

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y
FELICITACIONES (PQRSD-F)**

Proceso: Gestión de la Evaluación – GE

I SEMERSTRE (enero – junio) 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. INDICADOR	3
5. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	5
5.1 Canal Telefónico.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Canal Presencial.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Atención Presencial.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Correspondencia.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Buzones	Error! Bookmark not defined.
5.3 Canal Digital.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.1 Correo electrónico.....	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Formulario Electrónico	Error! Bookmark not defined.
5.3.3 Chat de Servicio	Error! Bookmark not defined.
5.3.4 Redes Sociales	Error! Bookmark not defined.
5.3.4.1 Twitter	Error! Bookmark not defined.
5.3.4.2 Facebook	Error! Bookmark not defined.
5.3.4.3 Instagram.....	Error! Bookmark not defined.
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	Error! Bookmark not defined.
6.1 PQRSD-F Clasificadas por Medio de Recepción	Error! Bookmark not defined.
6.2 Quejas y Reclamos más frecuentes	Error! Bookmark not defined.
6.3 Traslado de PQRSD-F a otras entidades	Error! Bookmark not defined.
6.4 Ley de Transparencia.....	Error! Bookmark not defined.
7. CONCLUSIONES	Error! Bookmark not defined.
8. RECOMENDACIONES	Error! Bookmark not defined.

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un Link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios...” y de la Circular Externa No. 001 de 2011 expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden Nacional y Territorial “Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento...”; la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones correspondiente al primer semestre del año 2019.

2. OBJETIVOS

Realizar la verificación del cumplimiento de requisitos legales y procedimientos establecidos al interior de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

3. ALCANCE

El seguimiento se realiza tomando los diferentes canales de atención al ciudadano, dispuestos por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte (escrito, presencial, telefónico y virtual), en el periodo enero 01 a junio 30 de 2019.

4. INDICADOR

- a. **Nombre del Indicador:** Peticiones, quejas, reclamos y denuncias resueltos
- b. **Objetivo del Indicador:** Determinar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan los clientes a la institución y su nivel de respuesta
- c. **Unidad de Medida del Indicador:** Porcentaje
- d. **Fórmula para su cálculo:**

$$\frac{\text{Número de P.Q.R.S resueltos}}{\text{Total de P.Q.R.S recibidos}}$$
- e. **Rangos de evaluación:**
 - < 60% Ineficiente;
 - >60% <89% Aceptable;
 - > 90% Eficiente

RESPUESTA PARCIAL O PENDIENTE	RESPUESTA DEFINITIVAS
0	4.611
0%	100%

Indicador: $\frac{\text{Número de P.Q.R. resueltos}}{\text{Total de P.Q.R. recibidos}} = 100\%$

Según el rango de evaluación el 100% corresponde a una puntuación EFICIENTE en el tratamiento de las PQRSD-F



Las oficinas y unidades competentes dieron respuesta oportuna a las PQRSD-F en un 100%.

5. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los canales de atención al ciudadano tienen el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado y establecer los canales idóneos a través de los cuales las personas puede presentar ante la entidad cualquier tipo de petición.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, a través del procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD-F y el Protocolo de Atención y servicio al Ciudadano, ha adoptado los siguientes canales:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Unidad de Atención al Ciudadano	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los responsables de la información de acuerdo con la consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano Línea Fija (Santiago de Cali)	018000413691 +57 (2) 5540404	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Línea de atención al ciudadano, en la cual se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Institución.
Virtual	Formulario página web	http://www.endeporte.edu.co/atencion-usuario/quejas-reclamos-peticiones-y-felicitaciones	El portal y los correos electrónicos, se encuentran activos las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dichos medios se gestionan en horas y días hábiles	Permite registrar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado del trámite de la solicitud.
	Correo Electrónico	atencionalciudadano@endeporte.edu.co		Por este canal, se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y se aplica el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016
	Correo electrónico notificaciones judiciales	judicial@endeporte.edu.co		Por este canal se atienden las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados.

	INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)
---	--

Escrito	Ventanilla Única	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte Segundo piso Edificio Administrativo	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm	Se permite radicar todo tipo de solicitudes.
	Buzón de sugerencias	Por todo el campus Institucional	Cuando el campus Institucional este abierto	Se permite radicar todo tipo de solicitudes.

SOLICITUDES DE LOS CIUDADADNOS				
PERIODO	I TRIM	II TRIM	TOTAL SEM	%
Certificados Académicos (total semestre)	648	187	835	19%
Certificados Financieros (total semestre)	38		38	1%
validaciones de título (total semestre)	45	57	102	2%
Radicación Ventanilla Única (total semestre)	958	897	1855	41%
Atención Recepción Área Académica	753	810	1563	35%
Correo Atención al Ciudadano	51	65	116	3%
			4509	100%

Para el periodo analizado se puede observar que el 41% de las solicitudes de los ciudadanos se hizo por medio de la Ventanilla única, seguida de la atención prestada por la recepción del área Académica con un 35% de participación. Por estos dos canales se atiende el 76% de los requerimientos ciudadanos.

Se había recomendado anteriormente que para llevar un control y establecer una estadística sobre la atención al ciudadano se utilizaran turneros. La recomendación fue atendida y sus resultados al primer semestre de este año 2019, son los siguientes:

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)</p>
---	---

Unidad	Crédito y Cartera						TOTAL
Mes	ene	feb	marzo	Abril	mayo	Jun	
Cantidad de Personas Atendidas	1286	587	526	438	1357	1985	6179
	21%	9%	9%	7%	22%	32%	100%

Unidad	REGISTRO Y ADMINISIONES						TOTAL
Mes	ene	feb	marzo	Abril	Mayo	Jun	
Cantidad de Personas Atendidas	1385	606	541	1245	1861	713	6351
	22%	10%	9%	20%	29%	11%	100%

Con los resultados obtenidos se puede visualizar que se generan unos picos de atención en los meses de enero, mayo y junio, lo cual debe permitir a la organización disponer de personal y recursos para generar satisfacción en los usuarios en la prestación del servicio.

Los buzones se encuentran distribuidos por toda la institución lo cual permite que los clientes externos e internos tengan la posibilidad de manifestar sus inquietudes positivas como negativas respecto a la prestación de los servicios que se brindan.

Cada 15 días la Secretaría General recorre los sitios de las PQRSD-F en compañía de la Oficina de Control Interno, para revisar y recopilar las inquietudes que hayan sido presentadas

Otra situación que se pudo constar fue que el formulario electrónico y el chat de servicio Institucional está operando; para el periodo que nos ocupa se recibieron 12 PQRSD-F y se dio respuesta a 85 solicitudes del Chat y a 421 por correo electrónico.

Informe de redes sociales del 26 de septiembre del 2018 al 3 de julio del 2019

Como parte de las estrategias que buscan promover las actividades y servicios institucionales, la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa fortalece sus redes sociales en Facebook, Twitter e Instagram e implementa servicios como el streaming, herramienta que permite grabar en tiempo real o "en vivo", los hechos noticiosos más relevantes de la institución. En razón a lo anterior, hasta la vigencia julio del 2019 se han realizado transmisiones que permiten promover la interacción de los seguidores existentes y de cautivar nuevos públicos que garantizan el crecimiento de las redes sociales institucionales que se transforman cada vez más en uno de los medios más visitados por los internautas.

2. Crecimiento de las redes sociales vigencia 2019

TWITTER

Seguidores: Seguidores 2018 (1.919) vs seguidores 2019 (2.297): Total seguidores nuevos (378)

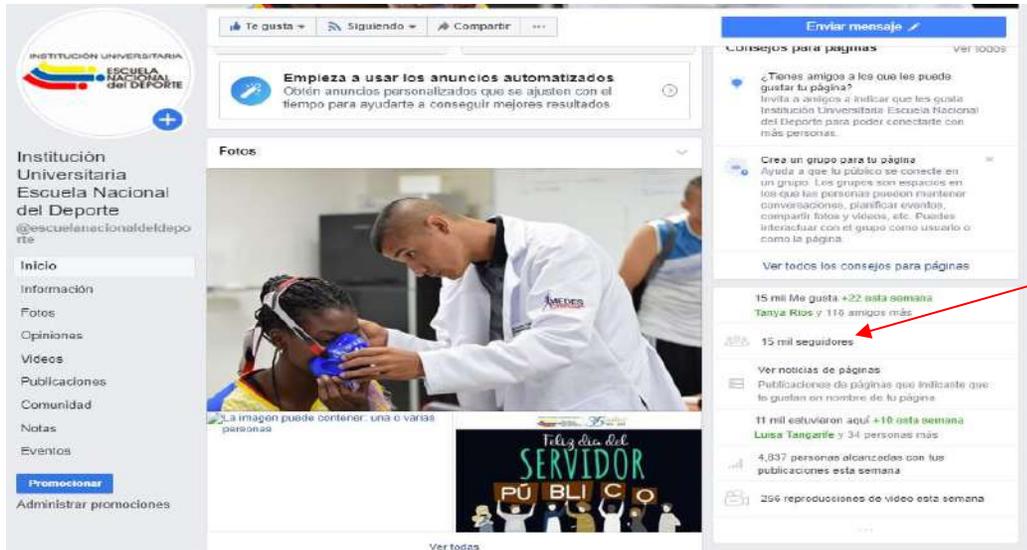
Tweets: Hasta el 2018 (2.844) vs Julio de 2019: (3.325). Total tweets generados en la vigencia: (481)

Impresiones: Del 1 de marzo del 2019 al 3 de julio del 2019 se lograron (38.2K)



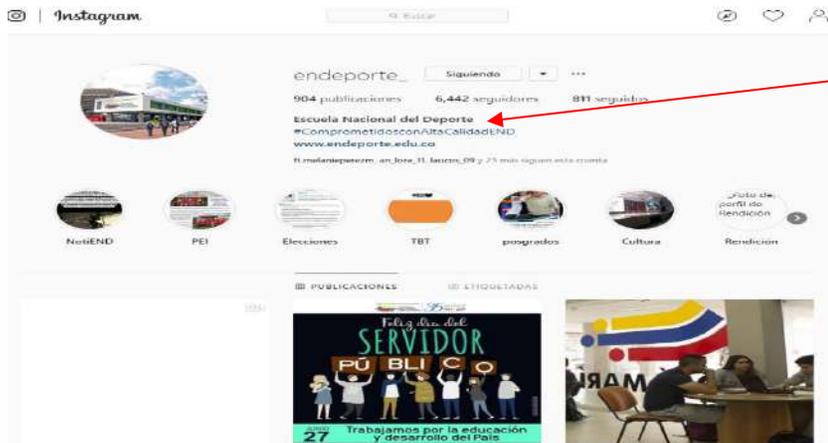
FACEBOOK:

Me gusta: Sep. / 2018 13.008 vs Julio del 2019 (15 mil) y (15 mil) seguidores activos. Total me gustas alcanzados 1.992 nuevos seguidores que conforman la comunidad.



INSTAGRAM:

Sep. /2018 la red social contaba con 3.642 seguidores y 576 publicaciones. A la fecha, en julio del 2019, la red social cuenta con (6.441), es decir, aumentó en 2.799 seguidores a través de (904) publicaciones. Durante la vigencia se lograron 328 publicaciones.



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)</p>
---	---

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A pesar que la Secretaría General, a través de la Unidad de Atención al Ciudadano realizó la socialización del procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-F) a los estudiantes de primer semestre para el uso de estos mecanismos, se debe continuar con las campañas por medios electrónicos, correo y audiocom para que se usen estos medios, por toda la comunidad académica.

Hay que Institucionalizar la consolidación de los datos estadísticos (número de chat, temas, usuarios que ingresan y tendencias en las consultas, entre otros) y reportarlos semestralmente a la Secretaria General y la Oficina de Control Interno, clasificándolas por tipo y asunto de la atención.

Sin lugar a dudas la Institución cuenta con canales idóneos para recibir y dar respuesta oportuna a los peticionarios.

Como mecanismo de control y análisis para el seguimiento de las PQRSD-F de la Institución, pudimos observar que se diligencia una matriz de Radicación, Remisión, Seguimiento y Evaluación de PQRSD-F,

Con el aplicativo Sevenet, se realiza un mejor control y seguimiento a las diferentes solicitudes, creando alertas para una respuesta oportuna. Con este instrumento cada responsable puede dar cumplimiento a los requerimientos solicitados dentro de los tiempos establecidos.

Los ciudadanos no están haciendo uso efectivo de las PQRSD-F en la página web Institucional, razón por la cual se deben reforzar las campañas de sensibilización sobre este servicio.

Con los turneros se dio un mayor orden de atención y control a la cantidad semanal, mensual y trimestral que atienden las ventanillas de Crédito y Cartera, Tesorería y la unidad de Admisiones y Registro Académico; Esa información servir de base para optimizar cada día aún más el servicio prestado

Se observó que el mayor número de solicitudes son las certificaciones de las Unidades Admisiones y Registro Académico y Crédito y Cartera.

Importante mejorar la coordinación y cooperación a todo nivel entre unidades y oficinas de la misma Institución, con el fin de optimizar la eficiencia en la atención de solicitudes de la ciudadanía y mejorar los tiempos de respuesta.

Se pudo constatar que existen oportunidades de mejora concerniente a la cultura de los funcionarios para responder las peticiones en los términos de la normatividad vigente

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)</p>
---	---

Se concluye que las solicitudes de redireccionamiento son las más predominantes en el correo electrónico de atención al ciudadano, la ventanilla única y la recepción del área académica

Es importante recomendar se comience a gestionar la gestión para la integración del correo electrónico de atención al ciudadano con la ventanilla única.

Original firmado

FERNANDO HERNANDEZ DÍAZ
Jefe Oficina de Control Interno