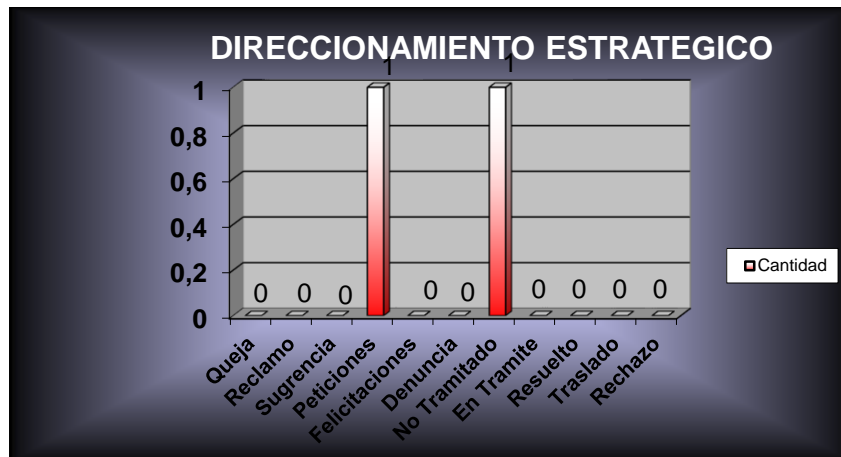
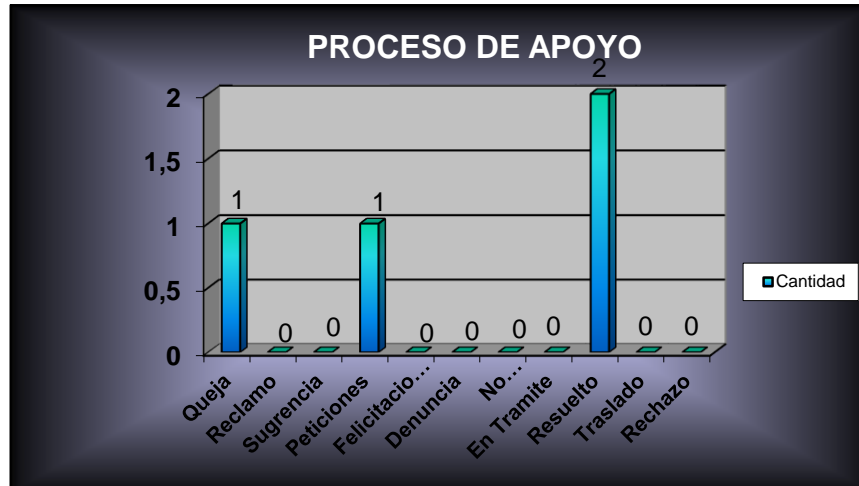


Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias 25 mayo de 2018 al 25 de junio de 2018

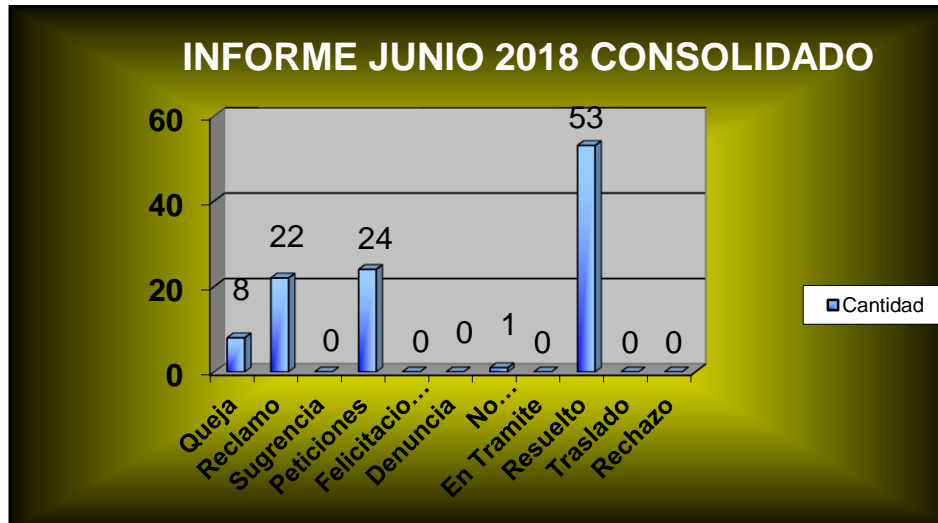
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

Estadísticas por Procesos:





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



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:** 4 peticiones
- **Bienestar Universitario:** 1 petición
- **Registro y control Académico:** 18 peticiones- 6 quejas- 22 reclamos
- **Talento Humano:** 1 queja
- **Facultad de Salud:** 1 queja
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera:** 1 petición

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	1	1,85
En Tramite	0	0,00
Resuelto	53	98,15
Traslado	0	00,00
Rechazo	0	0,00
TOTAL	54	100,00

- ✓ De las 54 solicitudes radicadas fueron resueltas 53 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 una petición en estado no tramitado, en el que la Vicerrectoría manifiesta que la petición debe ser re direccionada a la oficina de Registro y Control para verificación de los listados lo que evidencia que la Vicerrectoría debía rechazar la petición para que la Oficina de Atención al ciudadano y Transparencia re direccionara la petición al proceso competente, por lo que esta dependencia procedió a solicitar a la Vicerrectoría se realizara el respectivo tramite mediante correo electrónico de fecha 13 de Julio de 2018.
- ✓ 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 (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 como el anteriormente descrito.



- ✓ De acuerdo al procedimiento PDE.AT -01 v 00. "Tramite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias" en el ítem 6.1 señala que la Oficina de Atención al ciudadano "mensualmente genera reporte de todas las PQRSD radicadas en el módulo desde el día 25 al 25 de cada mes y se envía al proceso de Control Interno de Gestión **posterior a los 15 días hábiles** por medio del correo electrónico institucional adjuntando archivo Excel generado por el sistema." Por lo anterior, se recomienda remitir el reporte a esta dependencia de acuerdo con lo establecido en el procedimiento es decir posterior a los 15 días hábiles con el fin de que las solicitudes radicadas el 25 cuenten con el tiempo establecido para poder emitir su respectiva respuesta.

Atentamente,

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

Proyectó: Yajaira Torres Cañas
Juan Carlos Pérez.

DQS is member of:

