

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Junio 2019

GENERALIDADES

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 Felicidades

Pasado el segundo trimestre del año, es decir, a 30 de junio de 2019, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, sigue fortaleciendo 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.

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

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.

Glosario

- **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 falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella 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 petición por 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 actividad de la administración, otorgarle a toda persona natural o jurídica e incluso al servidor público, la posibilidad 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 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.

	INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRS-D-F)
---	---

- **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.

Canales de atención

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención	Descripción
Presencial	Unidad de Atención al Ciudadano	Calle 9 # 34-01 Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 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.
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano Línea Fija (Santiago de Cali)	018000413691 +57 (2) 5540404	Días hábiles de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 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 página web	http://www.endeporte.edu.co/atencion-usuario/quejas-reclamos-peticiones-y-felicitaciones	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	atencionalciudadano@endeporte.edu.co		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.
Escrito	Ventanilla Única	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 2:00 pm a 6:00 pm	Se permite radicar todo tipo de solicitudes.
	Buzón de sugerencias	Por todo el campus Institucional	Cuando el campus Institucional este abierto	Se permite radicar todo tipo de solicitudes.

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

1. El número de solicitudes recibidas:

- Certificados Académicos (total trimestre): 187
- Validaciones de título (total trimestre): 57
- Radicación Ventanilla Única (total trimestre): 897
- Atención Recepción área Académica: 810
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 65

Por lo anterior, en total se recibieron 2016 solicitudes, de las cuales 897 fueron radicadas por la ventanilla única entre las que se encontraban Peticiones de tipo Académico y Administrativo. También están los certificados que emite la Unidad de Admisiones y Registro Académico, las cuales suman un total de 187. Las validaciones de título fueron muy predominantes en el año 2018, por ello se realizó una distinción especial y se ha separado de las otras solicitudes, en total se obtuvieron 57 peticiones de validación de título.

El siguiente cuadro representa las dependencias con sus respectivas solicitudes registradas en la Ventanilla Única de la Institución:

Dependencia	Cantidad
CENTRO DE BIBLIOTECA E INFORMACION CIENTIFICA	1
CENTRO DE PRACTICAS Y SERVICIOS DE SALUD - IPS	8
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACIONES	8
DIRECCION TECNICA DE PROYECCION SOCIAL	2
DIRECCION TECNICA DE TESORERIA	9
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y DEL DEPORTE	45
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE LA ADMINISTRACION	9
FACULTAD DE SALUD Y REHABILITACION	103
OFICINA ASESORA JURIDICA	30
RECTORIA	103
SECRETARIA GENERAL	51
UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	8
UNIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	152
UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	11
UNIDAD DE COMUNICACIONES, RELACIONES E IMAGEN CORPORATIVA	8
UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA	50
UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO	55
UNIDAD DE EDUCACION Y PEDAGOGIA	5
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	17
UNIDAD DE SISTEMAS	11
VICERRECTORIA ACADEMICA	52
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	109
VICERRECTORIA FINANCIERA	50
Total	897

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 875 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

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

información solicitada.”

Para el año 2017, se realizó la gestión para que las ventanillas de atención con la adquisición de turneros con el fin de controlar y dar orden a la atención de los ciudadanos, de esta manera en el siguiente cuadro se aprecia las personas atendidas en el segundo trimestre del año 2019:

Unidad	Crédito y Cartera			Admisiones y Registro Académico		
	Mes	Abril	May	Jun	Abril	May
Cantidad de Personas Atendidas	438	1357	1985	1245	1861	713

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

En el segundo trimestre del año, no se recibió correspondencia que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución

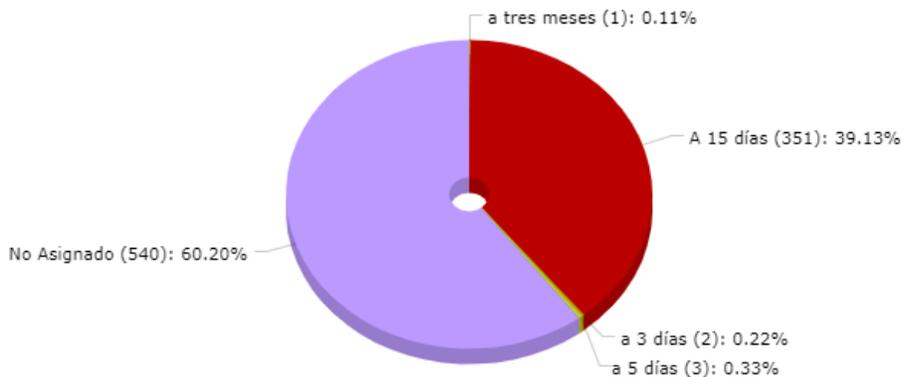
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

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.

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

Desde el aplicativo SEVENET, se tienen ligadas las solicitudes con el tiempo de respuesta, a continuación se muestra el gráfico que corresponde a las solicitudes del segundo trimestre:



De la anterior gráfica, podemos concluir que se tienen cinco rangos de tiempo; solicitudes que se debieron responder en un plazo máximo de tres días, las de cinco días, diez días, las solicitudes de quince días y de tres meses (calendarios). Cabe aclarar que son hábiles y conforme al calendario de la Institución. Asimismo se puede apreciar que existen solicitudes que no se asignó tiempo para su respuesta, esto debido a que pertenecen a facturas, publicidad, información, entre otros.

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

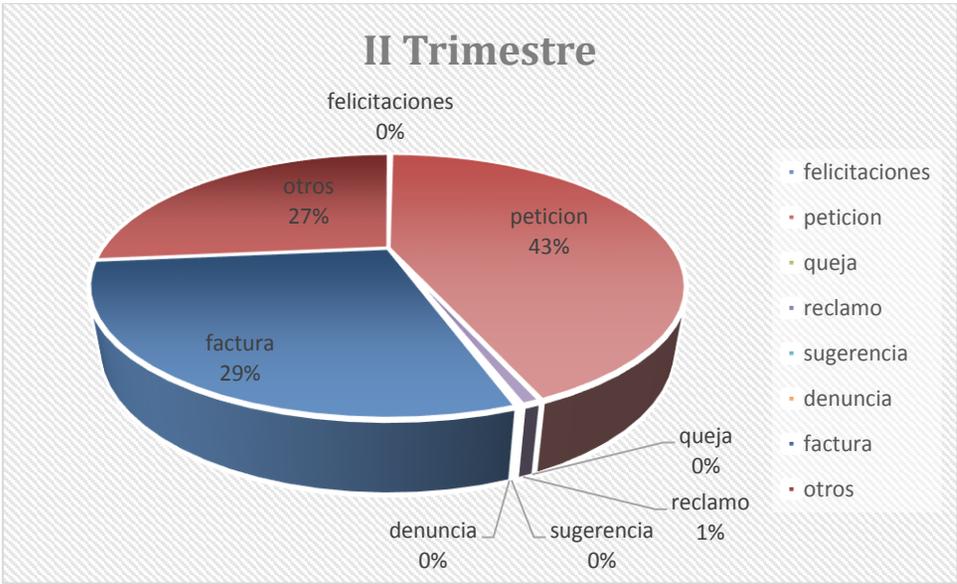
También, las solicitudes de tipo administrativo (facturas) y licitaciones son respondidas de acuerdo al contrato o proceso licitatorio respectivo y conforme a la normatividad vigente.

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

Para el segundo trimestre del 2019, no se negó acceso a la información dado que no se presentó solicitudes en las cuales se dieran lugar dicho procedimiento.

5. Solicitudes por Tipo

En la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte existe el aplicativo sevenet que clasifica todas las solicitudes que son recibidas en la ventanilla única en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, otros y factura así:



Ventanilla Única	II Trimestre
felicitaciones	2
petición	389
queja	0
reclamo	8
sugerencia	2
denuncia	0
factura	258
otros	238
Total	897

Se puede concluir que en el segundo trimestre, las 897 solicitudes radicadas por ventanilla únicas se distribuyeron como lo muestra la anterior gráfica, predominando las peticiones, las facturas y otros (convenios, hojas de vida, información, publicidad)

6. Medios más utilizados

Conforme a lo anterior, se puede afirmar que el medio más utilizado es el presencial escrito por medio de la Ventanilla Única, además la atención personalizada en el área académica y seguido por la solicitud de certificados.

En los buzones de PQRS-D se registraron un total de 4 Felicitaciones por el Servicio prestado.

7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2016}{2016} \quad | \quad 100\%$$

8. Conclusiones Y Recomendaciones

Se debe realizar una concientización a los usuarios y funcionarios para que sus solicitudes sean resueltas “in situ” y no llevarlas a una radicación en Ventanilla Única

Se debe reforzar la concientización a las dependencias de contestar las llamadas telefónicas.

Con los turneros adquiridos, se dio un mayor orden de atención y control a la cantidad semanal, mensual y trimestral que atienden las ventanillas de Crédito y Cartera, Tesorería y la unidad de Admisiones y Registro Académico

Con el aplicativo Sevenet, se realiza un mejor control y seguimiento a las diferentes solicitudes, creando alertas para una respuesta oportuna.

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 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 más predominantes en el correo electrónico de atención al ciudadano, la ventanilla única y la recepción del área académica

Se deben adquirir buzones de PQRSD-F para proveer los diferentes espacios en la Institución.

Se recomienda que la alta dirección autorice la integración de la ventanilla única virtual con la presencial.

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

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