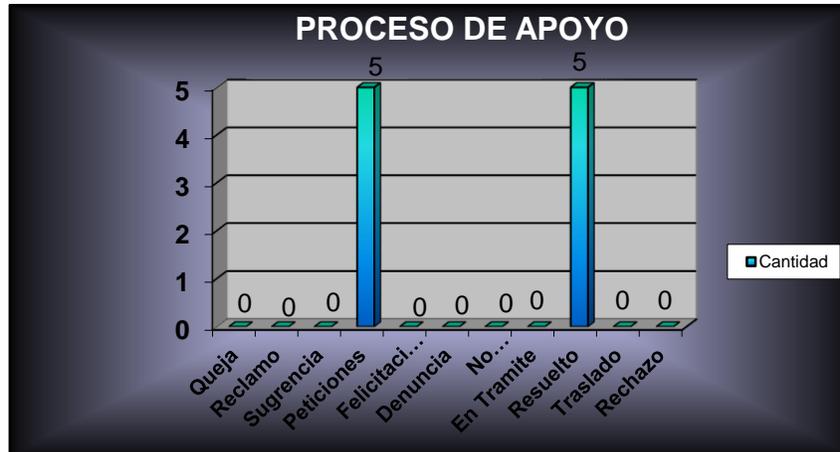


## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias 26 octubre de 2019 al 25 de noviembre de 2019

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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el mes de noviembre.



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:

- **Oficina de Gestión de Talento Humano:** 2 peticiones.
- **Secretaria General:** 3 peticiones.
- **Pagaduría y Tesorería:** 1 petición.
- **Infraestructura Tecnológica:** 2 peticiones.
- **Oficina de Atención al Ciudadano:** 1 petición
- **Oficina Admisiones, Registro y Control Académico:** 1 queja – 1 denuncia- 5 peticiones.
- **Gestión del Talento Humano:** 2 peticiones.
- **Facultad de Artes y Humanidades:** 1 queja.
- **Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales:** 1 reclamo- 1 petición.
- **Coordinación Administrativa Villa del Rosario:** 2 quejas.

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
No Tramitado	1	5,56
En Tramite	0	0,00
Resuelto	20	95,24
Traslado	1	4,76
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>



- ✓ Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia se evidencia que la Coordinación Administrativa de Villa del Rosario presenta un reclamo en estado de traslado por lo que se solicitó mediante correo electrónico de fecha 18 de septiembre de la presente anualidad, copia de la respuesta y el respectivo diligenciamiento en el aplicativo, el cual a la fecha no ha dado respuesta a esta dependencia.
- ✓ Las demás solicitudes fueron resueltas en el término establecido según consolidado remitido por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.
- ✓ 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 capacitar constantemente a las dependencias respecto del módulo PQRSD en razón a que no se diligencia de manera correcta el estado de las solicitudes.

*Atentamente,*

**ORIGINAL FIRMADO**  
**JAVIER MAURICIO GARCIA MOGOLLÓN**  
*Director ( E) Oficina Control Interno de Gestión*  
*Universidad de Pamplona*

*Proyectó: Yajaira Torres.*

DQS is member of:

