



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

INFORME PRIMER SEMESTRE DEFENSOR DEL CIUDADANO Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

Bogotá D.C., julio de 2019



**UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS**

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Informe de Gestión – Primer Semestre 2019
Julio 2017

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.

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



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA	4
Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	4
Acciones ciudadanas asignadas al usuario del Defensor del Ciudadano en el “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”	5
Tiempo Promedio de Respuesta por Parte del Defensor del Ciudadano.....	6
Subtemas de las acciones ciudadanas, asignadas al Defensor del Ciudadano.....	7
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: *“En todas 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 primer I semestre del 2019, de acuerdo con las funciones contenidas en el Decreto 392 de 2015, que me fueron delegadas por la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.



INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFESOR DE LA CIUDADANÍA

I. Seguimiento a las solicitudes ciudadanas que ingresan y son registradas en la plataforma Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

En el primer semestre de la vigencia 2019 se recibieron un total de doce mil setecientos treinta 12.730 peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, clasificadas en las distintas tipologías establecidas en el aplicativo “Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.

Acciones ciudadanas por mes registradas en “Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Tabla 1:

Mes	Peticiones
Enero	118
Febrero	612
Marzo	989
Abril	1013
Mayo	3250
Junio	1148
Total	12.730

Fuente: Elaboración propia OQRAC, UDFJC.

Se evidencia un total de doce mil setecientos treinta (12.730) acciones ciudadanas, recibidas en el primer semestre de la vigencia 2019.



Acciones ciudadanas asignadas al usuario del Defensor del Ciudadano en el “Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”

Tabla 2:

MES	ASIGNACIONES USUARIO DEFENSOR DEL CIUDADANO
Enero	05
Febrero	29
Marzo	11
Abril	04
Mayo	08
Junio	05
Total	62

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Se evidencia un total de sesenta y dos (62) acciones ciudadanas, asignadas a través del Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS al usuario del **DEFENSOR DEL CIUDADANO**, durante este semestre.

Es importante mencionar que, se hizo el seguimiento permanente a las peticiones asignadas, con el fin de mejorar la oportunidad, coherencia, calidad y claridad de las respuestas a las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema, de la siguiente manera:

- Seguimiento frecuente por medio de llamadas telefónicas a los usuarios encargados del Sistema en las distintas dependencias de la Universidad.



Tiempo Promedio de Respuesta por Parte del Defensor del Ciudadano

Tabla 3:

Mes	Consulta	Denuncia Actos De Corrupción	Derecho Petición Interés General	Derecho Petición Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La	Total General
Términos Legales Ley 1755 Art. 14	30	15	15	15	15	15	10	
Enero			25,7	21		19		23,4
Febrero								
Marzo	17		17,3	17	17	25	14	17,5
Abril				0,0	9,0	23,0	11,0	10,7
Mayo			39,0	19,0			32,0	27,3
Junio			30,3 3		44,7	39,0	10,0	32,7

Fuente:Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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.



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

Tabla 4:

ACOSO (LABORAL ESTUDIANTIL Y SEXUAL)	3
ADECUACIONES Y DISPONIBILIDAD DE ESPACIOS FISICOS	2
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	7
AGRESION (FISICA Y PSICOLOGICA)	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL APOYO ALIMENTARIO RELIQUIDACION DE MATRICULA SERVICIO DE SALUD	1
CALIDAD DEL SERVICIO	8
CONTRATACION BIENES Y SERVICIOS	4
CURSOS DE IDIOMAS Y EDUCACION NO FORMAL	1
EJECUCCION PRESUPUESTAL PAGOS PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES	2
HURTO DE BIENES	3
INCONFORMIDADES CON EVALUACIONES Y NOTAS	3
INSCRIPCION ADICION HOMOLOGACION Y CANCELACION DE ASIGNATURAS.	2
MODALIDADES DE GRADO CRITERIOS MINIMOS DE APLICACION CONFLICTO ENTRE ACTORES.	6
PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCION PRESENCIAL TELEFONICA Y VIRTUAL	10
PROGRAMA DE APOYO ALIMENTARIO RELIQUIDACION DE MATRICULA SERVICIO DE SALUD Y DEPORTE	1
PROYECTOS CURRICULARES DE PREGRADO Y POSGRADO	2
SIN SUBTEMA	6
TOTAL	62

Fuente: Elaboración propia OQRAC, Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

De la totalidad de las peticiones asignadas al usuario del Defensor del Ciudadano, se evidencia que el subtema más recurrente es “PRESUNTO INCUMPLIMIENTO EN LA ATENCION PRESENCIAL TELEFONICA Y VIRTUAL”, con un total de diez (10) acciones clasificadas, por tal razón, esta oficina se encuentra realizando



UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS

Secretaría General
Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



acciones para la construcción, divulgación y socialización del Manual de Atención a la Ciudadanía y de esta manera, disminuir las acciones ciudadanas incidentes en cuanto a la atención al ciudadano.

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

Durante el primer semestre de 2019, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, actualmente está trabajando en la construcción del Manual de Atención al Ciudadano, así mismo en la elaboración de la Carta del Trato Digno, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 del 2011 CPACA, con el fin de fortalecer la interacción de la Universidad con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos a brindar un trato equitativo, respuesta, considerado, diligente e igualitario a la comunidad Universitaria.

Finalmente, con el propósito de ampliar el servicio a la ciudadanía, se iniciaron acciones para abrir dos puntos de atención nuevos en la Facultad de Artes ASAB y la Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales, con el fin de garantizar el apoyo pertinente a la comunidad universitaria de las sedes en mención.