




INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

Proceso: Innovación a la Gestión - IG

Diciembre 2015

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

1. SOLICITUDES DE CIUDADANOS

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	ELOGIO	Total
108	6	0	4	1	119
91%	5%	0%	3%	1%	100%

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS A DICIEMBRE DE 2015

Proceso	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Elogio	Total PQRS	%
Innovación a la Gestión	36					36	30%
Gestión de Calidad							
Docencia	54					54	45%
Investigación	5					5	4%
Proyección Social	1					1	1%
Centro de Practicas		1			1	2	2%
Bienestar Universitario	1	1				2	2%
Gestión Administrativa	5	4		4		13	11%
Gestión Financiera	6					6	5%
Gestión de Apoyo a la Docencia							
Gestión de la Evaluación							
Total	108	6	0	4	1	119	100%

En el presente trimestre se recibieron: 25 peticiones, 1 queja, 0 reclamos, 3 sugerencias y 0 elogios, para un total de 29 PQRS, de las cuales 29 fueron respondidas en forma definitiva.

3. MEDIOS UTILIZADOS

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE SOLICITUDES	%
Buzones	17	14%
Presentación Personal por escrito	73	61%
Correo electrónico	29	25%
Presentación Personal verbal	0	0%
	119	

El medio más utilizado durante este periodo fue la presentación por escrito (61% 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 1 queja en el procesos Gestión Administrativa (1) por el apoyo del muro de la fotocopidora.

PETICIONES FRECUENTES: En el presente trimestre se recibieron en total 25 peticiones en los procesos Innovación a la Gestión (13) para la confirmación de título, Docencia (4) 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, Proyección Social (1) para la confirmación de título, Gestión Administrativa (3) para la expedición del certificado de información laboral y Gestión Financiera (3) para la devolución de saldos a favor.

SUGERENCIAS: En el presente trimestre se recibieron en total 3 sugerencias en el proceso Gestión Administrativa (3) para la esterilización de los gatos, limpieza en los baños cuando hay cortes del servicio se ubiquen reductores de velocidad en las afueras de la Institución.

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

ELOGIOS: No se presentaron elogios en el cuarto trimestre de 2015.

INDICADORES

$$\text{PQRS: } \frac{\text{Peticiones, Quejas y Reclamos resueltos oportunamente}}{\text{Total de Peticiones, Quejas y Reclamos}} = \frac{119}{119} \quad \boxed{100\%}$$

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Optimizar la difusión de los mecanismos que tienen los usuarios para manifestar sus solicitudes.

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.

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.