

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

III TRIMESTRE

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Octubre 2022

Tabla de contenido

GENERALIDADES	3
Glosario	4
Canales de Atención	5
SOLICITUDES DE CIUDADANOS.....	6
Canal Presencial	6
Canal Telefónico	6
Canal Virtual.....	6
Formulario Página Web	6
Correo Electrónico	6
Chat Página Web.....	6
Canal Escrito.....	7
Buzones.....	7
Ventanilla Única	7
DATOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS	8
Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.....	10
Tiempo de respuesta a cada solicitud	10
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	10
Solicitudes por Tipo	10
Indicador	11
CONCLUSIONES	11
RECOMENDACIONES	12

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 Felicitaciones.

Pasado el tercer trimestre del año, es decir, a 30 de septiembre de 2022, 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.

A continuación, se verá reflejado de manera cuantitativa y cualitativa la Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones 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.
- **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 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.
Telefónico	Línea gratuita nacional de servicio al ciudadano Línea Fija (Santiago de Cali)	018000413691 +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 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.
	Chat página web	Se atiende los lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 10:30 am.		Por este canal, se reciben las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y mediante la funcionalidad de consulta.
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 1:00 pm a 5:00 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.

SOLICITUDES DE CIUDADANOS

Canal Presencial

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 efectiva para los trámites de carácter financiero y académico presentadas por los ciudadanos, por medio de un mecanismo se registra la totalidad de los usuarios atendidos en la Unidad de Crédito y Cartera, Recepción Académica y Registro Académico.

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

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 dieciséis (16) Peticiones, una (1) Queja, tres (3) Reclamos y tres (3) Sugerencias, para un total de veintitrés (23) PQRSD-F en el trimestre.

Correo Electrónico

Se recibieron tres (3) Peticiones y doscientos setenta y seis (276) solicitudes de información en general para un total de doscientos setenta y nueve (279), 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

Se resalta que las solicitudes 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 a doscientos treinta (230) solicitudes, en su mayoría relacionadas con información 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.

Canal Escrito

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 tercer trimestre del año 2022, se recibieron cuatro (4) Quejas, un (1) Reclamo, 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 nueve (9).

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 segundo trimestre se contaron con setecientos veintiún (721) solicitudes, de las cuales seiscientos sesenta y tres (663) fueron Peticiones, cinco (5) Quejas, un (1) Reclamo y seis (6) Felicitaciones y cuarenta y cinco (45) clasificados como Otros, de las cuales se destacan invitaciones y remisión de portafolio o catálogos de servicios, entre otros. De igual manera, a partir de este trimestre las facturas serán catalogadas como Peticiones, toda vez que su radicación constituye una solicitud.

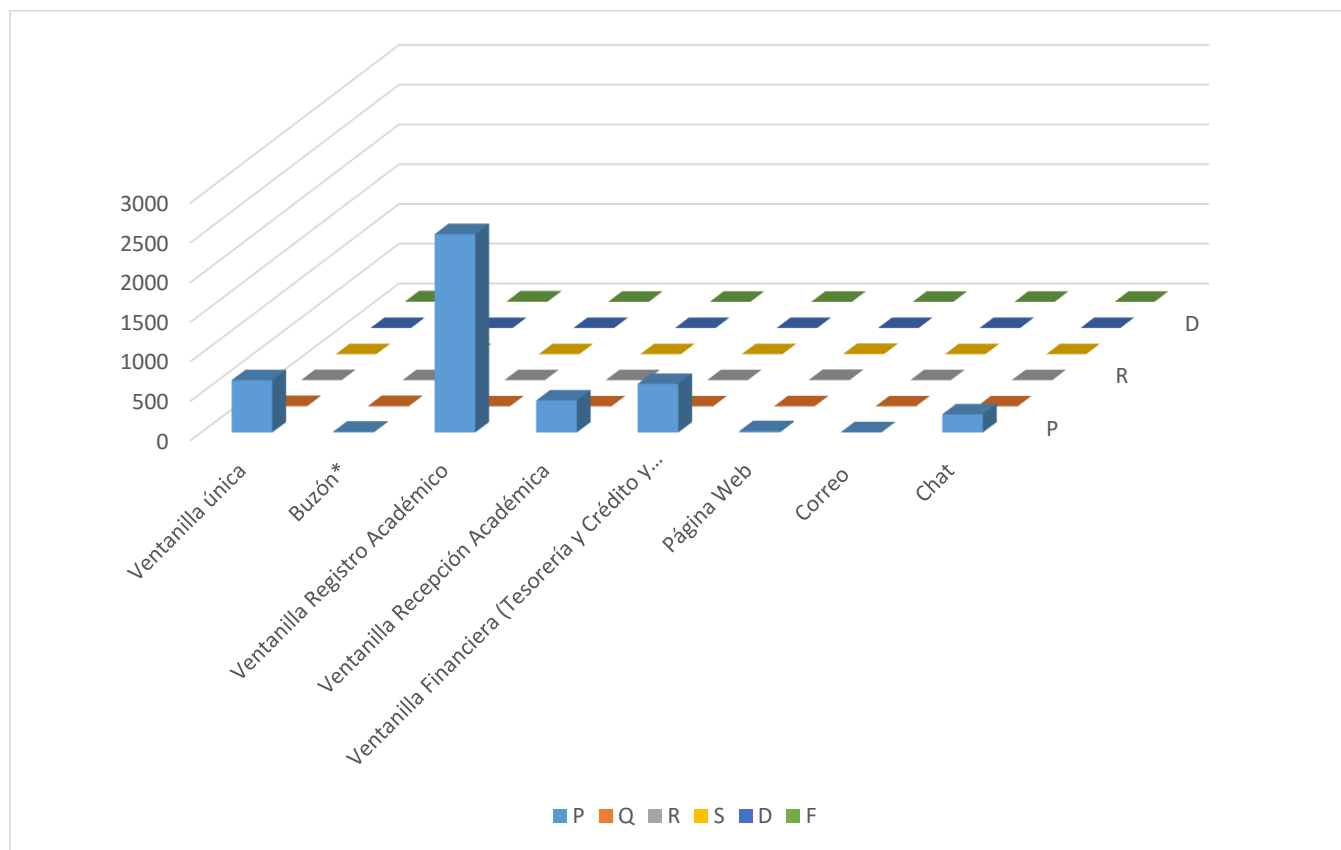
Todas las PQRSD-F que llegan a través de los buzones, se radican por medio de la Ventanilla única, por este motivo, se encuentran inmersas en las estadísticas aquí mencionadas.

DATOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

Durante el período de julio a septiembre de 2022, se atendieron en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte 4.789 solicitudes, recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano:

Solicitudes Recibidas julio a septiembre 2022									
Medio	Canal	P	Q	R	S	D	F	Otra	Total
Presencial	Ventanilla única	663	5	2	0	0	6	45	721
	Buzón*	0	4	1	0	0	4	0	9
	Ventanilla Registro Académico	2506	0	0	0	0	0	0	2506
	Ventanilla Recepción Académica	405	0	0	0	0	0	0	405
	Ventanilla Financiera (Tesorería y Crédito y Cartera)	616	0	0	0	0	0	0	616
Virtual	Página Web	16	1	3	3	0	0	0	23
	Correo	3	0	0	0	0	0	276	279
	Chat	230	0	0	0	0	0	0	230
Total									4789

* Todas las peticiones que llegan por este medio se radican por la ventanilla única.

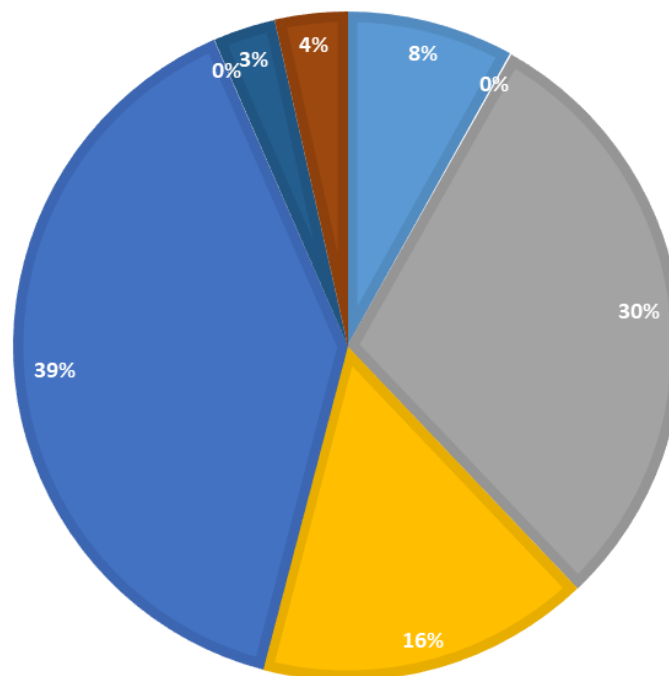


El medio de atención más utilizado por los ciudadanos es el presencial, en el cual se destaca la Ventanilla Financiera, la cual atiende solicitudes de Crédito y Cartera y Tesorería, en las cuales se atienden pago de certificaciones y devoluciones de saldos a favor en su mayoría,

seguida de la Ventanilla de Registro Académico en la cual las peticiones son de carácter académico como certificaciones, proceso para inscripción, entre otros.

En el medio virtual los canales más utilizados son el chat y el correo electrónico, con una pequeña variación.

■ Ventanilla única (verbal, telefónico y por escrito) ■ Buzón
 ■ Ventanilla Recepción Académica ■ Ventanilla Financiera ■ Ventanilla Registro Académico
 ■ Correo ■ Chat ■ Página Web



Para el tercer trimestre, la ventanilla de Registro Académico presentó un porcentaje del 29,6%, disminuyendo las personas atendidas en comparación con el trimestre pasado, esto se debe a que en periodo de venta de pines por lo generar las personas ya llegan informadas a la Institución, la ventanilla Financiera por su parte, conto con un aumento en comparación con el trimestres anterior ya que la venta de pines inicia en el mes de septiembre dinamizando este tipo de atención con un 39,2%, concluyendo 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 formulario de la página web, tiene muy baja recepción de solicitudes con un 0,3% para el periodo, seguido del al correo electrónico con un 3%, constituyendo al chat de la página web como el medio digital preferido por los ciudadanos con un 3,5% aumentando versus el trimestre anterior.

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.

Solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

En el tercer 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.

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.

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.

Solicitudes en las que se negó el acceso a la información

Para el tercer trimestre del 2022, no se negó acceso a la información, debido a que las solicitudes, en su mayoría, fueron de datos públicos.

Solicitudes por tipo

Ventanilla Única	III Trimestre
Petición	663
Queja	5
Reclamo	2
Sugerencia	0
Denuncia	0
Felicitación	6
Otro	45
TOTAL	721

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 (portafolios de servicios, invitaciones, propuestas, extractos, estados de cuenta, etc.) y factura así:

Indicador

PQRSD:	Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente	721	* 100%
	Total de Peticiones, Quejas y Reclamos	721	

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.
- Se concluye que las solicitudes de re direccionamiento son las más predominantes en el correo electrónico de atención al ciudadano y la ventanilla única
- Se realizó actualización al aplicativo SEVENET, mejorado la gestión de las PQRSD-F al interior de la Institución.
- Se implementó encuesta de satisfacción frente a las PQRSD-F, en la página web institucional.
- Se inició el proceso para integrar SEVENET con la sede electrónica, para manejar un mismo radicado para las PQRSD-F.



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 en atención al ciudadano para las personas que atienden las diferentes ventanillas en la Institución.
- Campaña constante del Protocolo de Atención al Ciudadano.