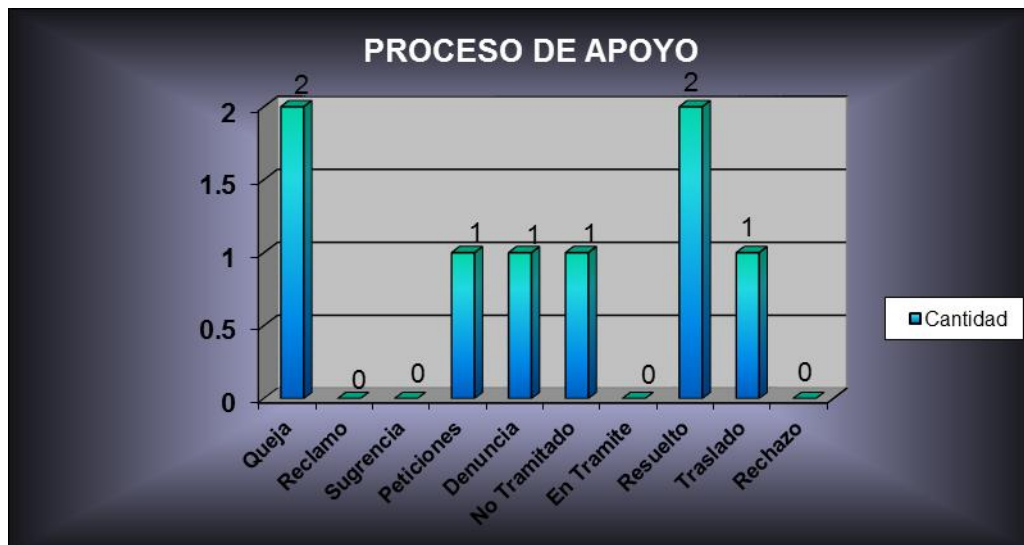


## Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias Noviembre 2015

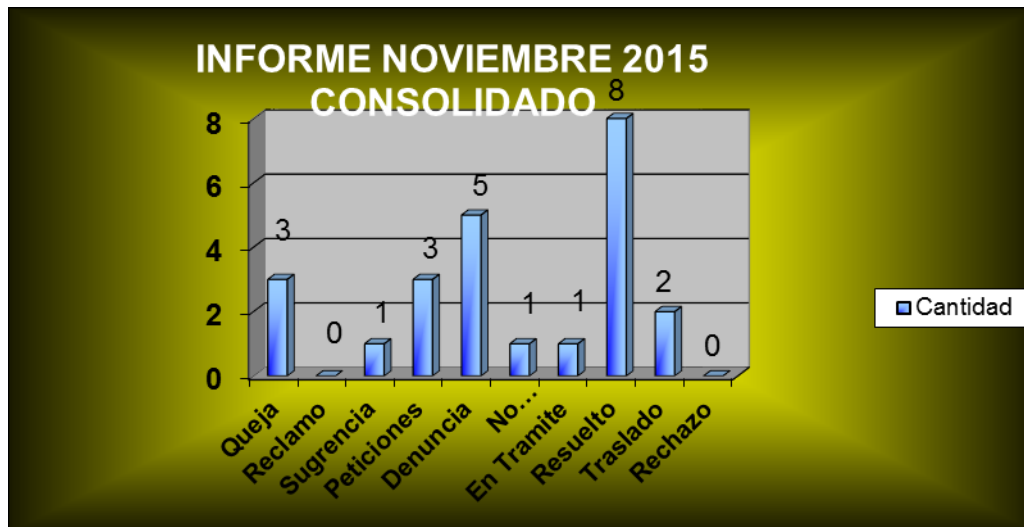
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de QRS.

### Estadísticas por Procesos de Noviembre 2015:





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



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

- Educacion
- Bienestar Universitario
- Ingenierias y arquitectura

Ante esta situación, la Oficina de Control Interno envió correos electrónicos el día 15 de diciembre en horas de la mañana a las dependencia, solicitando informar por qué no se había dado trámite a las quejas, reclamos o sugerencias mencionadas.

El día 15 de diciembre el Centro de Calidad de Vida (Bienestar Universitario) dio respuesta a la solicitud realizada concluyendo con este que ya se dio respuesta a la Queja.

La Facultad de Educación le transfirió solicitud de la información a la Profesora JUDITH ALBARRACIN Directora del Departamento Lenguas y Comunicación, pero a la fecha no se ha dado respuesta a lo solicitado.

Por otra parte le facultad de ingenieriasa y arquitectura no remitió a esta dependencia la informacion solicitada.

Por lo anterior se tomaran los correctivos estalecidos en el procedimiento Tramite de Quejas, reclamos y sugerencias, quien procede según el artículo 35 de la Ley 734 de 2008 (Régimen Disciplinario Único)"



## 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.
- 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.
- No incluir en el reporte las quejas que se duplican ya que al momento de realizar el consolidado, la información no se presentará de manera real.

Atentamente,

### **ESPERANZA GAMBOA GAMBOA**

Directora Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad de Pamplona