

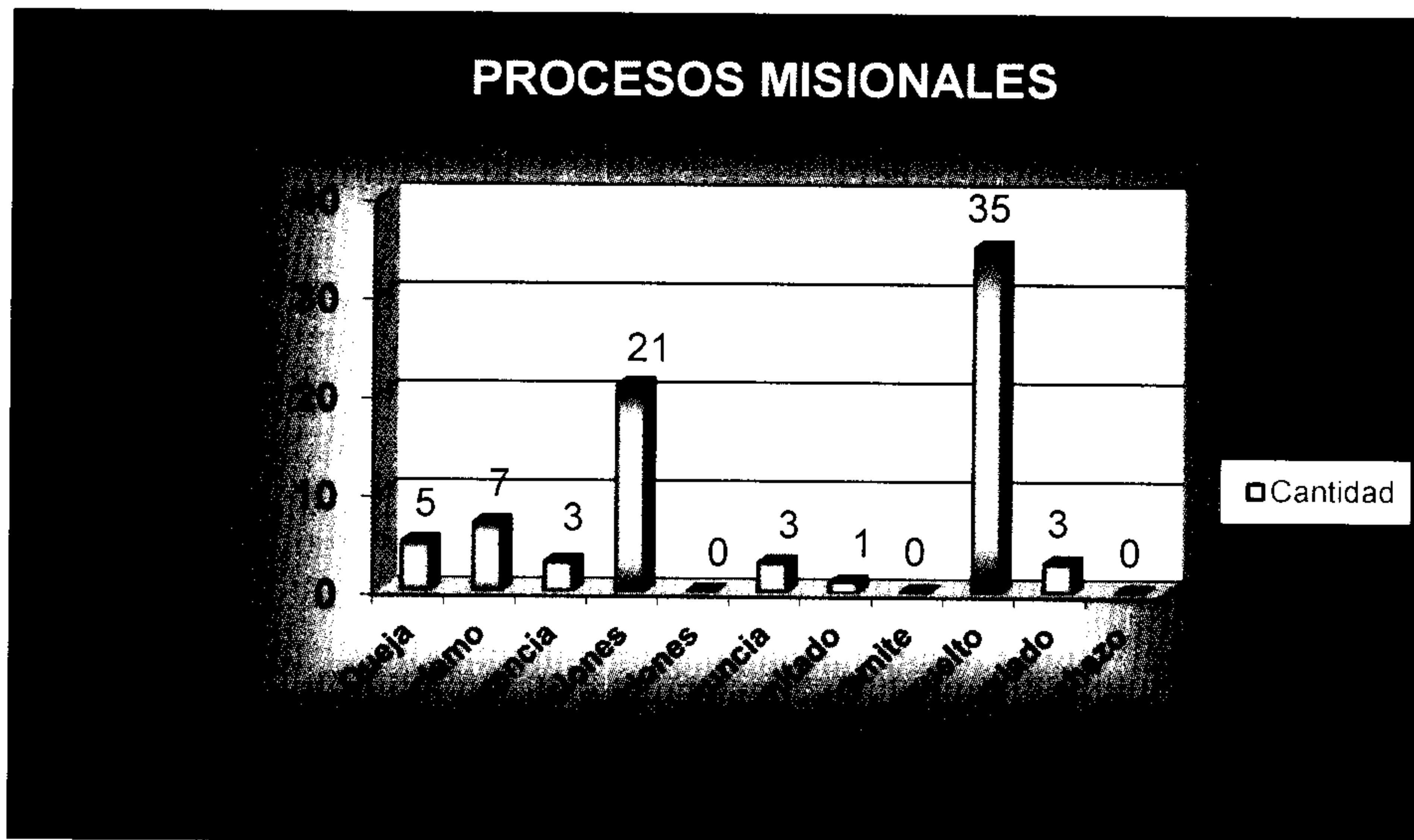
¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Mayo 2016

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

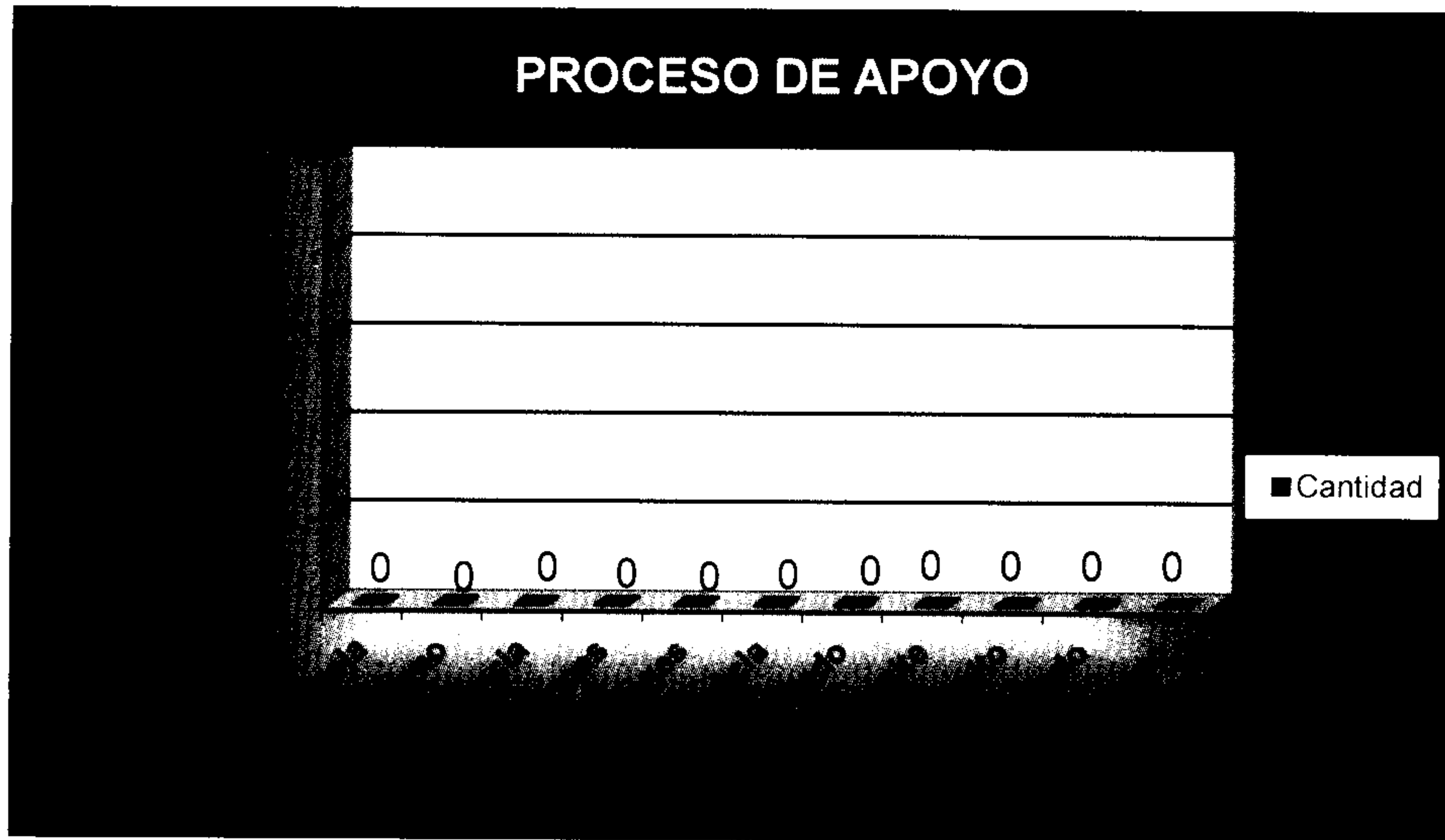
Estadísticas por Procesos de Mayo de 2016:





¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



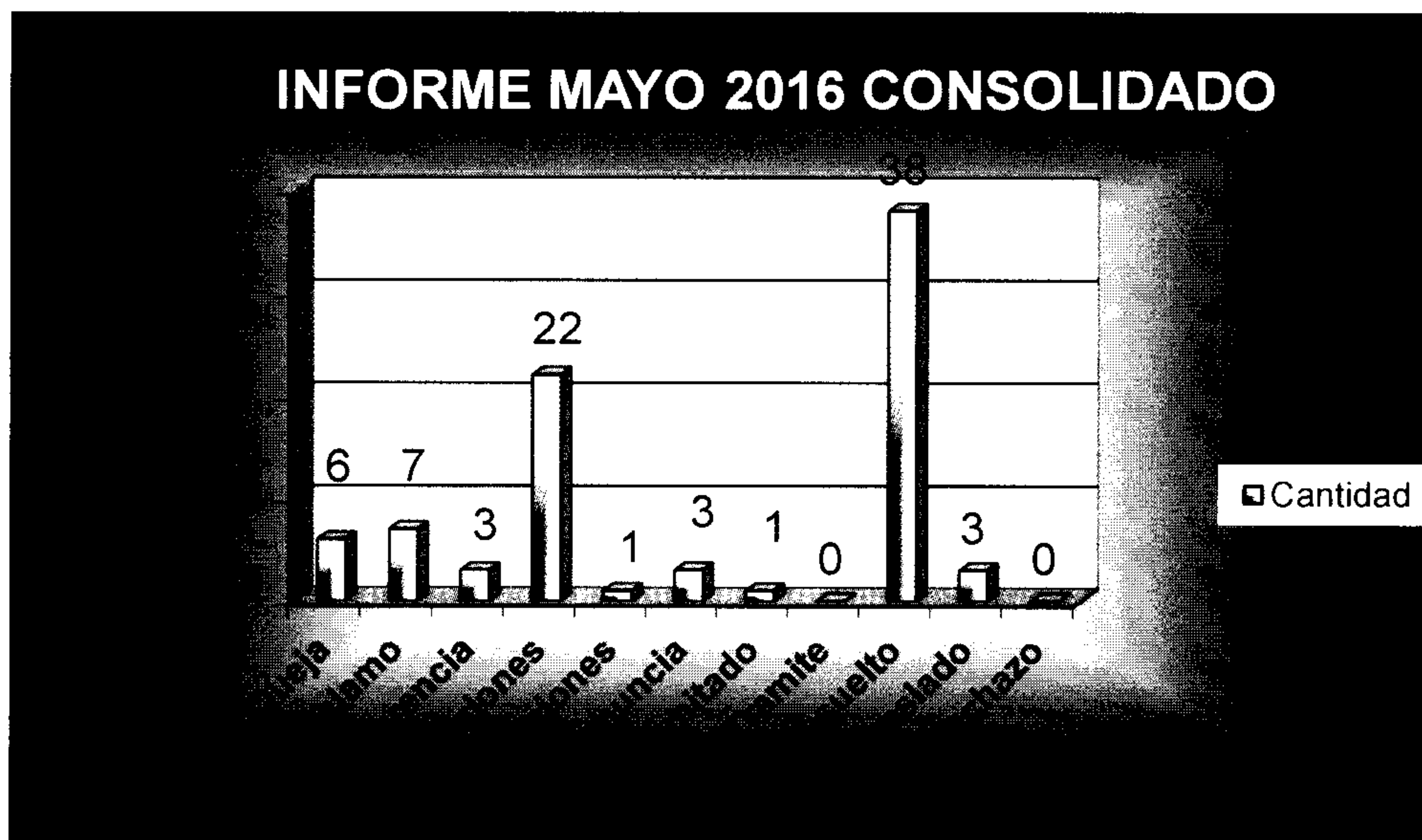
Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

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



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

- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
- Consejo Superior y Rectoría
- CREAD
- Facultad de Educación
- Gestión de Proyectos
- Vicerrectoría Académica
- Registro y Control Académico
- Secretaría General

DQS is member of



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	1	2,38
En Tramite	0	0,00
Resuelto	38	90,48
Traslado	3	7,14
Rechazo	-	0,00
TOTAL	42	100,00

Observaciones

- ✓ En el informe de abril había quedado En Trámite la queja radicada el día 19 de mayo por la funcionaria Rosmira Ramón a la Facultad de Ingenierías la cual ya fue resuelta y se entregaron actas de las reuniones realizadas a la Oficina de Control Interno.
- ✓ La queja No Tramitada, se está resolviendo por parte del proceso de Atención al Ciudadano, ya que fue radicada en el proceso de Registro y Control Académico al cual no le correspondía y por desconocimiento en el aplicativo se marcó como No Tramitada.
- ✓ A los responsables de los procesos que dejaron En Tramite y Traslado las quejas se les envió un memorando como lo indica el Instructivo Gestión IAC-01 "Trámite de Quejas y Reclamos" solicitando los motivos por los cuales no dieron respuesta, una vez cumplido el plazo para dar respuesta por parte de los líderes y al no ser solucionadas se traslada el proceso a la Oficina de Control Interno Disciplinario

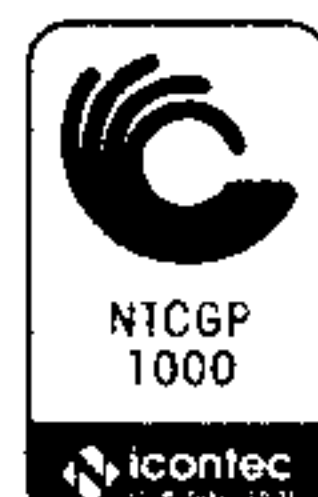
Atentamente,


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

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral