Informe I semestre del 2016 Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Denuncias y Felicitación

Dando cumplimiento a lo establecido por la resolución 1824 del 25 de agosto del 2015 de la Universidad de Pamplona "Por la cual se adopta el proceso de Atención al Ciudadano y Transparencia "y en concordancia con lo establecido por el Honorable Consejo Superior Universitario en el acuerdo número 017 del 22 de abril del 2016, el cual se crea una dependencia que lidere cada uno de los procesos al servicio del usuario.

Se presenta el Informe del trato da los requerimientos PQRSDF del periodo comprendido entre el 14 de enero al 30 de junio del 2016. Estableciendo como objetivo principal que los funcionarios de la Universidad de Pamplona velen por los derechos de los ciudadanos, implementando los principios de imparcialidad, transparencia, objetividad y celeridad, en el ejercicio de sus funciones.

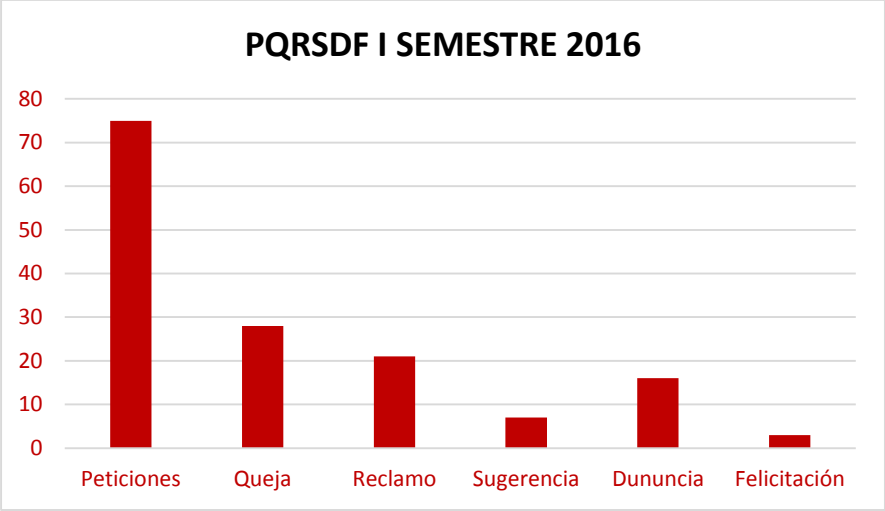
A continuación se da a conocer el tratamiento realizado a los requerimientos radicados PQRSDF mes a mes, según el estado y dependencia responsable del trámite pertinentes por parte de la Universidad de Pamplona.

Mes	Total
Enero	5
Febrero	20
Marzo	10
Abril	27
Mayo	43
Junio	45

Estado	**Total**
Resuelto	144
No tramitado	3
En trámite	2
Traslado	1

Dependencia	Total PQRSDF
Rectoría	1
Secretaría General	3
Vicerrectoría Administrativa	6
Vicerrectoría Académica	1
Interacción Social	4
Atención al Ciudadano	8
Oficina Jurídica	4
Control Interno Disciplinario	10
Bienestar Universitario	3
Registro y Control	50
Gestión Proyectos	24
Oficina de Egresados	1
CIADTI	1
Soporte Tecnológico	1
Facultad de Salud	2
Facultad de Artes y Humanidades	1
Facultad de Ciencias Empresariales	11
Facultad de Educación	9
Facultad de Ingenierías	3
Coordinación CREAD	6
Coordinación Villa del Rosario	1
Total	150

Requerimiento	Total
Peticiones	75
Queja	28
Reclamo	21
Sugerencia	7
Denuncia	16
Felicitación	3



Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes canales de comunicación que establece la Universidad de Pamplona para el trámite correspondiente.

Módulo institucional PQRSD
http://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/hermesoft/qrsIG/index.jsp

Línea telefónica: 5685303 – Ext 196

Correo institucional: atencionalaciudadano@unipamplona.edu.co

Chat: http://soporte.unipamplona.edu.co/chatunipamplona/chat.php

La oficina de Atención al Ciudadano, reporta los cinco primeros días hábiles de cada mes a la oficina de Control Interno de Gestión el informe con la trazabilidad de cada requerimiento registrado a la Universidad de Pamplona, para el seguimiento pertinente si es el caso.

Ruby Jaimes Ramírez
Profesional
Atención al Ciudadano Y transparencia