (6) cierres (cinco oportunos y uno extemporáneo) reportados como periodo anterior, por corresponder a los mismos casos cerrados y reportados en el mes precedente.

ABRIL

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de abril, se gestionaron oportunamente seis (6) acciones ciudadanas, y se realizaron once (11) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 54,5% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de abril fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, once (11) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante abril quedaron pendientes por resultados para el mes de mayo de 2026.

MAYO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de mayo, se gestionaron oportunamente cinco (5) acciones ciudadanas, y se realizaron seis (6) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 83,3% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de mayo fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, veintinueve (29) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante mayo quedaron pendientes por resultados para el mes de junio de 2026.

Nota: Las veintinueve (29) acciones pendientes corresponden a las recibidas en mayo (35) menos las cerradas del periodo actual (6). La Tabla 5 registra diecisiete (17) pendientes, conforme al texto y a la Tabla 5 del informe mensual de mayo; la diferencia de doce (12) acciones no se encuentra conciliada en dicho informe.

JUNIO

Del total de acciones ciudadanas recibidas y registradas durante el mes de junio, se gestionaron oportunamente diez (10) acciones ciudadanas, y se realizaron veintiún (21) cierres definitivos en las peticiones activas, es decir que el 47,6% de las acciones ciudadanas cerradas durante el mes de junio fueron gestionadas oportunamente. Por otra parte, treinta y dos (32) acciones ciudadanas registradas y recibidas durante junio quedaron pendientes por resultados para el mes de julio de 2026.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina de Talento Humano	2	1	8	11	13,4%
Decanatura Facultad Tecnológica	2		5	7	8,5%
Oficina de Extensión	4		2	6	7,3%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2		3	5	6,1%
Oficina de Contratación	2	1	1	4	4,9%
Secretaría Académica Facultad Tecnológica			4	4	4,9%
Instituto de Lenguas - ILUD	1		2	3	3,7%
Oficina de Bienestar Universitario	1		2	3	3,7%
Oficina Asesora Jurídica			3	3	3,7%
Rectoría			3	3	3,7%
Oficina de Control Interno Disciplinario	2			2	2,4%
Vicerrectoría Académica	2			2	2,4%
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación		1	1	2	2,4%
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		1	1	2	2,4%
Decanatura Facultad de Ciencias y Educación			2	2	2,4%
Oficina de Registro y Control Académico			2	2	2,4%
Oficina de Infraestructura			2	2	2,4%
Tesorería General			2	2	2,4%
Ingeniería Industrial	1			1	1,2%
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación	1			1	1,2%
Artes Plásticas y Visuales	1			1	1,2%
Secretaría General	1			1	1,2%

Tabla 4. (continuación)

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Unidad Biblioteca		1		1	1,2%
Unidad de Contabilidad		1		1	1,2%
Secretaría Académica Facultad de Ingeniería			1	1	1,2%
Tecnología en Saneamiento Ambiental			1	1	1,2%
Ingeniería Electrónica			1	1	1,2%
Ingeniería Topográfica			1	1	1,2%
Oficina Financiera			1	1	1,2%
Oficina Asesora de Planeación			1	1	1,2%
Licenciatura en Pedagogía Infantil			1	1	1,2%
Licenciatura en Química			1	1	1,2%
Secretaría Académica Facultad del Medio Ambiente y Recursos Naturales			1	1	1,2%
Oficina de Docencia			1	1	1,2%
Oficina de Investigaciones			1	1	1,2%
TOTAL GENERAL	22	6	54	82	100%

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

Nota: En mayo y junio se excluye la columna de periodo anterior de los informes mensuales, por reproducir las acciones del mes precedente. La Tabla 4 relaciona las acciones asignadas a cada dependencia según los informes mensuales, incluidas las que permanecen en trámite; por ello su total (82) difiere del total de cierres de la Tabla 3 (38).

5. ACCIONES CIUDADANAS PENDIENTES AL CORTE

Tipo de Pendiente	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
Pendiente en términos	10	15	30	55	91,7%
Pendiente Vencida	1	2	2	5	8,3%
Total General	11	17	32	60	100%

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

Nota: Las cifras de abril y mayo corresponden al corte de su propio informe mensual. En junio, las peticiones 4220872026 (Licenciatura en Química) y 4224962026 (Oficina de Talento Humano), reportadas como vencidas en el informe mensual, tenían términos hasta el 05/07/2026 y el 06/07/2026, por lo que al 30/06/2026 se encontraban dentro de términos. En mayo se adopta el valor de dos (2) vencidas de la Tabla 5, que concilia con el total de diecisiete (17) pendientes; el texto del informe registraba tres (3).

6. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR MODALIDAD Y DEPENDENCIA

ABRIL

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de abril de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de quince (15) días. En relación con el mes anterior (marzo de 2026, nueve (9) días) aumentó seis (6) días.

DEPENDENCIA	CON-SULTA	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS GENE-RAL	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS PARTI-CULAR	RE-CLAMO	SOLICI-TUD DE ACCESO A LA INFOR-MACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICI-TACIÓN	DENUN-CIAS POR AC-TOS DE CORRUP-CIÓN	TOTAL GENERAL
Artes Plásticas y Visuales						12				12
Instituto de Lenguas - ILUD			6							6
Oficina de Bienestar Universitario						2				2
Oficina de Contratación			8							8
Oficina de Extensión			7			7				7
Oficina de Talento Humano			27							27
Secretaría General						1				1
Unidad de Extensión Facultad de Ciencias y Educación			35							35
Vicerrectoría Académica			6							6
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	96				9					52,5
TOTAL GENERAL	96		15		9	5				15

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

Nota: Se adopta el promedio general de quince (15) días registrado en el texto del informe de abril y corroborado por el informe de mayo; la tabla mensual registraba 15,6 días.

MAYO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de mayo de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de diez (10) días. En relación con el mes anterior disminuyó cinco (5) días.

DEPENDENCIA	CON-SULTA	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS GENE-RAL	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS PARTI-CULAR	RE-CLAMO	SOLICI-TUD DE ACCESO A LA INFOR-MACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICI-TACIÓN	DENUN-CIAS POR AC-TOS DE CORRUP-CIÓN	TOTAL GENERAL
Oficina de Contratación						17				17
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			8							8
Oficina de Talento Humano			13							13
Vicerrectoría Académica		6								6

Tabla 7. (continuación)

DEPENDENCIA	CON-SULTA	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS GENE-RAL	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS PARTI-CULAR	RE-CLAMO	SOLICI-TUD DE ACCESO A LA INFOR-MACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICI-TACIÓN	DENUN-CIAS POR AC-TOS DE CORRUP-CIÓN	TOTAL GENERAL
Unidad Biblioteca			11							11
Unidad de Contabilidad	3									3
Tecnología en Construcciones Civiles e Ingeniería Civil		3								3
TOTAL GENERAL	3	3	10			17				10

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

JUNIO

El tiempo promedio de respuesta general a las acciones ciudadanas presentadas en el mes de junio de 2026 ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas fue de dieciséis (16) días. En relación con el mes anterior aumentó seis (6) días.

DEPENDENCIA	CON-SULTA	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS GENE-RAL	DERE-CHO DE PETI-CIÓN DE INTERÉS PARTI-CULAR	RE-CLAMO	SOLICI-TUD DE ACCESO A LA INFOR-MACIÓN	QUEJA	COPIA	FELICI-TACIÓN	DENUN-CIAS POR AC-TOS DE CORRUP-CIÓN	TOTAL GENERAL
Oficina de Infraestructura			12							12
Oficina de Bienestar Universitario			12							12
Oficina de Talento Humano			13							13
Secretaría Académica Facultad de Ciencias y Educación			14					14		14
Ingeniería Industrial						13				13
Decanatura Facultad Tecnológica			15							15
Oficina de Registro y Control Académico			15		10					12
Oficina Asesora Jurídica	30									30
TOTAL GENERAL	30		12		10	13		14		16

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

Nota: Se completa el total de la Oficina Asesora Jurídica (30 días), que el informe mensual registraba solo en la columna de consulta.

Periodo	Tiempo de respuesta promedio (en días)
Abril	15
Mayo	10
Junio	16
Tiempo Promedio de Respuesta del Trimestre	13,7

Tabla 9. Tiempo promedio de respuesta a acciones ciudadanas segundo trimestre 2026. 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 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
No se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción durante el segundo trimestre de 2026.		

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

Durante los meses de abril, mayo y junio de 2026 no se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, lo cual es consistente con la Tabla 2 de tipología.

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 30 de junio 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 segundo trimestre del año 2026:

Número petición	Nombre peticionario	Dependencia	Fecha registro	Fecha fin actividad	Días vencimiento
566552026	María Camila Reyes Hernández	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	16/12/2025	23/01/2026	66
3215132026	María Camila Reyes Hernández	Oficina de Talento Humano	06/05/2026	20/05/2026	11
3334982026	Anónimo	Maestría en Telecomunicaciones Móviles	11/05/2026	01/06/2026	3
3960832026	Jorge Ariel Rivera	Oficina de Talento Humano	02/06/2026	25/06/2026	6
TOTAL PENDIENTE VENCIDAS: 4					

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

Nota: Se relacionan las peticiones reportadas como extemporáneas pendientes en los informes mensuales de abril, mayo y junio de 2026 sin registro de cierre; los datos y los días de vencimiento corresponden al último informe mensual en que fue reportada cada petición. En la petición 566552026 se corrige la fecha de registro, consignada como 16/12/2026. Los días de vencimiento de mayo, registrados con signo negativo, se presentan en valor absoluto. Las peticiones 4220872026 y 4224962026 se encontraban dentro de términos al 30/06/2026 y se contabilizan en la Tabla 5. La diferencia con las cinco (5) vencidas de la Tabla 5 obedece a que el informe de junio no individualiza una de sus cuatro (4) peticiones vencidas. Las diecinueve (19) peticiones relacionadas en el informe del I trimestre de 2026 no figuran en los listados de peticiones vencidas de los informes mensuales de abril, mayo y junio.

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 segundo trimestre de 2026 se registraron 6.324 requerimientos ciudadanos a través de los diferentes canales de atención institucional, lo que representa un aumento de 3.285 requerimientos (+108,1%) frente a los 3.039 del primer trimestre de 2026.
- Los canales Telefónico (43,3%), Chat (21,6%) y Correos Asignación y Gestión (19,2%) fueron los medios de atención más utilizados durante el periodo, mientras que en el primer trimestre de 2026 predominó el canal Correos Asignación y Gestión (26,1%).
- En el sistema distrital Bogotá Te Escucha se registraron 104 acciones ciudadanas, 96 menos (-48,0%) que las 200 del primer trimestre de 2026, con predominio de los derechos de petición de interés particular (63,5%).
- Los temas reiterados por la ciudadanía durante el periodo se relacionan con talento humano, gestión académica, extensión, gestión administrativa y financiera y contratación, áreas que concentran la mayor demanda de gestión institucional.
- Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron treinta y ocho (38) acciones ciudadanas, de las cuales veintiuna (21) fueron atendidas oportunamente (55,3%) y diecisiete (17) de manera extemporánea (44,7%). Frente a las ciento ocho (108) acciones del primer trimestre de 2026, de las cuales cuarenta y nueve (49) fueron oportunas (45,4%), el total de cierres disminuyó 64,8% y la oportunidad mejoró en 9,9 puntos porcentuales.
- Al corte del segundo trimestre de 2026 se registraron sesenta (60) acciones ciudadanas pendientes, de las cuales cincuenta y cinco (55) se encuentran dentro de términos y cinco (5) vencidas, frente a sesenta y seis (66) pendientes del primer trimestre de 2026 (disminución del 9,1%). Adicionalmente, la Tabla 11 relaciona cuatro (4) peticiones vencidas sin registro de cierre, 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 13,7 días, 4,0 días menos (-22,6%) que el promedio de 17,7 días del primer trimestre de 2026. El indicador registró quince (15) días en abril, diez (10) en mayo y dieciséis (16) en junio; en este último mes superó el término general de quince (15) días hábiles.
- Durante el periodo evaluado no se registraron denuncias por presuntos actos de corrupción o conductas con posible incidencia disciplinaria, frente a las cinco (5) registradas en el primer trimestre de 2026. Las que se presenten 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, reiterada en los informes de abril, mayo y junio, y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, 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 evite la reproducción de tablas de otros meses (como la Tabla 2 de mayo), la duplicidad de cierres de periodos anteriores y el registro de fechas inconsistentes.