

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

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

**Diciembre 2018**



## 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

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte está enfocada en el ser humano como eje central de la calidad; en concordancia a su política de calidad 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.

Pasado el último trimestre del año, es decir, a 31 de diciembre de 2018, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, sigue fortaleciendo la atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención; virtual, presencial y telefónico y sus mecanismos de participación: página web, redes sociales, correos electrónicos, el audio interno, buzones, ventanilla única, ventanillas de atención 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.

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.

## 1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

### 1. El número de solicitudes recibidas:

- Certificados Académicos (total trimestre): 351
- Certificados Financieros (total trimestre): 28
- Validaciones de título (total trimestre): 45
- Radicación Ventanilla Única (total trimestre): 940
- Atención Recepción área Académica: 745
- Correo Atención al Ciudadano (total trimestre): 40

Por lo anterior, en total se recibieron 2149 solicitudes, de las cuales 940 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 379. Las validaciones de título fueron muy predominantes en el año 2017, por ello se realizó una distinción especial y se ha separado de las otras solicitudes, en total se obtuvieron 40 peticiones de validación de título.

El siguiente cuadro representa las dependencias con sus respectivas solicitudes registradas en la Ventanilla Única de la Institución:

Dependencia	Cantidad
CENTRO DE BIBLIOTECA E INFORMACION CIENTIFICA	2
CENTRO DE PRACTICAS Y SERVICIOS DE SALUD - IPS	6
DIRECCION TECNICA DE INVESTIGACIONES	4
DIRECCION TECNICA DE PROYECCION SOCIAL	4
DIRECCION TECNICA DE TESORERIA	6
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION Y DEL DEPORTE	64
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE LA ADMINISTRACION	18
FACULTAD DE SALUD Y REHABILITACION	87
OFICINA ASESORA JURIDICA	15
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
OFICINA DE EGRESADOS	1
RECTORIA	118
SECRETARIA GENERAL	54
UNIDAD DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADEMICO	15
UNIDAD DE BIENES Y SERVICIOS	159
UNIDAD DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6
UNIDAD DE COMUNICACIONES, RELACIONES E IMAGEN CORPORATIVA	10
UNIDAD DE CONTABILIDAD	22
UNIDAD DE CONTROL DOCENTE	2
UNIDAD DE CREDITO Y CARTERA	37
UNIDAD DE DESARROLLO HUMANO	48
UNIDAD DE EDUCACION Y PEDAGOGIA	3
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	29
UNIDAD DE SISTEMAS	18
VICERRECTORIA ACADEMICA	59
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	142
VICERRECTORIA FINANCIERA	10
<b>Total</b>	<b>940</b>



Por otra parte, la atención en recepción en el área académica y el correo de atención al ciudadano, sumaron 785 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.”

Para el año 2017, se realizó la gestión para que las ventanillas de atención con la adquisición de turneros con el fin de controlar y dar orden a la atención de los ciudadanos, de esta manera en el siguiente cuadro se aprecia las personas atendidas en el último trimestre del año 2018:

Unidad	Crédito y Cartera			Admisiones y Registro Académico		
	oct	nov	dic	Oct	nov	dic
Cantidad de Personas Atendidas				1671	1101	1077

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

En el último trimestre del año, no se recibió correspondencia que no hacía parte de la competencia o asunto de la Institución

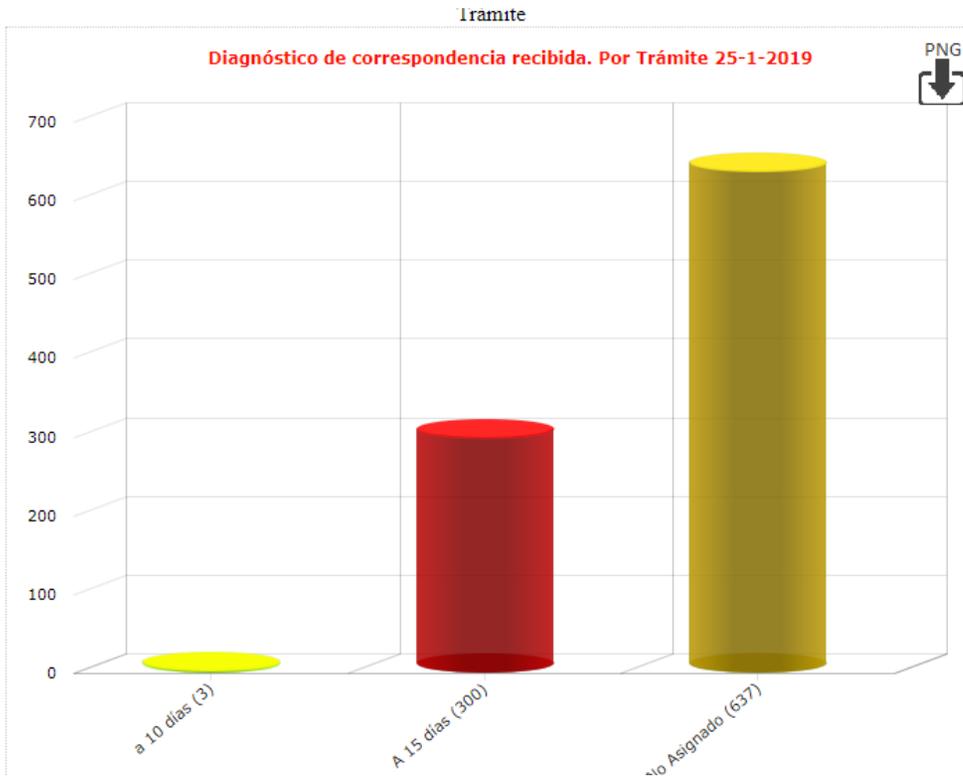
## 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.

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.

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

Desde el aplicativo SEVENET, se tienen ligadas las solicitudes con el tiempo de respuesta, a continuación se muestra el gráfico que corresponde a las solicitudes del segundo trimestre:



Trámite	Cantidad
a 10 días	3
A 15 días	300
No Asignado	637
<b>Total</b>	<b>940</b>

De la anterior gráfica, podemos concluir que se tienen tres rangos de tiempo; solicitudes que se debieron responder en un plazo máximo de diez días, las solicitudes de quince días y las no asignadas. Cabe aclarar que son hábiles y conforme al calendario de la Institución. Asimismo se puede apreciar que existen solicitudes que no se asignó tiempo para su respuesta, esto debido a que pertenecen a facturas, publicidad, información, entre otros.

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.

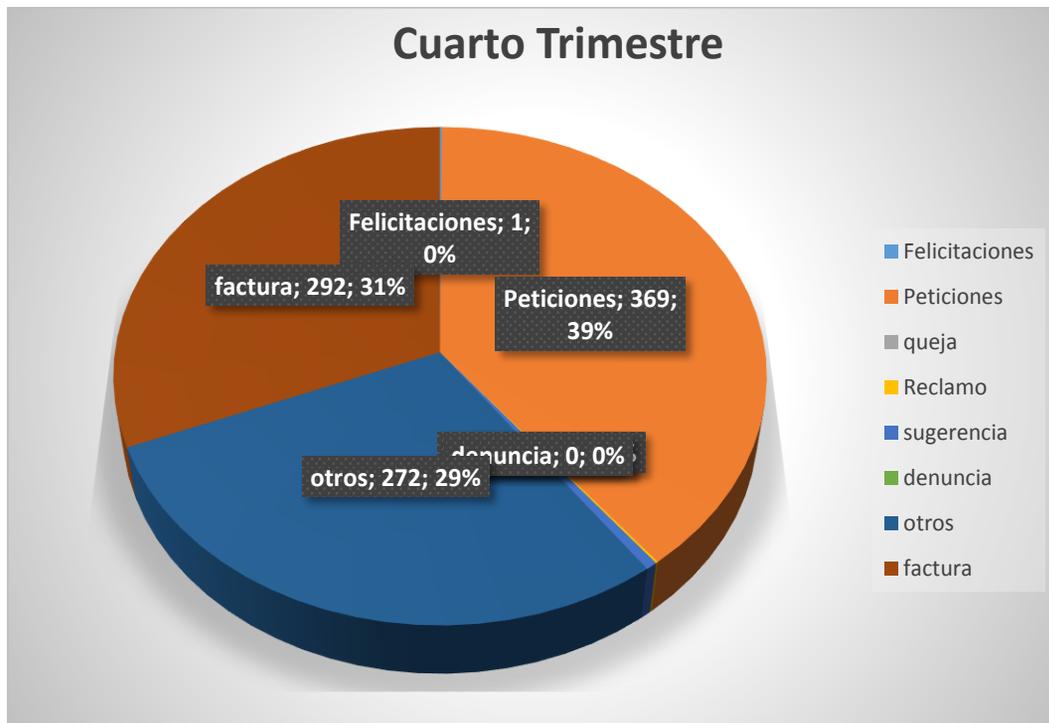
También, las solicitudes de tipo administrativo (facturas) y licitaciones son respondidas de acuerdo al contrato o proceso licitatorio respectivo y conforme a la normatividad vigente.

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

Para el último trimestre del 2018, no se negó acceso a la información, las solicitudes que se realizaron se respondieron conforme a la normatividad vigente.

#### 5. Solicitudes por Tipo

En la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte existe el aplicativo sevenet que clasifica todas las solicitudes que son recibidas en la ventanilla única en peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, otros y factura así:



Se puede concluir que en el cuartos trimestre, las 940 solicitudes radicadas por ventanilla únicas se distribuyeron como lo muestra la anterior gráfica, predominando las peticiones, las facturas y otros (convenios, hojas de vida, información, publicidad)

## 6. Medios más utilizados

Conforme a lo anterior, se puede afirmar que el medio más utilizado es la atención personalizada en el área académica, además el presencial escrito por medio de la Ventanilla Única y seguido por la solicitud de certificados.

En los buzones de PQRSD se registraron un total de una Felicitación por el Servicio prestado.

## 7. Indicador

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{2149}{2149} \quad | \quad 100\%$$

## 8. Conclusiones Y Recomendaciones

Para el año 2019, se debe implementar la Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Con el aplicativo Sevenet, se realiza un mejor control y seguimiento a las diferentes solicitudes, creando alertas para una respuesta oportuna.

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, la ventanilla única y la recepción del área académica

Se adquirieron nueve buzones de sugerencias, los cuales fueron ubicados en diferentes zonas de la Institución.

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

Se recomienda empezar las gestiones para la integración del correo electrónico de atención al ciudadano con la ventanilla única.

Se debe realizar una concientización a los usuarios y funcionarios para que sus solicitudes sean resueltas “in situ” y no llevarlas a una radicación innecesaria en Ventanilla Única. De esta manera se optimiza la gestión administrativa.