

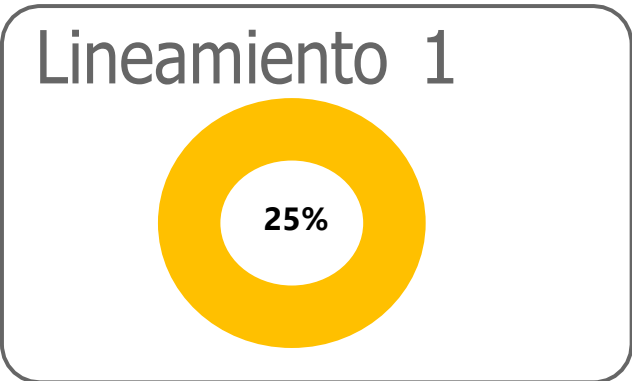
# Defensor de la Ciudadanía

Universidad Distrital Francisco José de Caldas





Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Inicialmente, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas no tiene asignados productos esperados ni indicadores de productos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Por otra parte la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en articulación con la figura de Defensor de la Ciudadanía se encuentra en la revisión y aprobación interna de la Política de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se incluyen los planes y las estrategias que impactan el servicio a la ciudadanía. Una vez aprobada, se presentarán las metas e indicadores de producto que encaminan al cumplimiento de la misma.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

La Universidad Distrital Francisco José de Caldas, en cumplimiento de su compromiso con la transparencia, la participación y la mejora continua, estableció mediante el Acuerdo 011 de 1995 la Oficina de Quejas y Reclamos, adscrita a la Secretaría General. Esta dependencia tiene la responsabilidad de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos presentados por particulares, estudiantes y servidores públicos de la institución, garantizando así un canal efectivo de atención y respuesta.

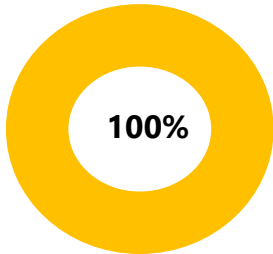
Con el propósito de fortalecer la gestión institucional y el relacionamiento con la ciudadanía, la Universidad ha adoptado diversas normativas y resoluciones que actualizan y mejoran continuamente sus procesos internos, entre las cuales se destacan:

- Resolución 551 de 2012, que expide el Reglamento Interno de Trámites de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano, estableciendo lineamientos claros para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes ante la Universidad.
- Resolución 227 de 2014, que impulsa el mejoramiento continuo de la Política, Objetivos y Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión (SIGUD).

En respuesta a la normativa nacional, la Universidad ha implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en concordancia con el Decreto 1499 de 2017 y el Decreto Único Reglamentario del Sector Función

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

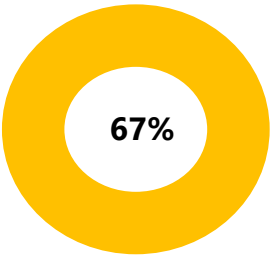


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Universidad Distrital asigna anualmente recursos presupuestales para la contratación del personal de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar la atención y el relacionamiento efectivo con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

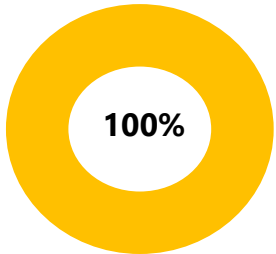
El Líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, quien también cumple funciones como Defensor del Ciudadano de la Universidad, participa del Comité de Transformación Digital y el Comité de Derechos Humanos. A través de estos espacios, aporta recomendaciones orientadas a la promoción del lenguaje claro, la accesibilidad, la transparencia, la equidad de género, entre otros aspectos.

La Universidad cuenta con un Protocolo de Atención a la Ciudadanía, en el cual se establecen lineamientos enfocados en el uso de lenguaje claro y el respeto de los derechos ciudadanos.

Todas las atenciones brindadas —ya sean presenciales, por chat o vía telefónica— son evaluadas sistemáticamente y se incorporan al Plan de Acción institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

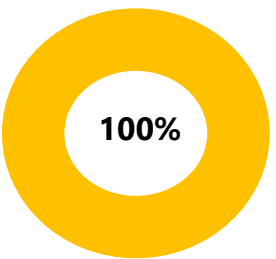


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, desarrolló durante el primer semestre dos jornadas de Socialización y actualización de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en las cuales se incluyen temas clave como la Resolución 204, el Sistema "Bogotá Te Escucha", la figura del Defensor de la Ciudadanía, los lineamientos sobre Supervisión e Interventoría, y los Delitos contra la Administración Pública.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional mediante procesos de mejora continua en la atención a la ciudadanía, se han implementado actividades de control preventivo y correctivo orientadas a mitigar riesgos y promover buenas prácticas en la gestión de peticiones ciudadanas. En este sentido, el Área de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en articulación con la figura del Defensor del Ciudadano, ha adelantado las siguientes acciones:

Se realiza seguimiento a la calidad de cada una de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Institución a través del sistema Bogotá te Escucha.

En el marco de este proceso, se evalúan las respuestas emitidas por las diferentes dependencias, verificando que cumplan con los atributos de calidad establecidos: contenido de fondo, coherencia, claridad, cordialidad y oportunidad.

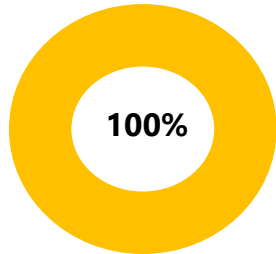
Como resultado de esta evaluación, se determina el curso de acción más adecuado, que puede ser:

Reasignar las peticiones que no cumplen con los estándares de calidad a la dependencia competente para su adecuado tratamiento.

Cerrar de manera definitiva aquellas peticiones que han sido gestionadas correctamente, procediendo con la elaboración y envío de una respuesta consolidada al ciudadano.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Una vez analizados los cuatro escenarios: Acceso a información pública, Acceso a la oferta de bienes y servicios, Petición y rendición de cuentas y Participación ciudadana en la gestión pública, el Defensor al ciudadano presenta las siguientes recomendaciones:

1. Rediseñar el Botón de Transparencia y acceso a la Información Pública, dado que la información es responsabilidad de todas las áreas y es de vital importancia no solo para dar cumplimiento a la Ley 1714 de 2014, sino, para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general cuente con la información pública requerida.
2. Asignar los recursos financieros y físicos necesarios para que las socializaciones de oferta de servicios, cuenten con los medios requeridos que permitan ampliar la oferta a los ciudadanos y mejorar la imagen institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2

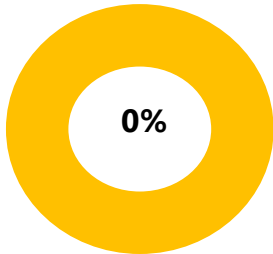


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Se actualiza el Líder del Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ante la Veeduría Distrital

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

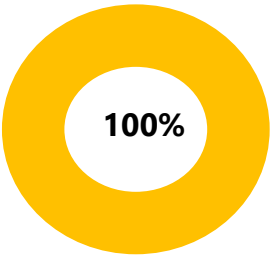


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Para el primer semestre del año 2025, el Defensor al Ciudadano no ha avanzado con este lineamiento, sin embargo, para el segundo semestre de la presente vigencia se adelantará un plan de acción para avanzar de acuerdo con lo requerido.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



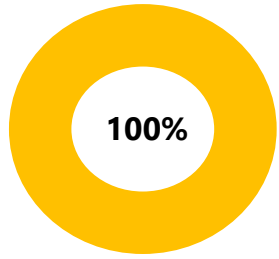
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, desarrolló durante el primer semestre dos jornadas de Socialización y actualización de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en las cuales se incluyen temas clave como la Resolución 204, el Sistema "Bogotá Te Escucha", la figura del Defensor de la Ciudadanía, los lineamientos sobre Supervisión e Interventoría, y los Delitos contra la Administración Pública.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

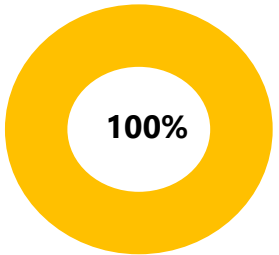


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

El Defensor del Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, desarrolló durante el primer semestre dos jornadas de Socialización y actualización de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en las cuales se incluyen temas clave como la Resolución 204, el Sistema "Bogotá Te Escucha", la figura del Defensor de la Ciudadanía, los lineamientos sobre Supervisión e Interventoría, y los Delitos contra la Administración Pública.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Universidad Distrital cuenta con puntos de atención presencial en:

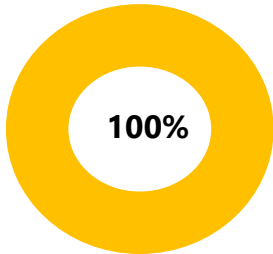
- Facultad de Artes
- Facultad de Ciencias y Educación
- Facultad de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- Facultad de Tecnológica
- Facultad de Ingeniería
- Sede Bosa El Porvenir
- Sede Aduanilla de Paiba

Se cuenta con Chat Institucional como canal virtual y, canal telefónico mediante la línea telefónica 601-3239300 extensiones 1421, 1458, 1420, 3069, 1458, 5026 y 4212 y correo electrónico institucional [reclamos@udistrital.edu.co](mailto:reclamos@udistrital.edu.co).

Como oportunidad de mejora, se presenta la asignación de recursos financieros que permita hacer un convenio interadministrativo con la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objetivo de contar con espacios en la Red CADE para prestar atención a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

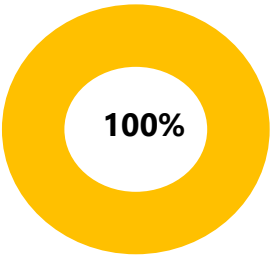


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, de forma periódica, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en articulación con las funciones del Defensor del Ciudadano, hace seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procesos administrativos cargados en el SUIT

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



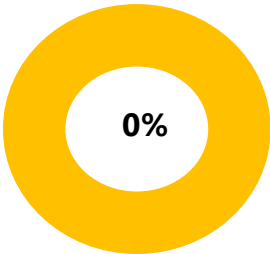
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En la vigencia del primer semestre del 2025, la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en articulación con el Defensor del Ciudadano han realizado seguimiento a los Índices de Transparencia, de acuerdo a lo indicado en la Resolución 163 de 2019, dando apoyo y comunicación, de acuerdo a los requerimiento de Comité Institucional de Gestión y Desempeño



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano ha participado en las sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía durante el primer semestre de 2025