	RESPUESTA A PQRS - F	Código: IG.110.43.04.03
		Fecha: 18/03/2022
		Versión: 5
		Página 1 de 1

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-627-2023-1

1. IDENTIFICACIÓN	
Fecha P.Q.R.S.D-F <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">17</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">08</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">2023</div> </div>	Fecha Respuesta: <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">05</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">09</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px;">2023</div> </div>
Tipo de Solicitud: <u>Reclamo</u>	
Nombre de quien presenta la P.Q.R.S.D-F: *1 <u>Anónimo</u>	
Documento de identidad: TI <input type="checkbox"/> CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> PAS. <input type="checkbox"/> N° <u>No aportado</u>	
Dirección: <u>No aportada</u> Teléfono: <u>No aportado</u>	
Celular: <u>No aportado</u> E- Mail: <u>No aportado</u>	

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 remitir como documento adjunto la respuesta dada por el Proveedor Fitway SAS a su reclamo del servicio de la cafetería por la disminución de cantidades de los desayunos y almuerzos</p>

3. RELACIÓN DE DOCUMENTOS ANEXOS
(Si se Presenta)
Respuesta Proveedor FITWAY 1 Folio
Nombre de quien responde la P.Q.R.S.D-F: <u>María Isabel Andrade</u>
Cargo: <u>Vicerrectora Administrativa</u> 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 <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¡Si la respuesta a la pregunta anterior fue Negativa, por favor exponga las razones!

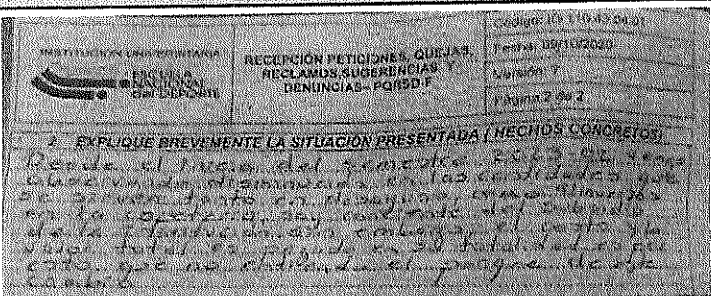

CALIFIQUE CON UNA (X) EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA RESPUESTA CONFORME A LA SIGUIENTE ESCALA.

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

Firma Del Peticionario: _____

N° Documento de Identidad: _____

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.

EMPRESA	FITWAY SAS	NIT	900.710.264-9	PQRSF No	6
FECHA DE SOLICITUD	18/08/2023	FECHA DE RESPUESTA	23/08/2023		
MEDIO DE RECEPCION	VIA CHAT	DATO ASOCIADO	R-627		
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
PETICION	QUEJA	RECLAMO	X	SUGERENCIA	FELICITACIONES
REFERENCIA SOLICITUD				OTRA	OTROS
DETALLES DE PQRS					
					
RESPUESTA					
<p>El almuerzo de la cafetería de la Escuela, es un almuerzo balanceado, el cual cumple con los estándares del Instituto de Bienestar Familiar ICBF; incluso en cantidad estamos pasados del promedio 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 están constantemente haciendo aportes para la mejora continua. También 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 cocción marca Rational, el cual permite preparar una gran cantidad de alimentos con poca grasa, con control de precisión en la cocción interna y externa, mejorando significativamente la calidad y el contenido nutricional de los alimentos. El precio promedio de un almuerzo corriente por fuera esta de \$14.000 a \$15.000 pesos, almuerzos que no se comparan con la cantidad y la calidad del almuerzo que se sirve en nuestra cafetería. El costo actual del almuerzo es autorizado por la Escuela Nacional del Deporte, adicionalmente no entendemos con que criterio la persona esta calculando el valor de un almuerzo, teniendo en cuenta que nuestra empresa es una empresa legal, la cual cumple con todos los estándares de calidad, inocuidad, manipulación, material primas, impuestos, personal legalmente contratado, etc; costos que inciden de una forma razonable en el precio final del almuerzo.</p>					
<p>CANTIDAD: De acuerdo con los estándares del Instituto de Bienestar Familiar y las valoraciones realizadas por nuestros asesores en Nutrición, la cantidad servida cumple con la cantidad requerida para el consumo diario de una persona; estas cantidades normalmente varían a petición del consumidor, ya que este puede elegir si toma la sopa o no, o si toma la ensalada o principio, etc. Adicionalmente la apreciación de cantidad puede llegar a ser muy subjetiva teniendo en cuenta que no todas las personas consumen la misma cantidad de alimento.</p>					
TRATAMIENTO O ACCION FRENTE A PQRSF					
Acción No 1:					
Se actualizará el pesaje de un almuerzo completo y otro con tres variaciones aleatorias y se realizará un análisis del plato, tomando como referencia el plato de Bienestar Familiar. Este pesaje será realizado y avalado por un profesional competente.					
OBSERVACIONES					
ANEXOS					
Encargado de Gestionar la PQRSF	 LUZ/STELLA DUQUE TASAMA			CARGO	GERENTE ADMINISTRATIVA