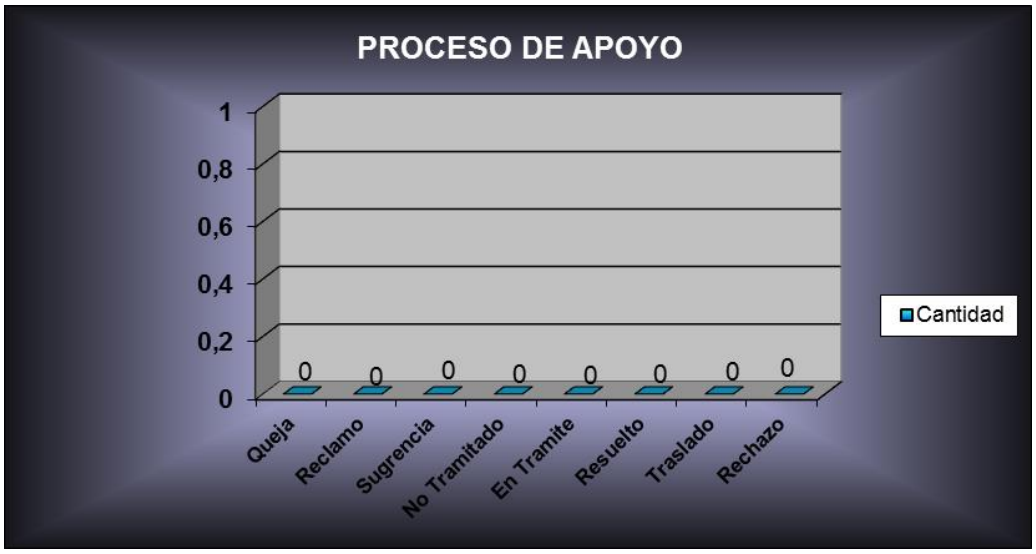
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

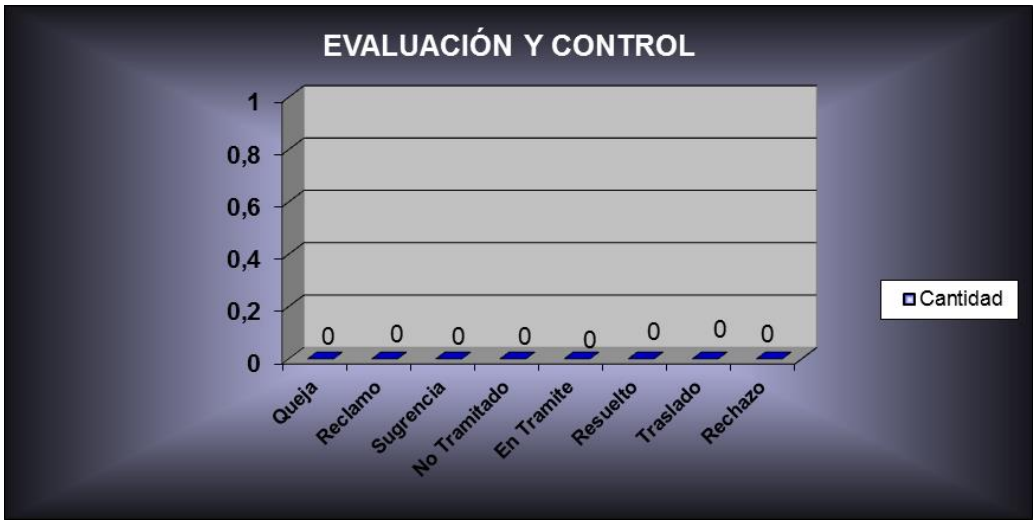
Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias
JUNIO 2014

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

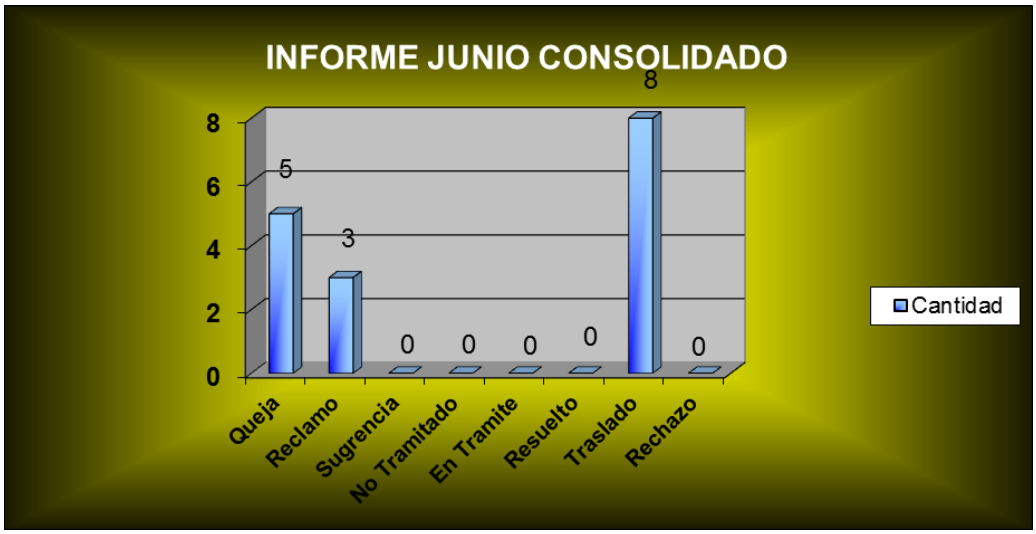
Estadísticas por Procesos JUNIO:



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 Junio 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:

- Facultad de Salud
- Facultad de Ingenierías
- Registro y Control Académico

Ante esta situación, el día 24 de julio 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 una dependencia donde manifestaban que ya se había dado trámite a dicha solicitud.

- Facultad de Salud

Debido a que no se recibió ninguna respuesta por parte de la Facultad de Ingenierías y de la Oficina de Registro y Control Académico, se dará cumplimiento a lo establecido en el instructivo del proceso de Sistema

Integrado de Gestión 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.

- Se debe verificar que las quejas no se asignen de manera repetida.

- 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