


INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Marzo 2016

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
96			1		97

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A MARZO DE 2016

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	64						66
Gestión de Calidad							
Docencia	17						18
Investigación							
Proyección Social							
Bienestar Universitario	2						2
Gestión Administrativa	7			1			8
Gestión de Apoyo a la Docencia							
Gestión de la Evaluación							
Gestión Financiera	3						3
Gestión de Práctica y Servicios de Salud		3					3
Total	93	3		1		97	100

En el presente trimestre se recibieron: 96 peticiones, 0 quejas, 0 reclamos, y 1 sugerencias, para un total de 97 PQRS.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	9	9.2
Presentación Personal por escrito	36	37.1
Correo electrónico	52	53.7
Presentación Personal verbal	0	0
	97	100

El medio más utilizado durante este periodo fue la presentación vía correo electrónico, demostrando así el uso que se está haciendo por parte de los ciudadanos. Además, la importancia de las tecnologías de la información.

4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

PETICIONES: Se recibieron 96 peticiones, siendo las más frecuentes la solicitud de certificación de verificación de títulos que lo realiza la Secretaría General.

QUEJAS: se recibieron tres quejas en las cuales se aclararon los temas con cada peticionario y funcionario relacionado.

SUGERENCIAS: se presentó una sugerencia para la Vicerrectoría Administrativa a cual consiste en el papel que juega la Institución con el medio ambiente

5. INDICADORES

PQRS:	$\frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{97}{97}$	100%
-------	--	------

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el aumento de la tecnología, se debe reforzar sistemáticamente la ventanilla única con el fin de optimizar la recepción, trámite y respuesta de las peticiones

Se observó que el mayor número de solicitudes son las certificaciones para la validación de títulos de los egresados de la Institución, se debe optimizar el mecanismo por el cual, las empresas puedan consultar independientemente con el fin de mejorar el tiempo de respuestas, optimizar tiempo y papelería.



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

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

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