


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Junio 2017

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

GENERALIDADES

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 segundo trimestre del año, es decir, a 30 de junio de 2017, 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 de sugerencia, Redes sociales y demás medios con el fin de propiciar escenarios óptimos de escucha a las partes interesadas.

En consecuencia de lo anterior e integrando a los nuevos estudiantes de los programas de pregrado de la Institución, se realizó la socialización del procedimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades en la última semana de julio, por lo cual se sensibilizó a alrededor de 374 estudiantes. En dicha socialización se dio a conocer el procedimiento para realizar las PQRSD-F en cualquier medio, sea virtual (página web, redes sociales) o presencial (Ventanilla Única, Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo).

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.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en concordancia a su política de calidad orientada al ser humano como eje central 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

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): 341
- Certificados Financieros (total trimestre): 40
- Validaciones de título (total trimestre): 44
- Atención Ventanilla Única (total trimestre): 1441
- Atención Recepción área Académica: 208
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 182
- Solicitudes página Web (total trimestre): 4


Por lo anterior, en total se recibieron 2260 solicitudes, de las cuales 1441 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 381. Las validaciones de título fueron en total 44 solicitudes.

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 390 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.”

En la matriz de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades, se dejan consignadas todas aquellas solicitudes que invoquen el artículo 23 de la Constitución Política o la normatividad que lo regule. Además, aquellas peticiones que por su complejidad, requieren un tratamiento especial o seguimiento a su respuesta.

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

En el primer trimestre del año, se recibió siete correspondencias que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución, las cuales fueron remitidas a las entidades emisoras dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción. Dichas correspondencias se detallan a continuación:

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

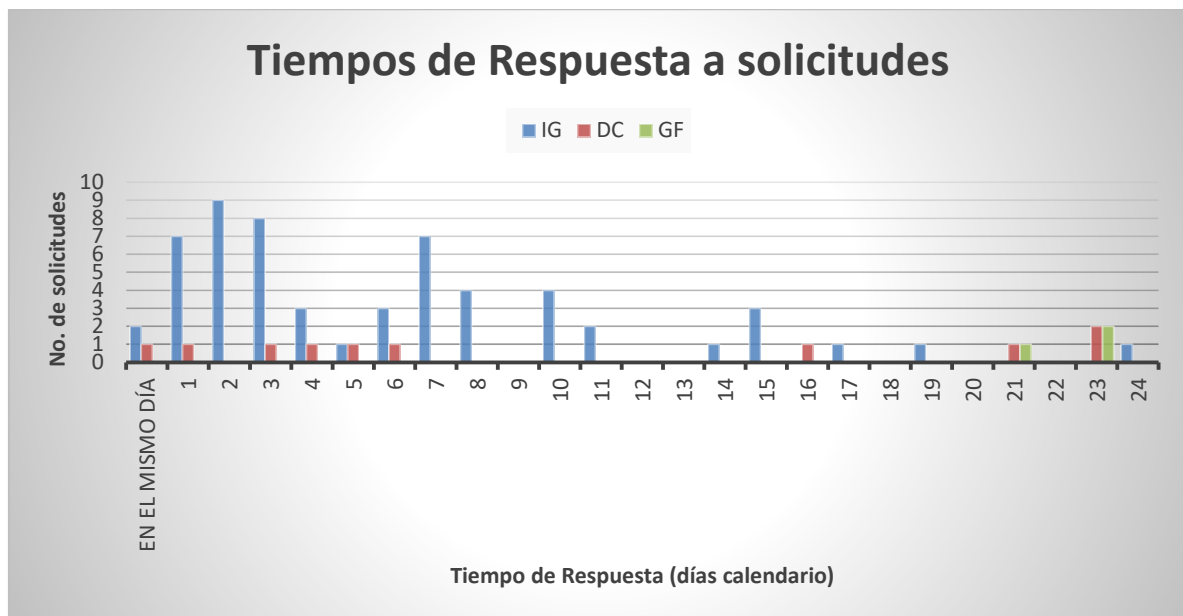
Fecha Recibido	de Remitente	Destinatario	Fecha de Re direccionamiento
13/06/17	Emcali	Emcali	13/06/17
13/06/17	Hacienda Municipal	Hacienda Municipal	13/06/17
13/06/17	Banco Popular	Banco Popular	13/06/17


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.

A continuación se muestra gráficamente los tiempos de contestación de tres procesos; Innovación a la Gestión, Docencia y Gestión Financiera, quienes obtuvieron la mayor numero de solicitudes:



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

Nota. Se puede afirmar que 15 días hábiles puede llegar hasta 28 días calendario, depende del mes y los días feriados del mismo

En el anterior grafico de Tiempos de respuesta a solicitudes se puede evidenciar la cantidad de días en las que se da respuesta a las diferentes solicitudes, es decir, en el proceso de Innovación a la Gestión (IG) se respondieron 2 solicitudes en el mismo día, también se puede observar que las solicitudes de Gestión Financiera (GF) se contestan en el día 24 (los días en el grafico están expresados en días calendario) debido a que son solicitudes que requieren un procedimiento complejo a fin de emitir la respuesta respectiva.

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.

Comparándolo con el trimestre anterior, se puede afirmar que se mantiene la tendencia de resolver las solicitudes dentro de los 10 días calendario.

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

Para el primer trimestre del 2017, no se negó acceso a la información, debido a que las solicitudes, en su mayoría, fueron de datos públicos.

5. Solicitudes por Dependencia

En la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte existe el registro de la correspondencia externa recibida, la cual se radica en la ventanilla única de la Institución

A continuación se relacionan las veintinueve dependencias con el número de solicitudes, cabe resaltar que son el total del primer semestre, es decir desde el dos de enero de dos mil diecisiete hasta el treinta de junio del dos mil diecisiete.



RECEPCION DE COMUNICACIONES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDA
Rectoría	140
Secretaria General	96
Unidad de Atención al Ciudadano y Archivo	0
Unidad de Comunicaciones Relaciones Imagen Corporativa	0
Oficina Asesora de Planeación	0
Oficina Asesora Jurídica	69
Oficina Control Interno	1
Vicerrectoría Administrativa	230
Unidad de Desarrollo Humano	138
Unidad de Bienes y Servicios	272
Unidad de Bienestar Universitario	18
Unidad de Servicios Generales	2
Unidad de Sistemas	29
Vicerrectoría Financiera	75
Dirección Técnica de Tesorería	17
Unidad de Presupuesto	0
Unidad de Contabilidad	0
Unidad de Crédito y Cartera	349
Vicerrectoría Académica	65
Unidad de Admisiones y Registro Académico	37
Unidad de Educación y Pedagogía	37
Unidad de Control Docente	3
Centro de Biblioteca e Información Científica	5
Dirección Técnica de Proyección Social	14
Dirección Técnica de Investigaciones	10
Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte	93
Facultad de Salud y Rehabilitación	209
Facultad de Ciencias Económicas y de la Administración	31
Centro de Practicas y Servicios de Salud	2

Como se anunció anteriormente, la atención en solicitudes en la ventanilla única para el segundo trimestre fue un total de 1441 y en todo el semestre de un total de 2435, sin embargo el total de radicados fueron 1942 (todo el semestre), el restante

de las solicitudes fueron verbales de re direccionamiento que se ajustan al artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

A continuación se muestra el acumulado (primer semestre) de las solicitudes que ingresaron y fueron atendidas por los diferentes medios.

- Certificados Académicos (total trimestre): 1055
- Certificados Financieros (total trimestre): 97
- Validaciones de título (total trimestre): 88
- Atención Ventanilla Única (total trimestre): 2435
- Atención Recepción área Académica: 385
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 361
- Solicitudes página Web (total trimestre): 8

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 la atención en el área académica y el correo electrónico de atención al ciudadano.

7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2260}{2260} \quad \boxed{100\%}$$

8. Conclusiones Y Recomendaciones

Se observa que la Facultad de Salud y Rehabilitación es una de las dependencias que recibe la mayor cantidad de oficios. La Unidad de bienes y servicios es otra dependencia que tiene en su recepción de documentos un total de 272 solicitudes en todo el semestre, esto se debe a que recibe todas las facturas de los contratistas para realizar su trámite.

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

Hubo la misma cantidad de solicitudes por el medio de la página web en el primer y segundo trimestre para un total de 8 solicitudes.

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, en la atención presencial tanto en ventanilla única como en 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.

La matriz de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones apoyó el proceso de gestión de respuesta a las solicitudes con un nivel de complejidad mayor a las requeridas diariamente como los certificados.