



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

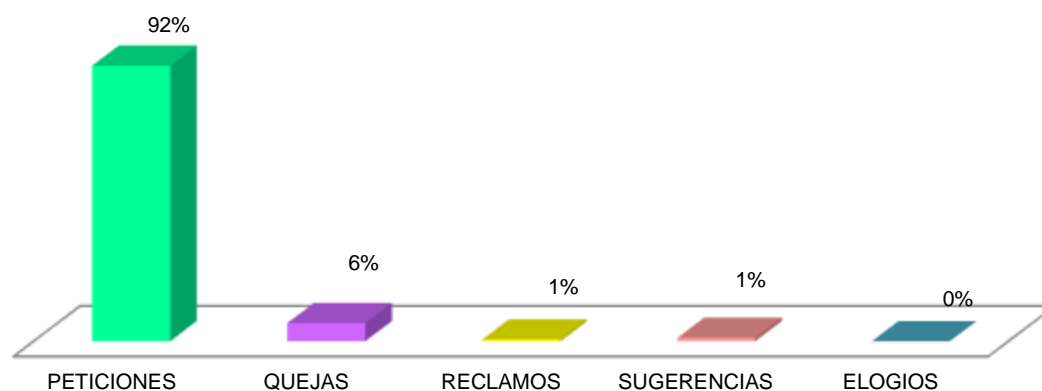
Proceso: Innovación a la Gestión (IG)

Diciembre 2013

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
165	12	1	2	0	180
92%	6%	1%	1%	0%	100%

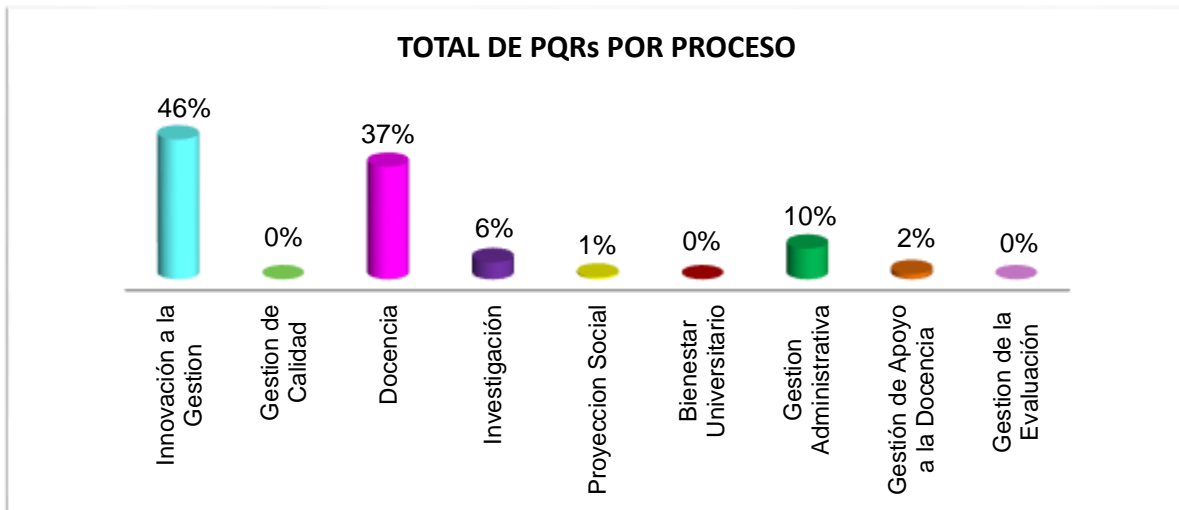
REQUERIMIENTOS CLASIFICADOS POR TIPO



2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A DICIEMBRE DE 2013

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	82					82	45
Gestión de Calidad							
Docencia	65	1				66	37
Investigación	10					10	5
Proyección Social	1					1	1
Bienestar Universitario							
Gestión Administrativa	4	11	1	2		18	10
Gestión de Apoyo a la Docencia	3					3	2
Gestión de la Evaluación							
Total	165	12	1	2		180	100%

En la vigencia 2013 se recibieron: 165 peticiones, 12 quejas, 1 reclamo, y 2 sugerencias, para un total de 180 PQRS, de las cuales 180 se respondieron dentro de los términos legales.

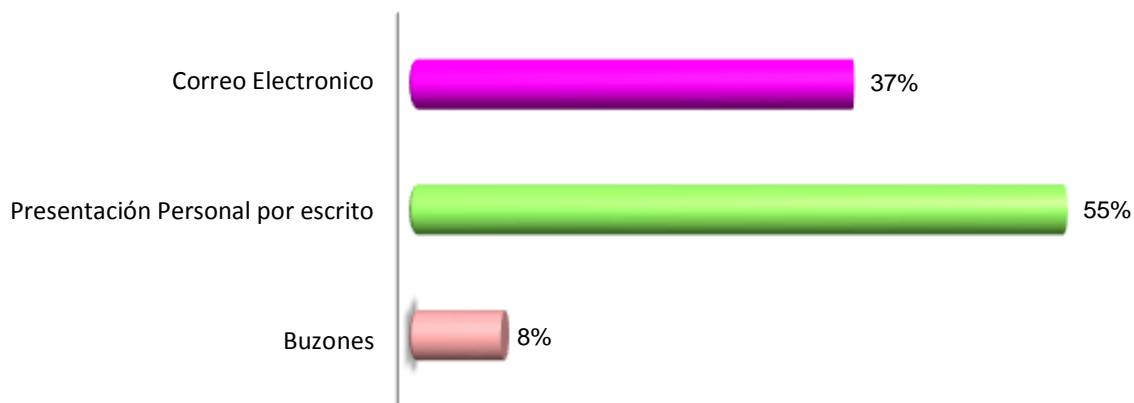


MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	14	8%
Presentación Personal por escrito	99	55%
Correo electrónico	67	37%
Presentación Personal verbal	0	0%
	180	100%

El medio más utilizado durante este periodo fue el escrito (55% de las veces), demostrando así el uso que se está haciendo por parte de los ciudadanos.

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQR



3. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

Peticiones frecuentes: se recibieron ciento sesenta y cinco (165) peticiones, las cuales en alto porcentaje solicitaron información sobre los programas académicos que oferta la institución; en el proceso de Docencia y, verificación de títulos profesionales en el Proceso de Innovación a la Gestión

Queja: se recibieron doce (12) quejas en el Proceso de Gestión Administrativa; una (1) por el servicio de cafetería; una (1) para mantenimiento, por la instalación del papel higiénico; una (1) por el servicio de la fotocopidora; dos (2) por la prestación del servicio médico; dos (2) en la Unidad de crédito y Cartera por la atención en época de matrícul; en el Centro de Acondicionamiento Físico se recibieron tres (3) quejas, por el horario de atención y, una (1) en registro y control académico por la atención al público después de las 2:30 de la tarde. Igualmente se recibió una (1) queja en el Proceso de Docencia por el poco tiempo que se le da al tercer corte de los programas académicos.

Reclamos: se presentó un (1) reclamo en el Proceso de Gestión Administrativa, por el cobro del vaso con agua.

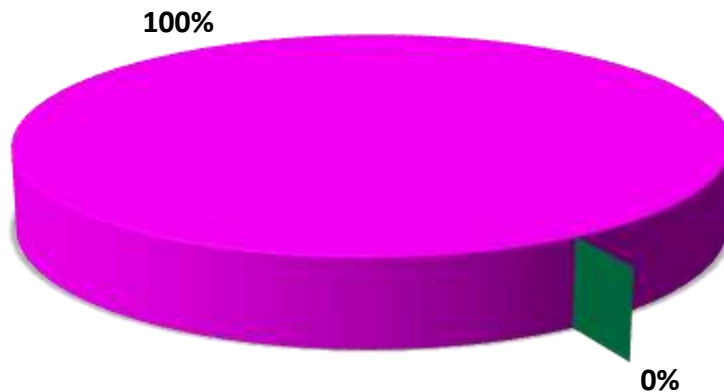
Sugerencias: se recibieron dos (2) sugerencias en el Proceso de Gestión Administrativa: una (1) para el mejoramiento de la atención de la Unidad de Crédito y Cartera y una (1) para el servicio de cafetería.

4. INDICADORES

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiónes, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiónes, Quejas y Reclamos}} = \frac{180}{180} \quad \boxed{100\%}$$

Seguimiento a las respuestas de PQR 2013-IV TRIMESTRE


RESPUESTA PARCIAL O PENDIENTE RESPUESTA DEFINITIVAS



5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 debe responder en forma oportuna las solicitudes del ciudadano dentro de los términos estipulados por la ley, de esta forma se obtiene la confianza de la población

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

y se mejora la comunicación entre la ciudadanía y la Institución, se afianza la credibilidad y la legitimidad.

Se debe responder en forma oportuna las solicitudes de los usuarios dentro de los términos estipulados por la ley, de esta forma se obtiene la confianza y se mejora la comunicación entre los usuarios y la Institución, se afianza la credibilidad.

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

Elaboró: Patricia Martínez, Secretaria general.