



INFORME DE GESTIÓN DEFENSOR DEL CIUDADANO JULIO 2020 - JUNIO 2021

UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSE DE CALDAS

Elaborado por: Nataly Corredor
Revisado y Aprobado por: Adriana Marcela Sandoval Castiblanco

BOGOTÁ, JULIO 2021

**Informe Defensor del
Ciudadano Julio 2020 – Junio
2021**

Julio de 2021 – Bogotá D.C., Colombia

**En cumplimiento de la
normatividad:**

Decreto Distrital N° 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”

Decreto 847 de 2029 “Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.”

**Elaboración y acopio de
información:**

Nataly Corredor Bustamante CPS - OQRAC

Adriana Marcela Sandoval Castiblanco - Jefe (E)

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1.1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones y resultados:

En pro de aportar al cumplimiento de las líneas estratégicas transversales y los objetivos del Plan de Acción PPDSC (Imagen 1),

Imagen 1:



Fuente: Conpes-03 Servicio a la Ciudadanía - 2019

la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ha desarrollado sus Planes de Acción 2020 y 2021 en articulación con la PPDSC y el Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 de la UD, desarrollando actividades para el cumplimiento de los objetivos establecidos relacionados como:

1. Unificar y validar permanentemente la información institucional, garantizando la actualización y publicación en los diferentes canales de atención, para efectividad en los procesos académico-administrativos generando mayor confianza de la ciudadanía hacia la Institución.
2. Participar en ferias y eventos a nivel local, distrital, regional y nacional, a través de la divulgación de la oferta de servicios, y orientación de trámites, otros procedimientos académicos y administrativos, en cumplimiento de la función social de la Institución
3. Atender, recepcionar y registrar en la plataforma “Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” de la Alcaldía Mayor de Bogotá, todas las peticiones tramitadas en la OQRAC, con el fin fortalecer la participación ciudadana, incentivando el uso de las TIC's en concordancia con las políticas de Gobierno en Línea y Ley anti trámites.
4. Minimizar la cantidad de acciones ciudadanas recurrentes que afecten la prestación del servicio brindado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
5. Cumplir permanentemente con la actualización, seguimiento y ejecución del Plan de Mejoramiento estipulado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo a la competencia de la OQRAC.
6. Aumentar la calidad y cantidad de la información brindada a la ciudadanía en los puntos de atención
7. Generar espacios de participación para la comunidad universitaria y la sociedad en pro de dar a conocer la oferta académica de la Universidad

El cumplimiento de cada objetivo con sus respectivas actividades, se podrá visualizar en mayor detalle, a través de los informes de gestión trimestrales del año 2020 y 2021, dispuestos en: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Universidad Distrital, a través de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera como ordenador del gasto, asigno a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, un total de \$225.624.635 para la vigencia 2020, y \$197.876.970 para el año 2021 a corte junio 30 de 2021, con el fin de cumplir las actividades de servicio a la ciudadanía en la Institución.

1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

Conforme al Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y en articulación con el Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 de la Universidad Distrital, la oficina, formulo sus Planes de Acción de 2020 y 2021 como se puede detallar en el numeral 1.1 del presente documento.

1.4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Con el fin de actualizar la normatividad interna en relación al trámite de las acciones ciudadanas en la Universidad Distrital, conforme a la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 197 de 2014, Decreto 847 de 2019, Ley 2080 de 2021 entre otras, se proyectó el nuevo reglamento de atención a acciones ciudadanas en la Universidad Distrital que, mediante la cual se deroga la Resolución de Rectoría N° 551 de 2012, y se adopta el reglamento interno de acciones ciudadanas en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la proyección de este acto administrativo fue elaborado en abril de 2021.

Estado a corte junio 30: en proceso de aprobación por la Oficina Asesora Jurídica y Rectoría.

1.5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

En el segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021, se realizaron tres tipos de seguimientos a los diferentes planes de acción en cuales interviene la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.

Plan de Acción: Seguimiento trimestral

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Seguimiento cuatrimestral

Plan de Acción cierre de brechas MIPG Política de Servicio a la Ciudadanía, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información y Participación Ciudadana: Seguimiento octubre de 2020 y febrero de 2021.

Nota: los seguimientos anteriormente mencionados podrán consultarse en:
<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

2.1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

Anualmente, en el mes de septiembre de 2019 y 2020, se presentó a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, la proyección del Plan de Acción para las siguientes anualidades, es decir 2020 y 2021, en el cual se presentan las actividades que se plantean desarrollar en la siguiente vigencia y el presupuesto que se requeriría para ejecutar cada una de estas, a partir de allí, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera evalúa el Plan de Acción propuesto y asigna los recursos de acuerdo a la propuesta y a la asignación de recursos que realiza la institución para cada área.

2.2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

Como actividad inicial de cualquier nuevo usuario del sistema Bogotá te Escucha, se realiza capacitación personalizada de 30 minutos de cómo se deben responder las peticiones ciudadanas, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, los atributos de calidad en la atención de peticiones ciudadanas y los términos para responder cada tipo de petición, así mismo se envía un Manual de Uso para Funcionarios de la UD del Sistema Bogotá te Escucha, en donde se aplican contenidos de la adecuada gestión de peticiones ciudadanas.

Por otra parte, la OQRAC realiza seguimiento de calidad cada una de las peticiones ciudadanas atendidas por la Institución a través del Sistema Bogotá te Escucha, en este proceso de calidad en la gestión de peticiones ciudadanas, la oficina se encarga de

evaluar las respuestas dadas por cada dependencia a la petición y define: 1.reasignar peticiones que no cumplen con los atributos de calidad (de fondo, coherente, claro, cordial y oportuno) a la dependencia competente, 2.cierra definitivamente la petición ciudadana y realiza la respuesta consolidada.

2.3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Acciones y resultados:

La OQRAC desde el segundo semestre de 2020 es formalmente integrante del Comité de Derechos Humanos, conforme lo estableció la Resolución de Rectoría n° 175 de 2020, desde la primera sesión, esta oficina ha participado activamente en cada una de las 17 sesiones llevadas a cabo a corte 30 de junio de 2021, durante este periodo, la OQRAC ha realizado diversas recomendaciones en el diagnóstico de la situación actual de derechos humanos en la Institución, con el fin de formular la política de derechos humanos y desarrollar el sistema y el observatorio de derechos humanos en la Institución.

2.4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano actualmente hace parte del área misional de la Institución, específicamente en el proceso de apoyo a la misión, y su existencia en la Institución se encuentra normativamente soportado en el Acuerdo del Consejo Superior Universitario n° 005 de 2002.

2.5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones y resultados:

La OQRAC realiza el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la Institución a través de dos vertientes, en primer lugar el seguimiento a la calidad en la atención a peticiones ciudadanas detallado en el numeral 2.2. Y en segundo lugar la recolección y consolidación de resultados de encuestas de percepción de servicio a la ciudadanía a través de canal de atención virtual y telefónico.

A partir de estas mediciones a la calidad del servicio prestado, la OQRAC propone actividades internamente con el equipo de trabajo y eleva recomendaciones a las dependencias con el fin de mejorar la atención prestada, algunas de estas actividades en el periodo evaluado fueron: ampliación de horario de atención de canales virtuales tales como correo electrónico y chat Institucional, acción de mejora en el proceso de admisiones, elaboración de herramientas de apoyo tales como: video instructivo proceso de admisiones, manual de atención a través de chat institucional, brochures de oferta académica, proyección del primer borrador del protocolo de atención a la ciudadanía entre otros.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.
- b. Subtemas frecuentes.
- c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.
- d. Análisis de Calidad y Calidez.
- e. Conclusiones y recomendaciones.

Acciones y resultados:

La OQRAC realiza mensualmente el análisis consolidado de peticiones interpuestas por la ciudadanía a la Institución, a través de Informes Técnicos de Gestión de PQRS ciudadanas, el cual contiene los siguientes trece capítulos:

1. Total de acciones ciudadanas recibidas.
2. Canales de interacción.
3. Tipología o modalidades.
4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.
5. Total, de acciones ciudadanas trasladadas por no competencia.
6. Subtemas veedurías ciudadanas.
7. Acciones ciudadanas cerradas del periodo.
8. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

9. Participación por localidad de los requerimientos registrado durante el periodo
10. Participación por estrato:
11. Calidad del requirente
12. Conclusiones y recomendaciones

Los Informes Técnicos Mensuales de Gestión de PQRS del segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021 están dispuestos a la ciudadanía públicamente en: <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes> para mayor consulta.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

- 4.1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Teniendo en cuenta que, la Rendición de Cuentas de la Universidad Distrital es efectuada en el primer semestre de cada anualidad, la OQRAC en 2021 participo en la estrategia de Rendición de Cuentas 2020, desarrollando la estrategia de comunicación, divulgación y promoción de Rendición de Cuentas.

Dicha estrategia se realizó de marzo 2021 a julio 15 de 2021, comunicando y promocionando los seis (6) espacios de participación ciudadana de Rendición de Cuentas 2021 y los canales de interacción con el fin de garantizar el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar a la institución con evaluaciones y propuestas de mejora, felicitar o presentar inconformidades con los resultados obtenidos en la anualidad, ofreciendo las herramientas necesarias para que la ciudadanía pueda ejercer el deber ciudadano de control social.

- 4.2. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Debido a los procesos de nuevas contrataciones en el equipo de la OQRAC durante el primer semestre de 2021, la oficina realizo siete (7) jornadas de entrenamiento y

capacitación a cuatro (4) personas de nuevo ingreso que prestaran sus servicios en los canales de atención a la ciudadanía dispuestos en la oficina.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

5.1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Debido a la situación de emergencia sanitaria por covid-19, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención a la Ciudadanía así como todas las demás unidades académico-administrativas de la Institución, se vieron forzadas a implementar en su cotidianidad el uso de tecnologías de información para lograr la comunicación y atención con la comunidad universitaria y ciudadanía en general a través de reuniones virtuales, correo electrónico, sistemas de gestión propios, chat institucional entre otros.

5.2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

Por parte de la OQRAC durante el periodo comprendido entre julio 2020 y junio 2021 no se realizaron actividades que promovieran la implementación de planes de virtualización de trámites de la entidad.

5.3. Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Acciones y resultados:

Teniendo en cuenta que la acción hace referencia a las entidades y organismos distritales, estas funciones no le corresponden al Defensor del Ciudadano de la Universidad Distrital, sino propiamente a la Secretaria General de la Alcaldía mayor de Bogotá quienes promueven este tipo de estrategias.

5.4. Promover la interacción del o los sistemas de información por le cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha

Acciones y resultados:

La OQRAC registra todas las acciones ciudadanas recibidas por los canales virtuales y telefónicos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, posteriormente se notifica al ciudadano el registro de dicha petición con numero de radicado y las indicaciones para que el peticionario pueda acceder al sistema y realizar en tiempo real el monitoreo al trámite y gestión de su petición en la Institución.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

7.1. Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

- Ampliación de horario de atención virtual
- Diversificación de canales de atención de las unidades académicas-administrativas.
- Elaboración de herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía de acuerdo a la caracterización de preguntas frecuentes y ciudadanos.
- Publicación activa de la gestión de la OQRAC para garantizar la transparencia y el acceso a la información.

7.2. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Acciones y resultados:

La OQRAC ha participado activamente en la red plenaria de quejas y soluciones, en los nodos sectoriales de educación y nodos intersectoriales de seguimiento pqr's y comunicación y lenguaje claro desarrollados desde la Veeduría Distrital en modalidad virtual durante el periodo comprendido entre julio 2020 y junio 2021.