


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Abril 2018

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

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 primer trimestre del año, es decir, a 31 de marzo 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>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSD-F)</p> |
|--|---|

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

1. El número de solicitudes recibidas:


- Certificados Académicos (total trimestre): 600
- Certificados Financieros (total trimestre): 54
- Validaciones de título (total trimestre): 43
- Radicación Ventanilla Única (total trimestre): 1087
- Atención Recepción área Académica: 270
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 162
- Solicitudes página Web (total trimestre): 3

Por lo anterior, en total se recibieron 2219 solicitudes, de las cuales 1087 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 654. 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 43 peticiones de validación de título.

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 432 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 primer trimestre del año:

| Unidad | Crédito y Cartera | | | Admisiones y Registro Académico | | |
|--------------------------------|-------------------|------|------|---------------------------------|------|------|
| | Ene. | Feb. | Mar. | Ene. | Feb. | Mar. |
| Cantidad de Personas Atendidas | 718 | 440 | 56 | 1226 | 339 | 349 |

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

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

En el primer trimestre del año, se recibió una correspondencia que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución, la cual fue remitida a la entidad emisora dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. Dicha correspondencia se detalla a continuación:

| Fecha de Recibido | Destinatario | Dirección | Remitente |
|-------------------|--------------|--------------|--------------------------------|
| 15/02/2018 | INDERVALLE | Calle 9 # 34 | María del Pilar Jiménez Rivera |

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

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.

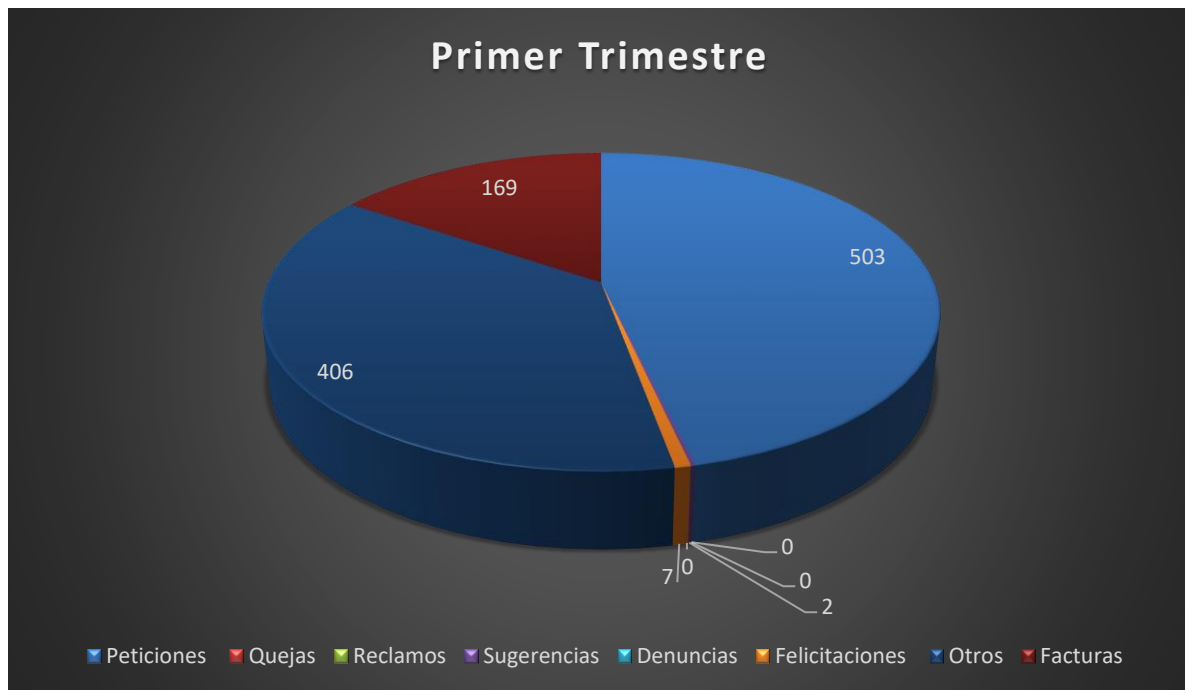
También, las solicitudes de tipo administrativo (facturas) y licitaciones son respondidas de acuerdo al contrato o proceso licitatorio respectivo y conforme a la normatividad vigente.

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

Para el primer trimestre del 2018, no se negó acceso a la información, debido a que las solicitudes, en su mayoría, fueron de datos públicos.

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:



6. Medios más utilizados

Como se dijo anteriormente, los certificados académicos y financieros son las solicitudes más predominantes, por ende el medio más utilizado fue por escrito de manera presencial, seguido por el correo electrónico de atención al ciudadano y la atención en el área académica.

En los buzones de PQRSD se registraron un total de 13 solicitudes, se clasificaron en cinco sugerencias y tres reclamos.

7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiónes, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiónes, Quejas y Reclamos}} = \frac{2219}{2219} \quad \boxed{100\%}$$

8. Conclusiones Y Recomendaciones

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

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 observó que el mayor número de solicitudes son las certificaciones de las Unidades Admisiones y Registro Académico y Crédito y Cartera.

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

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.