

## Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias agosto 2015

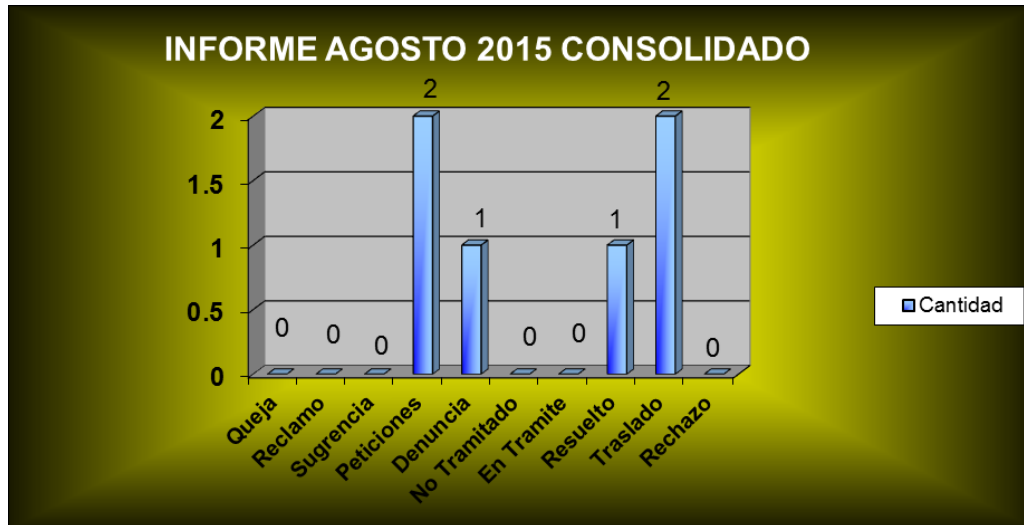
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de QRS.

**Estadísticas por Procesos de agosto 2015:**





A continuación se muestra el consolidado de quejas, reclamos y sugerencias para el mes de agosto.



Se recibió por parte del Proceso de Atención al Ciudadano, el siguiente listado de las dependencias que tenían quejas, reclamos o sugerencias sin atender:

- Registro y Control Académico
- Recursos Bibliográficos

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

Se obtuvo respuesta por parte de la Oficina de Recursos Bibliográficos dependencia donde manifestaban que por inconveniente en el aplicativo no ha sido posible revisar la queja, pero con el informe remitido por esta dependencia se pudo dar respuesta a la solicitud.

Recomendaciones:

- Es necesario que el procedimiento de Atención al ciudadano establezca el procedimiento asignando los usuarios a nombre de cada una de las dependencias.
- Así mismo establecer el procedimiento a seguir cada vez que se haga el traslado de los jefes de las dependencias para que el aplicativo permanezca actualizado.



# UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

Una Universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

- Se recomienda establecer el tiempo máximo de respuesta para cada solicitud.
- La oficina de Control Interno de Gestión recomienda que se de un tiempo prudencial para que los procesos den respuesta las PQRSD antes de remitirlo a esta dependencia, por lo tanto no remitir las solicitudes asignadas antes del cumplimiento del tiempo establecido

Atentamente,

**ESPERANZA GAMBOA GAMBOA**

Directora Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad de Pamplona