

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

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

**Septiembre 2016**


Pasado tres trimestres del año, es decir, a 30 de septiembre de 2016, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, sigue fortaleciendo la atención al ciudadano a través de la página web, el audio interno, correos electrónicos, buzones y demás medios con el fin de propiciar escenarios óptimos de escucha a las partes interesadas.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte es consciente de la importancia que tiene la opinión de sus usuarios, beneficiarios o público en general. Por ello, a través de la Secretaría General se gestionó la consecución de un software de Gestión Documental llamado SEVENET, el cual integra en sus tres módulos (correspondencia, Archivo y Workflow) todas las cualidades para optimizar el recibido, gestión y la entrega de la respuesta de todas las solicitudes que pasen por la Ventanilla Única de la Recepción. Sevenet permite registrar la correspondencia externa y enviarla a los funcionarios directamente implicados de manera inmediata por medio de la web, además podrán visualizar con detalle la correspondencia y tendrán notificaciones del tiempo de vencimiento de la misma. De esta manera, se podrá controlar y mejorar los tiempos de respuestas a todas las solicitudes. También, por el aplicativo se deberá registrar cada respuesta asociada al número de radicado único, lo que cumple con el acuerdo 060 concerniente a la Ventanilla Única.

De igual manera se empezó con una prueba piloto, la cual consiste en adherir el stiker de radicado a cada solicitud que ingresa a la Ventanilla Única, para ello se realizó la socialización por medio de una circular informativa. Se espera una alta aceptación frente al cambio. Además, se actualizó el Procedimiento de Gestión de las PQRS-D-F con el fin de optimizar y clasificar de una adecuada forma las solicitudes

Por otra parte, se ha fortalecido con las diferentes dependencias la gestión en las respuestas 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.

En conclusión, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte está realizando 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 Atención al Ciudadano y de Archivo.

	<b>INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS(PQRS)</b>
---	---

### 1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

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

### 2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A SEPTIEMBRE DE 2016

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Derecho de Petición	Total PQRSD	%
Innovación a la Gestión	207						207	32,09%
Gestión de Calidad							0	0,00%
Docencia	70	3	6			6	85	13,18%
Investigación							0	0,00%
Proyección Social						1	1	0,48%
Bienestar Universitario							0	0,00%
Gestión Administrativa	3	3		7	1	6	17	8,13%
Gestión de Apoyo a la Docencia	270		2				272	42,17%
Gestión de la Evaluación							0	0,00%
Gestión Financiera	52					4	56	8,68%
Gestión de Práctica y Servicios de Salud		2	2				4	0,62%
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>645</b>	<b>100%</b>

En los tres trimestres se recibieron: 602 peticiones, 8 quejas, 10 reclamos, 7 sugerencias, 17 derechos de petición y un elogio para un total de 645 PQRSD

### 3. MEDIOS MAS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	36	5,6
Presentación Personal por escrito	441	68,4
Correo electrónico	168	26
	<b>645</b>	<b>100</b>

Se puede observar que la presentación personal por escrito, durante el los nueve meses del año es la más utilizada, pasada por las solicitudes realizadas mediante

el correo electrónico de Secretaría General y por último, 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 602 peticiones, siendo las más frecuentes la solicitud de certificado de notas, certificado y constancias de índoles diferentes de las unidades de crédito y cartera, tesorería, Admisiones y Registro Académico y certificación de verificación de títulos solicitado a la Secretaria General.


**QUEJAS:** se recibieron ocho quejas en las cuales se aclararon los temas con cada petionario y funcionario relacionado. Cabe resaltar que dichas quejas se presentaron cuando el procedimiento y formato de Gestión de PQRSD-F no estaba actualizado, a partir de su actualización no se han presentado quejas sobre los funcionarios dado que la persona competente para reclasificar la PQRSD-F lo realiza con cada una de ellas.

**RECLAMOS:** se evidencian 10 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

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{645}{645} \quad \boxed{100\%}$$

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

## **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, al parametrizar y capacitar al administrador del software Sevenet, se optimizará la gestión de trámite de respuesta ante cualquier solicitud de las personas

Se observó que las certificaciones y constancias son las solicitudes más predominantes a septiembre de 2016.

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

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

Se recomienda realizar la Gestión del cambio ante los funcionarios para la aplicación del aplicativo Sevenet