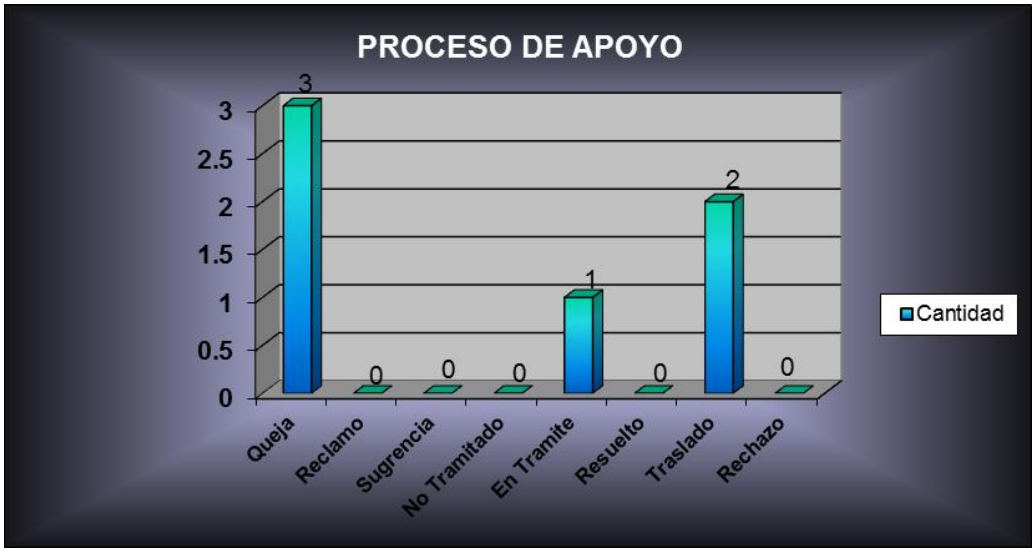
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

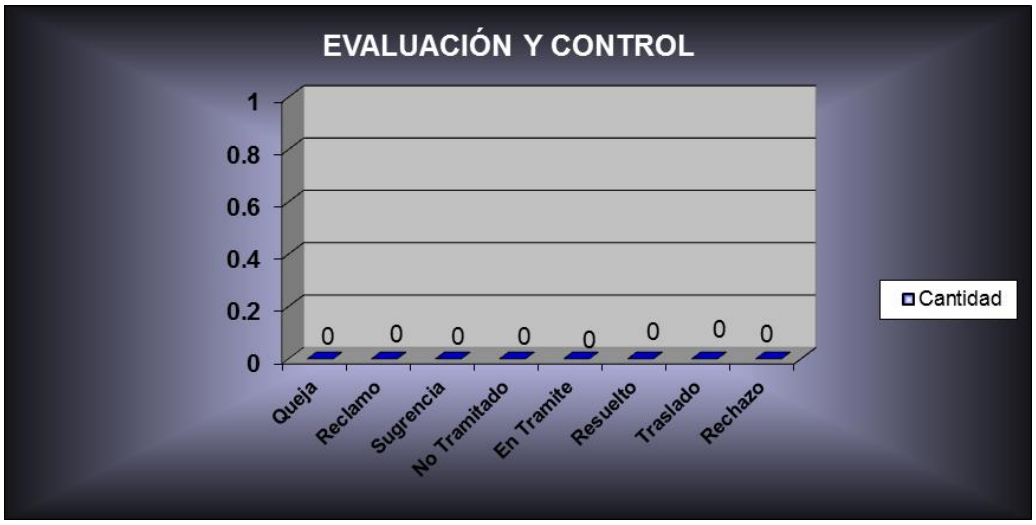
Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Diciembre 2014 a marzo 2015 2015

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 Diciembre 2014 a marzo 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 diciembre a marzo.

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

- Infraestructura Tecnológica
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Interacción Social
- Gestión Proyectos
- Proceso Diseño

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

Se obtuvo respuesta por parte de unas dependencia donde manifestaban que en el aplicativo ellos no tienen quejas pendientes por responder.

Igualmente se recibieron correos electrónicos en los cuales se informaba que ya se habia dado respuesta a las quejas.

Recomendaciones:

- Es necesario que el Sistema Integrado de Gestión solicite revisión del aplicativo para que no se sigan presentando en el consolidado quejas que en el aplicativo del usuario no se encuentran.
- 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.

Atentamente,

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