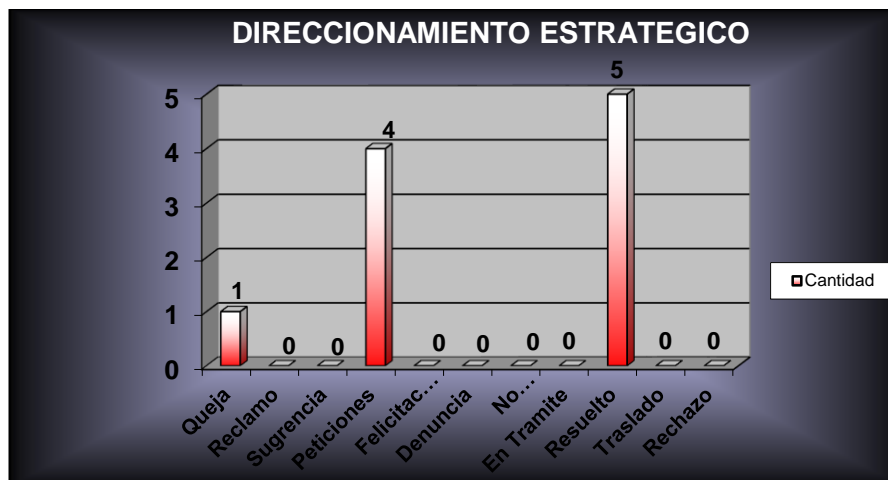
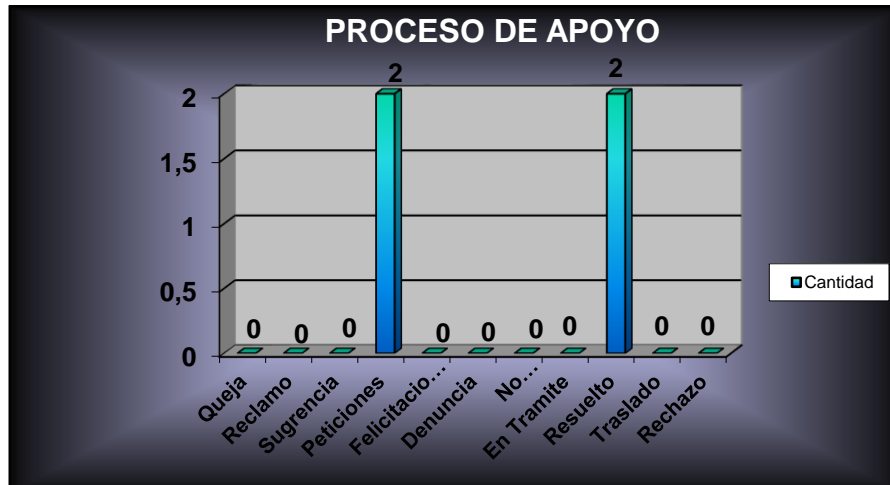


Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias 26 junio de 2018 al 25 de julio de 2018

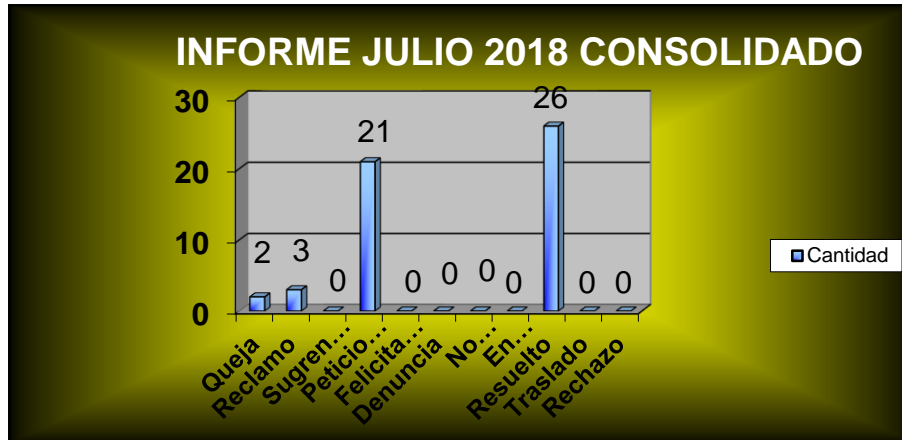
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

Estadísticas por Procesos:





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



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:

- **Atención al Ciudadano y Transparencia:** 1 queja- 1 petición
- **Pagaduría y Tesorería:** 2 peticiones
- **Registro y control Académico:** 8 peticiones- 1 queja- 3 reclamos
- **Facultad de Artes y Humanidades:** 1 queja
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera:** 2 peticiones
- **Gestión proyectos:** 4 peticiones
- **Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales:** 1 petición
- **Secretaría General:** 1 petición

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	0	0,00
En Tramite	0	0,00
Resuelto	26	100,00
Traslado	0	00,00
Rechazo	0	0,00
TOTAL	26	100,00



- ✓ Todas las solicitudes fueron resueltas en el tiempo establecido.
- ✓ Es importante aclarar que en el proceso de Vicerrectoría Administrativa y Financiera según el reporte emitido por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia aparece con dos peticiones en estado no tramitado, por lo que esta dependencia procedió a solicitar a la Vicerrectoría mediante correo electrónico, copia de las respuestas a las peticiones y se diligenciará de manera correcta el aplicativo indicando el estado como resuelto,
- ✓ Se recomienda a los procesos dar trámite a las solicitudes radicadas en el aplicativo dentro de los términos establecidos.
- ✓ Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia buscar los mecanismos idóneos para que los funcionarios encargados de tramitar el módulo de PQRSD (Petición, 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 como el anteriormente descrito.

Atentamente,

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

Proyectó: Juan Carlos Pérez.

DQS is member of:

