



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

## Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Febrero 2016

La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de QRS.

Estadísticas por Procesos de Febrero de 2016:



IQS is member of

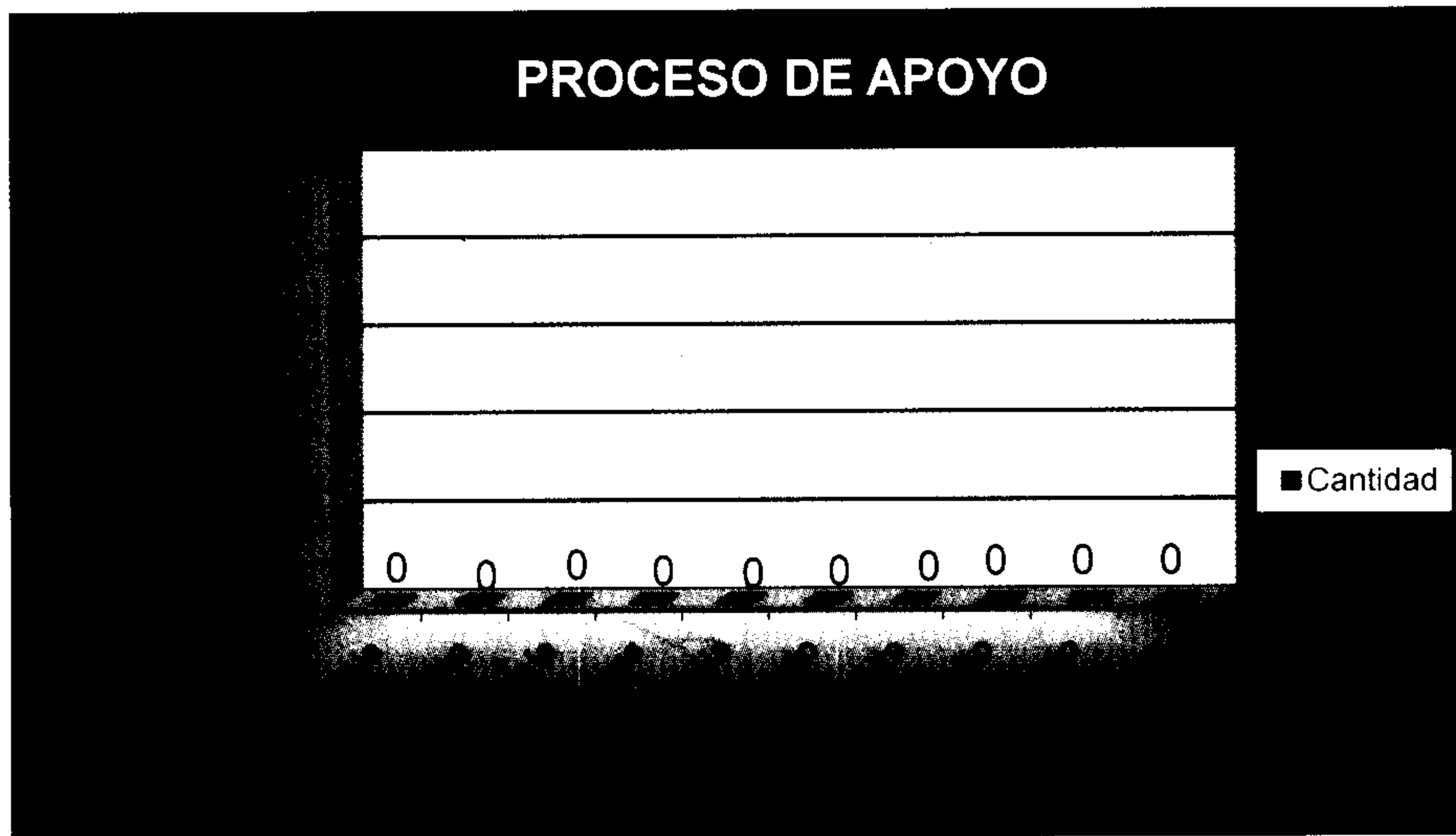


Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral

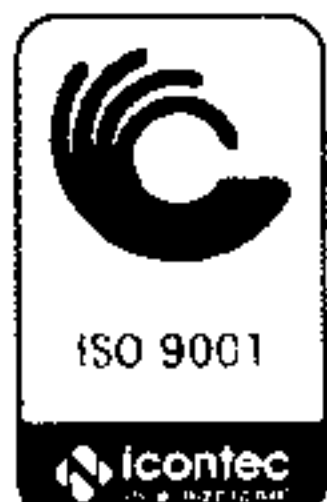


*¡Estoy comprometido!*

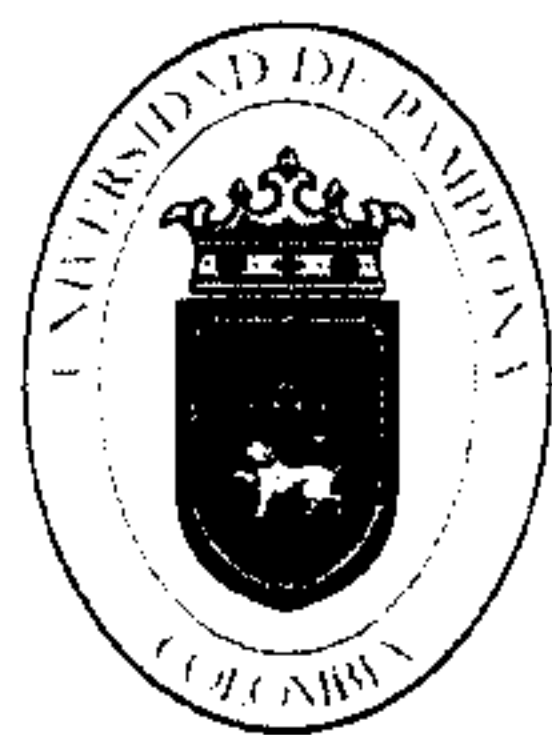
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



A continuación se muestra el consolidado de quejas, reclamos y sugerencias para el mes de Febrero.

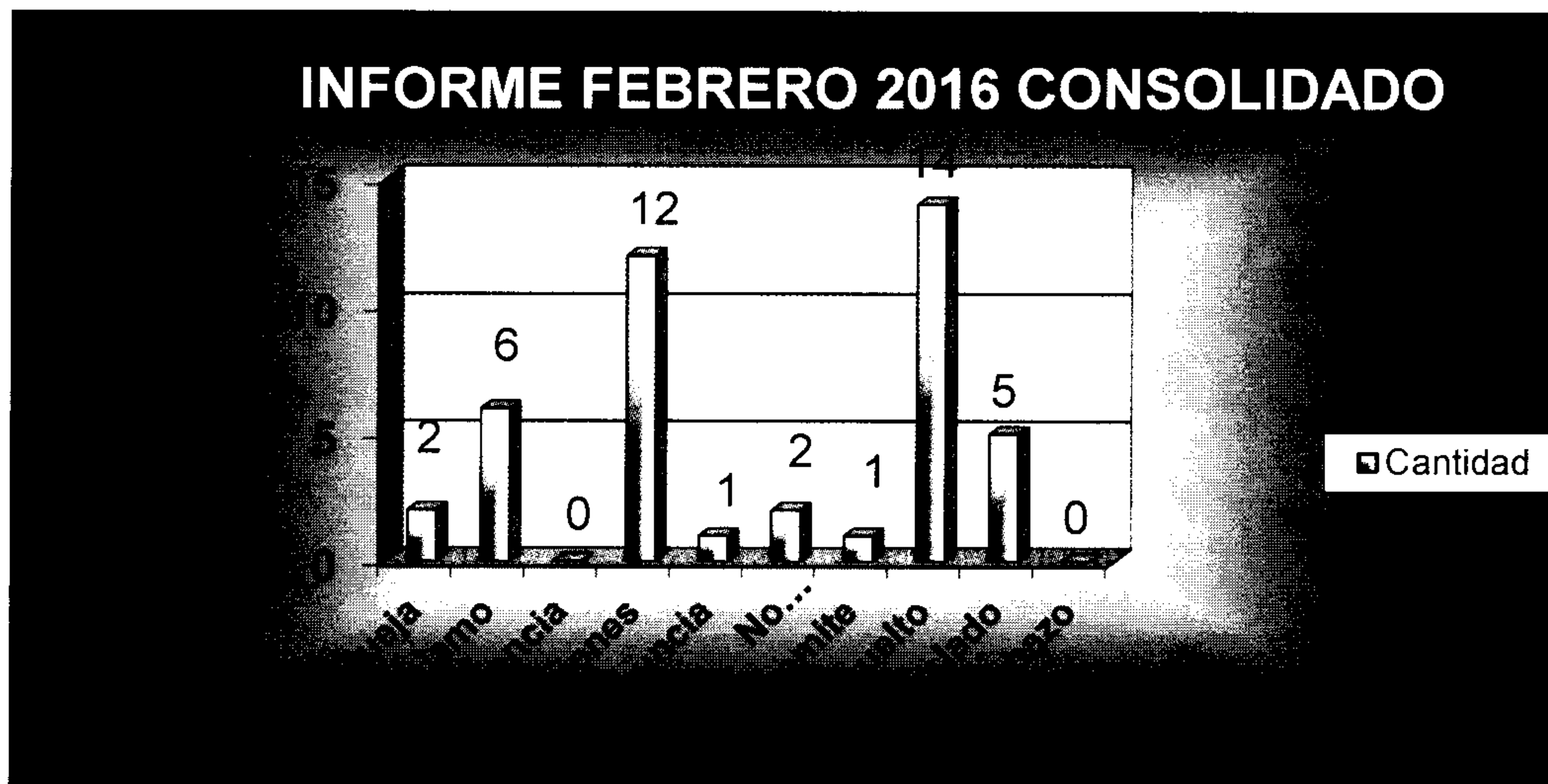


Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



Se recibió por parte del Proceso de Atención al Ciudadano, el siguiente listado de las dependencias que tenían quejas, reclamos o sugerencias:

- Facultad de Salud
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Facultad de Educación
- Registro y Control Académico
- CREAD Santander
- Control Interno Disciplinario
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Dirección de Interacción Social

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TRAMITE	1	4,76
TRASLADO	5	23,81
RESUELTA	14	66,67
NO TRAMITADA	1	4,76
	21	100

DQS is member of:



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - [www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

#### Recomendaciones:

- Determinar de que manera se pueden identificar las quejas que ya tienen número de radicado y a las que ya se les está dando tramita, esto debido a que em el informe de este mes se reporta una queja **NO TRAMITADA** a la cual se le estaba adelantando el proceso con otro número de radicado.

Atentamente,

**ESPERANZA GAMBOA GAMBOA**  
Directora Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad de Pamplona

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral