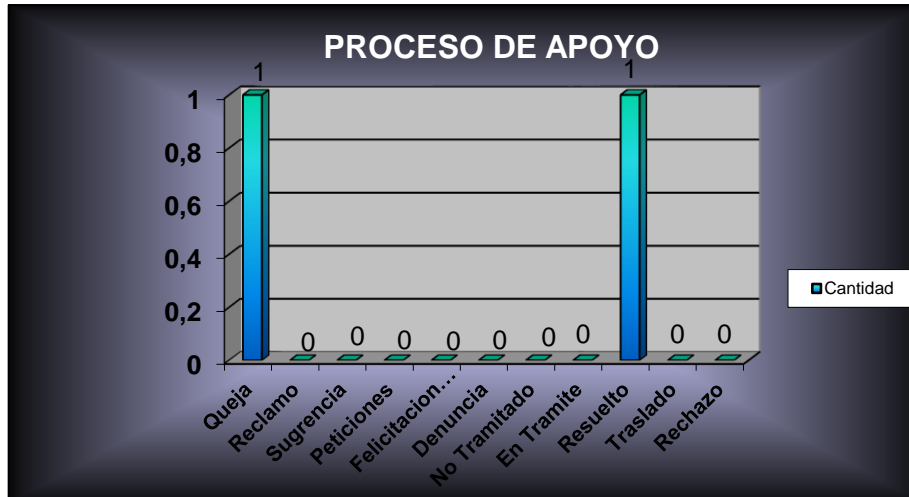


Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 25 abril de 2018 al 25 de mayo de 2018

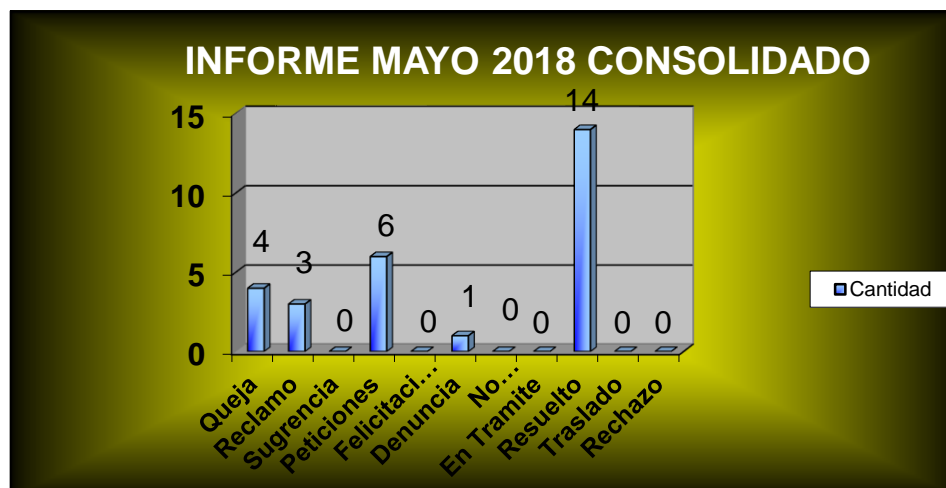
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

Estadísticas por Procesos:





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 y Transparencia, el siguiente listado de las dependencias que tenían peticiones, quejas, reclamos o sugerencias:

- **Gestión proyectos:** 1 reclamo- 1 petición
- **Registro y control Académico:** 1 reclamo-1 petición- 1 queja
- **Pagaduría:** 1 queja.
- **Atención al ciudadano y Transparencia :** 1 denuncia.
- **Facultad de Ingenierías y Arquitectura:** 1 petición
- **Vicerrectoría Académica:** 3 peticiones- 1 queja – 1 reclamo
- **Secretaría General y Honorable Consejo Académico:** 1 petición.

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	0	00,00
En Tramite	0	0,00
Resuelto	14	100,00
Traslado	0	00,00
Rechazo	0	0,00
TOTAL	14	100,00



- ✓ Todas las solicitudes radicadas fueron resueltas en el tiempo establecido.
- ✓ Es importante aclarar que en los procesos de Secretaría General y Gestión Académica según el reporte emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia aparecían con petición y queja en estado de traslado respectivamente, solicitándoles mediante correo electrónico copia de la respuesta y el diligenciamiento en el respectivo módulo, las cuales ya se habían resuelto dentro del término establecido pero no habían cambiado el estado de traslado a resuelto como debe ser.
- ✓ Se le recomienda a los procesos dar trámite a las solicitudes radicadas en el aplicativo dentro de los términos establecidos.
- ✓ Se recomendará a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia buscar los mecanismos idóneos para que los funcionarios encargados de tramitar el módulo de PQRSD (Petitionen, quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias) de la Universidad de Pamplona, diligencien correctamente las solicitudes del mismo con el fin de que no se presenten errores anteriormente descritos.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO
DIANA CAROLINA VILLAMIZAR ACEVEDO
Directora Oficina Control Interno de Gestión
Universidad de Pamplona

Proyectó: Yajaira Torres Cañas

DQS is member of:

