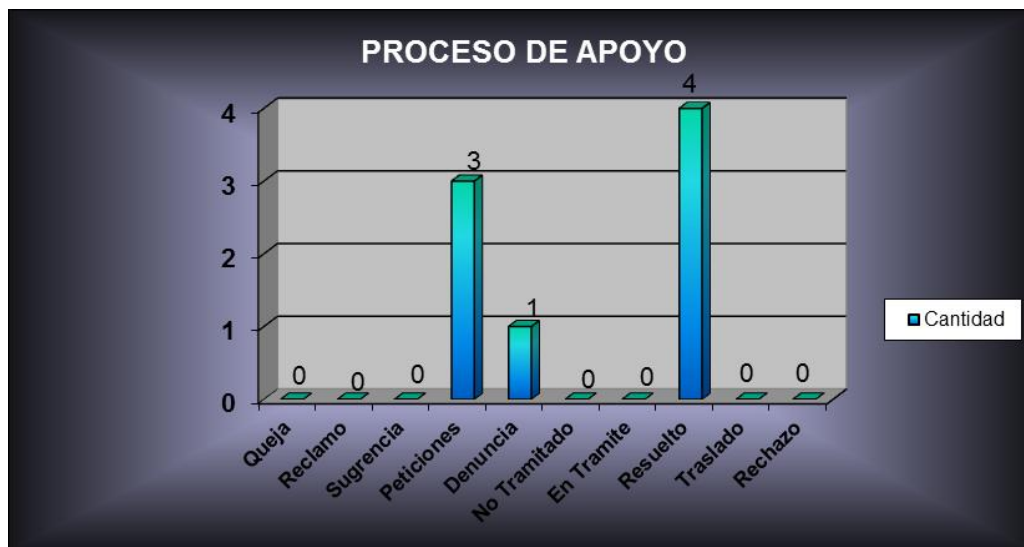


Informe Evaluación de Quejas, Reclamos y Sugerencias Octubre 2015

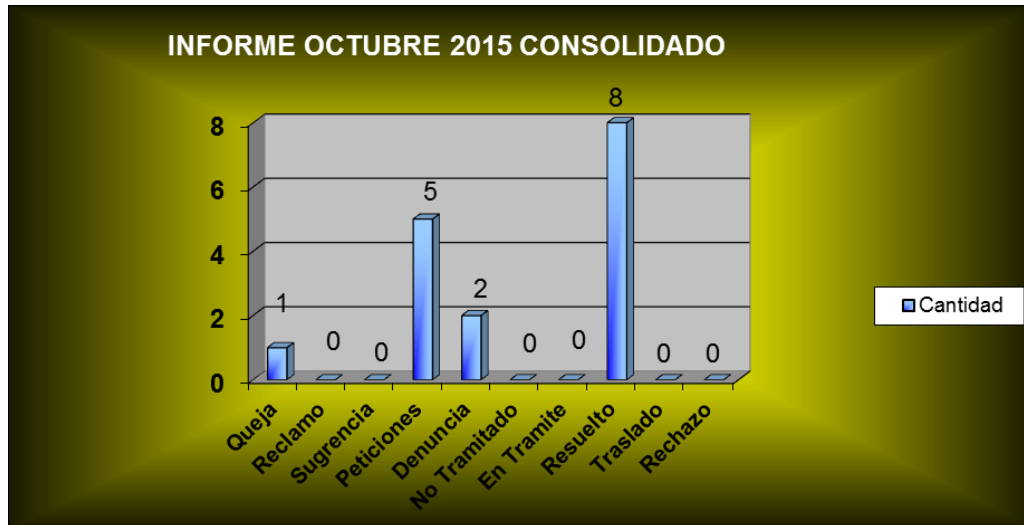
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de QRS.

Estadísticas por Procesos de Octubre 2015:





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



Por parte del proceso de Atención al Ciudadano, durante el mes de Octubre no se obtuvo reporte de quejas, reclamos o sugerencias sin atender.

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.
- 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