



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

## **I TRIMESTRE**

**Proceso: Innovación a la Gestión - IG**

**Abril 2023**

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
ALCANCE .....	3
METODOLOGÍA .....	3
CONCEPTOS ASOCIADOS .....	3
CANALES DE ATENCIÓN .....	5
SOLICITUDES DE CIUDADANOS.....	7
Canal Presencial .....	7
Ventanilla Única .....	7
Ventanillas de solicitudes.....	7
Buzones.....	8
Canal Telefónico .....	8
Canal Virtual.....	8
Formulario Página Web .....	9
Correo Electrónico .....	9
Chat Página Web.....	9
DATOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS .....	9
PQRSD-F ingresadas según los canales de atención .....	10
PQRSD-F ingresadas en las ventanillas.....	11
Indicador .....	11
Otras comunicaciones ingresadas.....	12
Solicitudes de orientación de información.....	12
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución .....	12
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información.....	12
TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	13
CONCLUSIONES .....	14
RECOMENDACIONES .....	14

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte está enfocada en el ser humano como eje central de la calidad; en concordancia a su política de calidad 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.

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 cuarto trimestre del año, es decir, a 31 de diciembre de 2023, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, fortalece la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención; virtual, presencial y telefónico y sus mecanismos de participación: página web, redes sociales, correos electrónicos, el audio interno, buzones, ventanilla única, ventanillas de atención y demás medios con el fin de propiciar escenarios óptimos de escucha a las partes interesadas.

## ALCANCE

Evidenciar el cumplimiento en el proceso de recepción, calidad de la información y respuestas dentro de los términos de ley, de las PQRSD-F formuladas por los usuarios internos y externos de la entidad.

## METODOLOGÍA

Para realizar el informe de PQRSD-F, se consolidó en una sola base de datos toda la información suministrada por las diferentes dependencias y los canales de atención, para su tabulación y análisis. Para efectos de tener claridad sobre las clasificaciones hechas por la Institución, se tiene en cuenta el procedimiento para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-F) IG.112.43.02.07.

## CONCEPTOS ASOCIADOS

- **Petición:** Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios

servidores públicos en desarrollo de sus funciones.


- **Reclamo:** Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la faltade atención de una solicitud.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“esaquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la peticiónpor motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Acción de Tutela:** Mecanismo creado en el artículo 86 de la Constitución de 1991, mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus Derechos Constitucionales Fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la Ley.
- **Acciones populares o de grupo:** Es un medio procesal para la protección de los derechos e intereses colectivos. Su objetivo es evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre **los derechos e intereses colectivos**, restituir las cosas a su estado anterior, cuando es posible.
- **Acción de cumplimiento:** Garantiza la efectividad de los derechos, combatir la falta de actividadde la administración, otorgarle a toda persona natural o jurídica e incluso al servidor público, laposibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad o el del particular cuando asume este carácter; procede contra toda acción u omisión de la autoridad que incumplió o ejecuta actos o hechos que permitan deducir incumplimiento de normas con fuerza de ley o actos administrativos.
- **Veeduría Ciudadana:** Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, frente a las autoridades: Administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, así como la convocatoria de las entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Las Veedurías ejercen vigilancia preventiva y posterior

de la gestión pública haciendo recomendaciones escritas y oportunas ante las entidades que ejecutan el plan, programa, proyecto o contrato y ante los organismos de control del Estado para mejorar la eficiencia institucional y la actuación de los funcionarios públicos.

- **Comentario Positivo o Elogio (felicitaciones):** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **Derecho de petición:** El derecho de petición es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Es decir, es una herramienta que permite a los ciudadanos realizar solicitudes a las autoridades sobre temas de interés general o particular.
- **Petición de información:** El derecho de petición de información es la facultad que tiene toda persona para solicitar y recibir información completa, veraz, actualizada, comprensible, verificable y de interés general o particular que repose en poder de los sujetos obligados. Es decir, es una herramienta que permite a los ciudadanos solicitar información pública a las autoridades.
- **Petición de consulta:** el derecho de petición de consulta es la facultad que tienen las personas para solicitar conceptos, orientaciones, explicaciones o asesorías en materia de competencia de las entidades públicas. Es decir, es una herramienta que permite a los ciudadanos solicitar la opinión o el consejo de la autoridad sobre un tema específico.

## CANALES DE ATENCIÓN

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Ventanilla Unidad de Atención al Ciudadano	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 1:00 pm a 5:00 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.
	Ventanillas de Solicitudes (Unidad de Crédito y Cartera, Unidad de Admisiones y Registro Académico y Recepción Académica)	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm	Se radican las solicitudes de información y/o documentos, así como se brinda orientación de manera personalizada.
		Calle 9 # 34-01		

<div> <div> <div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div>  <div> <div>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div> </div> </div> </div>		<div>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)</div>		
	Ventanilla Única	Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte Segundo piso Edificio Administrativo	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm	Permite radicar todo tipo de solicitudes.
	Buzón de sugerencias	Por todo el campus Institucional	Cuando el campus Institucional este abierto	Permite radicar todo tipo de solicitudes.
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano  Línea Fija (Santiago de Cali)	018000415865  +60 (2) 5540404 ext. 101	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 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 sede electrónica	<a href="https://endeporte.edu.co/feedback/28/radicar-solicitud-de-pqrsd">https://endeporte.edu.co/feedback/28/radicar-solicitud-de-pqrsd</a>	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	<a href="mailto:atencionalciudadano@endeporte.edu.co">atencionalciudadano@endeporte.edu.co</a>		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.
	Chat sede electrónica	Se atiende los lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 10:30 am.		Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la Institución (No es un canal de radicación de PQRSD-F).
	Redes Sociales	Twitter Facebook Youtube Instagram LinkedIn		Se brinda únicamente orientación a los ciudadanos, sobre información, trámites, servicios y temas que son competencia de la Institución (No es un canal de radicación de PQRSD-F).

## SOLICITUDES DE CIUDADANOS

La Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo evidencia la gestión realizada a las diferentes peticiones radicadas durante primer trimestre del año 2023 (enero a marzo) en la Institución, como resultado de la consolidación de la información remitida por las diferentes ventanillas y los reportes de las peticiones radicadas a través del Sistema de Gestión Documental Sevenet conforme al procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD-F) IG.112.43.02.07.

A continuación, el consolidado de las estadísticas y el análisis de la información registrada, el cual contempla todas las PQRSD-F reportadas durante el presente periodo en los diferentes canales.

### Canal Presencial

#### Ventanilla Única

En la Ventanilla Única de la Institución se reciben y registran todas las PQRSD-F que ingresan a través de los diferentes canales de atención, de esta manera, se cuenta con un código de registro el cual permite realizar el respectivo seguimiento y control a las mismas. A los ciudadanos que desean presentar una PQRSD-F, vía telefónica o verbal se les orienta y solicita los datos necesarios para que ésta quede radicada por medio de este canal.

Para el primer trimestre se contaron con seiscientos uno (601) solicitudes, de las cuales quinientas ochenta y tres (593) fueron Peticiones, dos (2) Quejas, diez (10) Reclamos, dos (2) Sugerencias, cuatro (4) Felicitaciones y treinta y dos (32) clasificados como Otros, de las cuales se destacan invitaciones y remisión de portafolio o catálogos de servicios, extractos bancarios y estados de cuenta, entre otros.

Todas las PQRSD-F que llegan a través de los buzones de sugerencia y el correo electrónico atencionalciudadano@endeporte.edu.co, se radican por medio de la Ventanilla Única, por este motivo, se encuentran inmersas en las estadísticas aquí mencionadas.

#### Ventanillas de solicitudes

La Ventanilla Única es el canal oficial presencial de la Institución para la recepción y trámite de las PQRSD-F, sin embargo, se cuenta con otros puntos de atención permitiendo una solución segmentada y eficiente para los trámites de carácter financiero y académico presentadas por los ciudadanos. Dichos trámites se registran por medio de un mecanismo evidenciando la totalidad de los usuarios atendidos, esto, para el caso de la Unidad de Crédito y Cartera y Admisiones y Registro Académico.

Por su parte, la ventanilla de Recepción Académica únicamente recibe solicitudes de información en general, contabilizando el número de usuarios atendidos, cumpliendo 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.”

## Buzones

Se encuentran establecidos diez (10) buzones, los cuales están surtidos con los formatos IG.112.43.04.41 que permiten al ciudadano instaurar PQRSD-F, ubicados en:

1. Recepción administrativa.
2. Recepción Académica
3. Unidad de Sistemas.
4. Cafetería principal.
5. Coliseo ingreso a la enfermería.
6. Biblioteca.
7. Centro de Acondicionamiento Físico – CAF.
8. Centro de Prácticas y Servicios de Salud – IPS.
9. Unidad de Registro Académico.
10. Edificio aulas nuevas (Sala de Sistemas).

Para el primer trimestre del año 2023, se recibieron dos (2) Quejas, diez (10) Reclamos, dos (2) Sugerencias y cuatro (4) Felicitaciones, de las cuales se destaca que todas se suscriben a favor del Centro de Prácticas y Servicios de Salud – IPS, para un total de dieciséis (16) solicitudes.

## 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.

Las PQRSD-F recibidas por este medio se orientan para que ingresen por los canales virtuales, para este trimestre no se recibieron solicitudes de este tipo.

## Canal Virtual

Pese a que en este canal se encuentran las notificaciones judiciales, las solicitudes descritas para estos medios no son objeto de análisis según el objetivo del presente informe. De igual manera, las solicitudes de orientación de información general ingresadas por las Redes Sociales tampoco se contabilizan en el presente informe, según lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016 “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.”



### Formulario Página Web

A través de la sección Atención y Servicio al Ciudadano – Atención al Ciudadano, las personas acceden al formulario de las PQRSD-F. Para el periodo evaluado se recibió siete (7) Peticiones, dos (2) Quejas, tres (3) Reclamos, una (1) Sugerencia y dos (2) Felicitaciones, para un total de quince (15) PQRSD-F en el trimestre.

### Correo Electrónico

Se recibió cuatro (4) Peticiones y trescientas noventa y nueve (399) solicitudes de información en general para un total de cuatrocientos tres (403), de las cuales en su mayoría tienen que ver con el proceso de matrícula, venta de pines de inscripción, Programas Académicos, costos, duración, etc., resolviéndose de forma directa y efectiva pues es información que reposa en nuestro medio de comunicación oficial, página web [www.endeporte.edu.co](http://www.endeporte.edu.co)

Se resalta que las solicitudes de información en general ingresadas por el correo electrónico, 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.”

### Chat Página Web

Se atendieron doscientas sesenta y ocho (268) solicitudes de orientación de información general, respecto a los Programas Académicos, costos, duración, etc., resolviéndose de forma directa y efectiva pues es información que reposa en nuestro medio de comunicación oficial, la página web [www.endeporte.edu.co](http://www.endeporte.edu.co) y cumpliendo con lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016 “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.”

## DATOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte cuenta con el aplicativo Sevenet que clasifica todas las solicitudes que son recibidas en la ventanilla única en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, otros (portafolios de servicios, invitaciones, propuestas, extractos, estados de cuenta, etc.) y facturas.

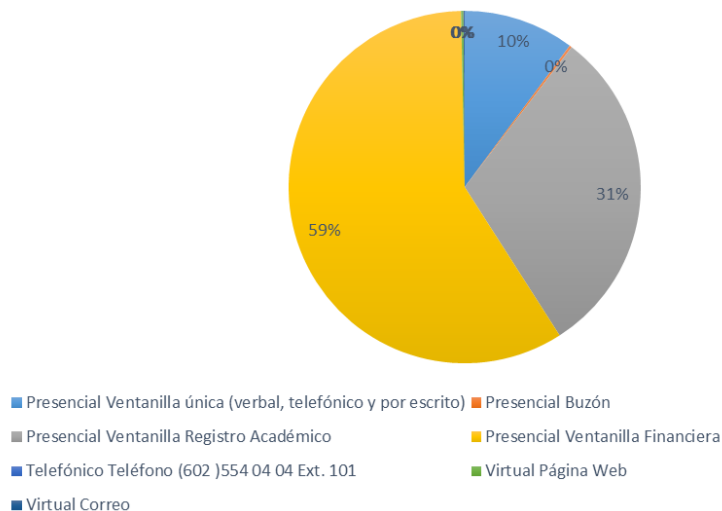
Por otra parte, las ventanillas de la Unidad de Crédito y Cartera y Admisiones y Registro Académico reciben peticiones para trámites de carácter financiero y académico, las cuales evidencian devoluciones de saldos a favor, legalizaciones de pago, pagos en general, certificados de estudio, matrículas, etc.

### PQRSD-F ingresadas según los canales de atención

A continuación, se presenta el consolidado que evidencia las PQRSD-F recibidas en el periodo comprendido entre enero a marzo de 2023, segmentado por canales de atención (Presencial, telefónico y virtual).

Solicitudes Recibidas I Trimestre								
Medio	Canal	P	Q	R	S	D	F	Total
Presencial	Ventanilla única	583	2	10	2	0	4	<b>601</b>
	Buzón	0	2	8	4	0	2	<b>16</b>
	Ventanilla Registro Académico	1808	0	0	0	0	0	<b>1808</b>
	Ventanilla Crédito y Cartera	3472	0	0	0	0	0	<b>3472</b>
Telefónico	Teléfono (602 )554 04 04 Ext. 101	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Virtual	Formulario Página Web	7	2	3	1	0	2	<b>15</b>
	Correo Atención al Ciudadano	4	0	0	0	0	0	<b>4</b>

El medio de atención más utilizado por los ciudadanos es el presencial, en el cual se destaca la Ventanilla Financiera, la cual atiende solicitudes de Crédito y Cartera. En esta ventanilla se atienden pago de certificaciones y devoluciones de saldos a favor en su mayoría, seguida de la Ventanilla de Admisiones y Registro Académico en la cual las peticiones son de carácter académico como certificaciones, proceso para inscripción, entre otros.



Para el presente trimestre, la ventanilla de Crédito y Cartera presentó un porcentaje del 59%, correspondiente a un poco más de la mitad del total de las solicitudes que se realizan en la Institución, seguida de la ventanilla de Admisiones y Registro Académico que registra un 27,6%, número importante a considerar. Se concluye que los trámites más solicitados por la comunidad en general, son los que tiene que ver con pagos, devoluciones, certificados académicos y proceso de inscripciones. El correo electrónico tiene muy baja recepción de solicitudes con un 0,1% para el periodo, seguido del formulario de la página web con un 0,2%.

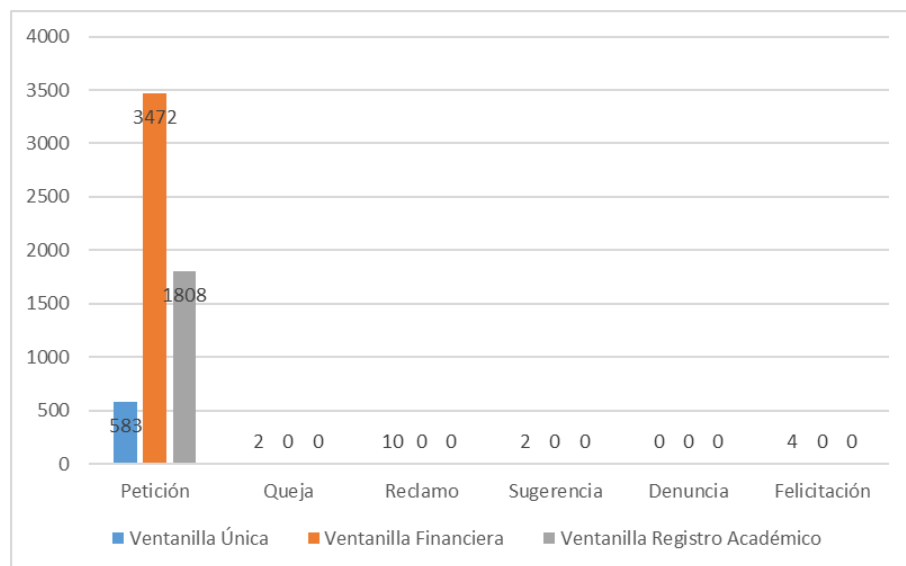
El número de solicitudes registradas en los diferentes puntos de atención, no necesariamente corresponden a personas atendidas, es decir, un usuario puede registrar varias solicitudes de acuerdo sus necesidades.

### PQRSD-F ingresadas en las ventanillas

A continuación, se contabilizan las PQRSD-F que ingresan por la ventanilla única y las peticiones de las ventanillas de la Unidad de Crédito y Cartera y Admisiones y Registro Académico, para un total de cinco mil ochocientos ochenta y un (5.881) en el primer trimestre del año.

Tipo	Ventanilla Única	Ventanilla Financiera	Ventanilla Registro Académico	Total I Trimestre
Petición	583	3472	1808	5863
Queja	2	0	0	2
Reclamo	10	0	0	10
Sugerencia	2	0	0	2
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	4	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>601</b>	<b>3472</b>	<b>1808</b>	<b>5881</b>

Cabe resaltar que, en las ventanillas de la Unidad de Crédito y Cartera y Admisiones y Registro Académico, únicamente se reciben Peticiones, cuando un usuario quiera radicar una Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación se le orienta para que se dirija a la Ventanilla Única o los buzones. Por lo anterior, se evidencia la gran cantidad de Peticiones registradas en la Institución.



### Indicador

El presente indicador se establece para evidenciar la respuesta oportuna en las solicitudes

recibidas en la institución, únicamente se contabilizan las que se constituyen como una PQRSD-F, según los conceptos expuestos en el presente informe.

<b>PQRSD:</b>	<b>Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente</b>	<b>5881</b>	<b>* 100%</b>
	Total de Peticiones, Quejas y Reclamos	5881	

### Otras comunicaciones ingresadas

A continuación, se registra la correspondencia ingresada por la ventanilla única, la cual se relaciona en el ítem “Otros”. Dichas comunicaciones se mencionan en el presente informe, pero no se contabiliza, toda vez que estas no cuentan con un trámite según lo establecido en la normatividad vigente, pero si sirven como insumo para implementar estrategias en cuanto a la atención y servicio que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento de la Gestión Documental.

<b>Ventanilla Única</b>	<b>Total I Trimestre</b>
Otros	32

### Solicitudes de orientación de información

Si bien las presentes solicitudes no generan un indicador al presente informe, según lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016 “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.”, si se toma como referencia para evidenciar la cantidad de ciudadanos atendidos por todos los medios y de esta manera, poder implementar acciones de mejora en la atención y servicio al ciudadano.

A continuación, se evidencian las solicitudes de orientación de información ingresadas por el correo electrónico [atencionalciudadano@endeporte.edu.co](mailto:atencionalciudadano@endeporte.edu.co), la ventanilla de recepción académica y el chat de la sede electrónica institucional:

<b>CANAL</b>	<b>Total I Trimestre</b>
Correo	399
Recepción Académica	628
Chat sede electrónica	268
<b>TOTAL</b>	<b>1295</b>

### Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

En el primer trimestre del año, no se recibió una correspondencia que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución. Lo anterior debido a la orientación realizada a la recepcionista que atiende la Ventanilla Única para que no reciban las solicitudes que no son destino final la Institución.

### Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Para el primer trimestre del 2023, no se negó acceso a la información, debido a que las solicitudes, en su mayoría, fueron de datos públicos.

## 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 *“los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

**PARÁGRAFO.** *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”*

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.

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

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.



## CONCLUSIONES

- La Institución cuenta con canales idóneos para recibir y dar respuesta oportuna a los peticionarios.
- Los tiempos de emisión de respuesta oscilan entre los 6 y 12 días hábiles, evidenciándose una buena gestión en la respuesta.
- Se implementan campañas internas y externas para que los usuarios y comunidad universitaria, apropien y conozcas los medios para radicar PQRSD-F.
- Se remitieron comunicaciones oficiales a las diferentes 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.
- Las solicitudes de re direccionamiento y orientación simple, son las más predominantes en el correo electrónico de atención al ciudadano, chat institucional y la ventanilla única.
- Se realizó actualización al aplicativo Sevenet, mejorado la gestión de las PQRSD-F al interior de la Institución.
- Se realizan visitas técnicas en las cuales se refuerza el uso del aplicativo Sevenet y el correcto manejo de las comunicaciones institucionales.
- Se elaboró el Instructivo Uso de Sevenet para Usuarios Finales IG.110.43.03.03, con el propósito de fortalecer el uso del aplicativo y mejorar la gestión documental.

## RECOMENDACIONES

- 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.
- Mejorar el manejo de la Ventanilla Única para asegurar que las comunicaciones sean respondidas en los términos legales y la correcta asignación.

- Optimizar la prestación del servicio en la Institución, identificado los trámites que más solicitan los usuarios para idear mecanismos más eficientes y que demoren menos.
- Capacitación constante en atención al ciudadano para las personas que atienden las diferentes ventanillas en la Institución.
- Campaña constante del Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Impulsar el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción frente a las PQRSD-F, alojada en la sede electrónica institucional.
- Continuar con el proceso para integrar SEVENET con la sede electrónica y manejar un mismo radicado para las PQRSD-F.