

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA




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

Proceso: Gestión de la Evaluación - GE

Diciembre 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
5.1.1 Correspondencia	5
5.1.2 Buzones	5
5.2 Canal Telefónico.....	6
5.3 Canal Presencial.....	6
5.4 Canal Virtual.....	6
5.4.1 Correo electrónico	6
5.4.2 Formulario Electrónico	6
5.4.3 Chat de Servicio	6
5.4.4 Redes Sociales	7
5.4.4.1 Twitter	7
5.4.4.2 Facebook	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	8
6.1 PQRSD-F Clasificadas por Tipo	8
6.2 PQRSD-F Clasificadas por Canales de Atención.....	9
6.3 PQRSD-F Clasificadas por los Medios de Recepción	9
6.4 PQRSD-F Clasificadas por Tiempos de Respuesta.....	10
6.5 PQRSD-F Clasificadas por Proceso.....	11
6.6 Quejas y Reclamos más frecuentes	12
6.7 Ley de Transparencia.....	12
7. CONCLUSIONES	12
8. RECOMENDACIONES	12

	INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-D-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 julio 01 de 2016 y diciembre 31 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:**

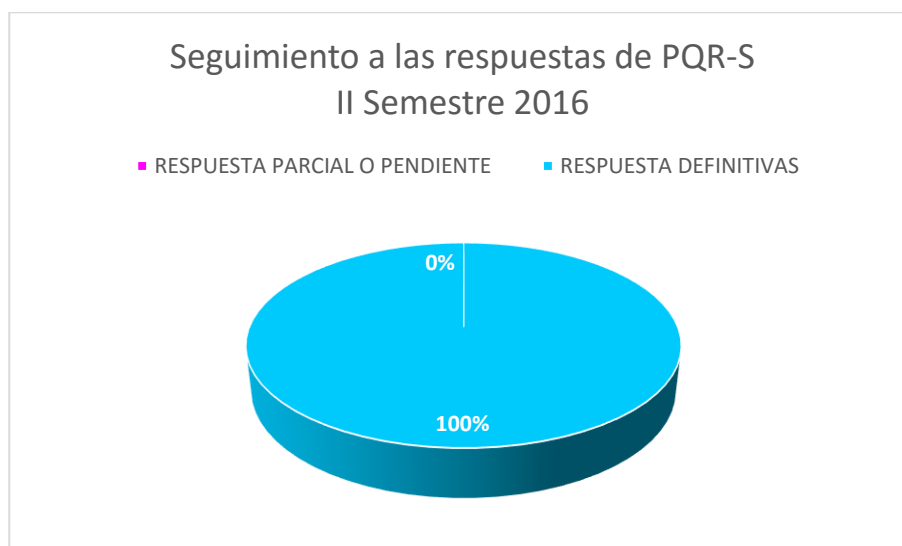
$$\frac{\text{Número de P.Q.R.S resueltos}}{\text{Total de P.Q.R.S recibidos}}$$
- e. **Rangos de evaluación:**
 - < 60% Ineficiente;
 - >60% <89% Aceptable;
 - > 90% Eficiente

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

RESPUESTA PARCIAL O PENDIENTE	RESPUESTA DEFINITIVAS
0	653
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, ha adoptado los siguientes canales:

✓ Escrito

- 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.

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

- 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)
- ✓ **Telefónico:** Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud, se cuenta con línea telefónica 5540404 ext. 230.
- ✓ **Presencial:** Por medio del sistema de turnos ubicado en la Unidad de Crédito y Cartera dando cuenta del número de usuarios que se atienden diariamente.
- ✓ **Virtual:**
 - Correo electrónico institucional: Destinado para el recibo de la solicitud atencionalciudadano@endeporte.edu.co
 - 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.

5.1 Canal Escrito

5.1.1 Correspondencia

Para el periodo evaluado se recibieron un total de 472 PQRSD-F, canal fortalecido por la prueba piloto que se ha hecho en el software de gestión documental y por el redireccionamiento de los usuarios hacia la ventanilla única para que expresen y entreguen sus solicitudes.

Para el período en mención no se presentaron denuncias.


5.1.2 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.

Se recibieron 22 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 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.

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

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 contabilizaron PQRSD-F realizados a través de la línea telefónica 5540404.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Con el fin de llevar estadísticas en tiempo real sobre la atención que brinda la Institución a través del canal telefónico, es importante contar con el mecanismo óptimo para dicha tarea.

5.3 Canal 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 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 sobre la atención que brinda la Institución a través del canal presencial (atención en ventanillas), es importante contar con el mecanismo óptimo para dicha tarea.

5.4 Canal Virtual

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

5.4.1 Correo electrónico


Se verificó que se recibieron 159 peticiones por este medio, siendo las más frecuente la solicitud de certificación para verificación de títulos.

5.4.2 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 348 al 351 se recibieron peticiones a modo de prueba.

5.4.3 Chat de Servicio

Se presentó el siguiente tráfico en la atención del chat de servicio institucional, en el periodo de julio a diciembre se dio respuesta en línea a 84 solicitudes y 622 respuestas por correo electrónico.

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

5.4.4 Redes Sociales

5.4.4.1 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 segundo semestre de 2016, se realizaron 559 tweets, los cuales alcanzaron 244 menciones independientes dentro de la plataforma y un promedio de impresiones o número de veces que los usuarios vieron el tweet en twitter de 17.500 veces.

La información presentada durante el semestre, logro despertar el interés de 228 nuevos seguidores de la cuenta oficial de la Institución y fidelizarlos junto a los 1000 que ya venían siguiendo a la Institución.

5.4.4.2 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 segundo semestre del 2016, se realizaron 263 publicaciones en la cuenta de Facebook Oficial, las cuales evidenciaron 7.769 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, número de personas que vieron la información en la página, el cual oscila entre 16.829 y 46.040 personas, teniendo en cuenta que éstos se dan en cortes diarios y semanales y los rangos presentados son el promedio de lo calculado para los 6 meses finales del año 2016; el número de seguidores que se alcanzó a la fecha del seguimiento fue de 8001.

Conclusiones y recomendaciones Canal Virtual

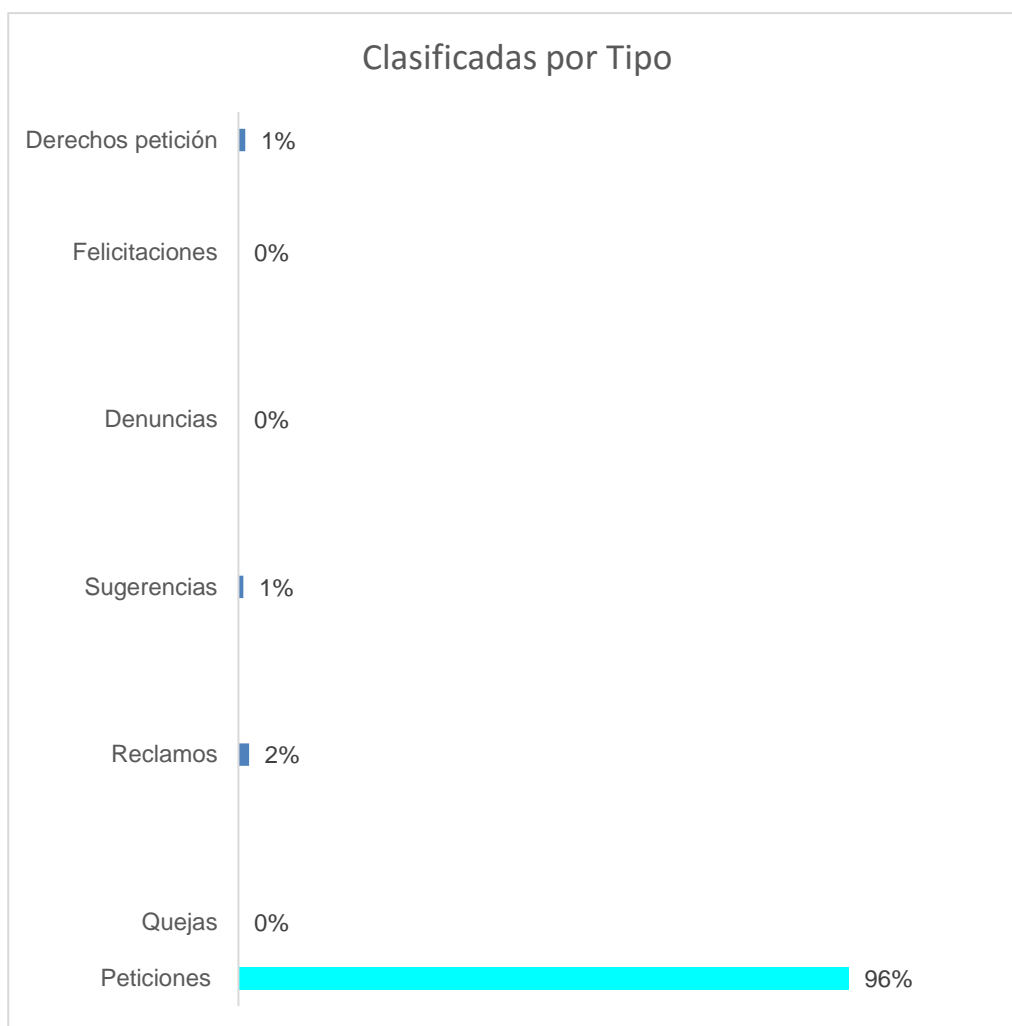
- ✓ Continuar consolidando los datos estadísticos (número de chat, temas, usuarios que ingresan y tendencias en las consultas, entre otros) y reportarlos semestralmente a la Secretaría General y la Oficina de Control Interno.
- ✓ Determinar dentro de las peticiones presentadas la clasificación por tipo y asunto de la atención.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Durante el período de julio a diciembre de 2016, se atendieron en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte 653 PQRSD-F, recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano:

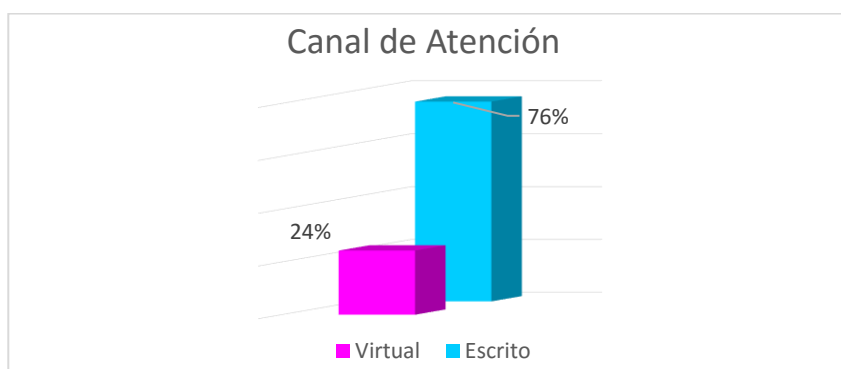
6.1 PQRSD-F Clasificadas por Tipo

Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Derechos petición	Total
630	0	11	5	0	0	7	653
96%	0%	2%	1%	0%	0%	1%	100%



6.2 PQRSD-F Clasificadas por Canales de Atención

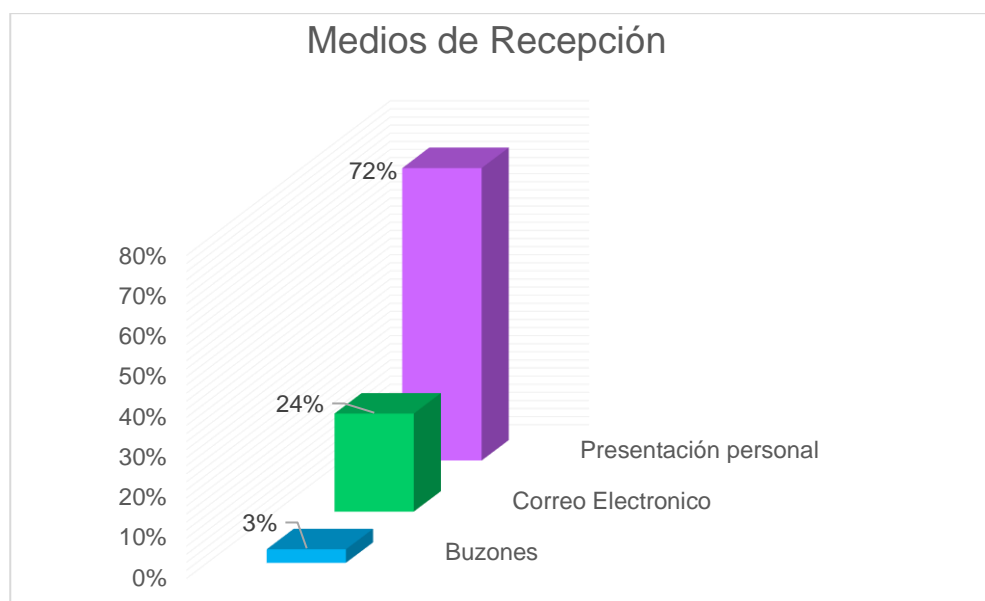
Canal de Atención al Ciudadano	No. PQRSD-F	%
Escrito	494	76%
Virtual (Correo Electrónico)	159	24%
Totales	653	100%



Se observa que el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD-F en un 72% es el PRESENCIAL y un 24% corresponde al VIRTUAL

6.3 PQRSD-F Clasificadas por los Medios de Recepción

Medios de Recepción	No. PQRSD-F	%
Presentación personal (Escrito)	22	3%
Correo Electrónico (Virtual)	472	72%
Buzones (Virtual)	159	24%
Totales	653	100%



6.4 PQRSD-F Clasificadas por Tiempos de Respuesta

Desde la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo se adelantaron controles permanentes, con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuestas a los peticionarios, buscando que la totalidad de los requerimientos fueran atendidos oportunamente.

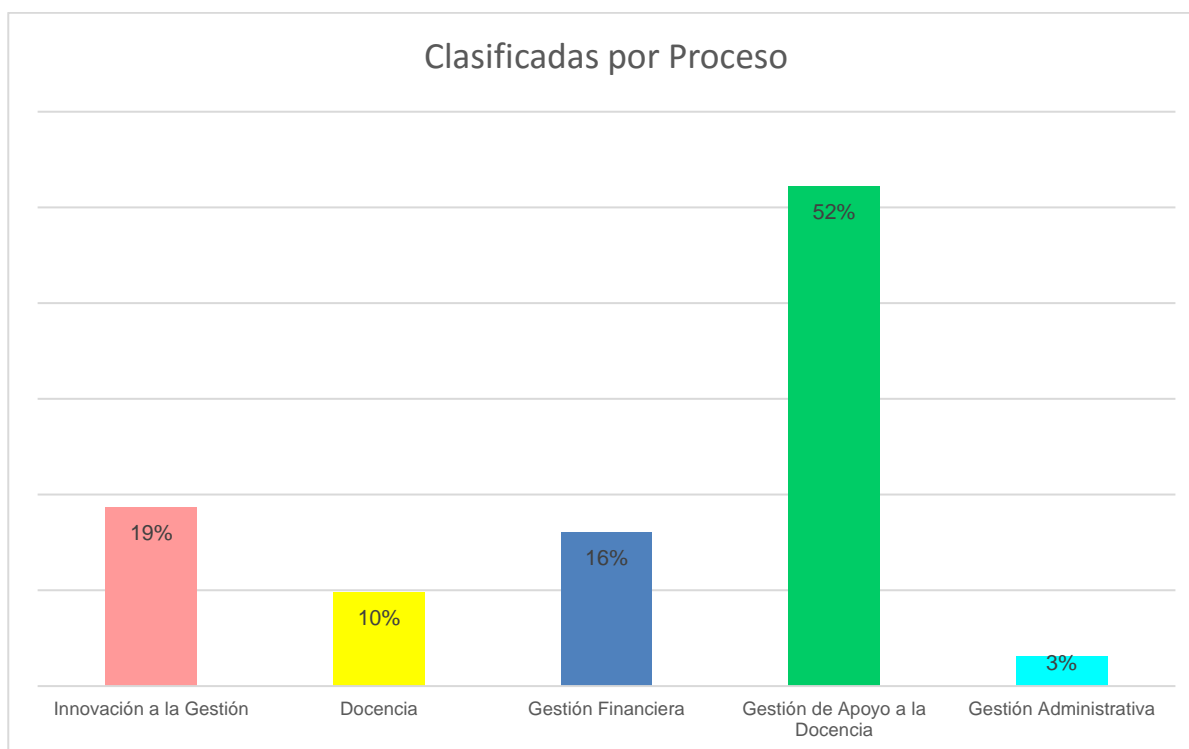
Tiempo de Respuesta	%
Entre 1 – 8 Días Hábiles	30%
Entre 9 – 14 Días Hábiles	53%
Sobre la fecha de vencimiento	17%
Sin fecha (El usuario no registra la fecha)	0%
Fuera de los términos	0%
	100%


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.

El tiempo promedio para emisión de respuesta fue de 11 días hábiles; el proceso que dio respuesta en el menor tiempo fue Innovación a la Gestión.

6.5 PQRSD-F Clasificadas por Proceso

Clase de asunto	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Denuncias	Derechos Petición	Total PQRSD-F	%
Innovación a la Gestión	122							122	19%
Docencia	60		2				2	64	10%
Proyección Social								0	0%
Gestión Financiera	102			1			2	105	16%
Gestión de Apoyo a la Docencia	340		1					341	52%
Gestión Administrativa	6		7	4			3	20	3%
Gestión de Práctica y SS			1					1	0%
Total	630	0	11	5	0	0	7	653	100%



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

6.6 Quejas y Reclamos más frecuentes

En el período evaluado no se presentaron quejas.

Los reclamos corresponden a un 2% del total de PQRSD-F y corresponden al proceso de Gestión Administrativa.

6.7 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.
- Los tiempos de emisión de respuesta oscilan entre los 6 y 12 días hábiles, evidenciándose una buena gestión en la respuesta.
- 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.

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