

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Junio 2016



En el semestre comprendido entre enero y junio del 2016, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, ha fortalecido la participación ciudadana a través de la página web, el audio interno, correos electrónicos, buzones y demás medios con el fin de propiciar escenarios óptimos de escucha al estudiante o usuario. Por ello, se ha venido solicitando a las diferentes dependencias que optimicen el tiempo de respuesta a todas las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias interpuestas ante la Institución. Paralelo a ello, la Secretaría General ha pedido copia de cada respuesta emitida y como resultado se tienen 209 respuestas oportunas al día treinta de junio de 2016.

De las 209 respuestas, se pueden resaltar las de validaciones de título, dado que dicha petición fue la más realizada por diferentes organizaciones entre las que prevalece el Colegio Colombiano de Fisioterapeutas, Clínicas y Hospitales reconocidos del país e Instituciones Prestadoras de Salud con un total de 121 peticiones de Validaciones de título.


Cabe resaltar el impedimento que genera la publicación de todos los profesionales egresados de nuestra Institución como acción de mejora para la disminución de la utilización del papel, debido a la normatividad vigente sobre la protección de datos sensibles.

Por otra parte, las peticiones en la función misión de docencia alcanzan una cantidad de 47, en su mayoría son con el fin de solicitar prorrogas, adiciones o cancelaciones de cursos durante el semestre.

En el Proceso de Gestión Administrativa, nuestros usuarios y estudiantes realizan sugerencias con respecto al mejoramiento de la gestión de la Institución, en total fueron 7 sugerencias de diferentes tipos. A dicho proceso, también se registraron 2 peticiones, 3 quejas y 4 derechos de petición. Se resalta que todos tuvieron una respuesta oportuna de conformidad con la normatividad vigente. Además, existe un elogio o felicitación por el evento que se realizó en el Coliseo Ivan Vassilev Todorov en la posesión de la Dra. Clara Luz Roldan como Directora

La Institución, realiza jornadas y campañas para que los usuarios y estudiantes, utilicen los medios adecuados para comunicarse con el fin del mejoramiento continuo. Consciente de ello, el Rector José Fernando Arroyo Valencia, en conjunto con su equipo de trabajo, adelantó un proceso público de adquisición de software y hardware en donde se verá reflejado una mejora sustancial en la ventanilla única, archivo y la trazabilidad de todas las PQRSD-F.

En conclusión, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte ha hecho, hace y hará todo lo pertinente para un mejoramiento continuo desde las diferentes percepciones de la comunidad universitaria y usuarios mediante los medios que ofrece la Unidad de Participación Ciudadana y de Archivo.

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
171	8	8	7	1	209

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A MARZO DE 2016

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Derecho de Petición	Total PQRSD	%
Innovación a la Gestión	121						121	57,89%
Gestión de Calidad							0	0,00%
Docencia	47	3	6			6	62	29,67%
Investigación							0	0,00%
Proyección Social						1	1	0,48%
Bienestar Universitario							0	0,00%
Gestión Administrativa	2	3		7	1	4	17	8,13%
Gestión de Apoyo a la Docencia			1				1	0,48%
Gestión de la Evaluación							0	0,00%
Gestión Financiera	1					3	4	1,91%
Gestión de Práctica y Servicios de Salud		2	1				3	1,44%
Total	171	8	8	7	1	14	209	100%

En el presente trimestre se recibieron: 171 peticiones, 8 quejas, 8 reclamos, 7 sugerencias, 14 derechos de petición y un elogio para un total de 209 PQRSD

3. MEDIOS MAS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	30	
Presentación Personal por escrito	97	
Correo electrónico	82	
	209	100

Se puede observar que la presentación personal por escrito, durante el primer semestre del año es la mas utilizada, pasada por las solicitudes realizadas mediante

el correo electrónico de Secretaría General y por ultimo, los buzones de la Institución, el cual muestra un aumento considerable dada la aceptación y la invitación constante a utilizar dicho medio.

4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

PETICIONES: Se recibieron 171 peticiones, siendo las más frecuentes la solicitud de certificación de verificación de títulos solicitado a la Secretaria General.

QUEJAS: se recibieron ocho quejas quejas en las cuales se aclararon los temas con cada peticionario y funcionario relacionado. Cabe resaltar que la institución no puede asegurar que la persona que radique una queja, tenga el conocimiento del concepto de la misma. Por lo anterior, es una oportunidad de mejora, actualizar el formato de PQRS.

RECLAMOS: se evidencian ocho reclamos hacia la Institución, los cuales fueron tramitados y puestos en conocimiento de los funcionarios implicados.

SUGERENCIAS: se presentó siete sugerencias para la Vicerrectoría Administrativa, lo anterior debido a que tiene adscrita Unidades fundamentales del quehacer de la Institución.


5. INDICADORES

PQRS:	$\frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{209}{209}$	100%

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que se debe reforzar la difusión de los medios que la comunidad universitaria tiene para presentar todas sus solicitudes.

Se concluye que existe un aumento en la recepción de las solicitudes por escrito, esto conllevaría a una oportunidad de mejora concerniente a la política de cero papel.

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

Se tiene adjudicado la solución en Gestión Documental que ayudaría al procedimiento de recepción, trámite y respuesta de las PQRS

Se observó que el mayor número de solicitudes son las certificaciones para la validación de títulos de los egresados de la Institución.

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

Actualizar el procedimiento y el formato de PQRS conforme a la normatividad vigente.

Reforzar con campañas de difusión de las PQRS al interior de la Institución.