


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



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

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Marzo 2015

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	Total
38	0	0	0	0	38
100	0	0	0	0	100%

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A MARZO DE 2015

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	29					29	77
Gestión de Calidad							
Docencia	7					7	18
Investigación	2					2	5
Proyección Social							
Bienestar Universitario							
Gestión Administrativa							
Gestión de Apoyo a la Docencia							
Gestión de la Evaluación							
Total	38	0	0	0		38	100

En el presente trimestre se recibieron: 38 peticiones, 0 quejas, 0 reclamos, y 0 sugerencias, para un total de 38 PQRS, de las cuales 38 fueron respondidas en forma definitiva.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	1	3
Presentación Personal por escrito	19	50
Correo electrónico	18	47
Presentación Personal verbal	0	0
	38	100

El medio más utilizado durante este periodo fue la presentación por escrito (50% de las veces), demostrando así el uso que se está haciendo por parte de los ciudadanos.

4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

QUEJAS FRECUENTES: Se recibieron en total 0 quejas.

PETICIONES FRECUENTES: Se recibieron 38 peticiones, siendo las más frecuentes la solicitud certificación de verificación de títulos.

SUGERENCIAS: No se presentaron Sugerencias

5. INDICADORES

PQRS:	$\frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{38}{38}$	100%
-------	--	------

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se debe continuar 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 continuar con el cumplimiento de los tiempos de respuesta, conforme a la Ley.

Se debe continuar con la respuesta oportuna a las solicitudes del ciudadano dentro de los términos estipulados por la ley, de esta forma se obtiene la confianza de la población y se mejora la comunicación entre la ciudadanía y la Institución, se afianza la credibilidad y la legitimidad.

Se continuar con las campañas de difusión de las PQRS al interior de la Institución.

Se recomienda la implementación de nuevos buzones en las nuevas áreas construidas y dado el crecimiento de la población estudiantil.

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



ESCUELA
NACIONAL
del DEPORTE

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

Se recomienda contar con un Software para la recepción, procesamiento y respuestas a las PQRS, para dar cumplimiento la estrategia anti trámites y mejorar la prestación del Servicio.