

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Abril 2017

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

GENERALIDADES

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en concordancia a su política de calidad orientada al ser humano como eje central y a la Carta de Trato Digno dirigida a los ciudadanos, ha empleado estrategias para el mejoramiento continuo en la calidad de atención a los ciudadanos. Además, desde la Unidad de Atención al ciudadano y de Archivo se ha trabajado mancomunadamente con las ventanillas de atención con el fin de recolectar información que ayude a plantear un proyecto que se vean beneficiados la comunidad universitaria, usuarios y visitantes.

Teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015 “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el Decreto 1166 del 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, se realiza el presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Pasado el primer trimestre del año, es decir, a 31 de marzo de 2017, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, sigue fortaleciendo la atención al ciudadano a través de la página web, el audio interno, correos electrónicos, buzones Redes sociales y demás medios con el fin de propiciar escenarios óptimos de escucha a las partes interesadas.

En consecuencia de lo anterior e integrando a los nuevos estudiantes de los programas de pregrado de la Institución, se realizó la socialización del procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la última semana de enero, por lo cual se sensibilizó a alrededor de 581 estudiantes. En dicha socialización se dio a conocer el procedimiento para realizar las PQRSD-F en cualquier medio, sea virtual (página web, redes sociales) o presencial (Ventanilla Única, Unidad de Atención al Ciudadano). Asimismo, en la primera semana del mes de febrero se realizó lo mismo para los estudiantes de Tecnología en Deporte.

Por otra parte, las solicitudes que se registran en el presente informe, fueron el resultado de la sumatoria de las PQRSD-F recibidas en la ventanilla única, correo institucional de atención al ciudadano y los certificados que se expiden en la Unidad de Admisiones y Registro Académico y la Unidad de Crédito y Cartera. También se

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

expresará las solicitudes que fueron trasladadas a otra institución por no ser competencia de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

En el Plan de Acción de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo, se estableció que se requiere seguir fortaleciendo a las diferentes dependencias de la importancia de la gestión en las respuestas a todas las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias interpuestas ante la Institución.

A continuación se verá reflejado de manera cuantitativa y cualitativa la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

1. El número de solicitudes recibidas:

- Certificados Académicos (total trimestre): 714
- Certificados Financieros (total trimestre): 57
- Validaciones de título (total trimestre): 44
- Atención Ventanilla Única (total trimestre): 994
- Atención Recepción área Académica: 177
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 179
- Solicitudes página Web (total trimestre): 4

Por lo anterior, en total se recibieron 2169 solicitudes, de las cuales 994 fueron radicadas por la ventanilla única entre las que se encontraban Peticiones de tipo Académico y Administrativo. También están los certificados que emiten las Unidades de Crédito y Cartera y Admisiones y Registro Académico, las cuales suman un total de 771. Las validaciones de título fueron muy predominantes en el año 2016, por ello se realizó una distinción especial y se ha separado de las otras solicitudes, en total se obtuvieron 44 peticiones de validación de título.

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 356 solicitudes. Se resalta que dichas solicitudes cumplen con lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016 en donde manifiesta que “No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.”

En la matriz de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, se dejan consignadas todas aquellas solicitudes que invoquen el artículo 23 de la Constitución Política o la normatividad que lo regule. Además, aquellas peticiones que por su complejidad, requieren un tratamiento especial o seguimiento a su respuesta.

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

2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.

En el primer trimestre del año, se recibió siete correspondencias que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución, las cuales fueron remitidas a las entidades emisoras dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. Dichas correspondencias se detallan a continuación:

FECHA DE RECIBIDO	HORA	REMITENTE	DESTINATARIO	DIRECCION	No. DE CORRESPONDENCIA
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR 5578466	CALLE 9 # 34-01 APTO 02	88287
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR 46744002	CALLE 9 # 34-01	88286
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR 5144274	CALLE 9 # 34-01	88285
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR 5566413	CALLE 9 # 34-01	88284
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR 5580146	CALLE 9 # 34-01	88283
28/02/2017	8:10	EMCALI	SUSCRIPTOR5543521	CALLE 9 # 34-01 PISO 1	88288
28/02/2017	8:10	DIRECTV	FACTURA	CALLE 9 # 32 A 16 OFIC 235	-

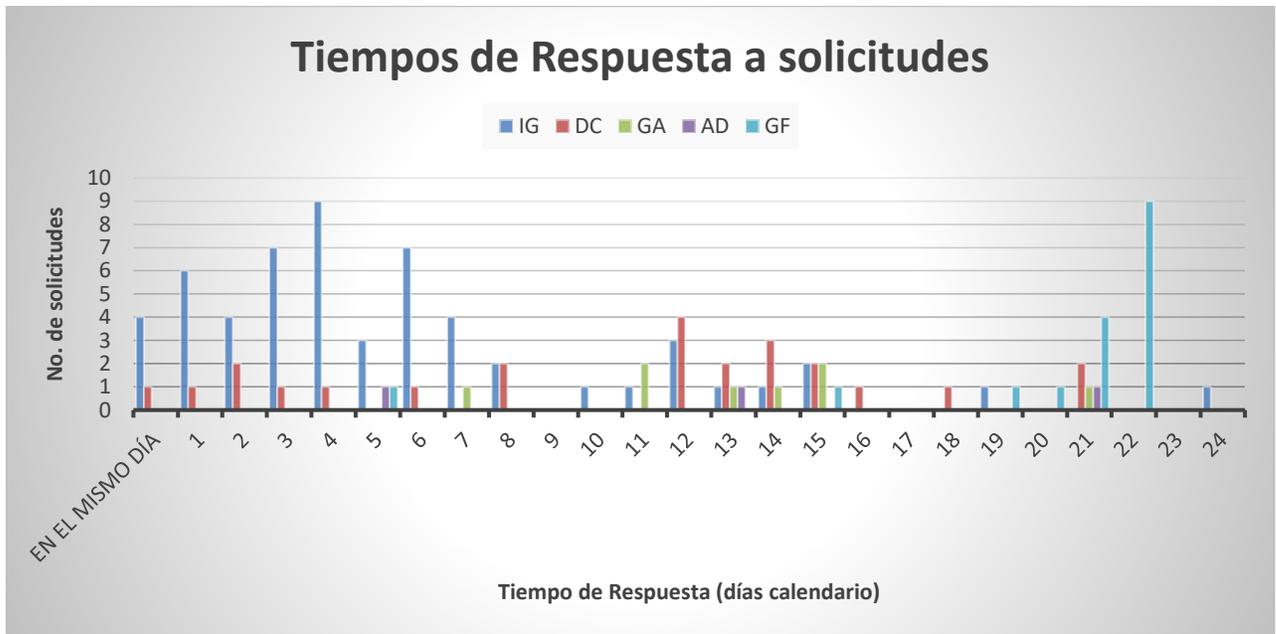
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte cumplió con lo estipulado en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Sin embargo, en búsqueda de un procedimiento de gestión de respuesta a las PQRSD-F, se han establecido tiempos menores a los requeridos por la normatividad vigente, así:

1. Todas las certificaciones se responden en un término entre 1 y 3 días hábiles
2. Todas las validaciones de título se responden en un lapso entre 1 y 5 días hábiles
3. Todas las solicitudes de re direccionamiento se contestan de inmediato a nivel presencial y en un lapso de 1 a 2 días hábiles cuando son por el correo de atención al ciudadano.



A continuación se muestra gráficamente los tiempos de contestación:



Nota. Se puede afirmar que 15 días hábiles puede llegar hasta 28 días calendario, depende del mes y los días feriados del mismo

En el anterior grafico de Tiempos de respuesta a solicitudes se puede evidenciar la cantidad de días en las que se da respuesta a las diferentes solicitudes, es decir, en el proceso de Innovación a la Gestión (IG) se respondieron 4 solicitudes en el mismo día, también se puede observar que las solicitudes de Gestión Financiera (GF) se contestan en el día 24 (los días en el grafico están expresados en días calendario) debido a que son solicitudes que requieren un procedimiento complejo a fin de emitir la respuesta respectiva.

El tiempo de respuesta de los certificados tanto de la Unidad de Admisiones y Registro Académico como las de la Unidad de Crédito y Cartera, son gestionadas dentro de los tres días hábiles después de recibido la solicitud.

También, las solicitudes de tipo administrativo (facturas) y licitaciones son respondidas de acuerdo al contrato o proceso licitatorio respectivo y conforme a la normatividad vigente.

4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Para el primer trimestre del 2017, no se negó acceso a la información, debido a que las solicitudes, en su mayoría, fueron de datos públicos.

5. Solicitudes por Proceso

En la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte existe una matriz de control y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades donde se relacionan los once procesos, como se muestra a continuación:

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	Total
103	0	3	5	111

Proceso	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Total PQRSD	%
Innovación a la Gestión	57	1		58	52
Docencia	25			25	23
Gestión Administrativa	1	2	5	8	7
Gestión de Apoyo a la Docencia	3			3	3
Gestión Financiera	17			17	15
Total	103	3	5	111	100

Cabe resaltar que los procesos que no están, es porque no existió solicitud de control y seguimiento para los mismos.

En el presente trimestre se recibieron: 103 peticiones, 3 reclamos y 5 sugerencias para un total de 111 PQRSD

6. Medios más utilizados

Como se dijo anteriormente, los certificados académicos y financieros son las solicitudes más predominantes, por ende el medio más utilizado fue por escrito de manera presencial, seguido por el correo electrónico de atención al ciudadano y la atención en el área académica.

En los buzones de PQRSD se registraron un total de 8 solicitudes, se clasificaron en cinco sugerencias y tres reclamos.

7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2169}{2169} \quad \boxed{100\%}$$

8. Conclusiones Y Recomendaciones

Se concluye que existe un aumento en la recepción de las solicitudes por escrito, esto conllevaría a una oportunidad de mejora concerniente a la ventanilla única.

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

Se debe mejorar la coordinación y cooperación entre unidades y oficinas de la misma Institución, a todos los niveles, con el fin de optimizar la eficiencia en la atención de solicitudes de la ciudadanía y mejorar los tiempos de respuesta.

Se concluye que se debe reforzar la difusión de los medios que la comunidad universitaria tiene para presentar todas sus solicitudes.

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

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

Se concluye que las solicitudes de re direccionamiento son las mas predominantes en el correo electrónico de atención al ciudadano

Los ciudadanos no están haciendo uso efectivo de las PQRSD-F en la página web Institucional, se debe reforzar este servicio.

La matriz de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones apoyó el proceso de gestión de respuesta a las solicitudes con un nivel de complejidad mayor a las requeridas diariamente como los certificados.

Se recomienda empezar las gestiones para la integración del correo electrónico de atención al ciudadano con la ventanilla única.