




INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

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

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

**Septiembre 2015**

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

### 1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
83	5	0	1	1	90
92%	6%	0%	1%	1%	100%

### 2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A SEPTIEMBRE DE 2015

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	23					23	26%
Gestión de Calidad							
Docencia	50					50	55%
Investigación	5					5	6%
Proyección Social							
Centro de Practicas		1			1	2	2%
Bienestar Universitario	1	1				2	2%
Gestión Administrativa	2	3		1		6	7%
Gestión Financiera	2					2	2%
Gestión de Apoyo a la Docencia							
Gestión de la Evaluación							
<b>Total</b>	83	5	0	1	1	90	100%

En el presente trimestre se recibieron: 65 peticiones, 5 quejas, 0 reclamos, 1 sugerencias y 1 elogio, para un total de 72 PQRS, de las cuales 72 fueron respondidas en forma definitiva.

### 3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	13	14%
Presentación Personal por escrito	54	60%
Correo electrónico	23	26%
Presentación Personal verbal	0	0%
	90	

El medio más utilizado durante este periodo fue la presentación por escrito (60% de las veces), demostrando así el uso que se está haciendo por parte de los ciudadanos.

#### **4. SOLICITUDES POR TIPO Y ASUNTO**

**QUEJAS FRECUENTES:** En el presente trimestre se recibieron en total 5 quejas en los procesos Gestión Administrativa (3) por el servicio de cafetería, por el servicio que prestan con los guardas de seguridad y por la plaga de mosquitos que hay en los salones B102 y B103, Bienestar Universitario (1) por incumplimiento en el horario del docente de música y Centro de Practicas (1) por los practicantes del CENAL.

**PETICIONES FRECUENTES:** En el presente trimestre se recibieron en total 65 peticiones en los procesos Innovación a la Gestión (22) para la confirmación de título, Docencia (37) para solicitar la prorroga en la presentación del trabajo de grado, información de las carreras que ofrece la Institución y autorización de validaciones, homologaciones y de matrícula extemporánea, Investigación (1) para la inclusión de un proyecto de investigación, Bienestar Universitario (1) para ingresar a la piscina a realizar entrenamiento, Gestión Administrativa (2) para la expedición del certificado de información laboral y Gestión Financiera (2) para la devolución de saldos a favor.

**SUGERENCIAS:** En el presente trimestre se recibieron en total 1 sugerencia en el proceso Gestión Administrativa (1) para que se ubiquen reductores de velocidad en las afueras de la Institución.

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

**ELOGIOS:** En el presente trimestre se recibieron en total 1 elogio en el proceso Centro de Practicas (1) por el servicio prestado.

#### **INDICADORES**

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{90}{90} \quad \boxed{100\%}$$

## **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 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.

Optimizar el control de las PQRS mediante alertas que manifiesten el término de las mismas.