

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 2

## Defensor de la Ciudadanía

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas



# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



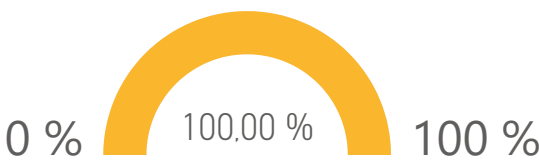
### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

La Universidad Distrital se encuentra en la revisión y aprobación 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.

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

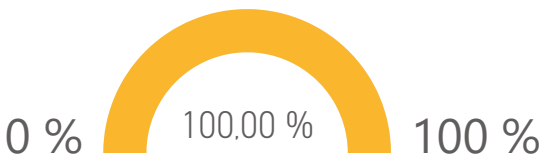
- La Universidad Distrital mediante el Acuerdo 011 de 1995 creó la Oficina de Quejas y Reclamos, como una dependencia adscrita a la Secretaría General, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que formulen particulares, estudiantes, y servidores públicos de la Universidad. Así mismo, por medio de diferentes normativas, ha aplicado y actualizado todo lo relacionado con el relacionamiento con la ciudadanía.
- Resolución 227 de 2014 Por la cual se realiza el Mejoramiento Continuo a la Política, Objetivos, y Modelo de Operación por Procesos del Sistema Integrado de Gestión, de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, SIGUD y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 551 de 2012 Por la cual se expide el Reglamento Interno de Trámites de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José De Caldas.
- A partir de la expedición del Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; la Universidad Distrital Francisco José de Caldas ha implementado el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y expedido normatividad relacionada para ser aplicada al interior de la Institución:
- Circular de Rectoría 009 de 2019 relacionada con el diligenciamiento de los Autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- Circular de Rectoría 016 de 2019 relacionada con las jornadas de Socialización y sensibilización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- Resolución 163 de 2019 Por la cual se ajusta el Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas -SIGUD, se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, como su marco de referencia y se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Resolución 297 de 2019 Por la cual se reglamenta el funcionamiento y operativización de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional, como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Acuerdo 005 de 2002 Por el cual se modifica el Acuerdo 011 de 1995, relativo a la Oficina de Quejas y Reclamos y se le asignan las funciones.
- Resolución 551 de 2012 Por la cual se expide el Reglamento Interno de Trámites de Acciones Ciudadanas y Atención al Ciudadano, ante la Universidad Distrital Francisco José De Caldas.



# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

## Lineamiento 3

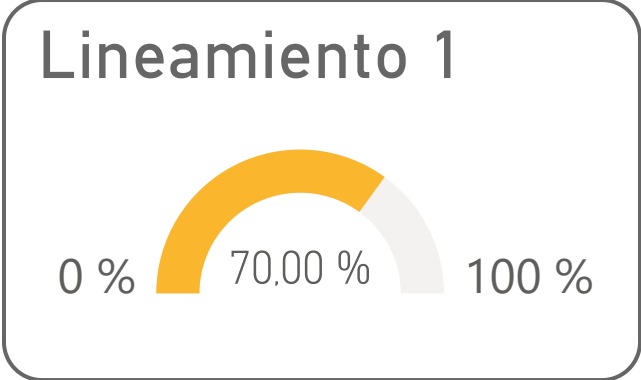


### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La Universidad Distrtital de forma anual apropia presupuesto para la contratación del personal de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, quienes brindan la Atención y el relacionamiento con la ciudadanía

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.



## Observaciones Función 2 Lineamiento 1

El líder de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, quien está designado como Defensor del Ciudadano de la Institución, en cumplimiento de sus funciones, hace parte del Comité de Transformación Digital y Comité de Derechos Humanos, por medio de los cuales realiza sus aportes y recomendaciones relaciondas con lenguaje claro, accesibilidad, transparencia, equidad de género, entre otras.

La Universidad cuenta con el Protocolo de Atención a la Ciudadanía, donde es establecen las recomendaciones pertinentes relacionadas con lenguaje claro y enfoques de derechos.

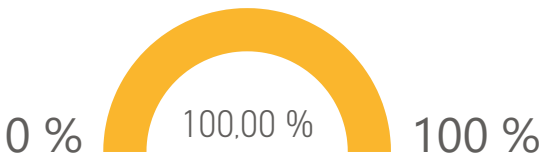
Todas las atenciones, presenciales, por chat y telefónicas son evaluadas y hacen parte del Plan de Acción de la Universidad



# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

El Defensor del Ciudadano en cumplimiento de sus funciones, desarrolló durante el tercer trimestre una jornada de Socialización y actualización de la Unidad de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, en la Facultad de Ingeniería, en la cual se incluyen temas relacionados con el procedimiento para atender y gestionar denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, así como supervisión e interventoría y delitos contra la administración pública. Así mismo, de forma permanente, se realiza seguimiento a todas las peticiones allegadas relacionadas con denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

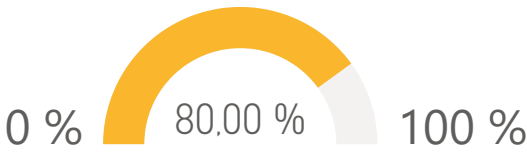
## Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

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 Quejas, Reclamos y de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento de calidad a 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 Unidad se encarga de evaluar las respuestas dadas por cada dependencia a la petición y define el paso a seguir: 1. Reasignar peticiones que no cumplen con los atributos de calidad (de fondo, coherencia, claridad, cordialidad y oportunidad) a la dependencia competente, 2. Cerrar definitivamente la petición ciudadana y realizar la respuesta consolidada.



Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

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:

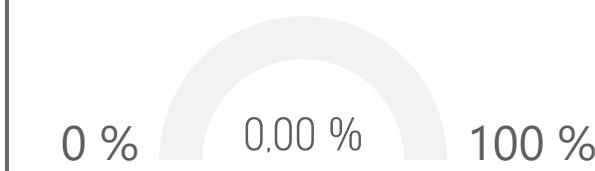
1. Rediseñar el Boton de Transparencia y acceso a la Información Pública, dado que la información es responsabilidad de todas las áreas y es de vital importancia no solo para dar cumplimiento a la Ley 1714 de 2014 sino para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general cuente con la información 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.



# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 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; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital. Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

▲  
Para este periodo no se avanzó en este lineamiento

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

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

## Lineamiento 2



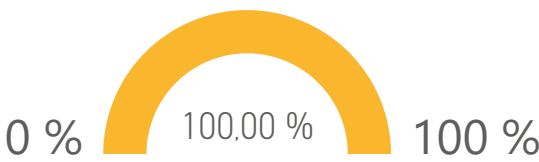
### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

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 relacionados con el procedimiento para atender y gestionar denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, así como supervisión e interventoría y delitos contra la administración pública.

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

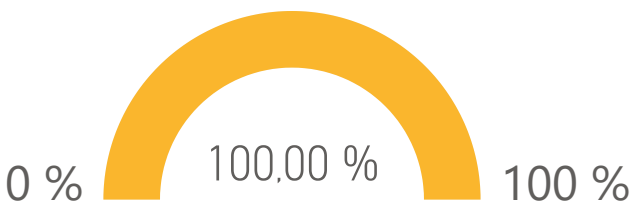
## Lineamiento 3



### 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 relacionados con el procedimiento para atender y gestionar denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, así como supervisión e interventoría y delitos contra la administración pública.





Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La Universidad 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 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.

# Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

En conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, de forma periódica se hace seguimiento a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procesos administrativos, mediante el análisis de los datos de operación y se elabora el respectivo informe.