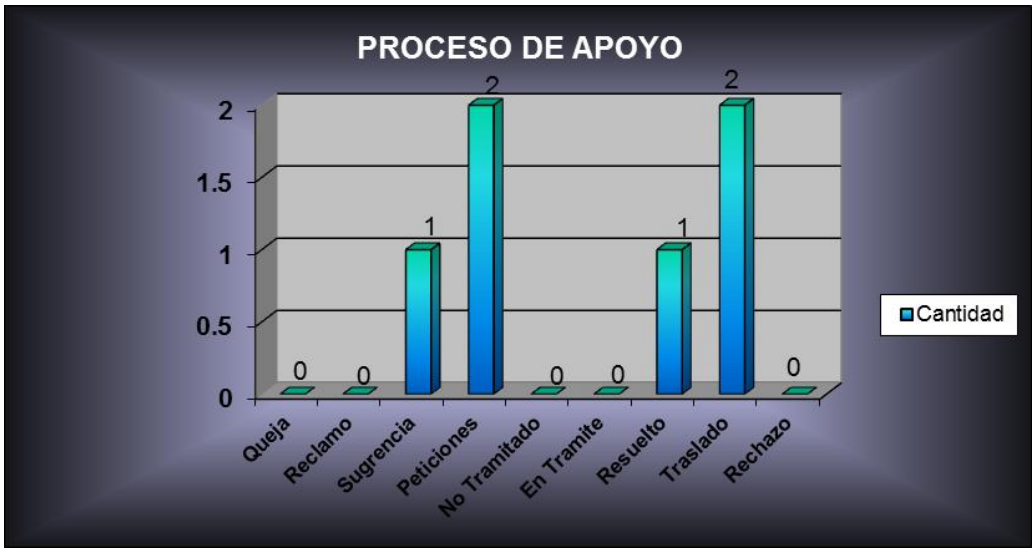
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

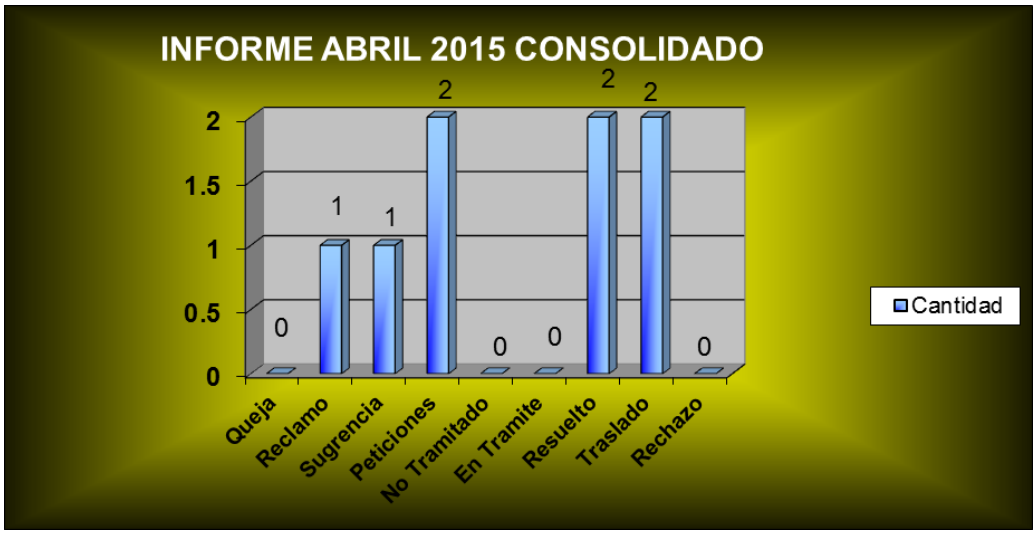
Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Abril 2015

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 abril 2015:

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



A continuación se muestra el consolidado de quejas, reclamos y sugerencias para los meses de abril.



Se recibió por parte del Sistema Integrado de Gestión, el siguiente listado de las dependencias que tenían quejas, reclamos o sugerencias sin atender:

- Registro y Control Académico
- Capacitación y Apoyo Postventa
- Recursos Bibliográficos
- Talento Humano

Ante esta situación, la Oficina de Control Interno envió correos electrónicos a las dependencia el día 20 de mayo, solicitando informar por qué no se había dado trámite a las quejas, reclamos o sugerencias mencionadas.

Se obtuvo respuesta por parte de las dependencia donde manifestaban que ya se habian contestado las quejas, reclamos o sugerencias.

La oficina de Talento Humano informa que la respuesta fue dada mediante correo electrónico el día 29 de abril, no obstante el Sistema Integrado de Gestión aclara que las respuesta deben ser emitidas mediante el aplicativo con el fin de que se modifique el estado de las solicitudes.

Recomendaciones:

- La oficina de Control Interno de Gestión solicitará al Sistema Integrado de Gestión que se realice una capacitación al personal encargado de tramitar

dichas solicitudes en cada dependencia con el fin de que se realice adecuadamente.

- Emitir una circular por parte de la Oficina de Control Interno, con el fin de aclarar el procedimiento adecuado para dar respuesta a las Quejas, reclamos y sugerencias.

Atentamente,

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