



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**
Acreditación Institucional de Alta Calidad

**INFORME
DEFENSOR DEL CIUDADANO**
Julio 2019 – Junio 2020

**Oficina de Quejas, Reclamos y
Atención al Ciudadano**

Bogotá D.C., julio de 2020



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



**Informe de Gestión –
Julio 2019 – Junio 2020
Julio 2020**

En cumplimiento de la normatividad:

Decreto 392 del 2015 *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.*

Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*

Dependencia:

Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano:

Camilo Andrés Bustos Parra (E)

Elaboración y acopio de información:

Equipo de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA.....	4
I. De conformidad con las funciones designadas en el Artículo 14, Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía General de Bogotá D.C.	4
II. Acciones Ciudadanas pendientes de la vigencia anterior:	5
III. Acciones Ciudadanas cerradas:	5
V. Subtemas de las acciones ciudadanas, asignadas al Defensor del Ciudadano.	6
VI. Acciones Ciudadanas por Tipología:	7
VII. Avance en la Implementación de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC – Decreto 197 de 2014.....	8



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 1º del Decreto Distrital 392 de 2015 que señala: *“Entodas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. Parágrafo. Si la función contenida en el presente artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo”*.

En este marco, a continuación, presento el informe de la gestión realizada como Defensor del Ciudadano durante el segundo II semestre 2019 y primer I semestre del 2020, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 847 de 2019, que me fueron delegadas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

I. De conformidad con las funciones designadas en el Artículo 14, Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía General de Bogotá D.C..

Como jefe de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E) y Defensor del Ciudadano designado por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, he velado por el cumplimiento de las disposiciones normativas propias del servicio al ciudadano en la Institución, para lo cual ha sido necesario buscar el apoyo articuladamente en todas las áreas de la Institución con el objetivo de garantizar una atención de calidad a nuestro principal grupo de interés la comunidad universitaria y adicionalmente al general de la ciudadanía, para lograr disminuir las brechas entre la administración pública y la ciudadanía, por lo anterior a través de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano; diseñamos, planeamos y ejecutamos actividades para cumplimiento de los diferentes planes operativos como lo fueron el plan de acción 2019 y plan de acción 2020, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componentes 4: Mecanismos para Mejora el Servicio al Ciudadano y 5: Transparencia y Acceso a la Información, así mismo realizamos un autodiagnóstico de situación de políticas y procesos de: Servicio al ciudadano, Trámites, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información y Rendición de cuentas, bajo la implementación en la Institución del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) del DAFP, y que posteriormente fue elaborado un plan de acción de mejora por política, en los puntos críticos arrojados en la evaluación de autodiagnóstico.

Por otra parte, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano presento una totalidad de diecisiete informes de gestión de la siguiente forma: doce (12) informes de gestión mensuales, cuatro (4) informes de gestión trimestrales y un (1) informe de gestión anual, en los cuales consolido la información de gestión de peticiones así como el seguimiento al cumplimiento de planes de acción internos, principal insumo para analizar e identificar problemáticas de servicio al ciudadano y lograr así proponer y aplicar los controles preventivos o correctivos pertinentes.

En gran parte de estas actividades se contempló como es debido, la promoción y divulgación de los canales de atención a la ciudadanía y comunidad universitaria para la interposición de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción, consultas y solicitudes de acceso a la información, así como la integración de Tecnologías de la Información como lo es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá te Escucha en los trámites anteriormente mencionados, lo cual ha facilitado la consolidación de la información en tiempo real, la transparencia y acceso a la información y el cumplimiento de los términos de Ley 1755 de 2015.

El soporte e información de toda la gestión realizada puede visualizarse con mayor detalle en la página web de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano - informes <http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>.



A continuación se especificara la gestión realizada únicamente por el Defensor del Ciudadano, bajo el usuario propio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha para el periodo tratado.

II. Acciones Ciudadanas pendientes de la vigencia anterior:

Al corte del 31 de diciembre de 2019, el Defensor del Ciudadano culmino con veintinueve (29) acciones ciudadanas pendientes por trámite para el 2020.

III. Acciones Ciudadanas cerradas:

Durante el periodo tratado, el Defensor del Ciudadano se enfocó en dar pronta gestión a las acciones ciudadanas pendientes, por ello durante el segundo semestre de 2019 logro dar cierre definitivo a treinta y siete (37) acciones ciudadanas y durante el primer semestre de 2020 logro cerrar definitivamente un total de veintiocho (28) acciones ciudadanas

Gestión de Acciones Ciudadanas - Defensor del Ciudadano	
Gestión 2020 - I	A C
Gestionadas	66
Pendiente Vencida	1
Total	67

Esta gestión fue realizada por el Defensor del Ciudadano, al analizar cada acción ciudadana y evaluar las respuestas brindadas por las diferentes dependencias competentes en el cumplimiento de los atributos para la atención de peticiones como lo son: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y de fondo, adicionalmente se tuvo en cuenta los días de actividad de la petición en el sistema para definir el tipo de tramite (reasignación – cierre) y la posibilidad de efectuar el cierre definitivo encontrando así que: sesenta y seis (66) acciones ciudadanas cumplían con la gran mayoría de atributos en el servicio evaluados, y que una (1) acción ciudadana no fue posible efectuar el correspondiente cierre en tanto que se realizó el trámite de reasignación hacia el IDEXUD con el fin de que esta, calificara la respuesta brindada al peticionario. A corte del 30 de junio esta dependencia no había emitido una nueva respuesta acerca de la petición por lo cual se imposibilito el cierre por parte del Defensor del Ciudadano.

VI. Tiempo Promedio de Gestión:



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Usuario	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Queja	Reclamo	Solicitud de acceso a la información	Total general
Defensor del Ciudadano	37,0	29,2	78,4	51,8	39,0	46,2	41,0	49,3
Total general	37,0	29,2	78,4	51,8	39,0	46,2	41,0	49,3

Fuente: Datos tomados del Reporte de gestión de peticiones 01 de julio 2019 – 30 de junio 2020 del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha.

Los tiempos reflejados del Usuario Defensor del Ciudadano, se argumentan teniendo en cuenta el protocolo que se utiliza para el análisis de las acciones que se asignan a este usuario, el cual realiza el seguimiento en pro de obtener una respuesta de fondo, clara, coherente y calidad a los ciudadanos; teniendo en distintas oportunidades que reiterar a las dependencias competente la respuesta de las asignaciones realizadas, siendo estos reincidentes en la omisión de criterios de respuesta consagrados en la Ley; hecho que permanentemente arroja resultados negativos en los tiempos de respuesta.

No obstante, el resultado usualmente que se obtiene es positivo, no solo por garantizar una respuesta, sino también por el impacto de reconocimiento del Defensor del Ciudadano por la comunidad Universitaria.

V. Subtemas de las acciones ciudadanas, asignadas al Defensor del Ciudadano.

Se puede evidenciar que las acciones ciudadanas gestionadas durante el segundo semestre de 2019 y primer semestre de 2020, el subtema más reiterativo fue “Administración del talento humano y contratación” con una participación del 19,4%, “Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual” con una participación del 17,91%, los demás subtemas relacionados en la siguiente tabla obtuvieron una participación igual o menor al 7,46%, lo cual permite concluir que los subtemas de mayor frecuencia tratados por el defensor del ciudadano fueron temas relacionados con funcionarios y contratistas y de atención al ciudadano en un poco más de la tercera parte del total de acciones ciudadanas.

SUBTEMA	ACTUAL
Administración del talento humano y contratación	13



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Presunto incumplimiento en la atención presencial telefónica y virtual	12
Convenios interadministrativos interinstitucionales y de cooperación	5
Calidad del servicio	5
Inconformidades con evaluaciones y notas	5
Aplazamiento o cancelación de semestre	3
Contratación bienes y servicios	3
Adecuaciones y disponibilidad de espacios físicos	3
Certificados constancias y derechos pecuniarios institucionales	2
Movilidad académica de estudiantes y docentes	2
Inscripción de proyectos de pregrado y posgrado	2
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas.	2
Programa de apoyo alimentario reliquidación de matrícula servicio de salud y deporte	2
Admisión de proyectos de pregrado y posgrado	2
Matricula de proyectos de pregrado y posgrado	2
Eventos académicos locales nacionales e internacionales	1
Agresión (física y psicológica)	1
Inscripción adición homologación y cancelación de asignaturas	1
Modalidades de grado criterios mínimos de aplicación conflicto entre actores.	1
Total general	67

Fuente: Datos tomados del Reporte de gestión de peticiones 01 de julio 2019 – 30 de junio 2020 del Sistema Distrital Para la Gestión de Petacones – Bogotá Te Escucha.

VI. Acciones Ciudadanas por Tipología:

El Defensor del Ciudadano gestionó en su gran mayoría con un total de 52,24% derechos de petición de interés general y particular.

Tipología	Cantidad	Participación
Consulta	1	1,49%
Solicitud de acceso a la información	3	4,48%
Reclamo	5	7,46%
Denuncia por actos de corrupción	6	8,96%
Derecho de petición de interés general	10	14,93%
Queja	17	25,37%
Derecho de petición de interés particular	25	37,31%
Total general	67	100,00%

Fuente: Datos tomados del Reporte de gestión de peticiones 01 de julio 2019 – 30 de junio 2020 del Sistema Distrital Para la Gestión de Petacones – Bogotá Te Escucha.



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



VII. Avance en la Implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC – Decreto 197 de 2014.

Durante el primer semestre de 2020, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, trabajo en el diagnóstico de estado de la PPDSC, utilizando como herramienta; el Formato de Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición Subsecretaría de Servicio de la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la creación de una encuesta de percepción de servicio al ciudadano enfocado a la comunidad universitaria con el objetivo de Recolectar datos de percepción de la comunidad estudiantil en cada una de las áreas de cumplimiento de los atributos del Servicio, basado en dos perspectivas: "Ventanilla Hacia Adentro" y "Ventanilla Hacia Afuera", de acuerdo al modelo mencionado y conforme al Decreto 197 de 2014, lo anterior como instrumento de análisis para la formulación de la propuesta de adopción e implementación de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. Ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su evaluación, aprobación según la pertinencia, y elaboración del correspondiente acto administrativo interno que lo respaldaría.