

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Gestión de la Evaluación - GE

Diciembre 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	6
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
5.3.4.3 Instagram.....	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	8
6.1 PQRSD-F Clasificadas por Medio de Recepción	8
6.2 Quejas y Reclamos más frecuentes	8
6.3 Traslado de PQRSD-F a otras entidades	9
6.4 Ley de Transparencia	9
7. CONCLUSIONES	10
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 julio 01 de 2017 y diciembre 30 de 2017.

4. INDICADOR

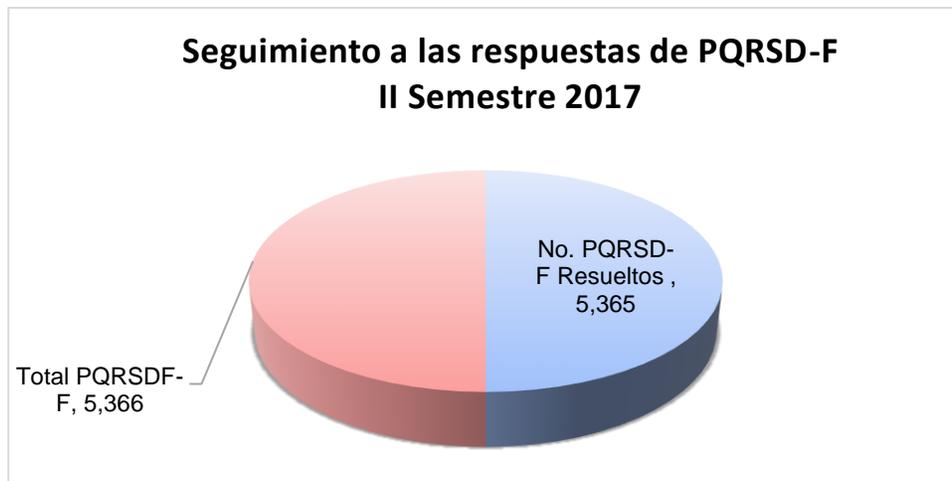
- a. **Nombre del Indicador:** Peticiones, quejas, reclamos y denuncias resueltos
- b. **Objetivo del Indicador:** Determinar el número de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que formulan los clientes a la institución y su nivel de respuesta
- c. **Unidad de Medida del Indicador:** Porcentaje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

Total PQRSD-F	No. PQRSD-F Resueltos o Contestados oportunamente
5.366	5.365

Indicador: $\frac{\text{Número de P.Q.R. resueltos}}{\text{Total de P.Q.R. recibidos}} = 99.9\%$

Según el rango de evaluación el 99.9% corresponde a una puntuación EFICIENTE en el tratamiento de las PQRSD-F



Para el II Semestre de 2017 una (1) PQRSD-F no se respondieron dentro de los términos estipulados en la Ley. (Fuente: informe de auditoría proceso IG 2017)

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.
- ✓ **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

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

Registro Académico, Unidad de Crédito y Cartera, Recepción Vicerrectoría Académica y Unidad de Tesorería, IPS.

- 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.

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.

Para el IV Trimestre de 2017 se llevó a cabo la compra, instalación y puesta en funcionamiento de dos turneros electrónicos para la Unidad de Admisiones y Registro Académico y Dirección Técnica de Tesorería.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ Llevar las estadísticas sobre la atención al ciudadano en las diferentes ventanillas

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

5.2.2 Correspondencia

Para el periodo evaluado se recibieron un total de 2.058 PQRSD-F.

Para el período en mención el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSD-F) no se menciona si se presentaron denuncias y quejas.

Conclusiones y recomendaciones:

- ✓ El actual manejo de la ventanilla única no permite realizar un control que asegure que las comunicaciones en general sean respondidas en los tiempos establecidos; así como deficiencias en los controles impidiendo la trazabilidad de la información.

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.

De los once (11) buzones se encuentran en funcionamiento 7.

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:

- ✓ Los buzones se encuentran en lugares visibles y se realiza seguimiento dos veces por semana;
- ✓ 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 855 peticiones por este medio.

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 del registro 352 al 368 se recibieron 14 PQRSD-F y en los Informes del III y IV Trimestre de PQRSD-F presentados por la Secretaria General y la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo contabilizaron 9.

5.3.3 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 89 solicitudes y 401 correos de solicitud de respuesta a otras áreas o respuesta directa al peticionario.

Los temas de mayor incidencia fueron inscripciones y ventas de pines, Información de los Programas Académicos ofrecidos por la Institución, horarios de las especializaciones, información sobre acceso a TI MI CAMPUS y listados de admitidos.

El total de interacciones con el chat fueron 4.407.

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:

En su estadística histórica correspondiente al período evaluado, se realizaron 346 tweets, los cuales alcanzaron 468 menciones independientes dentro de la plataforma y un promedio de impresiones orgánicas de 143.1 K.

La información presentada durante el semestre, logro despertar el interés de 240 nuevos seguidores de la cuenta oficial de la Institución.

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, observando que:

Para el período evaluado se realizaron 238 publicaciones en la cuenta de Facebook Oficial, 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 91.764 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 11.714.

5.3.4.3 Instagram

En el II Semestre de 2017 esta red social se ha venido fortaleciendo alcanzando al corte del período 508 publicaciones y 2000 seguidores.

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 Secretaria General y la Oficina de Control Interno.
- ✓ En las contestaciones a los chats que se realicen por correo electrónico enviar copia al correo electrónico atencionalciudadano@endeporte.edu.co para la consolidación de las estadísticas.

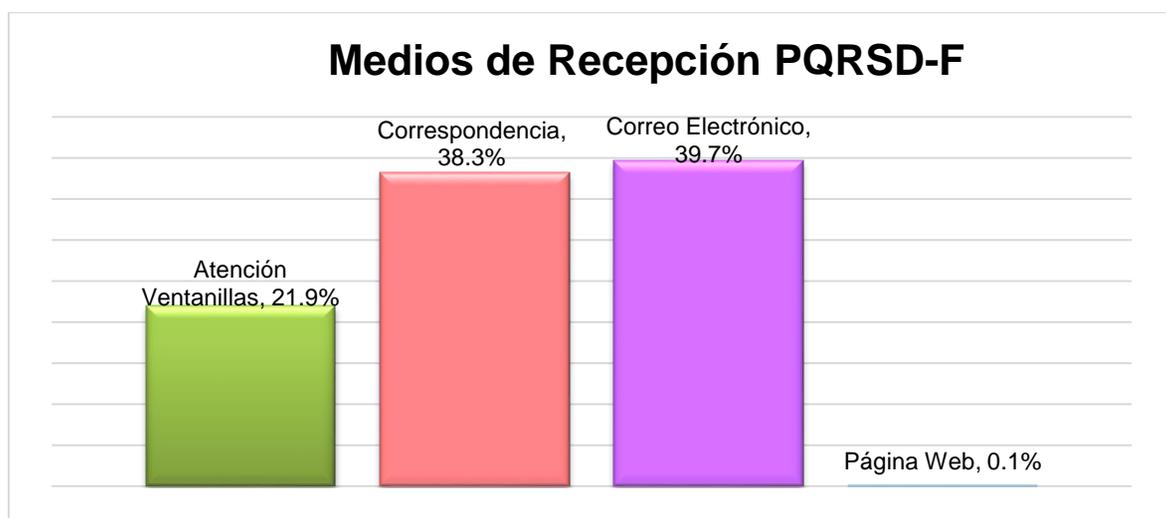
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Durante el período de febrero a julio de 2017, se atendieron en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte 5.372 PQRSD-F, recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano:

6.1 PQRSD-F Clasificadas por Medio de Recepción

Canal de Atención al Ciudadano	No. PQRSD-F	%
Buzones	*	
Atención Ventanillas	1178	22%
Correspondencia	2058	38%
Correo Electrónico	2132	40%
Página Web	4	0.1%
	5372	100%

* No disponible en el informe porque se radican por ventanilla única.



Se observa que el canal más utilizado para la recepción de las PQRSD-F es el PRESENCIAL en un 60%, dentro de este canal los medios más usados son Correspondencia con un 38% y Atención Ventanillas con el 22%; en cuanto al canal DIGITAL, los medios más utilizados se encuentran Correo Electrónico (Atención al Ciudadano y Académica) con el 39% y Página Web (Formulario PQRSD-F) con el 0.1%, este canal ha disminuido el uso.

6.2 Quejas y Reclamos más frecuentes

En el período evaluado no se observa en el informe el reporte de quejas y reclamos.

6.3 Traslado de PQRSD-F a otras entidades

	<u>II Sem 2017</u>
No. De PQRSD-F trasladadas a otra Institución	<u>4</u>

6.4 Ley de Transparencia

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, en el período evaluado no recibió solicitudes de información catalogada como información pública, aunque en el portal Institucional se cumple con la publicación de la información pública correspondiente a la Ley 1712 de 2014.

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

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 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.
- Reponer los buzones que se encuentran deteriorados
- 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.
- Optimizar la prestación del servicio en la Institución, centralizando 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
- Implementar espacios para la atención prioritaria a los ciudadanos que presenten alguna discapacidad física, mujeres en embarazo, entre otros.

Original Firmado

CLARA YASMIN GÓMEZ RIVERA
Oficina de Control Interno