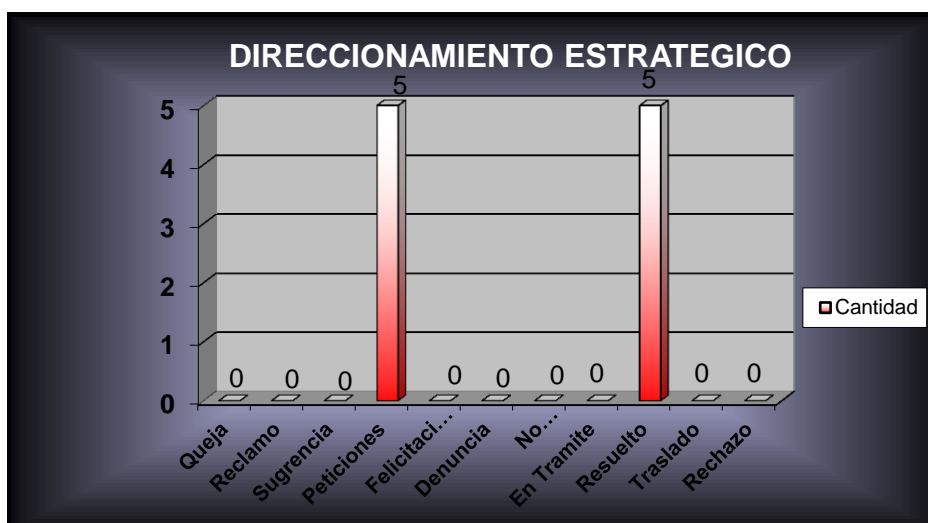


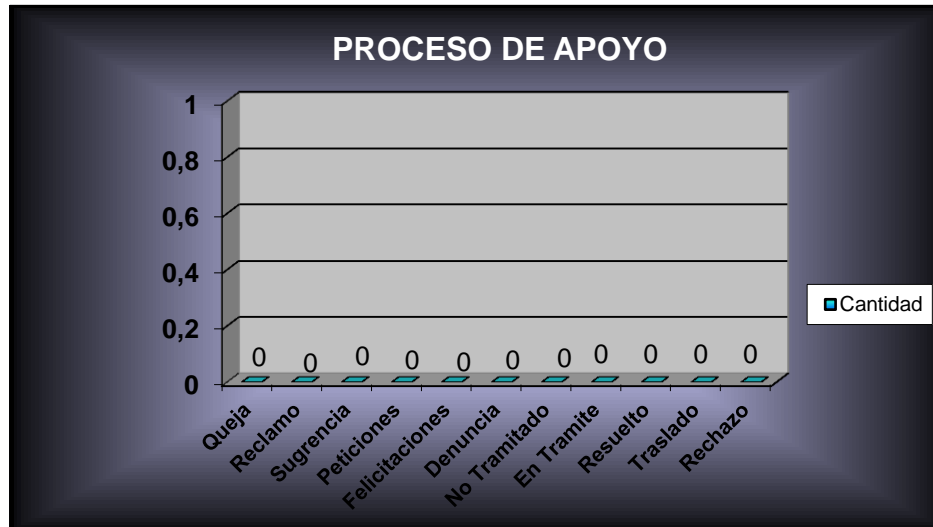


## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Octubre 2016

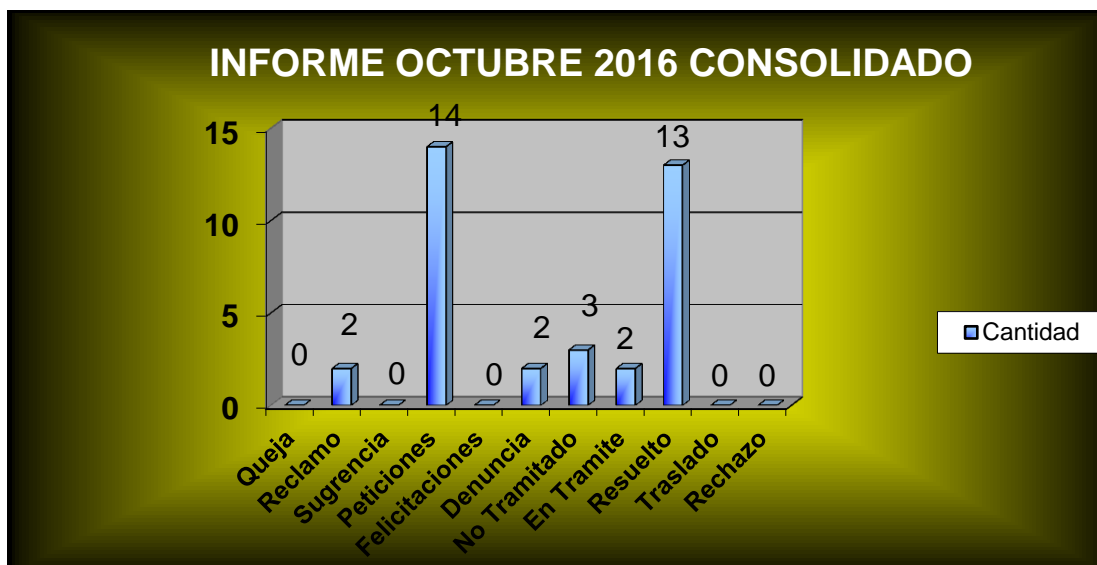
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la Administración del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

### Estadísticas por Procesos de Octubre de 2016:





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



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

- Atención al Ciudadano y Transparencia
- Control Interno Disciplinario
- Registro y Control Académico
- Coordinación Académica Villa del Rosario
- Sede Principal
- Gestión de Proyectos
- Gestión Administrativa y Financiera
- Secretaria General
- Facultad de Ingenierías y Arquitectura
- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	3	16,17
En Tramite	2	11,11
Resuelto	13	72,22
Traslado	0	0,00
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

### Observaciones

- ✓ Las 3 peticiones que se encuentran No Tramitadas corresponden a pruebas que se realizaron para verificar el funcionamiento del aplicativo.
- ✓ Las 2 Peticiones que se encuentran En Trámite son responsabilidad del Proceso de Gestión de Proyectos al cuál se le remitió Memorando 140-095.066-017 de fecha 11 de Noviembre de 2016 para que informara la razón por la cual no se había dado Trámite a estas, por este motivo se remitió a Control Interno Disciplinario dando de esta forma cumplimiento al Procedimiento de Quejas y Reclamos
- ✓ La Petición I-0229 interpuesta a la Coordinación Académica de Villa del Rosario a la fecha del reporte se encontraba en traslado, se procedió a solicitar mediante memorando 140-095.066-018 de fecha 11 de Noviembre de 2016 donde informaron que fue trasladado a UETIC quien resolvió la petición pero no lo hizo a través del aplicativo para lo cual el Director de Atención al Ciudadano planteó reunirse con Soporte para poder modificar el estado en el aplicativo.

Atentamente,

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

