

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Septiembre 2017



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 tercer trimestre del año, es decir, a 30 de septiembre 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.

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): 680
- Certificados Financieros (total trimestre): 53
- Validaciones de título (total trimestre): 62
- Atención Ventanilla Única (total trimestre): 1078
- Atención Recepción área Académica: 771
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 494
- Solicitudes página Web (total trimestre): 1


Por lo anterior, en total se recibieron 2778 solicitudes, de las cuales 1078 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 733. Las validaciones de título fueron en total 62 solicitudes.

Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 904 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:

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

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Re direccionamiento
13/07/17	Emcali	Emcali	18/07/17
04/08/17	Coldeportes	Coldeportes	09/08/17

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.

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 tercer 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

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

A continuación se relacionan las veintinueve dependencias con el número de solicitudes en el tercer trimestre:

RECEPCION DE COMUNICACIONES	
DEPENDENCIA RESPONSABLE	RECIBIDA
Rectoría	102
Secretaria General	63
Unidad de Atención al Ciudadano y Archivo	0
Unidad de Comunicaciones Relaciones Imagen Corporativa	0
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina Asesora Jurídica	28
Oficina Control Interno	1
Vicerrectoría Administrativa	131
Unidad de Desarrollo Humano	65
Unidad de Bienes y Servicios	154
Unidad de Bienestar Universitario	7
Unidad de Servicios Generales	6
Unidad de Sistemas	22
Vicerrectoría Financiera	57
Dirección Técnica de Tesorería	5
Unidad de Presupuesto	0
Unidad de Contabilidad	0
Unidad de Crédito y Cartera	179
Vicerrectoría Académica	22
Unidad de Admisiones y Registro Académico	7
Unidad de Educación y Pedagogía	24
Unidad de Control Docente	0
Centro de Biblioteca e Información Científica	1
Dirección Técnica de Proyección Social	4
Dirección Técnica de Investigaciones	1
Facultad de Ciencias de la Educación y del Deporte	53
Facultad de Salud y Rehabilitación	104
Facultad de Ciencias Económicas y de la Administración	37
Centro de Practicas y Servicios de Salud	4

Como se anunció anteriormente, la atención en solicitudes en la ventanilla única para el segundo trimestre fue un total de 1078 y en los tres trimestres un total de 3513, sin embargo el total de radicados fueron 3024 (tres trimestres), 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 (hasta el tercer trimestre del año) de las solicitudes que ingresaron y fueron atendidas por los diferentes medios.

- Certificados Académicos (total trimestre): 1735
- Certificados Financieros (total trimestre): 150
- Validaciones de título (total trimestre): 150
- Atención Ventanilla Única (total trimestre): 3513
- Atención Recepción área Académica: 1156
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 494
- Solicitudes página Web (total trimestre): 9


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

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2778}{2778} \quad \boxed{100\%}$$

Es de aclarar, que dichas solicitudes comprenden todas las recibidas por los diferentes canales (verbal, presencial y virtual), en el tercer trimestre del año. El 72% de dichas solicitudes fueron respondidas de manera escrita por medio físico o virtual, el restante les aplica el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

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

8. Conclusiones Y Recomendaciones

Se recibieron un total de 2778 solicitudes por todos los canales y medios que tiene la Institución, destacando que en la Recepción del área académica se redireccionaron el mayor porcentaje de dichas solicitudes cumpliendo con lo estipulado en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166 de 2016.

Se trasladaron dos solicitudes que fueron radicadas en la Institución, cumpliendo lo estipulado en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

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

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.

Las solicitudes de certificados se responden entre 1 y 3 días hábiles y las validaciones de título entre 1 y 5 días hábiles.

No se negó acceso a la información, todas las solicitudes realizadas fueron conforme a la ley 1581 de 2012, en las cuales se puede afirmar que fueron solicitudes de datos públicos o solicitadas por el titular de la información.

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

Los ciudadanos no están haciendo uso efectivo de las PQRSD-F en la página web Institucional, se debe reforzar este servicio.