




INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Junio 2015

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
18	0	0	0	0	18
100%	0%	0%	0%	0%	100%

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A JUNIO DE 2015

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	1					1	6%
Gestión de Calidad							
Docencia	13					13	72%
Investigación	4					4	22%
Proyección Social							
Bienestar Universitario							
Gestión Administrativa							
Gestión de Apoyo a la Docencia							
Gestión de la Evaluación							
Total	18	0	0	0	0	18	100%

En el presente trimestre se recibieron: 9 peticiones, 0 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias y 0 elogios, para un total de 9 PQRS, de las cuales 9 fueron respondidas en forma definitiva.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	0	0%
Presentación Personal por escrito	14	78%
Correo electrónico	4	22%
Presentación Personal verbal	0	0%
	18	

El medio más utilizado durante este periodo fue la presentación por escrito (78% de las veces), demostrando así el uso que se está haciendo por parte de los ciudadanos.

4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO

QUEJAS FRECUENTES: No se presentaron quejas en el segundo trimestre de 2015.

PETICIONES FRECUENTES: En el presente trimestre se recibieron en total 9 peticiones en los procesos Innovación a la Gestión (1) para la confirmación de título, Docencia (6) para solicitar la prórroga en la presentación del trabajo de grado y autorización de matrícula extemporánea e Investigación (2) para solicitar un espacio en el laboratorio de biomecánica y realizar una visita a nuestras instalaciones para ver la oferta académica.

SUGERENCIAS: No se presentaron sugerencias en el segundo trimestre de 2015.

RECLAMOS: No se presentaron reclamos en el segundo trimestre de 2015.

INDICADORES

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{18}{18} \quad \boxed{100\%}$$

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 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.