



INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Se presenta: Informe Semestral

Año: 2014

Elaborado por:, Diana Lorena Sánchez, María Carolina Córdoba Vega	Aprobado por: Leonardo Gómez París		
Cargo: Contratistas	Cargo: Secretario General		
Fecha de elaboración: 27 de junio de 2014	Fecha de Aprobación: : 9 de julio 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 primer semestre del años 2014.

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

SEMESTRE I - 2014	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	
ENERO	5	9	3	0	0	0	3	10	30
FEBRERO	1	8	2	0	0	0	4	10	25
MARZO	1	3	2	0	0	4	2	10	22
ABRIL	1	7	5	0	0	0	2	5	20
MAYO	2	10	0	0	0	0	3	6	21
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	9	9
TOTAL	10	37	12	0	0	4	14	50	127

Tabla 1: Trámites Escritos Semestre I 2014; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

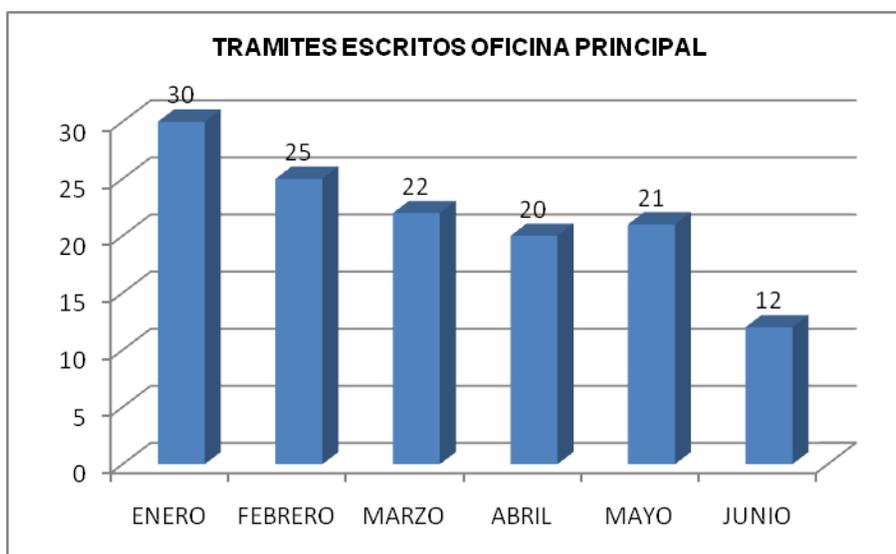


Ilustración 1: Trámites escritos Semestre I 2014, Oficina Principal; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

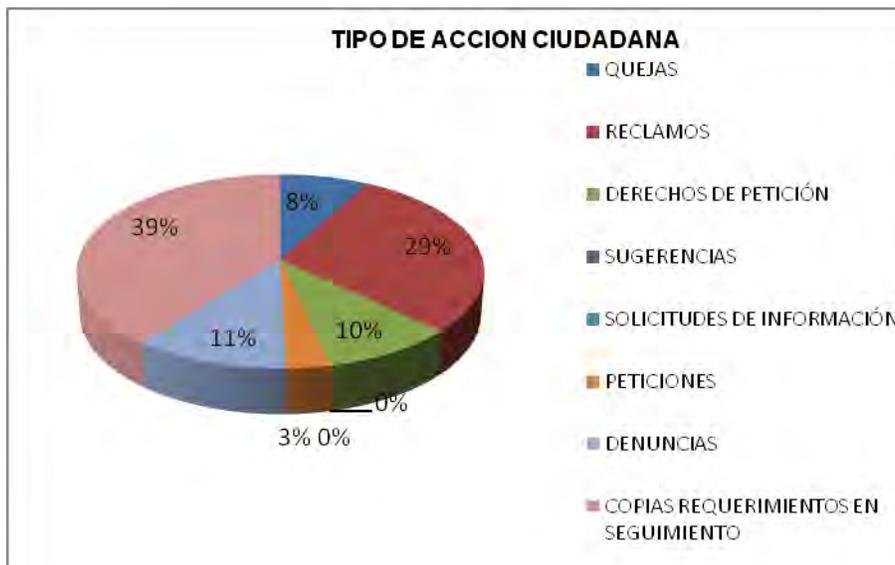


Ilustración 2: Tipo de Acción Ciudadana; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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 todas 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.

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, Ferias Universitarias y otros eventos, donde la Universidad Distrital Francisco José de Caldas 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 primer semestre de 2014, realizó 4 Ferias de Servicio, programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, 4 ferias Universitarias y 5 visitas Facultades.

2.2. Resultados:

MES / ATENCIÓN	OFICINA PRINCIPAL LÍNEA GRATUITA 018000	SOLICITUD POR E-MAIL	PUNTO DE ATENCIÓN SUPERCADÉ-CAD y CADE CANDELARIA	LÍNEA TELEFÓNICA SUPERCADÉ-CAD y CADE CANDELARIA	FERIAS SERVICIOS - OTROS EVENTOS	TOTAL
ENERO	20	19	211	74	38	362
FEBRERO	16	12	30	7	408	473
MARZO	21	11	52	7	0	91
ABRIL	4	7	211	74	6	302
MAYO	18	24	65	17	182	306
JUNIO	9	12	36	9	105	171
TOTAL	88	85	605	188	739	1705

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

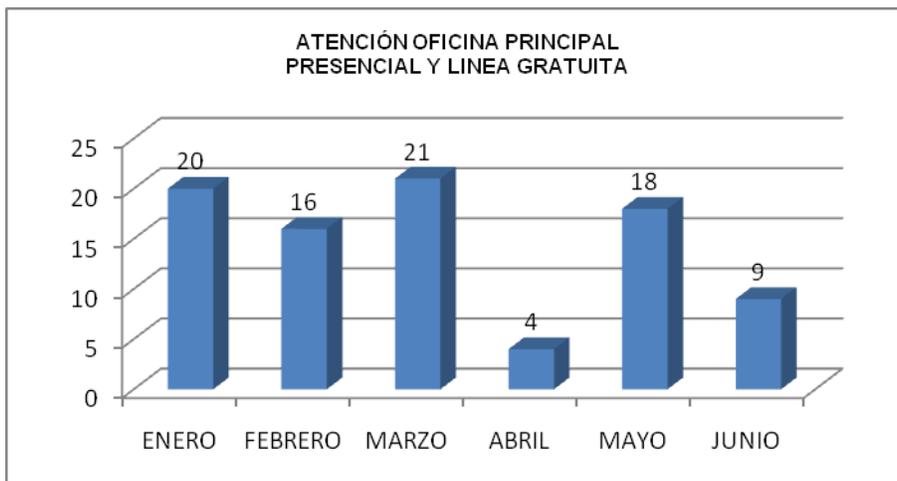


Ilustración 3: Atención Oficina principal presencial y línea gratuita

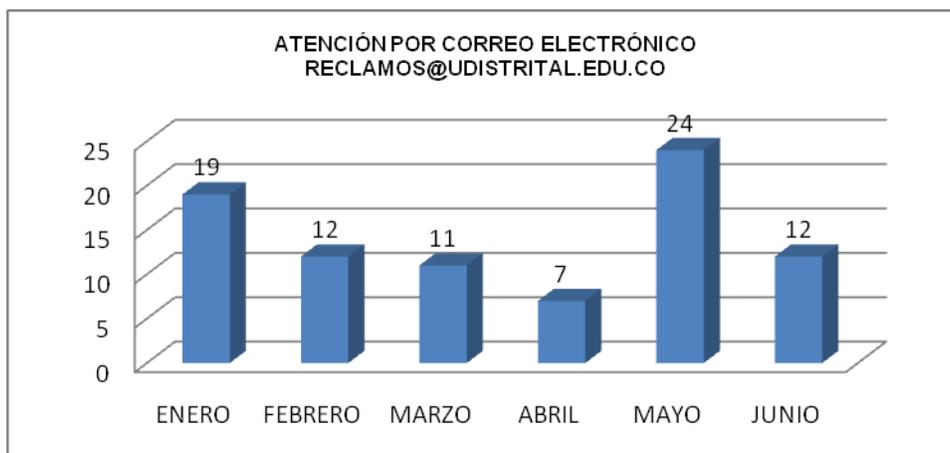


Ilustración 4: Atención por Correo Electrónico

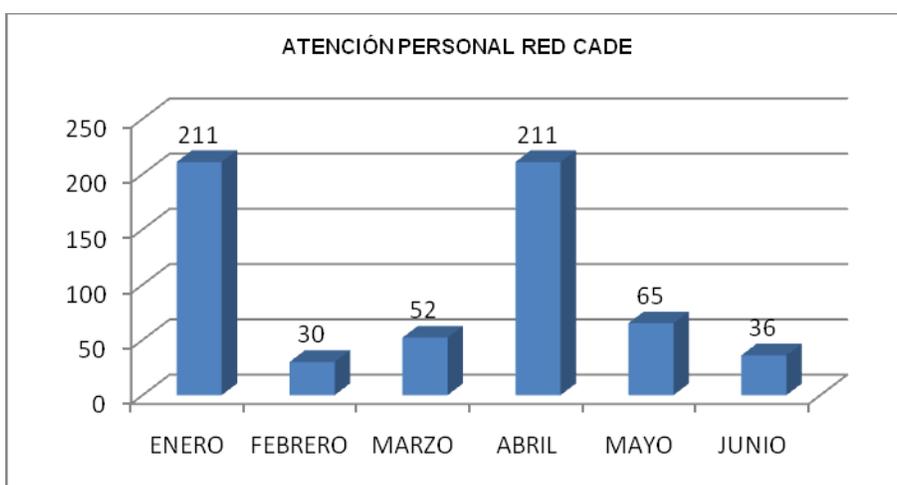


Ilustración 5: Atención Personal Red CADE

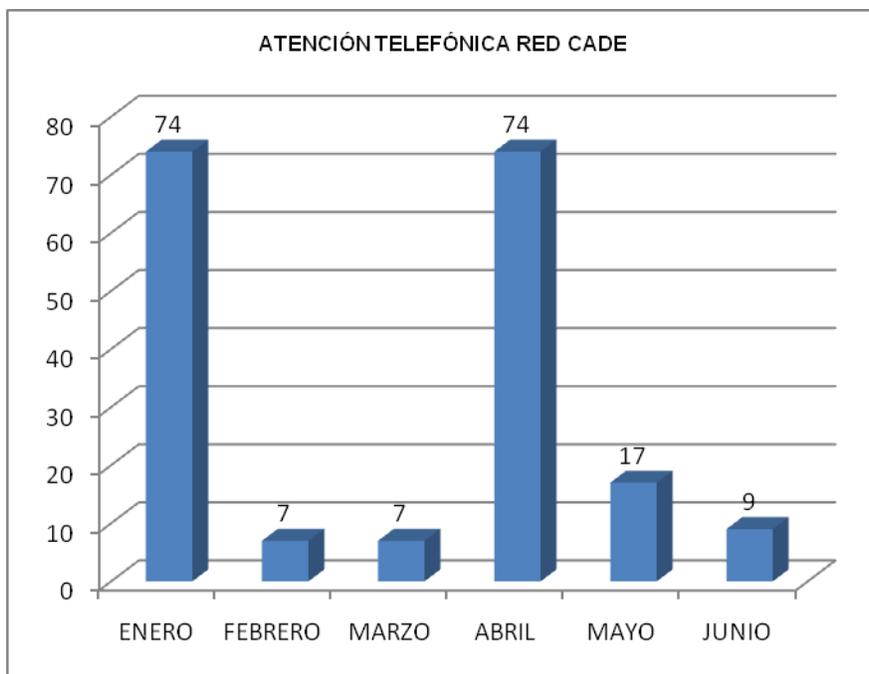


Ilustración 6: Atención telefónica Red CADE

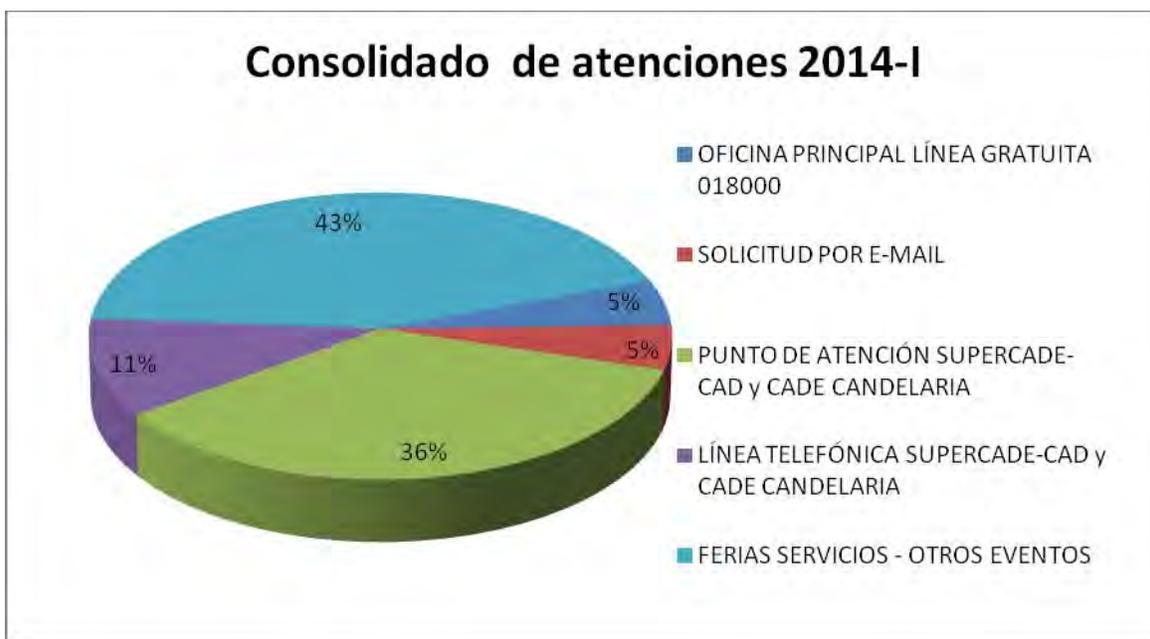


Ilustración 7: Consolidado de Atenciones 2014-I



Evento	Asunto			
	Proceso de Admisión	Proyectos Curriculares y Cursos	Otros	TOTAL
Feria de Servicio al Ciudadano Localidad de Suba	-	38	-	38
Feria de Servicio al Ciudadano Localidad de Suba	-	47	-	47
Feria Colegio San Bartolomé La Merced	-	4	-	4
Super CADE Móvil Bosa Porvenir	51	-	-	51
Feria Universitaria en I.E.D. Francisco Antonio Zea - Usme	63	-	-	63
Feria Universitaria Sibaté	51	-	-	51
Feria Universitaria en I.E.D. Rafael Pombo - Sopó	68	-	-	68
Cade Móvil Plazoleta Suba	105	-	-	105
Visita Facultad de Ingeniería	-	-	66	66
Visita Facultad de Medio Ambiente	-	-	60	60
Visita Facultad de Ciencias y Educación	-	-	52	52
Visita Facultad de Artes ASAB	-	-	60	60
Visita Facultad Tecnológica	-	-	119	119
TOTAL				784

Tabla 3: Descripción Ferias Universitarias, de Servicio y Visita a Facultades Semestre I-2014; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

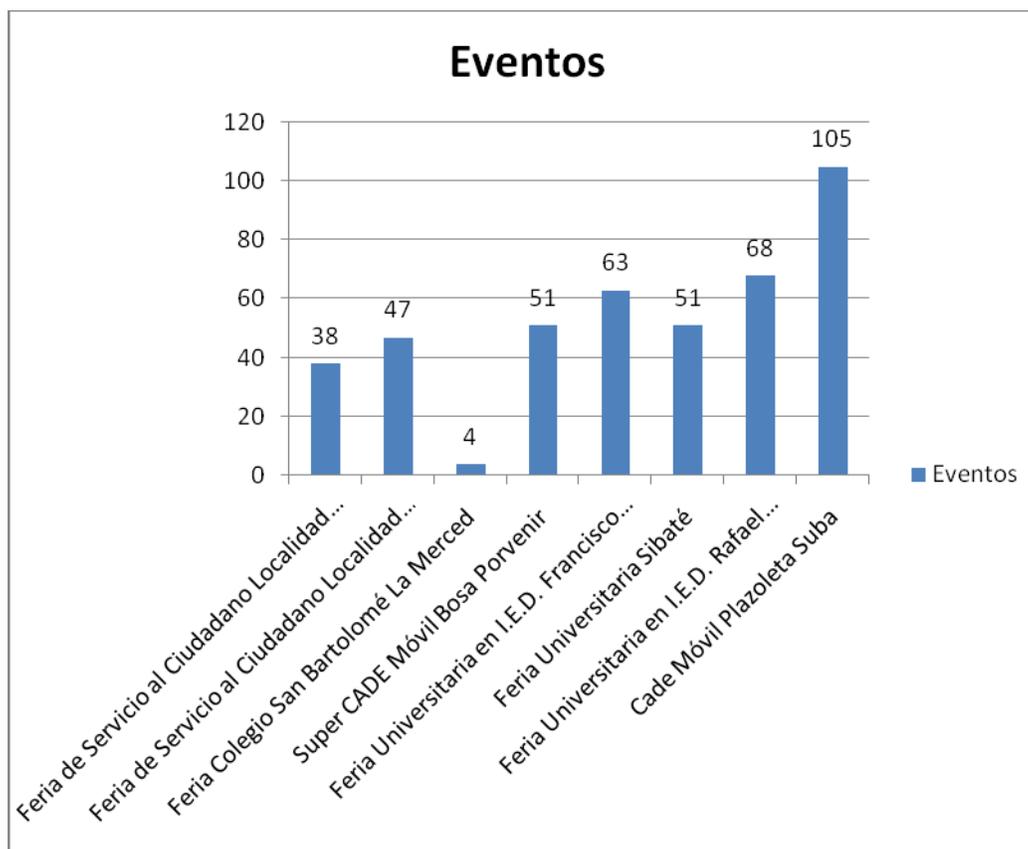


Ilustración 8: Ferias Universitarias y de Servicio

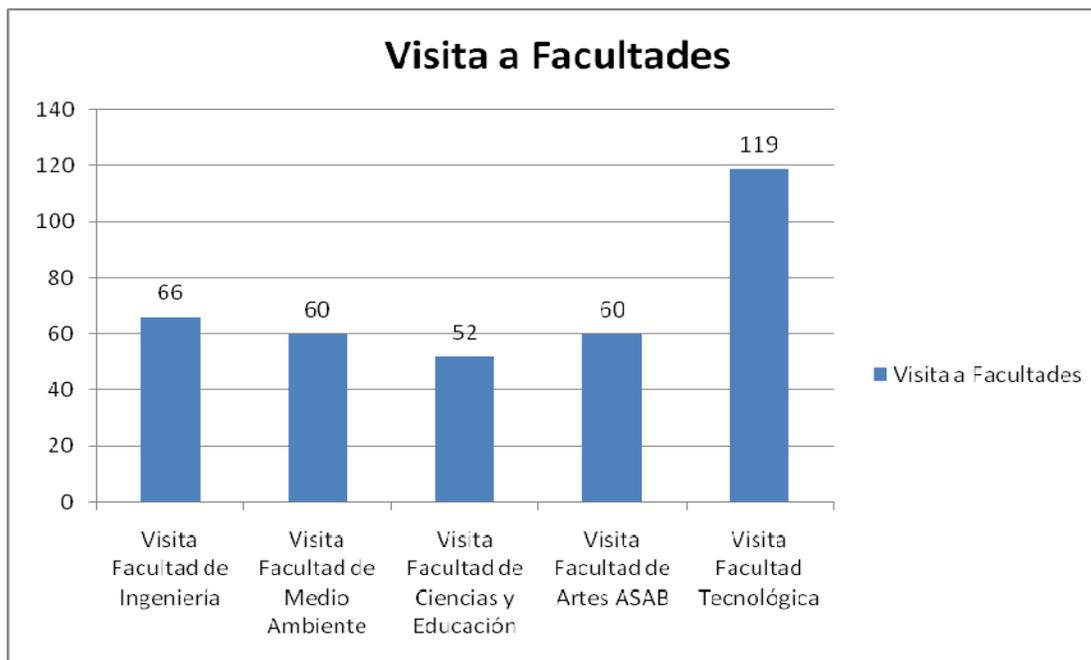


Ilustración 9: Visita a Facultades

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 primer semestre de 2014, 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.

3.1.2. Directorio Telefónico

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.

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.

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.

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.

3.3. Dificultades:

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

Anexos en CD:

1. ASCAT-F01 Relación de Acciones Ciudadanas 2014
2. ASCAT-F02 Relación Copias en seguimiento 2014
3. ASCAT-F03 Relación Llamadas Línea Gratuita 2014
4. ASCAT-F04 Relación Solicitudes E-mail 2014
5. ASCAT-F05 Relación Atención Presencial CADE Candelaria
6. ASCAT-F05 Relación Atención Presencial SuperCADE
7. ASCAT-F06 Relación Atención Telefónica CADE Candelaria 2014
8. ASCAT-F06 Relación Atención Telefónica SuperCADE
9. ASCAT-F07 Ferias de Servicio y Eventos 2014
10. ASCAT-F09 Control Revisión Directorio 2013
11. Análisis Estadístico Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano Semestre-I-2014