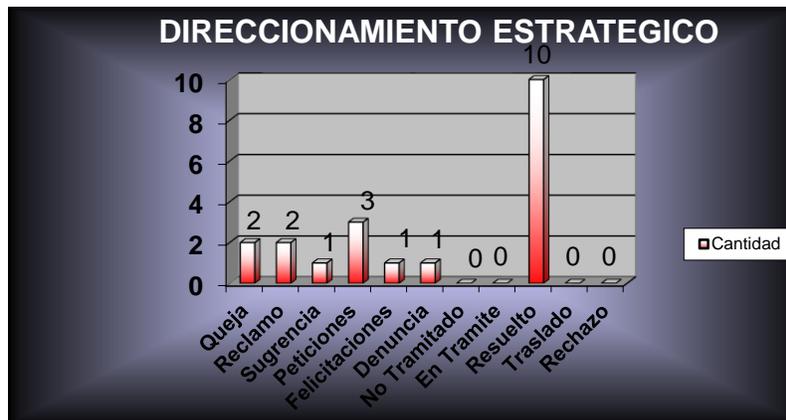
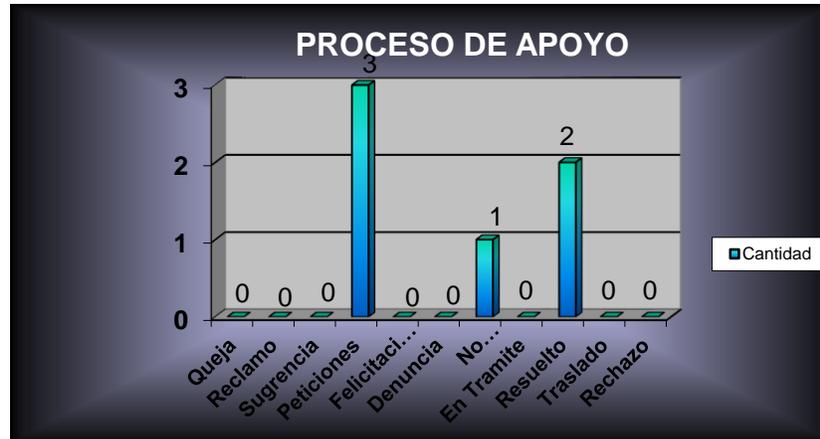


Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias 26 septiembre de 2019 al 25 de octubre de 2019

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 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:

- **Oficina de Gestión de Talento Humano:** 1 petición.
- **Secretaria General:** 1 petición – 1 felicitación.
- **Pagaduría y Tesorería:** 1 petición.
- **Infraestructura Tecnológica:** 1 petición.
- **Gestión Académica:** 1 petición- 1 sugerencia- 1 felicitación.
- **Oficina de Atención al Ciudadano:** 2 peticiones- 2 quejas- 2 reclamos- 1 sugerencia- 1 denuncia.
- **Oficina Admisiones, Registro y Control Académico:** 1 reclamo- 1 petición

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

<i>Estado</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>No Tramitado</i>	<i>1</i>	<i>5,56</i>
<i>En Tramite</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
<i>Resuelto</i>	<i>17</i>	<i>94,44</i>
<i>Traslado</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
<i>Rechazo</i>	<i>0</i>	<i>0,00</i>
TOTAL	18	100,00



- ✓ Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia se evidencia que la Oficina de Pagaduría y Tesorería respondió la petición pero no diligenció el estado a resuelto, por lo que se le solicitó mediante correo electrónico de fecha 5 de diciembre de la presente anualidad y la misma respondió que no se evidencian peticiones pendientes en el aplicativo.
- ✓ 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 GARCÍA MOGOLLÓN
Director (E) Oficina Control Interno de Gestión
Universidad de Pamplona

Proyectó: Yajaira Torres.