

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA




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

Proceso: Gestión de la Evaluación - GE

Julio 2016

TABLA DE CONTENIDO

	Pág
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. INDICADOR	3
5. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
5.1 Canal Escrito	5
5.2 Canal Telefónico.....	5
5.3 Canal Presencial	6
5.4 Canal Virtual	6
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	7
6.1 PQRSD-F Clasificadas por Tipo	7
6.2 PQRSD-F Clasificadas por Canales de Atención	8
6.3 PQRSD-F Clasificadas por Tiempos de Respuesta	9
6.4 PQRSD-F Clasificadas por Proceso	10
6.5 Quejas y Reclamos más frecuentes	11
7. CONCLUSIONES	11
8. RECOMENDACIONES	11

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

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 2016.

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 de 2016 y junio 30 de 2016.

4. INDICADOR

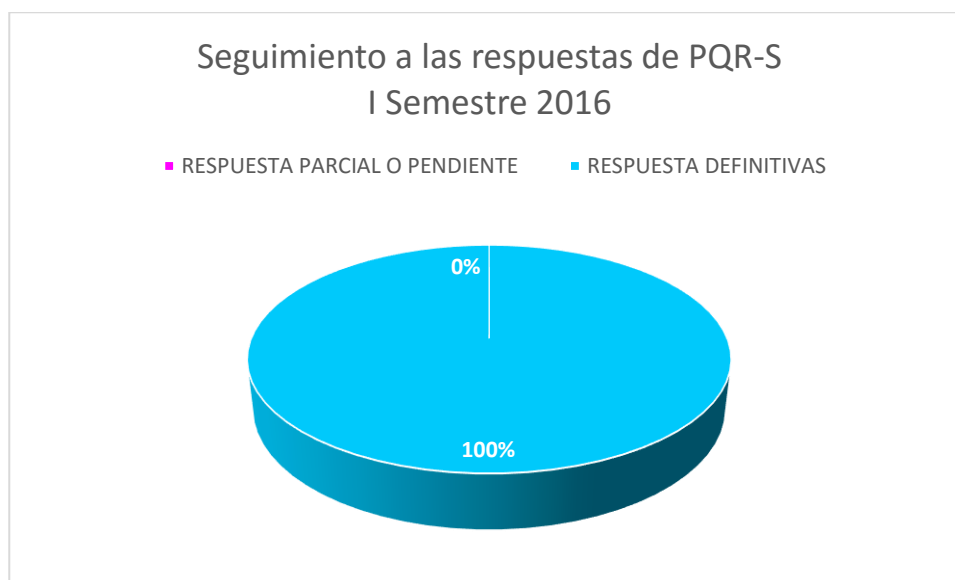
- a. **Nombre del Indicador:** Peticiones, quejas, reclamos y denuncias resueltos
- b. **Objetivo del Indicador:** Determinar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan los clientes a la institución y su nivel de respuesta
- c. **Unidad de Medida del Indicador:** Porcentaje
- 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	100
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 pueden 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, ha adoptado los siguientes canales:

- ✓ **Escrito:** Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud: Se hace a través del formato IG.2,0.19.04.01 Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias (PQRSD-F), por medio de los buzones.

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

- ✓ **Telefónico:** Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud: Se cuenta con línea telefónica 5540404 ext. 230.
- ✓ **Presencial:** Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud: Se cuenta con la siguiente localización física Calle 9 #34-01 Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia y Código Postal: 760042.
- ✓ **Virtual:** Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud atencionalciudadano@endeporte.edu.co y Formulario electrónico, se cuenta con el Sistema de Gestión PQRSD-F que permite presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones y consultar su desarrollo y se hace por medio del link <http://200.29.103.244/pqrs/pqrs.php> que se encuentra en la página web de la Institución.

5.1 Canal Escrito

- a. Buzones: Se encuentran establecidos once (11) buzones para la recepción de las PQRSD-F, a los cuales se les hace seguimiento dos veces a la semana, dejando constancia de radicación en ventanilla única. Se verificó que se encuentran en óptimas condiciones y en funcionamiento, la llave de los buzones la maneja el Profesional Universitario de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo, quien lo abre cada dos días a la semana con acompañamiento de la Oficina de Control Interno y también se constató que se surten los buzones con formatos para la recepción de PQRSD-F.

Para el período en mención no se presentaron denuncias.

Se recibieron 30 PQRSD-F a través de los diferentes buzones, a los cuales se les ha dado trámite. La verificación del servicio se observa en el formato de respuesta a PQRSD-F donde se califica el grado de satisfacción de la respuesta.


Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Se observa que algunas de las respuestas a las PQRSD-F no están siendo enviadas a la Secretaría General conforme al procedimiento, lo cual no permite visualizar la trazabilidad.
- ✓ Se observa que los buzones se encuentran en lugares visibles y se realiza seguimiento dos veces por semana; se sugiere reubicar el buzón que se encuentra en la Unidad de Admisiones y Registro Académico el cual se encuentra sin techo lo que ocasiona que se moje cada vez que hay lluvias.
- ✓ Se sugiere continuar con las campañas por medios electrónicos, correo y audiocom para que se usen estos medios; así como sensibilizar a los usuarios sobre los conceptos de queja, reclamo y servicio no conforme.

5.2 Canal Telefónico

La Institución cuenta con una planta híbrida que permite integrar líneas análogas y líneas IP, también hay salida a llamadas a celular; lo anterior posibilita la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano.

Para el período evaluado no se registraron PQRSD-F realizados a través de la línea telefónica 5540404.

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

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Con el fin de contar con estadísticas reales sobre la atención que brinda la Institución a través del canal telefónico, es importante contar con el mecanismo para realizar el registro de la información.

5.3 Canal Presencial

Este es un canal en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información u orientación relacionada con el quehacer de la Institución.

Se cuenta con un turnero para el registro de la totalidad de los usuarios atendidos en la Unidad de Crédito y Cartera, contando a la fecha con una atención a razón de 80 usuarios de cada jornada en períodos de matrícula.

5.4 Canal Virtual

Permite la interacción de la Institución y los usuarios, a través de medios electrónicos.

- a. Correo electrónico: Del correo de la Secretaría General se verificó que se recibieron 82 peticiones por este medio, siendo las más frecuente la solicitud de certificación de verificación de títulos.
- b. Se evidencia que funciona el link del portal institucional <http://200.29.103.244/pqrs/pqrs.php>, para las PQRSD-F Virtuales; sin embargo no se recibieron; se debe actualizar la información relacionada con las denuncias.
- c. Redes Sociales (Facebook- Twitter): Una vez revisada la información de las redes sociales suministrada por la Unidad de Comunicaciones, Relaciones y Prensa, se observó que los usuarios a través de mensajes internos solicitan orientación en diversos temas.
- d. Chat de Servicio. Comenzó a operar en el mes de febrero del presente año, los días lunes, miércoles y viernes de 8: 00 am a 10:30 am.

Se observa en su estadística histórica que hubo una interacción en línea con 162 personas de febrero a junio.

Conclusiones y recomendaciones Canal Virtual

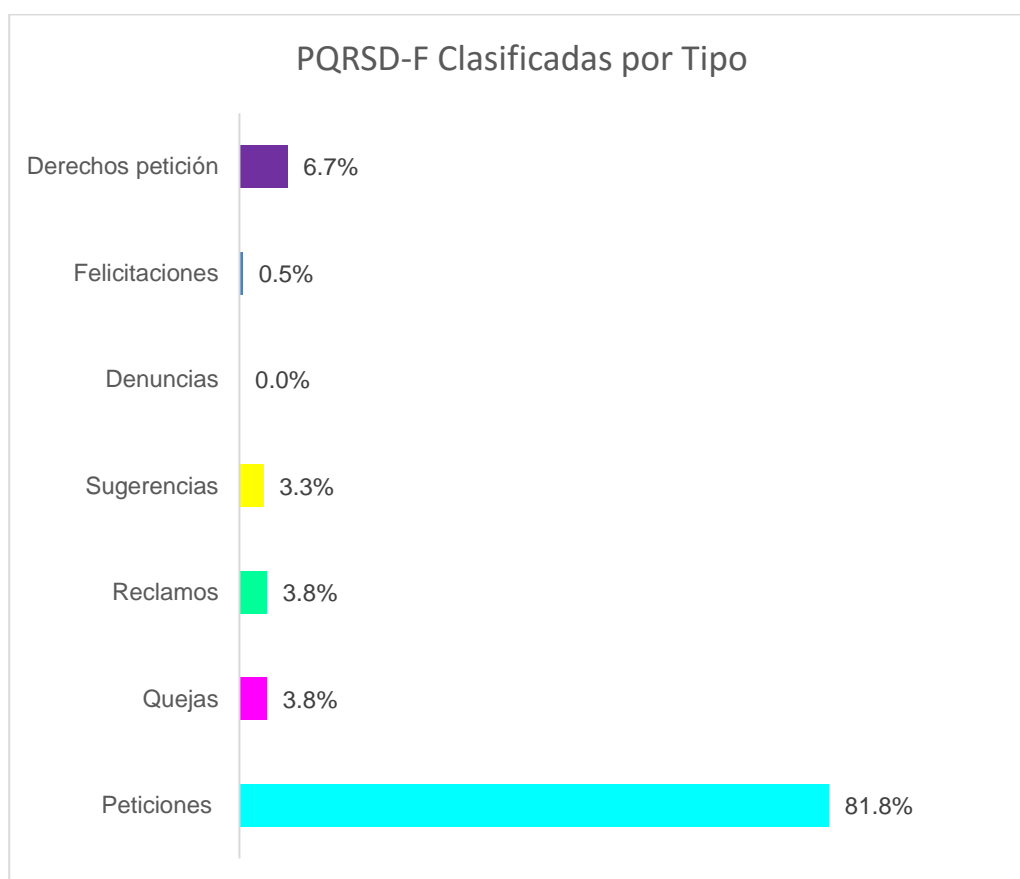
- ✓ Es importante definir lineamientos para el tema de los datos estadísticos (número de chat, temas, usuarios que ingresan y tendencias en las consultas, entre otros), datos que deben ser consolidados en una sola fuente.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Durante el período de enero a junio de 2016, se atendieron y recibieron en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte 209 PQRSD-F, recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano:

6.1 PQRSD-F Clasificadas por Tipo

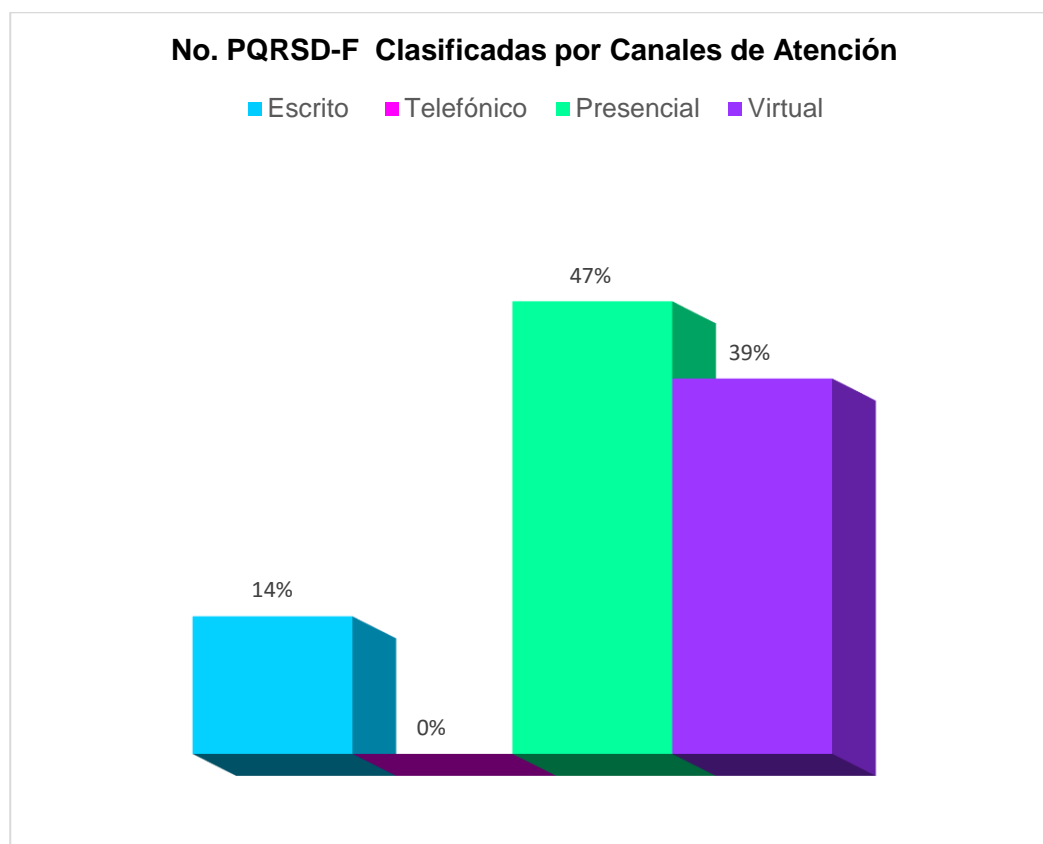
Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Derechos petición	Total
171	8	8	7	0	1	14	209
81.8%	3.8%	3.8%	3.3%	0.0%	0.5%	6.7%	100%



La Oficina de Control Interno y conforme al número de PQRSD-F recibidas tomó una muestra del 20% equivalente a 42 PQRSD-F que fueron objeto de evaluación.

6.2 PQRSD-F Clasificadas por Canales de Atención

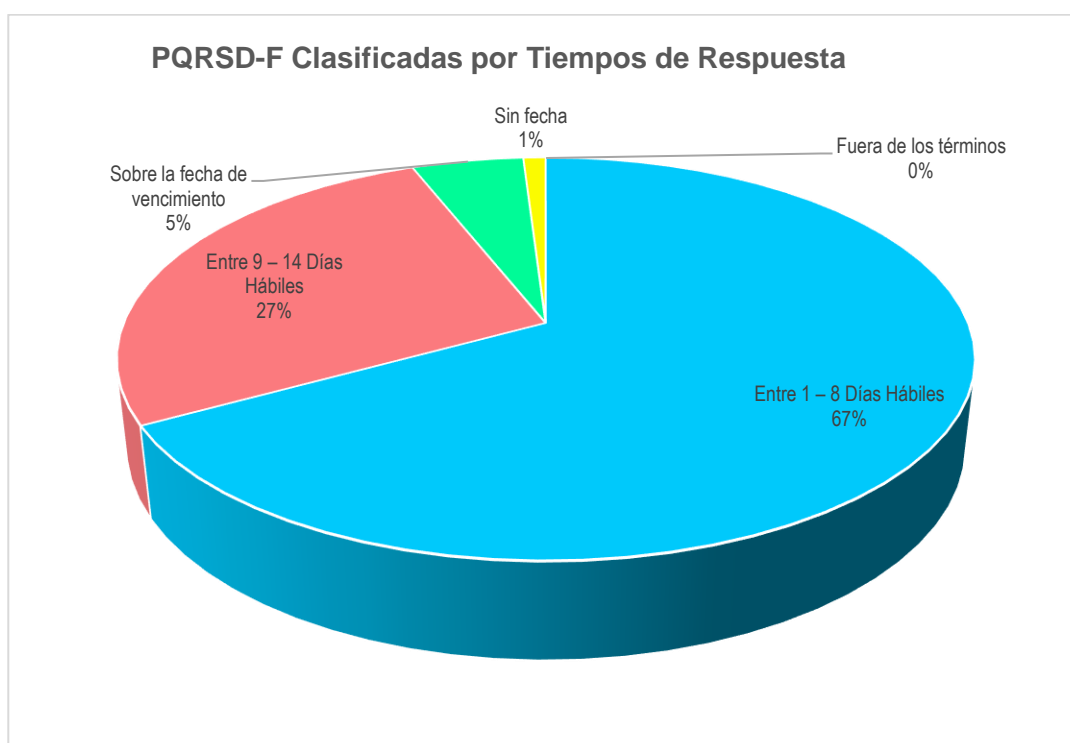
Canal de Atención al Ciudadano	No. PQRSD-F	%
Escrito	30	14%
Telefónico	0	0%
Presencial	97	47%
Virtual (Correo Electrónico)	82	39%
Totales	209	100%



Se observa que el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD-F en un 47% es el PRESENCIAL y un 39% corresponde al VIRTUAL

6.3 PQRSD-F Clasificadas por Tiempos de Respuesta

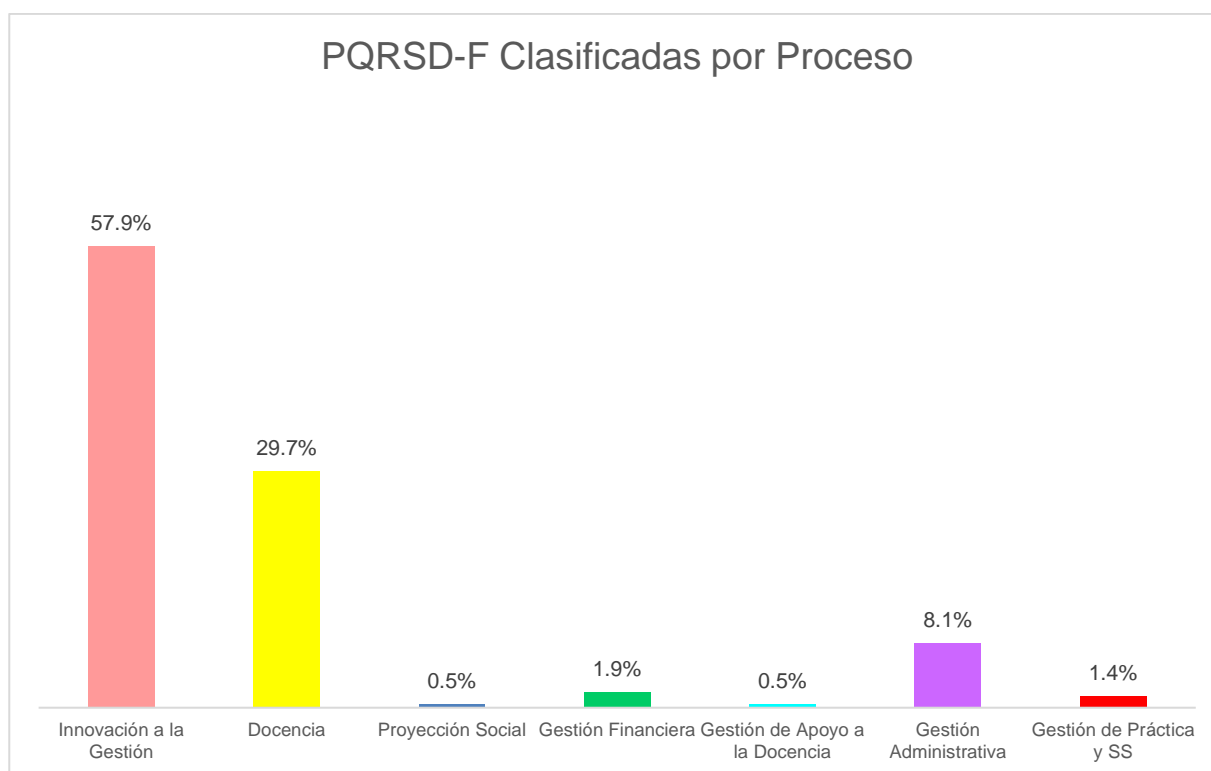
Tiempo de Respuesta	%
Entre 1 – 8 Días Hábiles	67%
Entre 9 – 14 Días Hábiles	27%
Sobre la fecha de vencimiento	5%
Sin fecha (El usuario no registra la fecha)	1%
Fuera de los términos	0%
	100%




En cuanto a los tiempos de respuesta se tiene que se da cumplimiento a lo estipulado en la normatividad vigente y al procedimiento GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD-F.

6.4 PQRSD-F Clasificadas por Proceso

Clase de asunto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Derechos Petición	Total PQRSD-F	%
Innovación a la Gestión	121							121	57.9%
Docencia	47	3	6				6	62	29.7%
Proyección Social							1	1	0.5%
Gestión Financiera	1						3	4	1.9%
Gestión de Apoyo a la Docencia			1					1	0.5%
Gestión Administrativa	2	3		7	1		4	17	8.1%
Gestión de Práctica y SS		2	1					3	1.4%
Total	171	8	8	7	1	0	14	209	100%



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

6.5 Quejas y Reclamos más frecuentes

Las quejas corresponden a un 4% del total de PQRSD-F recibidas, observándose que un 38% corresponden a los procesos de Docencia y Gestión Administrativa, resaltando que ese 4% es conceptualizado por el usuario y evaluando dicha situación se observaba que no era queja sino reclamo o petición generalmente.

Los reclamos también corresponden al 4% del total de PQRSD-F y el 75% corresponden al proceso de Docencia.

7. CONCLUSIONES

- La Institución cuenta con medios idóneos para recibir y dar respuesta oportuna a los peticionarios.
- Los tiempos de respuesta oscilan entre los 5 y 15 días antes del vencimiento de la PQRSD-F, evidenciándose una buena gestión en la respuesta.
- Aunque la matriz de Radicación, Remisión, Seguimiento y Evaluación de PQRSD-F, es un aporte importante para el seguimiento de las PQRSD-F de la Institución, no se evidencia su actualización en tiempo real.

8. RECOMENDACIONES

- Continuar con la atención oportuna de los requerimientos de los usuarios y beneficiarios
- Continuar con la publicación de los informes de gestión relacionados con el Servicio al Ciudadano, y dar cumplimiento a la normatividad vigente – Ley 1712 de 2011 sobre Transparencia.
- Realizar campañas de sensibilización sobre los conceptos quejas, reclamos y denuncias.

Original Firmado

CLARA YASMIN GÓMEZ RIVERA
Jefe Oficina de Control Interno