

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Gestión de la Evaluación - GE

Junio 2017

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 Telefónico	5
5.2 Canal Presencial	5
5.2.1 Atención Presencial.....	5
5.2.2 Correspondencia.....	6
5.2.3 Buzones	6
5.3 Canal Digital	6
5.3.1 Correo electrónico.....	6
5.3.2 Formulario Electrónico	7
5.3.3 Chat de Servicio	7
5.3.4 Redes Sociales	7
5.3.4.1 Twitter	7
5.3.4.2 Facebook	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	8
6.1 PQRSD-F registradas en la Matriz de Radicación - Clasificadas por Tipo	8
6.2 PQRSD-F Clasificadas por Medio de Recepción	8
6.3 Quejas y Reclamos más frecuentes	9
6.4 Ley de Transparencia	9
7. CONCLUSIONES	9
8. RECOMENDACIONES	10

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 2017.

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 2017.

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	4.133
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:

- ✓ **Telefónico:** Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud, se cuenta con línea telefónica 5540404 ext. 230, línea celular 3206892659 y Línea gratuita: 018000413691.

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

✓ **Presencial:**

- Atención Presencial: Se realiza por medio de las atenciones al ciudadano en las diferentes Unidades de Atención Presencial de la Institución, tales como Unidad de Admisiones y Registro Académico, Unidad de Crédito y Cartera, Recepción Vicerrectoría Académica y Unidad de Tesorería, IPS.
- Buzones: Buzones: 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).
- Correspondencia: 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.

✓ **Digital:**

- Correo electrónico institucional: Destinado para el recibo de la solicitud atencionalciudadano@endeporte.edu.co
- Página Web. 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.
- Servicio de Chat: Se atiende los lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 10:30 am.
- Redes Sociales: Facebook y Twitter

5.1 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 contabilizaron PQRSD-F realizados a través de las líneas telefónicas mencionadas anteriormente. Se están realizando gestiones para la activación y configuración del software que se encuentra instalado en el servidor donde se hará el registro de las llamadas entrantes a la Institución.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Con el fin de llevar estadísticas en tiempo real sobre la atención que brinda la Institución a través del canal telefónico, gestionar la configuración del software para el registro de las llamadas entrantes a la Institución.

5.2 Canal Presencial

5.2.1 Atención Presencial

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 en promedio de 30 a 70 usuarios diarios y en períodos de matrícula 7.500 atenciones, es preciso mencionar que esta

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

cifra no corresponde al número de personas atendidas, ya que en una visita el usuario pudo realizar más de una solicitud y pudo visitar en más de una ocasión la Unidad.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Con el fin de llevar estadísticas en tiempo real en las otras unidades de atención presencial, es importante contar con el mecanismo óptimo para dicha tarea y para la Unidad de Crédito y Cartera, llevar estadísticas mensuales con el turnero.

5.2.2 Correspondencia

Para el periodo evaluado se recibieron un total de 2.435 PQRSD-F.

Para el período en mención no se presentaron denuncias.

5.2.3 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 observa que los buzones de la Unidad de Control Docente, CAF y Portería no se encuentran en buen estado; 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 y las PQRSD-F recogidas son radicadas en Ventanilla Única.

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.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ 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 e implementar un buzón en el nuevo edificio de aulas y laboratorio
- ✓ Se sugiere continuar con las campañas por medios electrónicos, correo y audiocom para que se usen estos medios.

5.3 Canal Digital

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

5.3.1 Correo electrónico

Se verificó que se recibieron 746 peticiones por este medio, siendo las más frecuente la solicitud de certificación para verificación de títulos.

5.3.2 Formulario Electrónico

Se evidencia que funciona el link del portal institucional <http://200.29.103.244/pqrs/pqrs.php>, para las PQRSD-F Virtuales; en el período en mención se revisó que de los casos del 352 al 364 se recibieron 12 PQRSD-F.

5.3.3 Chat de Servicio

Se presentó el siguiente tráfico en la atención del chat de servicio institucional, en el periodo de enero a junio se dio respuesta en línea a 85 solicitudes y 421 respuestas por correo electrónico.

5.3.4 Redes Sociales

5.3.4.1 Twitter

Una vez revisada la información de las redes sociales suministrada por la Unidad de Comunicaciones, Relaciones y Prensa, se observó que ésta red social están siendo utilizada como un canal de divulgación de la información institucional, pues su objetivo es la transmisión de pequeñas cargas de información oficial en tiempo real, que además de comunicar, buscan fortalecer el posicionamiento de la marca corporativa.

Se observa en su estadística histórica que en el primer semestre de 2017, se realizaron 344 tweets, los cuales alcanzaron 382 menciones independientes dentro de la plataforma y un promedio de impresiones o número de veces que los usuarios vieron el tweet en twitter de 40.000 veces.

La información presentada durante el semestre, logro despertar el interés de 112 nuevos seguidores de la cuenta oficial de la Institución y fidelizarlos junto a los 1200 que ya venían siguiendo a la Institución, para un total de 1312.

5.3.4.2 Facebook

Esta red tiene como objetivo para la Institución, facilitar el acceso y la cercanía de los públicos que consultan a la Entidad, es decir, posibilitar un “paseo” por lo que está ocurriendo en nuestra comunidad y con ello, no solo generar tráfico informativo, sino interacciones y participación en tiempo real.

En el primer semestre del 2017, se realizaron 320 publicaciones en la cuenta de Facebook Oficial, las cuales evidenciaron 2.975 Likes o Me Gusta, es decir, la medición de la participación generada por los usuarios a partir de cada una de las publicaciones posteadas en el muro.

Además de este indicador de actividad, se cuenta también con un alcance de las publicaciones, es decir, el número de personas que tuvieron interacción con la página fue 78.696 personas, teniendo en cuenta que éstos se dan en cortes diarios; el número de seguidores que se alcanzó a la fecha del seguimiento fue de 20.049.

Conclusiones y recomendaciones Canal Virtual

- ✓ Continuar consolidando los datos estadísticos (número de chat, temas, usuarios que ingresan y tendencias en las consultas, entre otros) y reportarlos semestralmente a la Secretaría General y la Oficina de Control Interno.

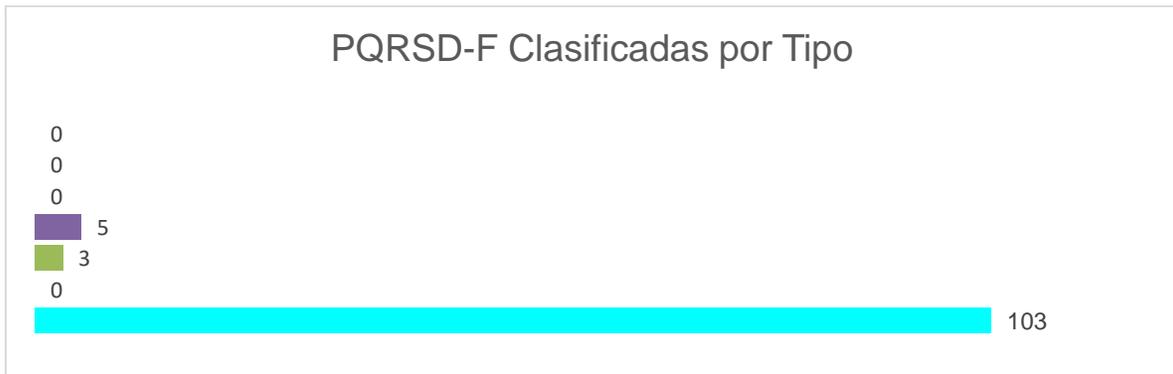
- ✓ Determinar dentro de las peticiones presentadas la clasificación por tipo y asunto de la atención.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Durante el período de enero a junio de 2017, se atendieron en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte 4441 PQRSD-F, recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano:

6.1 PQRSD-F registradas en la Matriz de Radicación - Clasificadas por Tipo

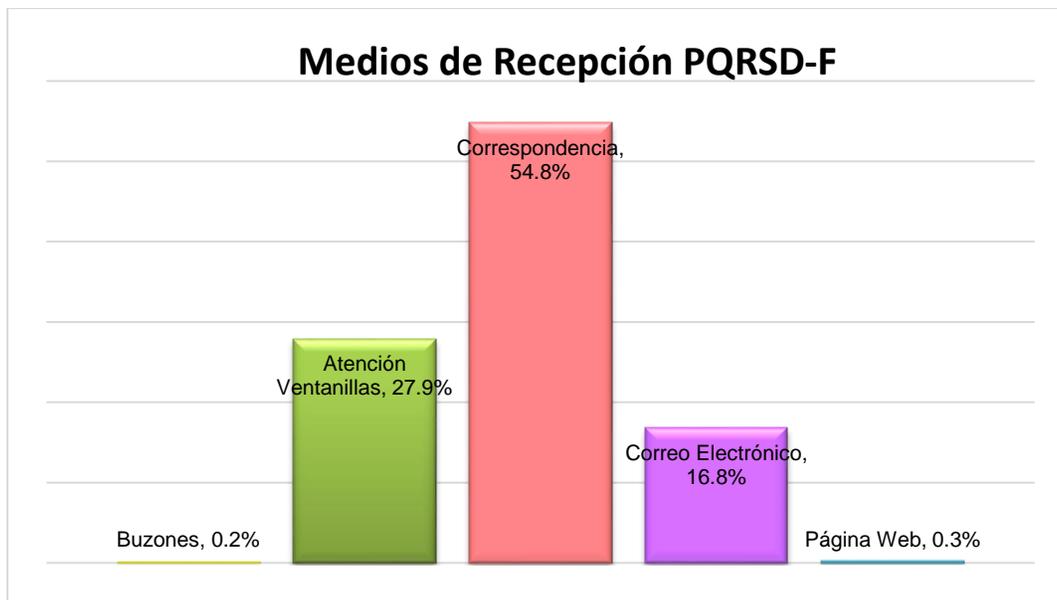
Peticiones ¹	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
103	0	3	5	0	0	111
93%	0%	3%	4%	0%	0%	100%



6.2 PQRSD-F Clasificadas por Medio de Recepción

Canal de Atención al Ciudadano	No. PQRSD-F	%
Atención Ventanillas	1.240	27.9%
Correspondencia	2.435	54.8%
Correo Electrónico	746	16.8%
Página Web	12	0.3%
	4.133	100%

¹ Se incluyen Derechos de Petición



Se observa que el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD-F es el PRESENCIAL en un 82.9%, dentro de este canal los medios más usados son Correspondencia con un 54.8% y Atención Ventanillas con el 27.9%; en cuanto al canal DIGITAL, los medios más utilizados se encuentran Correo Electrónico (Atención al Ciudadano y Académica) con el 16.8% y Página Web (Formulario PQRSD-F) con el 0.3%.

6.3 Quejas y Reclamos más frecuentes

En el período evaluado no se presentaron quejas.

6.4 Ley de Transparencia

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte no recibió solicitudes de información catalogada como información pública.

7. CONCLUSIONES

- La Institución cuenta con canales idóneos para recibir y dar respuesta oportuna a los peticionarios.
- Se observa el diligenciamiento de la matriz de Radicación, Remisión, Seguimiento y Evaluación de PQRSD-F, como mecanismo de control y análisis para el seguimiento de las PQRSD-F de la Institución.

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

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.
- Continuar con las campañas de sensibilización sobre los conceptos quejas, reclamos y denuncias.
- Para optimizar la prestación del servicio en la Institución, se debería centralizar las ventanillas de atención de Tesorería, Crédito y Cartera y Registro Académico, contando con herramientas tecnológicas de gestión para la atención del público en general.

Original Firmado

CLARA YASMIN GÓMEZ RIVERA
Jefe Oficina de Control Interno