

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Diciembre 2016

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

En el transcurso del año 2016, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, ha fortalecido la atención al ciudadano a través de la página web, correos electrónicos, buzones y el software de gestión documental, el cual logra optimizar la gestión de las respuestas a las solicitudes mediante sus módulos de correspondencia y workflow

Con la prueba piloto de Sevenet, se inició una etapa de conocimiento y aceptación entre los funcionarios, a la mejora continua y a la óptima gestión de respuesta entre los funcionarios. Se concluye con la capacitación a todos los funcionarios en el tema de correspondencia y archivo.

Paralelamente, durante el año se fortaleció 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.

Adicionalmente se ha concientizado a los funcionarios de la importancia de direccionar a los usuarios hacia la ventanilla única para que expresen y entreguen sus solicitudes, asimismo en la respuesta oportuna y efectiva a las mismas.

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.

	INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS(PQRS)
---	---

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	243						243	28,19%
Gestión de Calidad							0	0,00%
Docencia	107	3	8			8	126	14,62%
Investigación							0	0,00%
Proyección Social						1	1	0,12%
Bienestar Universitario							0	0,00%
Gestión Administrativa	8	3	7	11	1	7	37	4,29%
Gestión de Apoyo a la Docencia	340		2				342	42,17%
Gestión de la Evaluación							0	0,00%
Gestión Financiera	103			1		5	109	12,65%
Gestión de Práctica y Servicios de Salud		2	2				4	0,46%
Total	801	8	19	12	1	21	862	100%

En los tres trimestres se recibieron: 801 peticiones, 8 quejas, 19 reclamos, 12 sugerencias, 21 derechos de petición y un elogio para un total de 862 PQRSD

3. MEDIOS MAS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	52	6
Presentación Personal por escrito	569	66
Correo electrónico	241	28
	862	100

Se puede observar que la presentación personal por escrito, durante el 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 801 peticiones en todo el año, 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 lo transcurrido del año, logrando aclarar los temas con los usuarios involucrados. Se resalta que ocurrieron en el primer semestre del año, donde el procedimiento de gestión de PQRSD- F tenía oportunidades de mejora con respecto a la re clasificación de la solicitud

RECLAMOS: se evidencian 19 reclamos hacia la Institución, los cuales fueron tramitados y puestos en conocimiento de los funcionarios implicados.

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

5. INDICADORES

PQRS:	$\frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{862}{862}$	100%
-------	--	------

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

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalizado el año, se resalta la continua difusión de los medios que la comunidad universitaria que tiene para presentar todas sus solicitudes.

Se recomienda utilizar la matriz de PQRSD-F para realizar un mejor seguimiento a las solicitudes en gestión.

Se observó que las certificaciones y constancias son las solicitudes más predominantes en el año 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

Se recomienda solicitar a las unidades que emiten certificados y constancias, el reporte mensual de respuestas emitidos por dicho concepto