



**INFORME DE GESTIÓN  
DEFENSOR DEL CIUDADANO  
JULIO 2022 – DICIEMBRE 2022**

**BUENAS PRÁCTICAS –  
ANUAL 2022**

**UNIVERSIDAD DISTRITAL  
FRANCISCO JOSE DE CALDAS**

**2022  
BOGOTÁ D.C – COLOMBIA.**

**Informe Defensor del  
Ciudadano Julio 2022 –  
Diciembre 2022**

**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

**Revisado y aprobado por:**

Leonel Gustavo Cáceres Cáceres –

Jefe 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 del Defensor, 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 2022 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. Actualización general de información publicada en plataformas.
2. Participar en las charlas de orientación universitaria, ferias universitarias y eventos con el fin de informar a la ciudadanía los servicios misionales de la Institución.
3. Brindar atención presencial en los diferentes puntos de atención de la OQRAC, atención telefónica y virtual a través de los medios existentes; a la comunidad universitaria y ciudadanía en general referente a información institucional de interés, trámites y servicios de la institución.
4. Registrar y atender el 100% de las acciones ciudadanas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha
5. Controlar el cumplimiento de términos de ley de acciones ciudadanas y garantizar los atributos de calidad en la atención de acciones ciudadanas en la Institución.
6. Generar informes técnicos mensuales, trimestrales y los demás requeridos que reflejen la gestión de PQRS en la Institución.
7. Realizar el seguimiento y evaluación a las peticiones interpuestas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha - SDQS" a efectos de brindar a la ciudadanía una atención de calidad, eficaz y oportuna.
8. Evaluar la satisfacción de la atención en los diferentes trámites y servicios de la Institución.
9. Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información de la Institución.
10. Garantizar el servicio a la ciudadanía a través de los medios de atención existentes y aumentar dos medios de atención para la vigencia 2022.

El cumplimiento de cada objetivo con sus respectivas actividades, se podrá visualizar en mayor detalle, a través de los informes de gestión trimestrales III y IV 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 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 inicialmente a la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, un total de \$182.046.808 para la anualidad, con el fin de cumplir las actividades de servicio a la ciudadanía en la Institución. No obstante, para el segundo semestre se solicitó una adición presupuestal para la contratación por prestación de servicios técnicos, que permitiera a la oficina ampliar la cobertura de atención presencial y para garantizar la continuidad del servicio en la culminación de la vigencia.

Por otra parte, en el segundo semestre de 2022 de acuerdo a programación presupuestal de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Oficina Asesora de Planeación y Control, esta oficina realizó la proyección de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades del área de Servicio al Ciudadano en el 2023, como se evidencia a continuación:

Descripción de Necesidad	Perfil	Cantidad	Tiempo de Contrato		Valor Unitario	Valor Unitario con Incremento	Valor Total	Valor Total con Incremento	Actividades
			Meses	Días					
Título profesional universitario en Derecho	Servicios Profesionales	1	11	0	\$4,326,493.00	\$4,736,414.83	\$47,580,423.00	\$52,100,563.19	Actividad No. 9 Actividad No. 10 Observaciones
Título profesional universitario en Administración de Empresas	Servicios Profesionales	1	11	0	\$4,326,493.00	\$4,736,414.83	\$47,580,423.00	\$52,100,563.19	Actividad No. 1 Actividad No. 10 Observaciones
Título de formación técnica tecnológica profesional	Servicios Técnicos o Tecnol.	2	11	0	\$2,820,973.00	\$3,088,965.44	\$62,061,406.00	\$67,967,239.57	Actividad No. 2 Actividad No. 10 Observaciones
Título de formación técnica tecnológica profesional	Servicios Técnicos o Tecnol.	3	11	0	\$2,820,973.00	\$3,088,965.44	\$93,092,106.00	\$101,935,869.36	Actividad No. 2 Actividad No. 10 Observaciones
Título de formación técnica tecnológica profesional	Servicios Técnicos o Tecnol.	1	11	0	\$2,820,973.00	\$3,088,965.44	\$31,030,703.00	\$33,678,619.78	Actividad No. 1 Actividad No. 10 Observaciones
Título de educación media mínimo 8 meses de experiencia	Servicios Académicos	1	11	0	\$2,350,811.00	\$2,574,138.04	\$25,858,921.00	\$28,315,518.50	Actividad No. 2 Actividad No. 10 Observaciones
Título profesional universitario en Administración Financiera	Servicios Profesionales	1	11	0	\$4,326,493.00	\$4,736,414.83	\$47,580,423.00	\$52,100,563.19	Actividad No. 2 Actividad No. 10 Observaciones
Título Profesional en Administración y Finanzas	Servicios Profesionales	1	11	0	\$4,326,493.00	\$4,736,414.83	\$47,580,423.00	\$52,100,563.19	Actividad No. 10 Observaciones
Total							\$402,354,831.00	\$440,599,499.07	

Para guardar los cambios de clic en guardar de lo contrario seleccione cerrar

Cerrar Guardar

**Identificación de recursos**

A continuación usted encontrará los campos necesarios para identificar los bienes y servicios que se requieren para ejecutar el plan

Búsqueda

Código del rubro	Nombre del rubro	Valor	Descripción del bien y/o servicio	Actividades
2.1.2.02.02.008.03.06.1.9	Otros servicios de publicidad	\$20,000,000.00	* Adquirir ocho (8) pendorones referentes a la	Actividad No. 2
Total		\$20,000,000.00		

Items por page: 10 0 of 0

Para guardar los cambios de clic en guardar de lo contrario seleccione cerrar

Cerrar Guardar

### 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 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 a Servicio a la Ciudadanía, se desarrolló la Guía de Participación Ciudadana como un documento en el cual la ciudadanía pueda consultar todos y cada uno de los espacios de participación ciudadana. Lo anterior garantiza el acceso a la información pública, permitiendo divulgar los diferentes medios de acercamiento e interacción con la administración.

Enlace de consulta Guía de Participación Ciudadana:  
<https://reclamos.udistrital.edu.co/>

### **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 2022, se realizaron cuatro 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
- 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 trimestral.

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:**

El Plan de Acción de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se construyó de manera articulada con los lineamientos de el Plan Estratégico de Desarrollo 2018-2030 de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y en articulación con la Política de Servicio al Ciudadano, por lo que la recomendación a las áreas encargadas para la disposición de recursos necesarios que permitan el cumplimiento de los lineamientos de la Política, se desarrollaron como fue mencionado en el punto 1.2. del presente informe.

### **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, la jefatura en propiedad de la Oficina de Quejas, Reclamos y por consiguiente el Defensor del Ciudadano, ha efectuado las siguientes actividades:

- Capacitaciones: Como actividad inicial para cada nuevo usuario con rol de “funcionario” del sistema Bogotá te Escucha en la institución, se realiza capacitación personalizada con una duración estimada de 30 minutos, en la cual se informan los lineamientos de atención a la ciudadanía, términos de gestión de acciones ciudadanas de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y los atributos de calidad en la atención de peticiones ciudadanas establecidos en la Resolución de Rectoría 204 de 2021, así mismo se remite el Manual de Uso para Funcionarios de la UD del Sistema Bogotá te Escucha, como herramienta de apoyo técnico para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas.
- Monitoreos: En el segundo semestre de 2022, con motivo de informar y efectuar una alerta acerca de las peticiones vencidas durante la presente vigencia en cada



una de las dependencias, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, remitió monitoreos a cincuenta y seis (56) dependencias que han incumplido los términos de ley para la atención de peticiones durante la vigencia, e inclusive a las dependencias que a corte 15 de septiembre y corte 15 de diciembre aún tenían activas peticiones vencidas, pendientes por emitir respuesta de fondo. Estos monitoreos fungen como material informativo para que cada una de las unidades académico-administrativas analicen la gestión de sus peticiones y tomen los controles o acciones correctivas necesarias para evitar el vencimiento de términos de peticiones.

- Seguimiento PQRS: La OQRAC 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:**

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, por lo que esta oficina ha participado activamente en cada una de las sesiones llevadas a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2022, en dicho periodo, la OQRAC 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 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.

**2.4. 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:**

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.

Por lo anterior, en el segundo semestre de 2022 se remitió a la División de Recursos Humanos, una misiva en la cual se informaba a la dependencia las observaciones recibidas a través de las encuestas de percepción a la ciudadanía y se recomendaba construir un plan de mejoramiento que permitiera cerrar las brechas de insatisfacción entre los grupos de interés y la División.

**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 2022 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, durante el segundo semestre de 2022, estuvo publicada la carta de trato digno al ciudadano, en la cual se informan los deberes, los derechos de la ciudadanía 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, por lo que en este periodo se realizaron 19 actualizaciones al directorio Institucional.

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

##### **Acciones y resultados:**

En el segundo semestre de 2022, se realizaron las siguientes 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.

- Comunicación en lenguaje claro
- Generalidades de accesibilidad al espacio físico
- Formación y capacitación (inducción y reinducción de servidores del distrito en el manejo de pqr's)
- Taller de introducción en accesibilidad web
- Taller de documentos digitales accesibles
- Taller de profundización en criterios de accesibilidad Resolución 1519 de 2020
- Cómo interactuar con personas con discapacidad visual.

#### **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.

Así mismo, durante el segundo semestre de 2022, se dio continuidad y se garantizó la atención a la ciudadanía por medios tecnológicos y de comunicación tales como:

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha
- Correo electrónico
- Teléfono
- Página web

Por otra parte, a través de la Resolución 204 de 2021, se estableció de manera prioritaria el uso de las tecnologías de la información para la atención a acciones ciudadanas.

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

**Acciones y resultados:**

Durante el segundo semestre de 2022, no se realizaron actividades referentes a la virtualización de trámites de la entidad por parte de la OQRAC.

**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:**

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 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 2<sup>a</sup>: *“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**

### **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
- Elaboración y actualización de herramientas de apoyo para la atención a la ciudadanía de acuerdo a la caracterización de preguntas frecuentes.
- Publicación activa de la gestión de la OQRAC 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.
- Reestructuración de la página web y desarrollo y publicación de información de interés a la ciudadanía con el fin de garantizar el acceso a la información pública de la Institución.
  - Directorio del proceso para la gestión de trámites y servicios de la entidad.
  - Documentación relacionada con el proceso de Servicio al ciudadano y a la figura del Defensor del Ciudadano.
  - Guía de participación ciudadana.
  - Protocolo de atención a la ciudadanía.
  - Cartelera virtual en donde se publican las respuestas a peticiones anónimas
  - Informes de gestión de acciones ciudadanas y funciones de la OQRAC.

- Cronograma de participación en ferias universitarias en municipios aledaños, colegios distritales y privados y demás eventos, así como el registro fotográfico de la participación.
- Infografías dinámicas y en lenguaje claro informando ¿Cómo interponer una pqr?, ¿Cómo me registro en el sistema Bogotá te Escucha?, ¿Qué es el sistema Bogotá te Escucha?, ¿Cómo hacer seguimiento a tu petición?, entre otras.

### **1.1. 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 y comunicación y lenguaje claro desarrollados desde la Veeduría Distrital en modalidad virtual durante el segundo semestre de 2022.