



INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

***Nombre Dependencia: Oficina de Quejas,
Reclamos y Atención al Ciudadano***

Se presenta: Informe Anual

Año: 2013

Elaborado por: Diana Lorena Sánchez, Alfonso Olarte Contreras,	Aprobado por: Doctora Nancy Amparo Mayor		
Cargo: Contratistas	Cargo: Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 24 de enero de 2014	Fecha de Aprobación: : 24 de enero de 2014		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 4	Versión: 01	Informe de Gestión

**ÍNDICE:****INTRODUCCIÓN****DESARROLLO**

1. Tramite de Acciones Ciudadanas
2. Prestación del Servicio al Ciudadano a través de los canales de atención disponibles
3. Actualización de la información de la entidad

INTRODUCCIÓN:

En el marco del compromiso de atender los diferentes requerimientos, elevados por la Comunidad Universitaria y por la ciudadanía en general, brindando a la administración el apoyo requerido para cumplir con el compromiso y la responsabilidad social que tiene la Universidad ante el Distrito y ante la sociedad, soportado en la transformación de la cultura organizacional, que conlleve a una mejora significativa de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a continuación presenta el informe correspondiente a las actividades desarrolladas durante el año 2013.

DESARROLLO

Dadas las funciones de la dependencia, a continuación se presenta el informe de las actividades adelantadas, en el desarrollo del plan de acción.

1. Trámite de Acciones Ciudadanas

Recibir y tramitar acciones ciudadanas, en términos de quejas, reclamos, derechos de petición, consultas, sugerencias y solicitudes de información escritas y realizar seguimiento a las copias de solicitudes elevadas ante dependencias competentes.

- 1.1.** La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, se encuentra facultada para recibir acciones ciudadanas y darles el trámite que corresponda, de acuerdo con la dependencia competente en el tema de la acción elevada, realizando el respectivo seguimiento hasta la emisión y comunicación de la respuesta al peticionario, así mismo, si del contenido o del proceso de seguimiento de las acciones se colige que pudo haberse verificado la comisión de una conducta típica o irregularidad administrativa, deberá dar traslado a la autoridad penal, fiscal y/o disciplinaria que, por ley, se encuentre facultada para desarrollar la correspondiente investigación



1.2. Resultados

AÑO 2013	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	
TRIMESTRE I	5	34	2	1	1	3	3	40	89
TRIMESTRE II	7	22	1	0	1	0	3	39	73
TRIMESTRE III	5	21	7	0	3	5	7	84	132
TRIMESTRE IV	9	10	19	0	1	0	4	43	86
TOTAL	26	87	29	1	6	8	17	206	380

Tabla 1: Trámites Escritos Año 2013; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

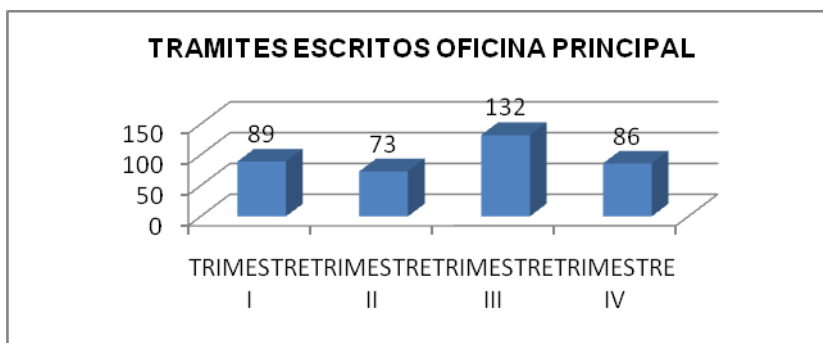


Ilustración 1: Trámites escritos Oficina Principal; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

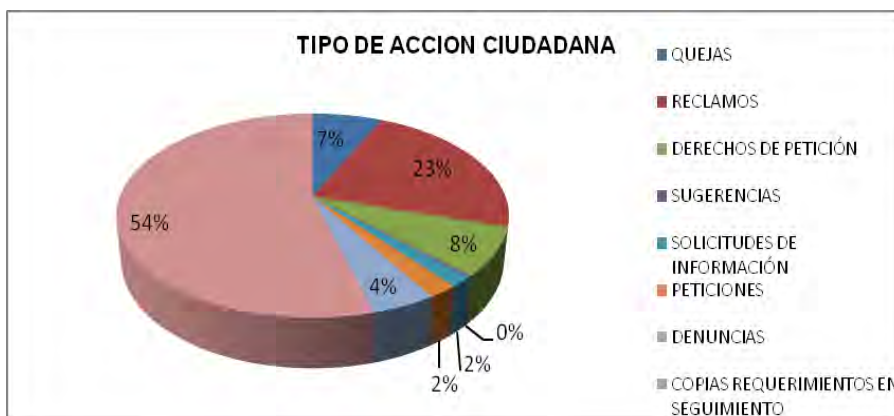


Ilustración 2: Tipo de Acción Ciudadana; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

En términos de tiempos en los cuales se están atendiendo los requerimientos, tenemos un indicador de oportunidad que nos muestra un resultado de 8 días por trámite, lo cual nos indica que, estamos atendiendo los requerimientos dentro de los tiempos establecidos para ello y a su vez estamos cumpliendo con uno de



nuestros objetivos en la gestión de las acciones ciudadanas, que es dar respuesta a las acciones ciudadanas dentro de los 15 días hábiles establecidos por la Ley.

1.3. Dificultades:

Se presentaron varios casos de quejas, peticiones y reclamos, según las cuales los estudiantes y ciudadanos dan a conocer a esta dependencia las presuntas irregularidades, debido a la inadecuada atención prestada por parte del personal de la Universidad, a través de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, como lo son, la falta de atención telefónica, del suministro de información errada o incompleta, del trato inadecuado hacia las personas que requieren algún tipo de servicio o trámite y la ausencia al momento de necesitar la atención, entre otros por el incumplimiento de horarios de atención.

1.4. Respuestas a las dificultades

Se sugiere a la comunidad universitaria y a los estudiantes, la resolución de conflictos de manera pacífica, mediante el diálogo y acuerdos de buen trato, con base en la tolerancia, de conformidad con el buen comportamiento que debe tener todo Servidor Público y ciudadano que tenga algún tipo de relación con la Universidad, evitando traumatismos que trasciendan a nivel educativo y conlleven a un desgaste administrativo mediante investigaciones que se pueden evitar.

2. Prestación del Servicio al Ciudadano

Prestar atención en la oficina principal, Red CADE, ferias de Servicio y otros eventos, donde la Universidad Distrital hace presencia a través de todos canales disponibles (presencial, telefónico, web).

2.1. La oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano, además de los trámites escritos, atiende solicitudes verbales elevadas de manera personal en sus instalaciones, relacionadas con los procesos de admisión, inscripción y matrículas, pregrados, posgrados y cursos o actividades de extensión y procedimientos en las diferentes dependencias de la Universidad. De otra parte, se hace entrega de plegables informativos, planes de estudio, perfiles, etc., de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía.

Esta dependencia durante el año 2013 realizó 12 Ferias de Servicio, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, 15 ferias Universitarias y 2 visitas a cada una de las Facultades de la Universidad.



2.2. Resultados:

TRIMESTRE / ATENCIÓN	OFICINA PRINCIPAL - LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E-MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCADE-CAD y CADE CANDELARIA	LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADE-CAD y CADE CANDELARIA	FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS	TOTAL
Trimestre I	66	51	104	158	651	1030
Trimestre II	151	72	289	223	348	1083
Trimestre III	62	43	143	103	1011	1362
Trimestre IV	106	48	342	177	3322	3995
TOTAL	385	214	878	661	5332	7470

Tabla 2: Atenciones Oficina Principal, Red CADE y Ferias de Servicio y Otros Eventos; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano



Ilustración 3: Consolidado de Atenciones 2013

3. Actualización de la información de la entidad

3.1. Además de la atención en cada uno de los puntos de servicio, la dependencia, desarrolló acciones relacionadas con otras de sus funciones y dentro del marco de su competencia, como:

3.1.1. Seguimiento a la Actualización del Portal Web Institucional (PWI)

En el año 2013, se efectuaron dos revisiones del PWI, para su respectiva actualización, registrando cada una de las observaciones, con el objetivo de notificar a las dependencias correspondientes sobre los enlaces a actualizar, y posterior a esto, efectuar seguimiento hasta confirmar que todas las observaciones y sugerencias fueran adoptadas.

3.1.2. Guía de Servicios de la Entidad y Directorio Telefónico

El personal de la dependencia, dentro del proceso de actualización realizó contacto permanente con las dependencias, por vía telefónica y correo electrónico, con el fin de verificar y actualizar la información, de lo cual se tiene reporte de cada una de las actuaciones realizadas para lograr la respuesta por parte de las



dependencias, así como de la actualización como tal, en el cuadro de control diseñado para tal fin.

Por otro lado, la herramienta Directorio, la cual nos apoya la atención a los ciudadanos a través de todos los canales, y además es conocida y utilizada por las diferentes dependencias académicas y administrativas.

3.1.3. Guía de Trámites y Servicios y Mapa Callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Portal del Estado Colombiano

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, tiene a su cargo el Usuario administrador de los aplicativos Guía de Trámites y servicios y Mapa Callejero de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se actualizan mensualmente sus contenidos de acuerdo a las novedades presentadas en la Institución.

Para dar cumplimiento a la Ley No. 962 de 2005 y a la Circular No. 078 de 2009 del Departamento Administrativo del Servicio Civil y en concordancia con la Ley 1474 de 2011 en su artículo 75, la Universidad encomendó a esta oficina y a la Oficina de la Red de Datos UDNET, como administradoras y promotoras de contenidos en el Portal del Estado Colombiano, por lo cual las jefaturas han realizado las gestiones necesarias para el cumplimiento de esta ley, realizando la publicación de los trámites de la Universidad en el Portal del Estado Colombiano.

3.2. Resultados.

3.2.1. En cuanto a la actualización del Portal Web institucional, esta dependencia, efectuó la revisión de 2189 rutas, de las cuales en la primera revisión un 20,47%, corresponde a 448 rutas que requerían algún tipo de modificación; en la segunda revisión se encontró que este indicador se había reducido a 10,05%, equivalente a 220 enlaces.

3.2.2. En cuanto a la revisión de la Guía de Servicios se presenta los siguientes resultados:

% DE AVANCES POR PREGRADOS Y POSGRADOS

		Cantidad Proyectos	
PREGRADOS		41	
%	100	Enviados	
%	100	Confirmación de recibidos	
%	0	No han confirmado	
%	0	No responden	
%	100	Respuestas	
%	100	Respuestas con pensum	
POSGRADOS		33	
%	100	Enviados	
%	100	Confirmación de recibidos	
%	0	No han confirmado	
%	0	No responden	
%	100	Respuestas	
%	N/A	Respuestas con pensum	



% DE AVANCES POR PREGRADOS Y POSGRADOS							
		Pregrados				Pregrados	
%	0	Respuestas sin pensum Pregrados		%	N/A	Respuestas sin pensum Pregrados	
%	N/A	Respuestas con pensum Posgrados		%	97,06	Respuestas con pensum Posgrados	
%	N/A	Respuestas sin pensum Posgrados		%	0	Respuestas sin pensum Posgrados	
%	0	No han respondido		%	0	No han respondido	
%	TOTAL	100	%	%	TOTAL	97,06	%

Tabla 3: Porcentaje de Avance por Pregrados y Posgrados Año 2013; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

El Directorio Telefónico de la Institución, fue actualizado en un 100% que corresponde a 238 dependencias o secciones de la Institución, de acuerdo con los datos reportados.

3.2.3. De otra parte, durante el año 2013, se comenzó a migrar información a la plataforma SUIT 3, que en adelante será la plataforma oficial para subir trámites y servicios al Portal del Estado Colombiano, así como la gestión ante las diferentes dependencias de la Institución, para adelantar la estandarización de algunos de los trámites requeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

3.3. Dificultades:

En el proceso del desarrollo de la actualización de PWI, Directorio telefónico y Guía de Servicios de la Entidad, se evidenció que algunas dependencias no responden al teléfono, y en algunas ocasiones no dan respuesta a las comunicaciones enviadas por este despacho.

En cuanto a la gestión efectuada por la Oficina, para la actualización del Portal del Estado Colombiano, se evidencia que los trámites requeridos por el Departamento Nacional de Planeación DAFP, no se encuentran estandarizados dentro de la Universidad.

3.4. Respuestas a las dificultades

La Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, proyectó oficios de reiteración de actualización de enlaces de la Página Web Institucional y de la Guía de Servicios, a las dependencias respectivas, con el objetivo de actualizarlos en su totalidad.

En casos en los que los funcionarios de algunas dependencias de la Universidad que requerían actualización de Directorio, no contestaban el teléfono, se hizo necesario acudir hasta los puntos donde se encuentran estas oficinas con el fin de actualizar los datos.