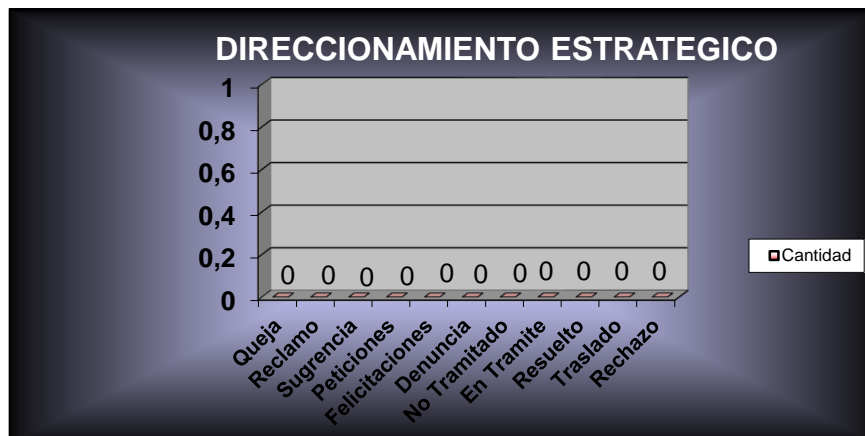


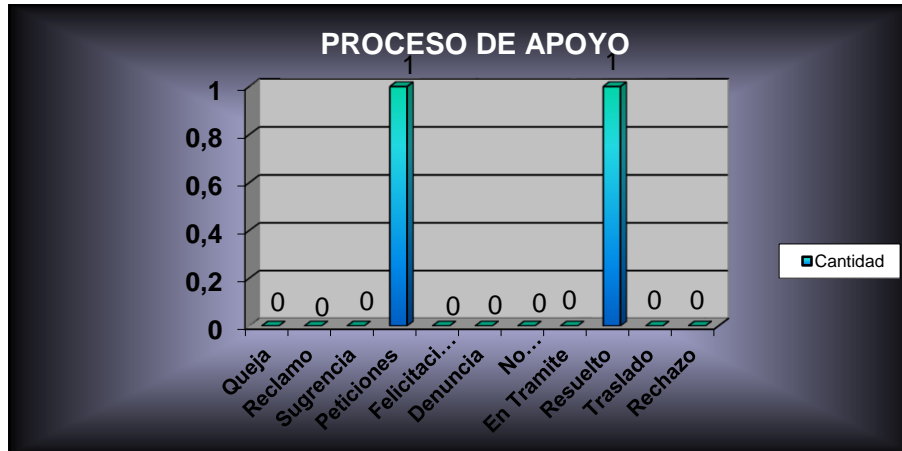


## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 25 Septiembre de 2017 al 25 de Octubre de 2017

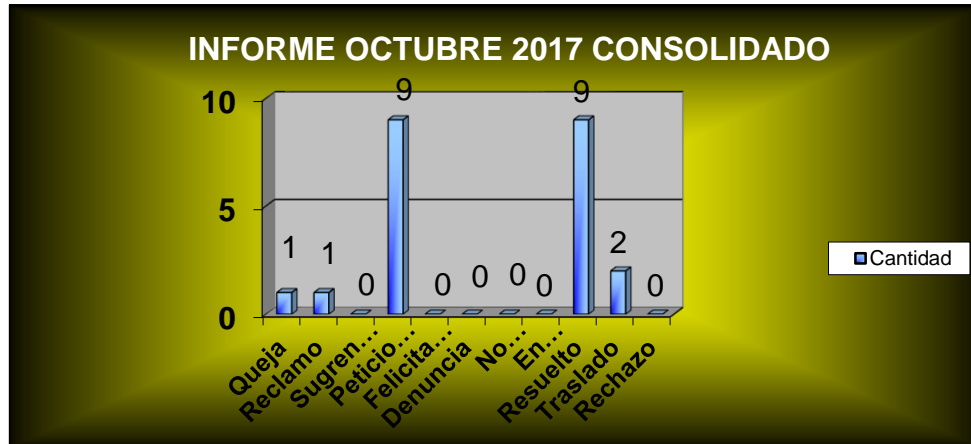
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

### Estadísticas por Procesos:





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



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:** 5 peticiones
- **Admisiones, Registro y Control Académico:** 2 Peticiones- 1 Queja
- **Cread Cundinamarca:** 1 Reclamo
- **Cread Boyacá:** 1 Petición
- **Oficina de Tesorería y Pagaduría:** 1 Petición

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	0	00,00
En Tramite	0	0,00
Resuelto	9	81,82
Traslado	2	18,18
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>



- ✓ En cuanto al reclamo en estado de traslado del Cread Cundinamarca mediante correo electrónico de fecha 09 de Noviembre de 2017, se solicitó al Director del Cread remitir copia de la respuesta emitida al interesado, quien manifiesta mediante correo de la misma fecha que no era de su competencia, por lo tanto esta dependencia le informó que el reclamo se debe rechazar mediante el modulo y de esta manera la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia pueda re direccionar a la dependencia competente y se lleve a cabo su respectivo tramite.
- ✓ En cuanto a la petición en estado de traslado del Cread de Boyacá, se solicitó mediante correo electrónico de fecha 09 de Noviembre de 2017 al Director del Cread remitir copia de la respuesta emitida al peticionario, el cual remitió respuesta el día 10 de Noviembre del presente año. Es necesario aclarar que la petición fue tramitada dentro del término establecido por lo que no debería reportarse en estado de traslado, para lo cual se solicitará a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia requerir a soporte tecnológico verificar el módulo PQRSD con el fin de que no se presenten estas inconsistencias que perjudican las dependencias.
- ✓ Las demás solicitudes radicadas fueron resueltas en el tiempo establecido.
- ✓ Se le recomienda a los procesos dar trámite a las solicitudes radicadas en el aplicativo en los términos establecidos.

Atentamente,

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

Proyectó: Yajaira Torres Cañas