



INFORME DE GESTIÓN

OFICINA DE QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Se presenta: Informe Trimestral

Año: 2014 trimestre IV

Elaborado por:, Diana Lorena Sánchez	Aprobado por: José David Rivera Escobar		
Cargo: Profesional OPS Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al ciudadano.	Cargo: Secretario General		
Fecha de elaboración: 9 de enero de 2015	Fecha de Aprobación: : 15 de enero de 2015		
Procesos Relacionado: Servicio al Ciudadano	Página 1 de 10	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
4. Otras actividades

INTRODUCCIÓN:

Teniendo en cuenta el 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 cuarto trimestre del año 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

TRIMESTRE IV - 2014	TRÁMITES ESCRITOS O ACCIONES CIUDADANAS								TOTAL
	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIAS	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	PETICIONES	DENUNCIAS	COPIAS REQUERIMIENTOS EN SEGUIMIENTO	
OCTUBRE	0	5	5	0	0	0	2	8	20
NOVIEMBRE	3	11	7	0	0	0	3	9	33
DICIEMBRE	1	10	8	0	2	0	0	4	25
TOTAL	4	26	20	0	2	0	5	21	78

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

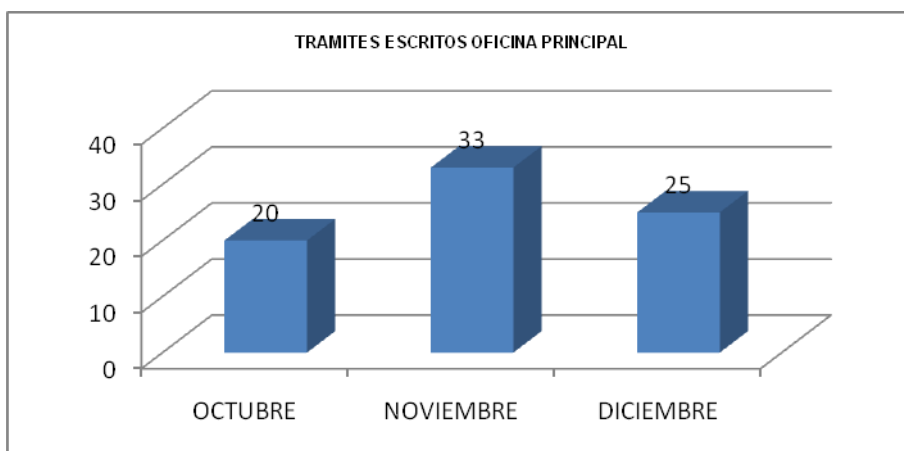


Ilustración 1: Trámites escritos Trimestre IV 2014, Oficina Principal; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

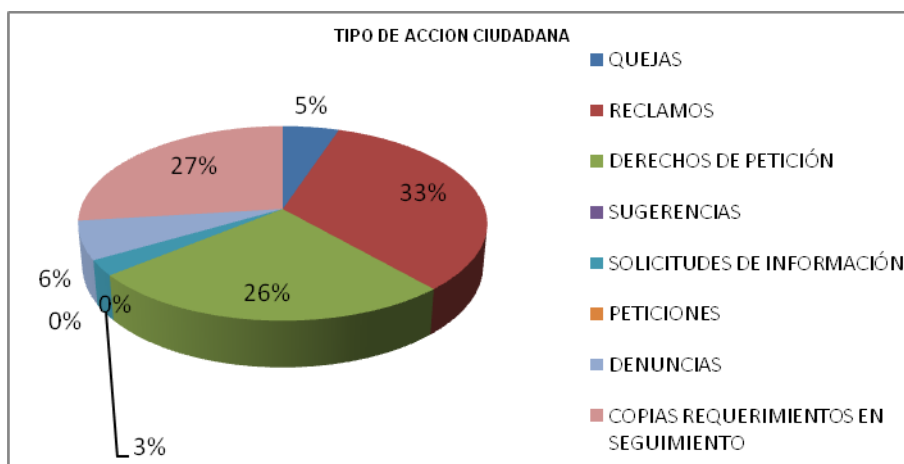




Ilustración 2: Tipo de Acción Ciudadana; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

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 evidenciaron 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 cuarto trimestre de 2014, realizó 1 Feria de Servicio, programada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, 4 ferias Universitarias y 5 visitas a facultades.

2.2. Resultados:

TRIMESTRE IV - 2014	TRÁMITES VERBALES - CORREO ELECTRÓNICO - RESPUESTA DIRECTA					TOTAL
	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	
OCTUBRE	74	15	86	95	324	594
NOVIEMBRE	12	28	25	18	0	83
DICIEMBRE	5	1	21	1	0	28
TOTAL	91	44	132	114	324	705

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

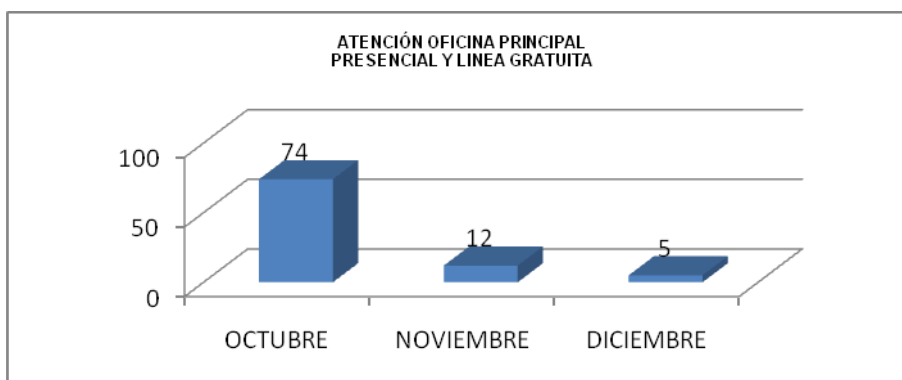


Ilustración 3: Atención Oficina principal presencial y línea gratuita

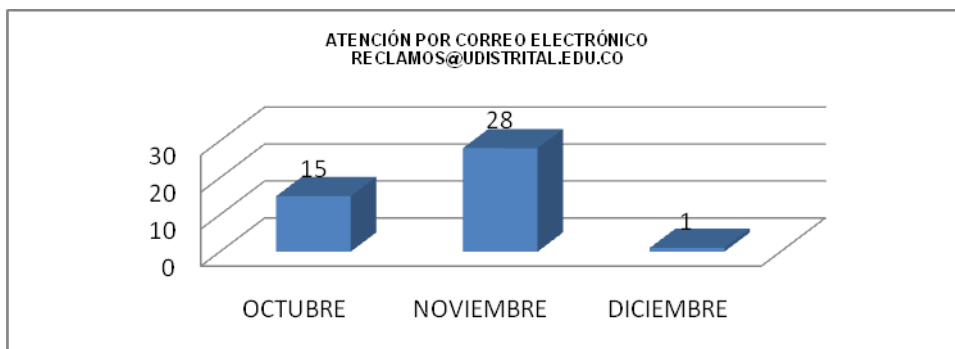


Ilustración 4: Atención por Correo Electrónico

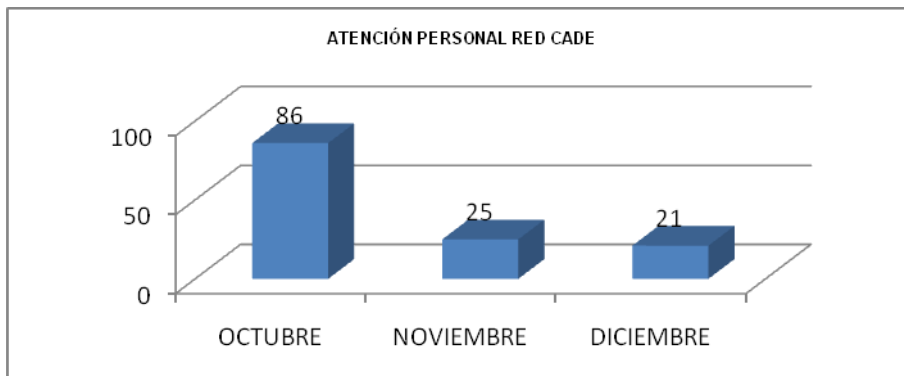


Ilustración 5: Atención Personal Red CADE

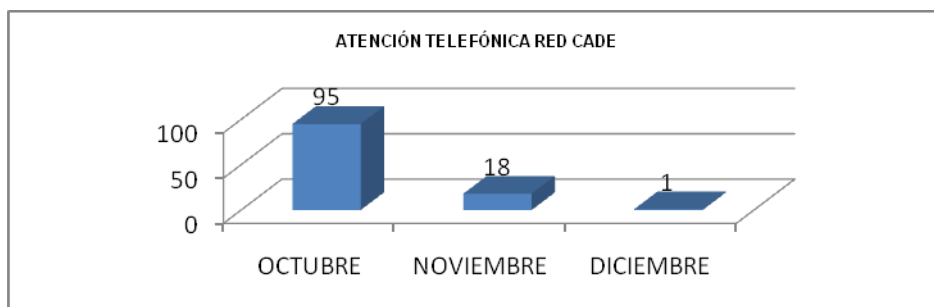


Ilustración 6: Atención telefónica Red CADE

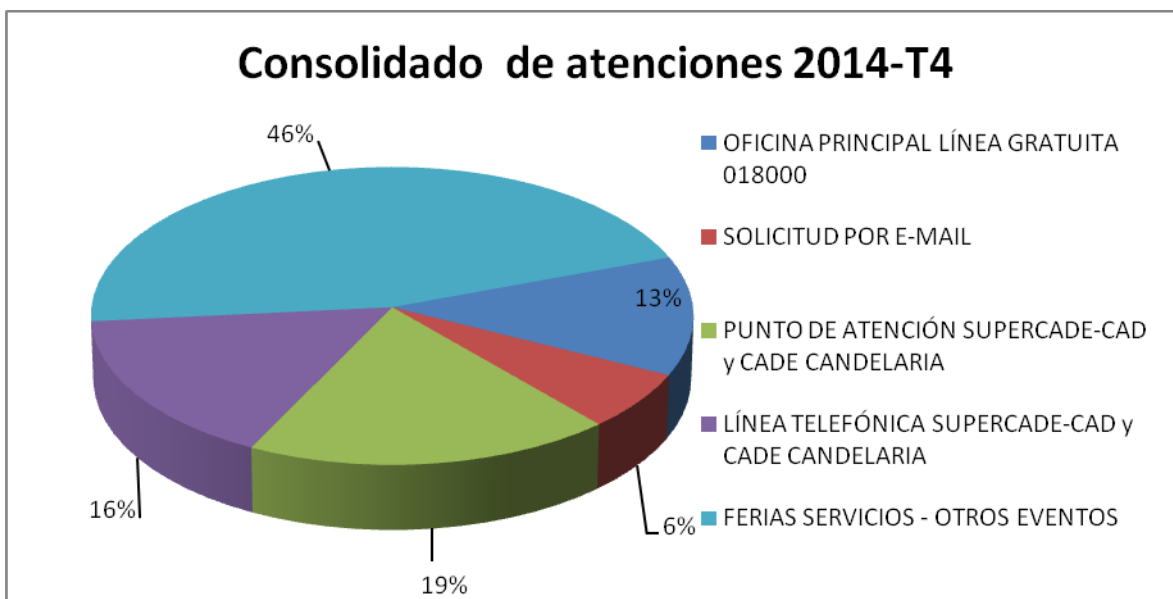


Ilustración 7: Consolidado de Atenciones 2014-T4



Evento	Asunto				
	Proceso de Admisión	Proyectos Curriculares y Cursos	Teléfonos, direcciones y otros datos	Otros	TOTAL
Feria móvil la Perseverancia	20	0	0	0	20
Colegio Restrepo Millán sede 2	24	0	0	0	24
Feria universitaria en facultad tecnológica día 1	81	0	0	0	81
Feria universitaria en facultad tecnológica día 2	56	0	0	0	56
Colegio Jaime Pardo Leal	20	0	0	0	20

Tabla 3: Descripción Ferias Universitarias, de Servicio y Visita a Facultades Trimestre 4-2014; Fuente: Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano

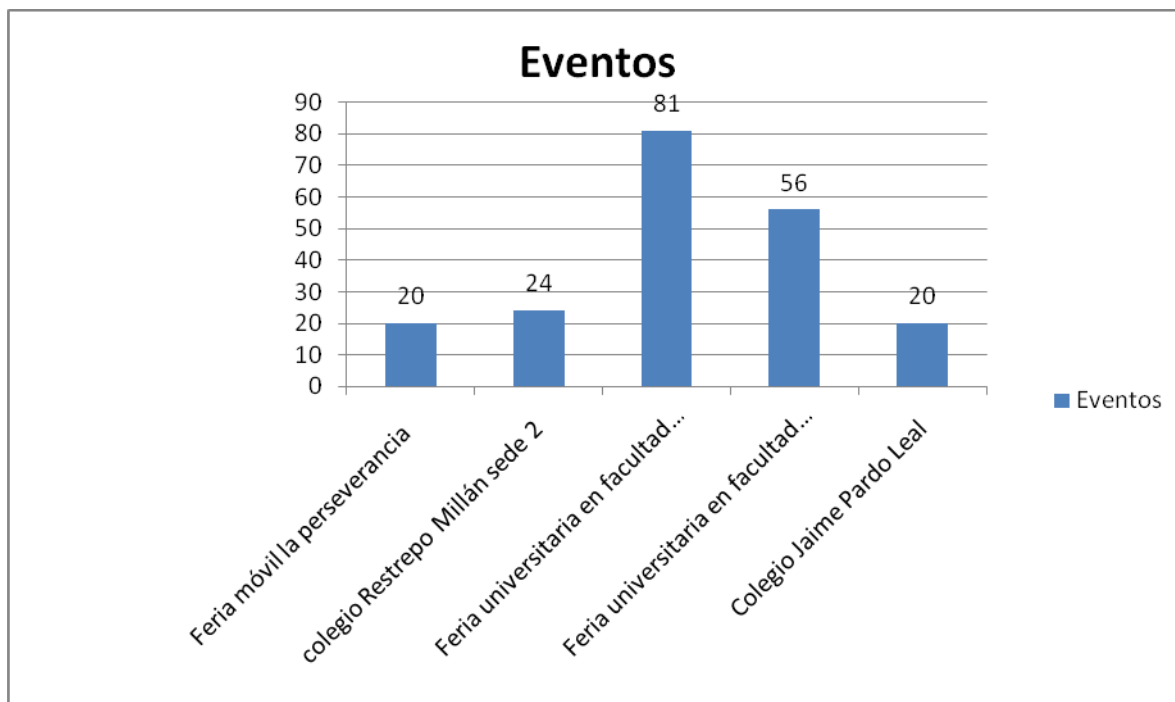
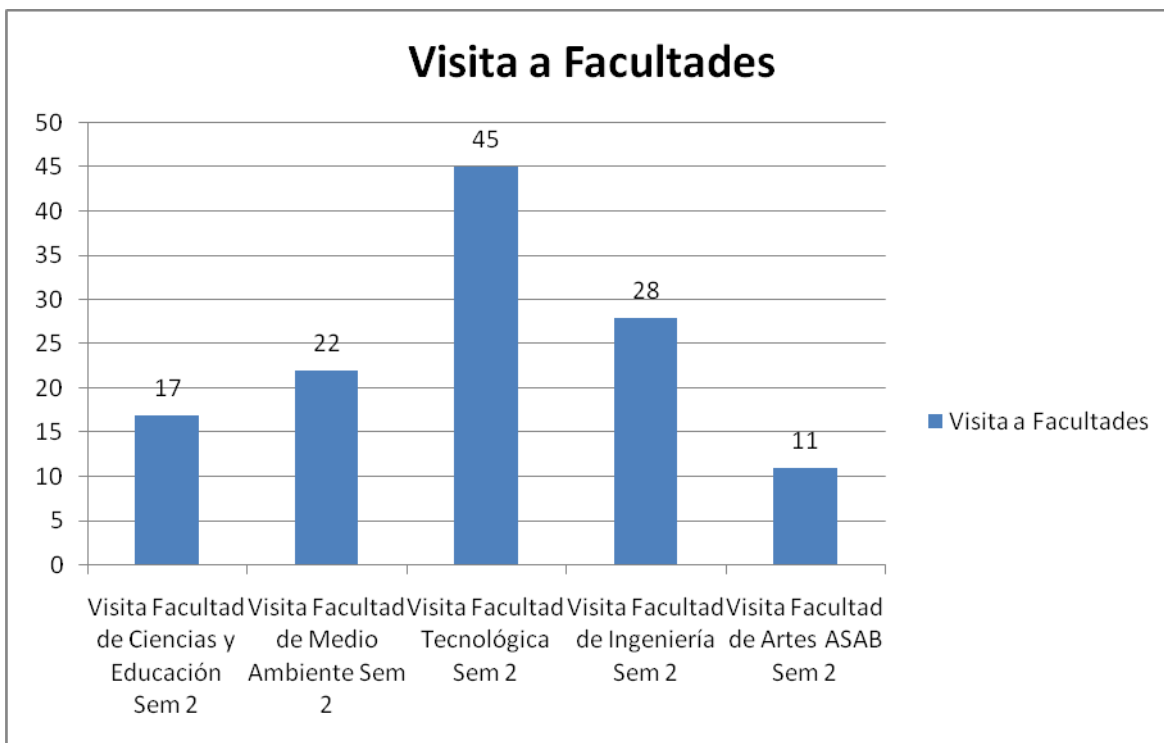


Ilustración 8: Ferias Universitarias y de Servicio



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. 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, se actualizó en el mes de diciembre.

3.1.2. 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.

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 DE LA ACTUALIZACIÓN DEL 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.

4. Otras actividades

- En el ejercicio de modernización y mejoramiento del servicio al ciudadano de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano pretende implementar una serie de estrategias que buscan lograr mejorar la atención a nuestros ciudadanos, teniendo como principio la facilitación de trámites a los ciudadanos, apoyando eficientemente las acciones de respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición, denuncias, solicitudes de información, a efectos de que nuestra misión se convierta en una gestión transparente y con acceso a la información, en razón a lo anterior la Oficina de quejas, reclamos y atención al ciudadano, desea implementar como herramienta de apoyo, un sistema de información, donde el ciudadano pueda registrar y hacer seguimiento en línea a sus requerimientos y así mismo que permita a esta dependencia, gestionar en su interior, las acciones ciudadanas remitidas por los ciudadanos y medir a través de una encuesta la satisfacción del ciudadano. Lo anterior permitirá definir estadísticas e indicadores más claros acerca del proceso de servicio al ciudadano al interior de la Entidad, en consecuencia, esta dependencia ha definido los requerimientos del sistema de información del proceso de servicio al ciudadano, que permita mejorar la efectividad y la capacidad para atender de manera más efectiva los requerimientos de los ciudadanos, con el fin de dar inicio con el desarrollo del sistema de información teniendo el apoyo de la Oficina Asesora de Sistemas.
- Con el propósito de continuar mejorando institucionalmente y de aumentar la respuesta oportuna, objetiva y coherente al ciudadano, se solicitó a la emisora LAUD, una "Pauta", con el fin de dar a conocer el procedimiento, para la recepción el trámite y la solución, de quejas, reclamos, derechos



de petición, solicitud de información, consultas, y denuncias elevadas a la Universidad Distrital, iniciativa que ha sido muy provechosa, toda vez que muchos ciudadanos han conocido la Oficina a través de esta pauta.

- Se socializó a través de correo electrónico la circular de directrices para la presentación de acciones ciudadanas, así como la carta de puntos de atención y derechos y deberes de los ciudadanos.
- Se efectuaron solicitudes para la señalización de la Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano, a la División de Recursos Físicos, a través de avisos o señales en el cuarto piso, que muestren al ciudadano donde se encuentra ubicada esta dependencia, lo anterior teniendo en cuenta que el canal presencial debe ser de fácil acceso a los ciudadanos y se constituye en el más importante punto de contacto entre el ciudadano y dicha Oficina.
- Se diligenció la encuesta de autoevaluación del cumplimiento del artículo 3º “de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las P.Q.R.S. de los ciudadanos, en el distrito capital” Decreto 371 de 2010, correspondiente a la pasada vigencia 2013, con el apoyo de Control Interno.

Anexos:

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. Análisis Estadístico Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano Trimestre IV de 2014