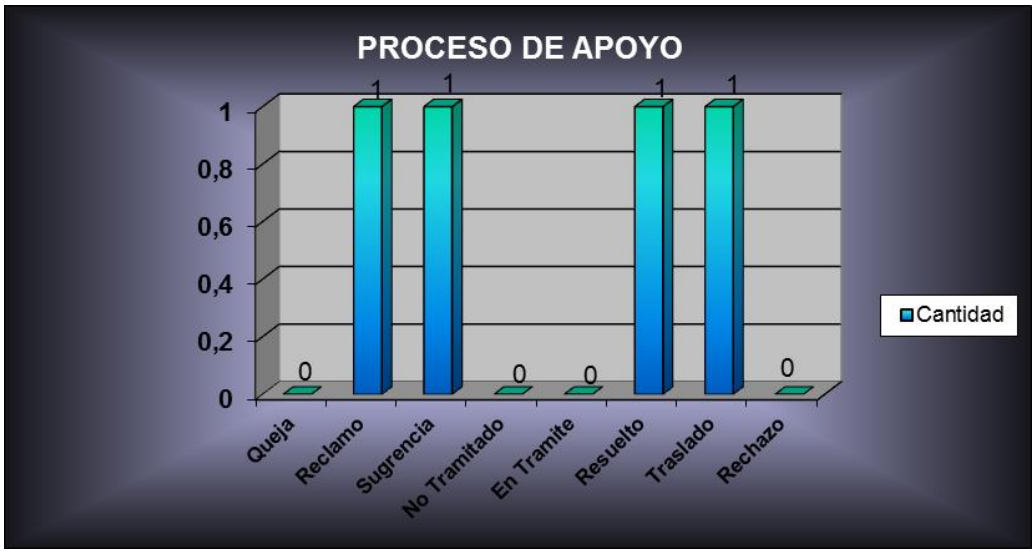
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

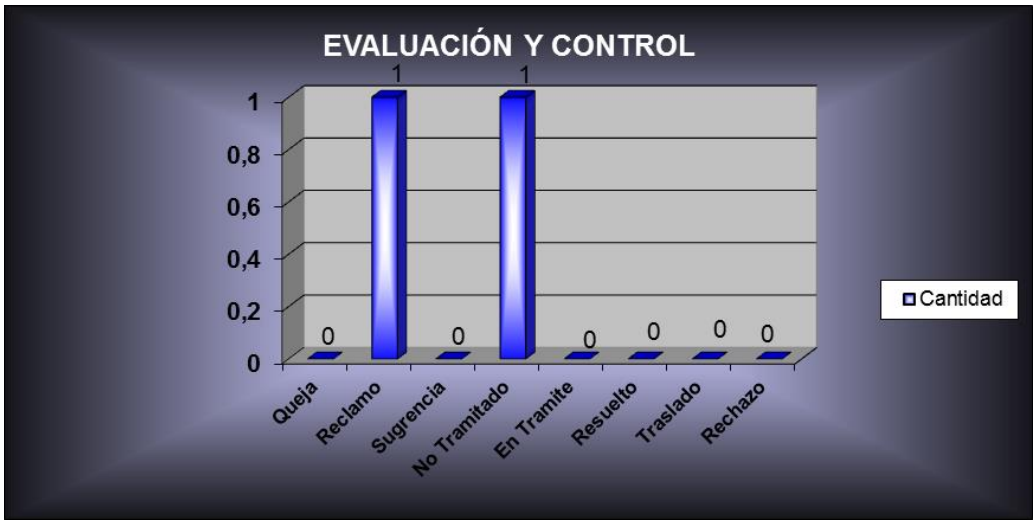
Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias
ABRIL - MAYO 2014

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

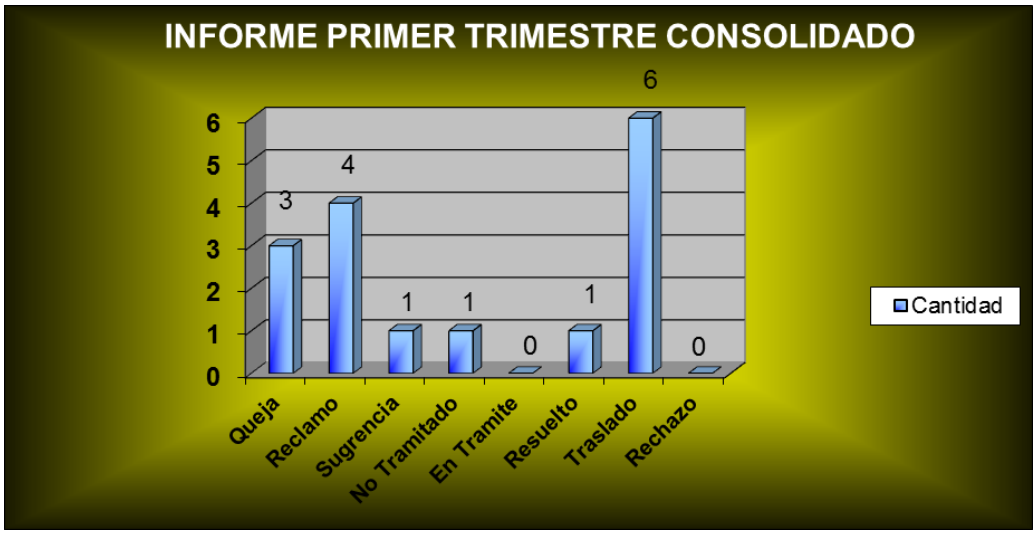
Estadísticas por Procesos Abril y Mayo:



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



A continuación se muestra el consolidado de quejas, reclamos y sugerencias para el mes de abril y mayo del año 2014.



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

•Infraestructura Tecnológica

•Facultad de Educación

•Cread Santander

•Gestion Académica

•Registro y Control Académico

Ante esta situación, el día 11 de junio de 2014 la Oficina de Control Interno envió correos electrónicos a cada una de las dependencias, solicitando informar por qué no se había dado trámite a las quejas, reclamos o sugerencias mencionadas.

Se obtuvo respuesta por parte de varias de las dependencias donde manifestaban que ya se había dado trámite a dichas solicitudes.

Infraestructura Tecnológica

•Facultad de Educación

•Cread Santander

•Gestion Académica

•Registro y Control Académico

-Cabe resaltar que la Oficina de Control Interno está atenta a colaborar para que los procesos den respuesta oportuna a las quejas, reclamos o sugerencias que se puedan presentar.

Recomendaciones:

- Es necesario que a la hora de la recepción se preste más atención al asunto y al cuerpo de la solicitud, para que se traslade el requerimiento a la dependencia que realmente le compete responder.

- Igualmente se sugiere al Sistema Integrado de Gestión que en el aplicativo exista la opción de que el usuario si no es su competencia, pueda hacer el traslado a la dependencia correspondiente directamente.

- Desde la Oficina de Control Interno se Programará la capacitación sobre el uso del aplicativo de Quejas, reclamos y sugerencias.

- Así mismo solicitar al Sistema Integrado de Gestión se haga un estricto seguimiento a las quejas reclamos y sugerencias que se rechazan en los procesos, para que sean reasignadas al proceso competente.

Atentamente,

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