

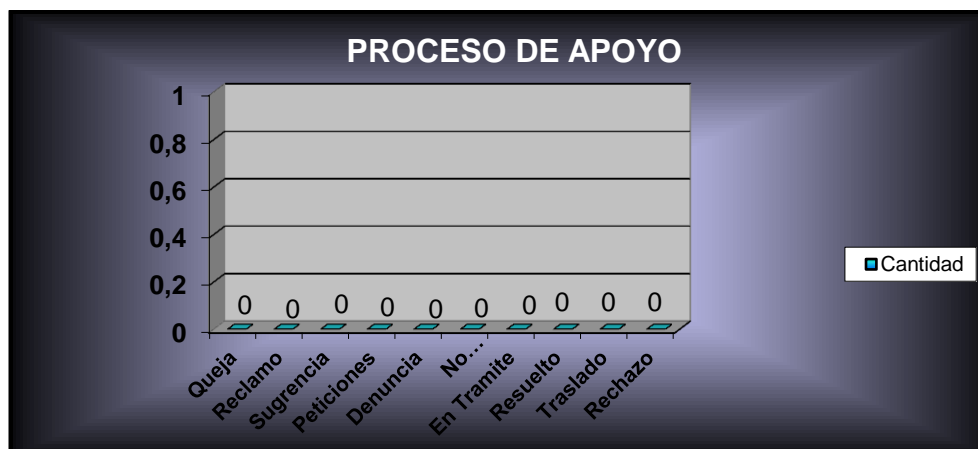
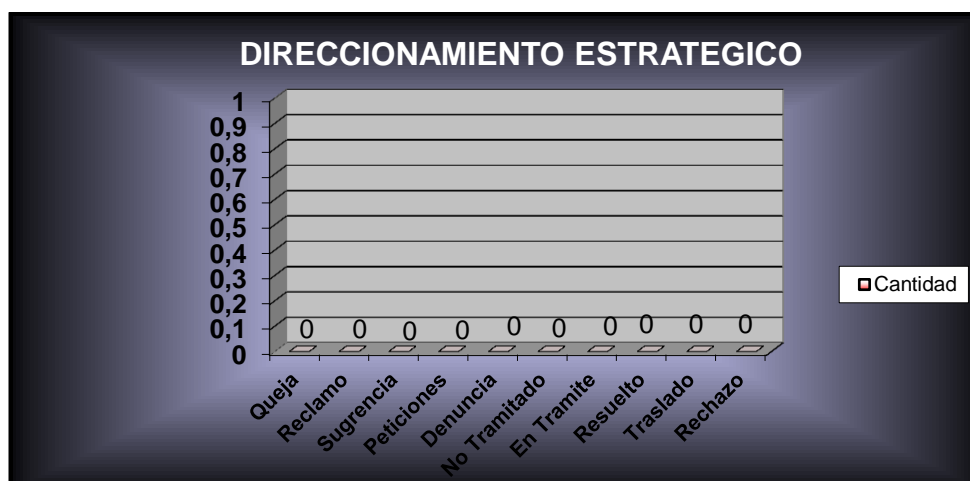


## Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Diciembre 2015

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

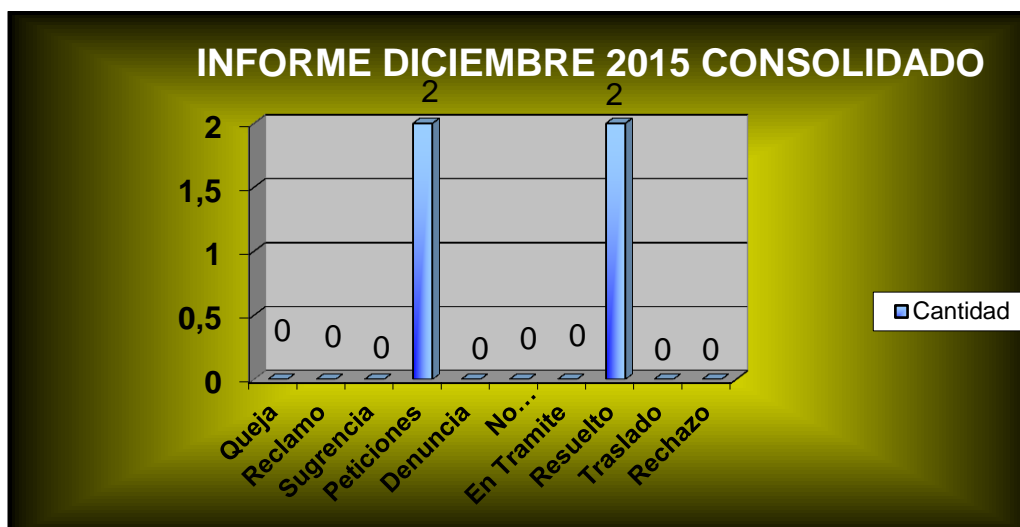
### Estadísticas por Procesos de Diciembre 2015:





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





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

- Facultad de Artes y Humanidades
- Dirección de Interacción Social

Las cuales ya se encuentran resueltas según el aplicativo.

Recomendaciones:

- Verificar las respuestas de las peticiones para identificar si se brindó solución y si el procedimiento es efectivo.
- Establecer en el procedimiento el paso a seguir cuando la respuesta emitida por el responsable no soluciona la

Atentamente,

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