



INFORME SEMESTRAL DE
GESTIÓN
ÁREA DE QUEJAS, RECLAMOS Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO
DEFENSOR DEL CIUDADANO
UNIVERSIDAD DISTRITAL
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS
Enero a Junio 2023

Elaborado por:
Diana María Mora Ramírez
Revisado y Aprobado por:
Leonel Gustavo Cáceres Cáceres

Julio de 2023

**Informe Defensor del
Ciudadano Enero 2023 –
Junio 2023**

**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 2019 *“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:**

Diana María Mora Ramírez CPS - AQRAC

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres – Área 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 resumen de la 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 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, elaboró el Plan de Acción 2023 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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. Actualizar la información general publicada en plataformas asociadas al Área de QRAC.
2. Asistir a charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos, en los cuales se brinde información de interés a la ciudadanía respecto de los servicios misionales de la Institución. (oferta académica, procesos de inscripción y admisión, canales de atención ciudadana, gestión de trámites y servicios, entre otros).
3. Garantizar la atención presencial, telefónica y virtual en los diferentes puntos y canales de atención al ciudadano de la Universidad, brindando atención a las solicitudes de información institucional de la ciudadanía en general, de conformidad con el protocolo de atención al ciudadano y términos generales de calidad.
4. Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.
5. Promover la atención de calidad a la comunidad universitaria y ciudadanía en general.
6. Recepcionar, registrar y tramitar las acciones ciudadanas en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha".
7. Realizar seguimiento y evaluación al cumplimiento de términos de ley y atributos de calidad de las respuestas dadas a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha".
8. Evaluar la satisfacción de la ciudadanía en los diferentes trámites y servicios prestados por la Institución.
9. Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.
10. Publicar el Cronograma Semestral de Participación Ciudadana UD 2023, para conocimiento y participación de la comunidad interesada.
11. Promover y divulgar pedagógicamente la existencia de la figura del Defensor del Ciudadano referente a la vulneración de derechos, discriminación y violencias basadas en género, violencia sexual a la comunidad universitaria.
12. Tramitar de manera oportuna las acciones relacionadas con la gestión administrativa de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano.
13. Garantizar el cumplimiento de las acciones asignadas a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano en su rol de gestor del proceso de Servicio al Ciudadano.

El cumplimiento de cada objetivo y sus respectivas actividades se puede visualizar a través de los informes de gestión trimestrales I y II del año 2022, dispuestos en: <https://reclamos.udistrital.edu.co/informes/gestion-trimestral>

1.2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos 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, asignó a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, un total de \$313.151.824, con el fin de cumplir las actividades de servicio a la ciudadanía en la Institución. No obstante, para el segundo semestre se espera solicitar una adición presupuestal para culminar la contratación por prestación de servicios profesionales, técnicos y asistenciales de la anualidad, así como asignación presupuestal para material publicitario institucional que aporte a la imagen institucional en ferias y eventos.

1.3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluya 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, el Área, formuló su Plan de Acción de 2022 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:

En atención a promover la actualización de los lineamientos institucionales en lo referente al Servicio a la Ciudadanía, se revisó y ajustó el Protocolo de Atención, el cual hace énfasis en los diferentes canales de atención, y respecto de los diferentes actores que prestan servicio así como, del tipo de ciudadanos a quien se dirige el servicio, según; grupo de interés, grupo de valor, grupo especial (población víctima del conflicto armado, personas afrodescendientes, población en situación de capacidad especial, población LGBTIQ+, entre

otros), carta de trato digno a la ciudadanía, derechos y deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos de la Institución.

Por último, en atención a garantizar la no vulneración de los Derechos Humanos, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano y su jefatura, como figura de Defensor del Ciudadano en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, asistió al Comité de Derechos Humanos de la Institución, con el fin de aportar en los últimos ajustes de la Política de Derechos Humanos que fue presentada a la Asamblea Universitaria como órgano de participación de la comunidad universitaria y posteriormente, si así se considera, será presentada al máximo órgano de dirección, el Consejo Superior Universitario, para su aprobación.

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 primer semestre de 2023, 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
- Mapa de Riesgos, en sus ejes: riesgos de corrupción y riesgos de calidad: Seguimiento cuatrimestral

Nota: Los seguimientos anteriormente mencionados podrán consultarse en:

<http://reclamos.udistrital.edu.co:8080/informes>

<http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/planes-de-accion>

<http://planeacion.udistrital.edu.co:8080/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>

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 de Servicio al Ciudadano

Acciones y resultados:

Para facilitar la interacción de la Institución con la ciudadanía, el Defensor realiza recomendaciones claves para el fortalecimiento del proceso y de los instrumentos de gestión de atención a la ciudadanía relacionadas con su gestión y su labor de garantizar el acceso oportuno a la oferta educativa que ofrece la Universidad.

De forma mensual, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía y con apoyo del Defensor de la Ciudadanía se realiza el monitoreo permanente de la efectividad de las actividades y controles aplicados por parte del equipo de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano a la atención a la ciudadanía por todos los canales con que cuenta la Universidad. Para la vigencia 2023, se logró la contratación de personas que acompañan las diferentes facultades, ampliando así la capacidad de respuesta a los requerimientos de la comunidad universitaria y ciudadanía en general.

El compromiso del Defensor y su equipo de trabajo permitió que se haya dado respuesta al 100% de los requerimientos allegados.

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

Acciones y resultados:

Con el fin de realizar procesos de mejora continua en el proceso de atención a la ciudadanía a través de actividades de control preventivo y correctivo para evitar la materialización de riesgos y así, recomendar y fomentar en cada uno de los servidores de la institución, la adecuada gestión de peticiones ciudadanas, el Área de Quejas, Reclamos y por consiguiente el Defensor del Ciudadano, ha efectuado las siguientes actividades:

- El Área de QRAC realiza el 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.

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:

El Área de QRAC 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, por lo que esta área ha participado activamente en cada una de las sesiones llevadas a cabo a corte primer semestre de la vigencia 2023, en dicho periodo, esta Área ha apoyado las actividades y procesos para la presentación de la propuesta de la Política de Derechos Humanos, ante la Asamblea Universitaria y posteriormente al Consejo Superior Universitario, lo anterior, como base fundamental para desarrollar el sistema y el observatorio de derechos humanos de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

- 2.3. 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 de las áreas misionales 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.

- 2.4. 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:

El Área de QRAC 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, esta Área propone actividades internamente con el equipo de trabajo y eleva recomendaciones a las dependencias con el fin de mejorar la atención prestada.

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:

El Área de QRAC 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 primer semestre de 2023 están dispuestos a la ciudadanía públicamente en: <https://reclamos.udistrital.edu.co/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 Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano cuenta con una página web, al interior del portal principal de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, para la publicación de contenido autónomo relacionado con las funciones misionales de la oficina, en el primer semestre de 2023, se mantuvo actualizada la página web, incluyendo la carta de trato digno al ciudadano y los canales de atención a la ciudadanía presenciales, virtuales y telefónicos.

Por otra parte, esta oficina verifica y actualiza continuamente la publicación de contenido relacionada con el directorio del portal web institucional, en el que se publica nombre de responsable, teléfonos, correo electrónico, dirección, horario de atención entre otros de cada una de las 209 unidades administrativas y unidades académicas tales como proyectos curriculares, secretarías académicas, decanaturas de facultad, laboratorios, bibliotecas entre otros.

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

Acciones y resultados:

En el primer semestre de 2023, se realizaron capacitaciones internas al personal de atención al ciudadano y se realizaron diferentes recomendaciones y oportunidades de mejora respecto de la atención brindada a la ciudadanía en situaciones particulares.

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:

Desde la situación de emergencia sanitaria por covid-19 en 2020, 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, implementación de uso de tecnologías y comunicación que se ha mantenido hasta la fecha.

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

Acciones y resultados:

En enero de 2022, la institución elaboró y aprobó la estrategia de racionalización de trámites, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011. Así mismo, durante el primer semestre de 2023 se realizaron mesas de trabajo con el objetivo de revisar y actualizar la Guía de Trámites y Servicios con la información relacionada con la oferta de la universidad.

- 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 Secretaría 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 el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha**

Acciones y resultados:

Esta área 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 número de radicado y las indicaciones para que el peticionario pueda acceder al sistema y realizar el monitoreo al trámite y gestión de su petición en la Institución en tiempo real.

Así mismo, esta acción esta formalizada al interior de la Institución mediante la Resolución N° 204 de 2021, artículo 20, parágrafo 2ª: *“Teniendo en cuenta la Circular de Rectoría 527 de 2015, el medio electrónico implementado para la radicación, trámite y respuesta de acciones ciudadanas ante la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá “SDQS”, hoy, Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, y/o los que lo sucedan.”*

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 ejecutivo 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

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

Acciones y resultados:

- Ampliación de horario de atención virtual
- Elaboración y actualización de herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía de acuerdo con la caracterización de preguntas frecuentes.
- Publicación activa de la gestión del área de QRAC para garantizar la transparencia y el acceso a la información.
- Aumentar la participación en ferias y eventos de colegios distritales, alcaldías locales y municipales y entidades públicas, con el fin de acercar a la ciudadanía a los servicios de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

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

Acciones y resultados:

El Área de QRAC ha participado activamente en la red plenaria de quejas y soluciones, en los nodos sectoriales de educación y nodos intersectoriales de seguimiento PQRS y comunicación y lenguaje claro desarrollados desde la Veeduría Distrital en modalidad virtual durante el primer semestre de 2023.