

<div>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</div> <div> ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</div>	RESPUESTA A PQRS - F	Código: IG.110.43.04.03
		Fecha: 18/03/2022
		Versión: 5
		Página 1 de 2

Por medio de la presente se da respuesta a una Petición Queja Reclamo o Sugerencia, manifestada por nuestros usuarios o beneficiarios.
El propósito es satisfacer los requerimientos de nuestros usuarios o beneficiarios dentro de las disposiciones legales y de las políticas institucionales.


P.Q.R.S.D-F N°

R-104-2023-1

1. IDENTIFICACIÓN									
Fecha P.Q.R.S.D-F	15	06	2023	Fecha Respuesta:	22	06	2023		
Tipo de Solicitud: Reclamo									
Nombre de quien presenta la P.Q.R.S.D-F: *1 Anónimo									
Documento de identidad: TI <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> PAS. <input type="checkbox"/> N° <input type="checkbox"/> No aportado									
Dirección: No aportada Teléfono: No aportado									
Celular: No aportado E- Mail: No aportado									

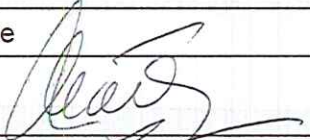
2. RESPUESTA	
Proceso o dependencia que responde la Petición, Queja, Reclamos o Sugerencia.	
<p>Respetado Peticionario Anónimo, Reciba un cordial saludo,</p> <p>De manera comedida, me permito recordarle lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 en el que se menciona lo siguiente: “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.” (subrayado y negrita fuera de texto) Por lo cual, lo invitamos a que en próximas oportunidades tantos quejas, sugerencias o reclamos sean realizados respetuosamente de su parte.</p> <p>Respecto a lo plasmado en su reclamo en cuanto a los precios de la comida ofrecidos, me permito informarle que la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, cuenta con subsidios para los estudiantes, docentes y administrativos, los cuales para acceder al beneficio deben presentar el carnet institucional permitiendo que los costos del almuerzo completo sea de \$6.000 pesos y solo bandeja de \$5.500, motivo por el cual no entendemos a qué se refiere con que “la comida es muy cara”</p> <p>Y dando respuesta al reclamo en que refiere que la comida es grasosa, me permito remitirle la respuesta dada por el Proveedor FITWAY.</p> <p>Teniendo en cuenta que el peticionario es anónimo, desconocemos a qué estamento pertenece, por lo cual se hace necesario contar con algún dato de contacto y así poder realizar una ampliación de la información brindada para que sea acorde a la situación y con ello, poder tomar las medidas que permitan prestar especial atención a lo manifestado.</p>	

¹ (*) Los datos facilitados en este formulario, pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la Entidad y podrán ser utilizados por el titular del archivo para el ejercicio de las funciones propias en el ámbito de sus competencias. De conformidad con la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante instancia presentada.

	RESPUESTA A PQRS - F	Código: IG.110.43.04.03
		Fecha: 18/03/2022
		Versión: 5
		Página 2 de 2

3. RELACIÓN DE DOCUMENTOS ANEXOS (Si se Presenta)

Respuesta Proveedor FITWAY

Nombre de quien responde la P.Q.R.S.D-F:	Maria Isabel Andrade
Cargo:	Vicerrectora Administrativa
Firma:	

4. ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR EL PETICIONARIO

¿La respuesta y los documentos anexos dan respuesta a su P.Q.R.S.D-F? SI ☐ NO ☐

¡Si la respuesta a la pregunta anterior fue Negativa, por favor exponga las razones!

CALIFIQUE CON UNA (X) EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA, CONFORME A LA SIGUIENTE ESCALA.
--

Excelente ☐ 5 Satisfactorio ☐ 4 Aceptable ☐ 3 Insatisfactorio ☐ 2 No tiene criterios para evaluar ☐ 1

Firma Del Peticionario: _____

N° Documento de Identidad: _____



RESPUESTA
PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS
SUGERENCIAS O FELICITACIONES
PQRSF

Código: FMT-SC-03

Versión: 01

Fecha: 20/02/2023

EMPRESA	FITWAY SAS	NIT	900.710.264-9	PQRSF No	5
FECHA DE SOLICITUD	SIN FECHA		FECHA DE RESPUESTA 20/06/2023		
MEDIO DE RECEPCION	CORREO ELECTRONICO		DATO ASOCIADO IG.110.43.04.01		
FUENTE DONDE SE ORIGINA	PQRS ATENCION AL CIUDADANO ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE				
IDENTIFICACION DEL USUARIO					
NOMBRE	NO SUMINISTRADO			CEDULA	NO SUMINISTRADO
CORREO	NO SUMINISTRADO		CIUDAD	Cali	TELEFONO NO SUMINISTRADO
PETICION	QUEJA	RECLAMO	X	SUGERENCIA	FELICITACIONES OTROS
REFERENCIA SOLICITUD				OTRA	
DETALLES DE PQRS					
Muy cara la comida y aparte grasosa					
RESPUESTA					
<p>El almuerzo de la cafetería de la Escuela, es un almuerzo balanceado y bastante generoso en cantidad, los menús contienen los 3 grupos de alimentos fundamentales como son frutas y vegetales, carbohidratos y proteína, normalmente compuesto por carbohidrato (Arroz, maduro, papa, pasta) proteína (Pollo, pescado, res, cerdo) leguminosas (Frijoles, garbanzos, lentejas, arvejas, blanquillos) verduras (Acelgas, Habichuelas, zanahoria, etc) ensalada (diferentes tipos de legumbres, frutas y verduras) y jugo de frutas naturales, donde el usuario tiene la posibilidad de elegir como armar su plato, priorizando en su estilo de alimentación. A cada menú se le realiza un análisis nutricional avalado por una Nutricionista profesional con contratación formal por parte de la cafetería, y dos nutricionistas en práctica que estan contantemente haciendo aportes para la mejora continua. Tambien se brinda otra opción a la hora del almuerzo, que es una ensalada especial que llamamos ENSALADA FIT, la cual se compone de una base (papa o pasta) diversas verduras y hortalizas (Cebolla, tomate, zanahoria, calabacin, habichuela, apio, pimenton, lechugas, otros) y una proteína (carne o pollo). Topins (huevo, queso, maduritos, maicitos, piña, entre otras). Esta ensalada el usuario la puede armar a su gusto, y cumple plenamente con una opción saludable y diferente al almuerzo tradicional. Adicionalmente hemos introducido nuevas tecnologías a nuestros procesos como es el caso de un horno de covección marca Rational, el cual permite preparar una gran cantidad de alimentos con poca grasa, con control de precisió en la cocción interna y externa, mejorando significativamente la calidad y el contenido nutricional de los alimentos. El precio promedio de un almuerzo por fuera es de \$13.000 a \$14.000 pesos, almuerzos que no se comparan con la cantidad y la calidad del almuerzo que se sirve en la cafetería. Por lo anterior no entedemos el por que el almuerzo es considerado caro.</p>					
<p>En cuanto a la apreciación de que la comida es grasosa, aleatoriamente en la cafetería se realizan controles de calidad organoléptica (sabor, textura, aroma, presentación, etc), para garantizar que los alimentos servidos cumplan con los requisitos de calidad; estos controles son realizados por un equipo multidisciplinario, conformado por una Nutricionista, una Microbióloga, dos Nutricionistas en práctica, entre otros. La posibilidad de que salgan productos no conformes es poca, sin embargo seguiremos extremando las medidas de control.</p>					
TRATAMIENTO O ACCION FRENTE A PQRSF					
Acción No 1:					
Extremar los controles de calidad organoleptica para garantizar que no se vayan a servir alimentos que no cumplan con la calidad requerida.					
Acción No 2:					
Acción No 3:					
OBSERVACIONES					
ANEXOS					
Encargado de Gestionar la PQRSF	LUZ STELLA DUQUE TASAMA		CARGO	GERENTE ADMINISTRATIVA	

**RECEPCIÓN PETICIONES,
QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS- PQRSD-F**

Código: IG.110.43.04.01

Fecha: 18/03/2022

Versión: 8

Página 1 de 2

Si Usted desea depositar una **Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación**, sírvase diligenciar el presente formato y recuerde que todas sus inquietudes serán atendidas, en forma oportuna.

Fecha:

Tipo de Solicitud: Petición ☐ Queja ☒ Reclamo ☐ Sugerencia ☐ Denuncia ☐
Felicitación ☐

Vice admin

1. IDENTIFICACIÓN SOLICITANTE

Nombre de quien presenta la PQRSD-F: _____

Documento de identidad: TI ☒ CC ☐ CE ☐ PAS ☐ N° _____Dirección: QEBI ImportaCiudad: Calli

Teléfono

Fijo/Cel.: Nose

Correo Electrónico: _____

Documentos

Anexos: _____

2. IDENTIFICACIÓN DEL INVOLUCRADO (Si Aplica)

Nombre Servidor Público, Docente o Contratista: _____

Muy cara la comida y aparte grasosa

Cargo: _____ Dependencia: _____

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



ESCUELA
NACIONAL
del DEPORTE

RECEPCIÓN PETICIONES,
QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS- PQRS-D-F

Código: IG.110.43.04.01

Fecha: 18/03/2022

Versión: 8

Página 2 de 2

3. EXPLIQUE BREVEMENTE LA SITUACIÓN PRESENTADA (HECHOS CONCRETOS)

SEVENET-	
Institución Universitaria Escuela	
Sede	Nacional del Dep...
Consecutivo	R-104
Vigencia	2023
Fecha de	15/03/2023-04:05 PM
Radicación	
Tipo de	Redamos
Documento	RECLAMO
Resumen	anónimo
Remitente	Vicerrectoría
Destinatarios	



Firma

Espacio Reservado para la Institución

Nombre

Dependencia a donde va dirigida: _____

Nº Doc. de Identidad

La solicitud es Clasificada como: _____