

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

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

**Junio 2018**

## 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 2018, 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.

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

## 1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

### 1. El número de solicitudes recibidas:

- Certificados Académicos (total trimestre): 378
- Certificados Financieros (total trimestre): 35
- Validaciones de título (total trimestre): 55
- Radicación Ventanilla Única (total trimestre): 1044
- Atención Recepción área Académica: 596
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 36

Por lo anterior, en total se recibieron 2144 solicitudes, de las cuales 1044 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 413. Las validaciones de título fueron muy predominantes en el año 2017, por ello se realizó una distinción especial y se ha separado de las otras solicitudes, en total se obtuvieron 55 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	3
CENTRO DE PRACTICAS Y SERVICIOS DE SALUD - IPS	1
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACIONES	8
DIRECCION TECNICA DE PROYECCION SOCIAL	10
DIRECCION TECNICA DE TESORERIA	4
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y DEL DEPORTE	43
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE LA ADMINISTRACION	15
FACULTAD DE SALUD Y REHABILITACION	107
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	47
RECTORIA	103
SECRETARIA GENERAL	47
UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	70
UNIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	129
UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	7
UNIDAD DE COMUNICACIONES, RELACIONES E IMAGEN CORPORATIVA	7
UNIDAD DE CONTABILIDAD	26
UNIDAD DE CONTROL DOCENTE	1
UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA	103
UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO	51
UNIDAD DE EDUCACION Y PEDAGOGIA	31
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	15
UNIDAD DE SISTEMAS	14
VICERRECTORIA ACADEMICA	81
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	100
VICERRECTORIA FINANCIERA	20
<b>Total</b>	<b>1044</b>

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 596 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.”

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 2018:

Unidad	Crédito y Cartera			Admisiones y Registro Académico		
Mes	Abril	May	Jun	Abril	May	Jun
Cantidad de Personas Atendidas	87	243	2112	1495	1257	731

## 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 cuatro rangos de tiempo; solicitudes que se debieron responder en un plazo máximo de tres días, las de cinco días, diez días y las solicitudes de quince días. 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 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.

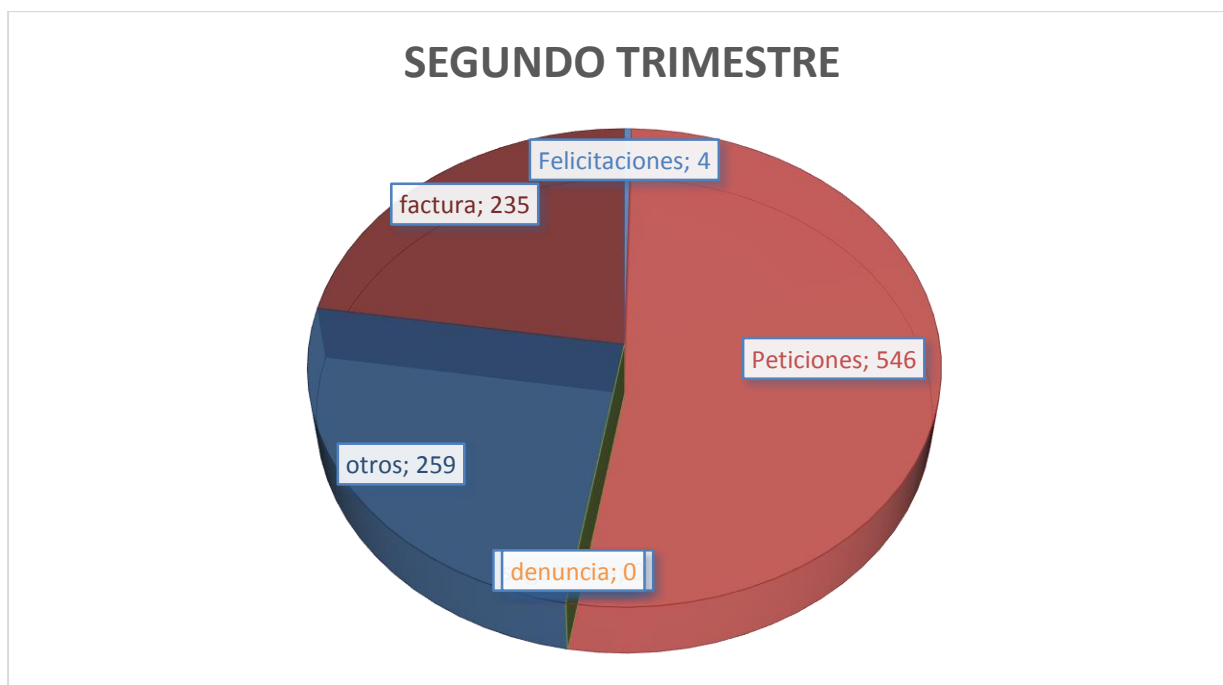
También, las solicitudes de tipo administrativo (facturas) y licitaciones son respondidas de acuerdo al contrato o proceso licitatorio respectivo y conforme a la normatividad vigente.

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

Para el segundo trimestre del 2018, se negó acceso a la información al señor Horacio Mosquera Perea, debido al derecho de petición con radicado R-1073 el cual solicitaba información sobre el estado académico de la señorita María Victoria Mosquera Charria (mayor de Edad), se negó por la ley de protección de datos personales.

#### 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:



Se puede concluir que en el segundo trimestre, las 1044 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 PQRSD se registraron un total de 4 Felicitaciones por el Servicio prestado.

## 7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2144}{2144} \quad | \quad 100\%$$

## 8. Conclusiones Y Recomendaciones

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

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

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.

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.