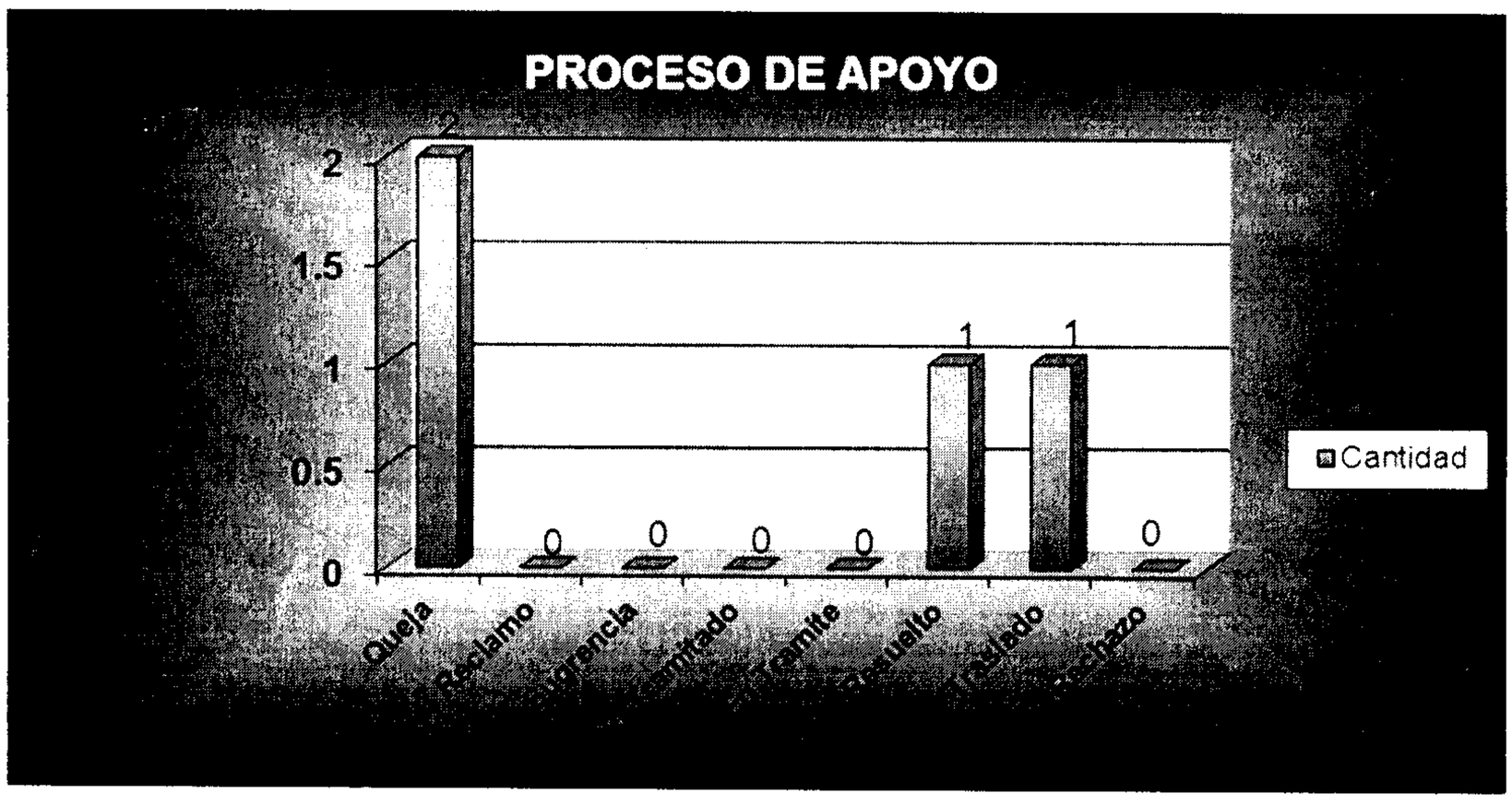
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

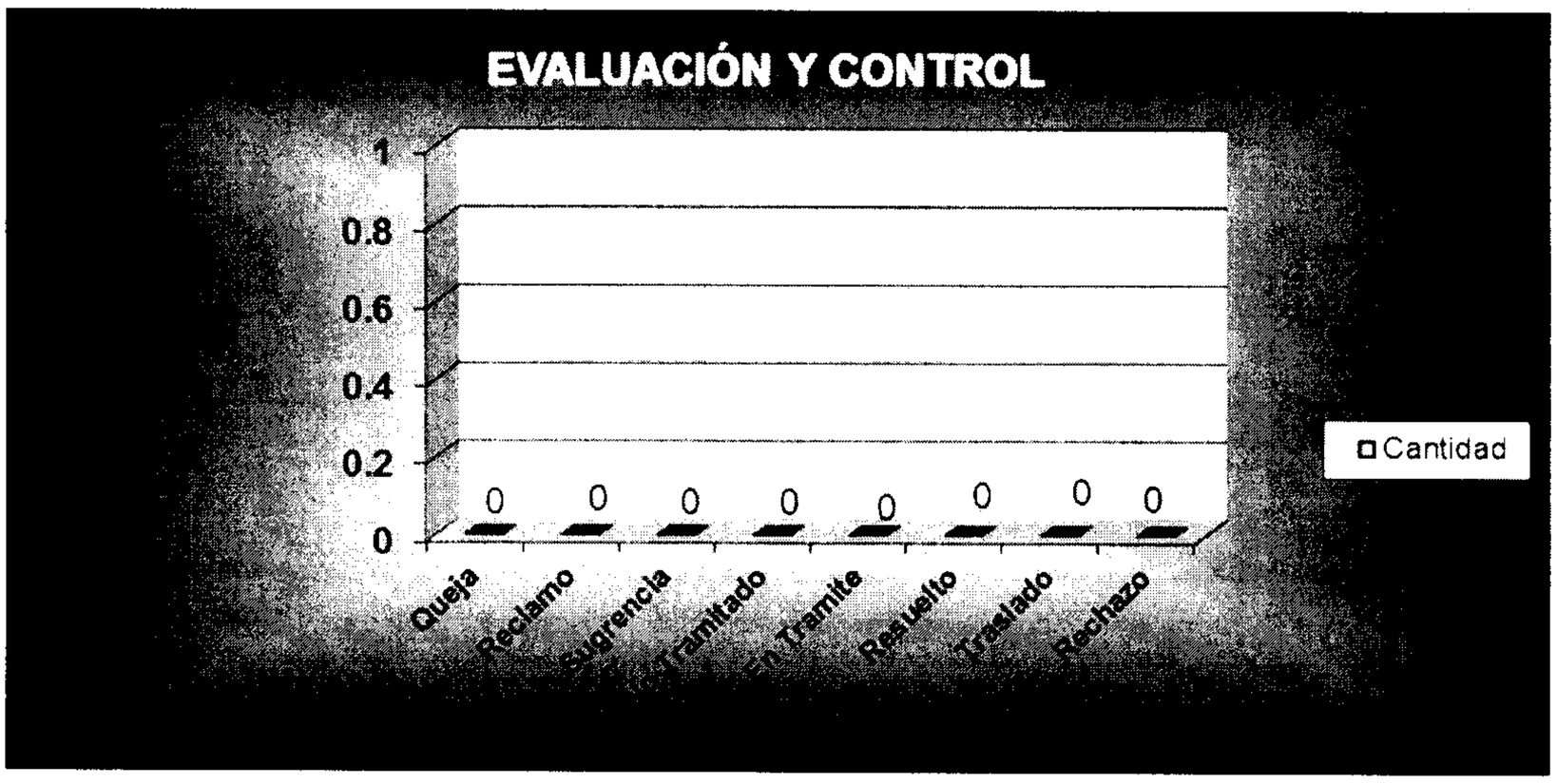
Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Enero - Febrero 2014

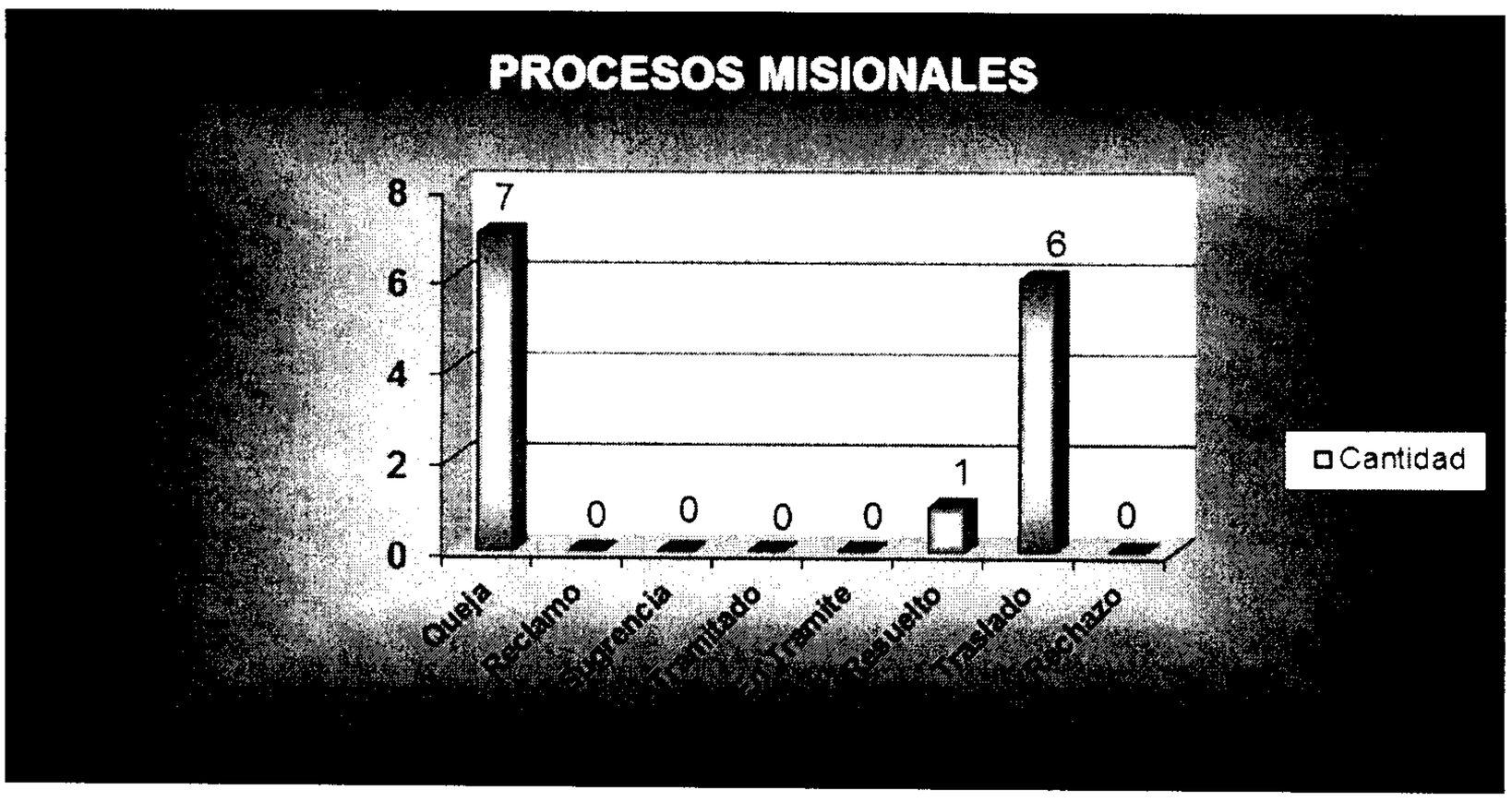
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de QRS.

Estadísticas por Procesos Enero - Febrero:

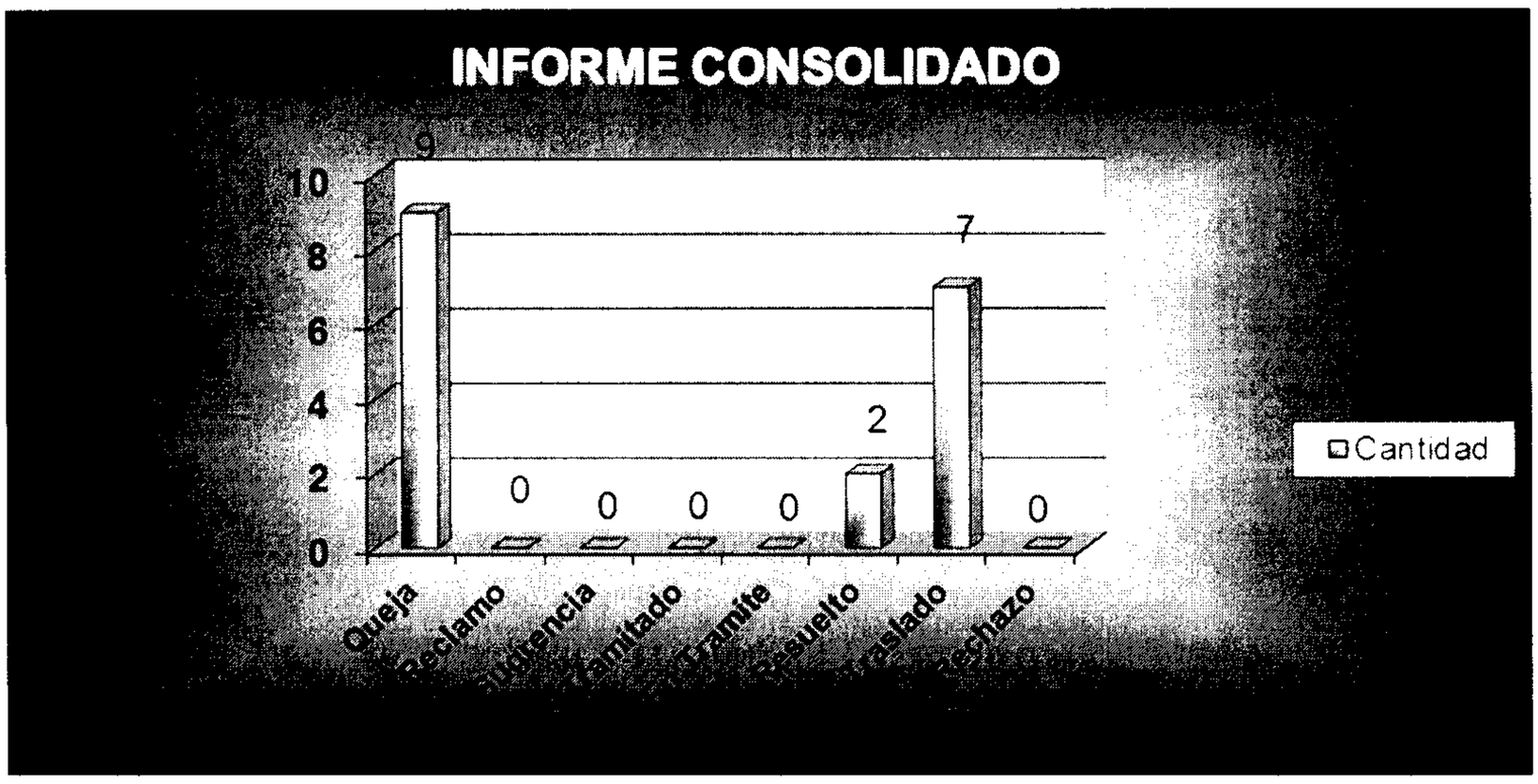


12 MAY 2014 5:08 pm





A continuación se muestra el consolidado de quejas, reclamos y sugerencias para los meses de Enero y Febrero del año 2014. Cabe aclarar que el informe del mes de enero se une con el de febrero debido a que en enero fue muy poco el tiempo para dar respuesta a dichas solicitudes.:



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
- Pagaduría y Tesorería
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría de Investigaciones

Ante esta situación, el día 25 de marzo 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 en donde manifestaban que ya se había dado trámite a dichas solicitudes.

- Registro y Control Académico
- Pagaduría y Tesorería
- Vicerrectoría de Investigaciones

Debido a que no se recibió ninguna respuesta por parte de la vicerrectoría académica se dará cumplimiento a lo establecido en el instructivo del proceso de Sistema Integrado de Gestiona IAC – 01 "Trámite de Quejas y Reclamos" el cual reza:

" Si los procesos no han dado respuesta luego de la Evaluación de Control Interno se remite el listado mediante FGT-12 "Memorando" al Líder del Proceso de control Interno Disciplinario quien procede según el artículo 35 de la Ley 734 de 2008 (Régimen Disciplinario Único).

- 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.

- Solicitar al Sistema Integrado de Gestión una capacitación a los líderes y al funcionario de cada proceso encargado de manejar el aplicativo para evitar que las quejas, reclamos y sugerencias se dejen sin responder.

- 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