

2.1-70/0538

Popayán, 12 de junio de 2015

Doctor  
JUAN DIEGO CASTRILLÓN ORREGO  
Rector  
Universidad del Cauca

Asunto: Primer Informe trimestral de Peticiones, Quejas y Reclamos 2015

Doctor Juan Diego:

Cordialmente me permito remitirle para su conocimiento y fines pertinentes, el informe anual del procedimiento de Administración del Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos correspondiente al periodo Enero – Marzo de 2015.

Conforme a las buenas prácticas para reducir el consumo de papel en la administración pública y dando aplicación a la directiva 04 del 03 abril de 2012 emitida por la Presidencia de la Republica, le remito por correo electrónico, el contenido total de la radicación, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al período comprendido entre el 08 de Enero al 31 de Marzo de 2015.

Universitariamente,

ANDRÉS FELIPE CASTRO PAI  
Judicante Secretaría General

V°B° LAURA ISMENIA CASTELLANOS VIVAS  
Secretaria General

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

### **Primer informe trimestral de la Administración del Sistema Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias enero a marzo de 2015**

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en la Universidad del Cauca durante el periodo comprendido entre 07 de enero y el 31 de marzo de 2015 a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Universidad para tal fin:

#### **Canales de comunicación habilitados por la Universidad del Cauca para la recepción de PQRS**

- ❖ Portal Web a través de los correos [quejasreclamos@unicauca.edu.co](mailto:quejasreclamos@unicauca.edu.co) y [anticorrupcion@unicauca.edu.co](mailto:anticorrupcion@unicauca.edu.co)
- ❖ Presencial (verbal)
- ❖ Ventanilla Única (escrito)

#### **Tipo de solicitudes recibidas**

<b>Tipo PQRS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Derechos de petición	198	92.9577465
Quejas y Reclamos	15	7.04225352
Sugerencias	0	0
Quejas Anticorrupción	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

#### **PQRS por medio de recepción**

La siguiente clasificación hace referencia a los medios más utilizados para presentar las PQRS y muestra la preferencia de los usuarios por presentarlos de manera escrita.

<b>Medio de recepción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Escrito	190	89.2018779
Portal Web Unicauca	23	10.7981221
Diferente al Portal Web	0	0
Verbal	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

### PQRS por tipo de usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que la mayoría de los peticionarios son estudiantes de la Universidad, que representan el 59.62% del total de las PQRS recibidas.

Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Autoridades Nacionales	1	0.46948357
Contratista	6	2.81690141
Docente	28	13.1455399
Estudiante	127	59.6244131
Funcionario	1	0.46948357
Pensionado	9	4.22535211
Persona Externa	36	16.9014085
Sindicato Sintraunicol	3	1.4084507
Sindicato ASPU	2	0.93896714
Total	213	100

### Clasificación de las PQRS por dependencia

Las PQRS recibidas están distribuidas según la dependencia que brindó la respuesta, así:

Dependencia	Cantidad	N° peticiones sin oficio de respuesta
Consejo Superior	0	0
Consejo Académico	1	0
Rectoría	3	0
Secretaría General	3	0
Área de Gestión Documental	0	0
Oficina de Planeación y de Desarrollo Institucional	0	0
Oficina Jurídica	6	3
Comité de Conciliación	0	0
Vicerrectoría Académica	20	2
Centro de Regionalización	2	0
División de Admisiones, Registro y Control	12	1

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad</b>	<b>N° peticiones sin oficio de respuesta</b>
Académico		
Coordinación Simca	17	1
División de Gestión de Medios y Recursos Bibliográficos	0	0
Centro de Posgrados	2	0
Centro de Educación Continua, Abierta y Virtual	1	1
Vicerrectoría Administrativa	29	4
División de Gestión del Talento Humano	30	9
División Financiera	3	0
División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	0	0
División Administrativa y de Servicios	2	1
Área de Adquisiciones e Inventarios	0	0
Área de Seguridad, Control y Movilidad	0	0
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	3	0
División de Deporte y Recreación	0	0
Facultad de Artes	3	2
Facultad de Ciencias Agrarias	2	0
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	4	1
Facultad de Ciencias de la Salud	0	0
Coordinación Internado Medicina	1	0
Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	6	3
Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	4	2
Coordinación de la Maestría en Educación Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	4	1
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	37	7
Facultad de Ingeniería Civil	10	7
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	1	1
Unidad de Salud	6	2
Vicerrectoría de Investigaciones	1	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>48</b>

**Relación de porcentajes de Peticiones Quejas y Reclamos primer trimestre 2015**

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

Porcentaje PQRS	Cantidad	Porcentaje
Derechos de petición con respuesta	165	77.4647887
Derechos de petición sin respuesta	48	22.5352113
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100</b>

A continuación me permito relacionar la información de los Derechos de Petición que hasta la fecha no tienen respuesta:

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
443	15/01/2015	05/02/2015	Ana Luisa Alarcón Alegría	Solicitud de reliquidación de monto pensional	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/013 del 15/01/2015
631	15/01/2015	05/02/2015	María Cristina Casa Fernandez	Queja	Luz Oliva Herrera	Jefe División Administrativa y de Servicios	2,1-70/015 del 16/01/2015
1016	21/01/2015	11/02/2014	Sandra Díaz Pérez	Queja frente a funcionarios, específicamente los del Archivo Histórico, Centro de Investigaciones José María Arboleda Llorente	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión de Talento Humano	2,1-70/029 del 21/01/2015
1199	23/01/2015	13/02/2015	Guillermo Alberto Alegría Velasco	Solicitud de Cumplimiento de fallo Judicial, proferido por el Juzgado Octavo Administrativo de descongestión	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/045 del 23/01/2015
1461	26/01/2015	16/02/2015	Daniel Imbachí	Manifiesta presentar problemas con el Sistema de Matricula, Registro y Control Académico	Jhan Alejandro Sandoval	División de Admisiones Registro y control académico	2,1-70/057 del 26/01/2015
1609	27/01/2015	17/02/2015	Yanni Ximena Caicedo Luna	Solicita corrección de nota en la materia "Etnología de Colombia"	Alfonso Rafael Buelvas Garay	Decano Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2,1-70/061 del 27/01/2015
1709	28/01/2015	11/02/2015	Manuela Rojas Lopéz	Solicita información sobre evaluación docente	Edgar de Jesús Velásquez Rivera	Vicerrector Académico	2,1-70063 del 28/01/2015
1753	02/02/2015	16/02/2015	Procuraduría Regional del Cauca / Eduar Ibañez - Director de Justicia y paz con sede en	Solicitan se les comunique sobre la veracidad de la existencia de un panfleto firmado por el grupo para militar autodenominados	Yaneth Noguera Ramos	Jefe Oficina Jurídica	2,1-70/074 del 02/02/2015

*Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.*

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
			Barcelona España	"Águilas Negras"			
1951	06/02/2015	20/02/2015	Dalila M. Cruz Lasso	Solicita la cancelación del valor correspondiente a los servicios prestados por concepto de labor docente	Yaneth Noguera Ramos	Jefe Oficina Jurídica	2,1-70/080 del 06/02/2015
2014	03/02/2015	24/02/2015	Cristina Ceballos Melodelgado	Solicitud de reintegro de dinero	Yaneth Noguera Ramos	Vicerrectora Administrativa E	2,1-70/075 del 03/02/2015
2074	03/02/2015	24/02/2015	Yaqueline Ordoñez Hernandez	Solicitud de cancelación de dineros , por concepto de estampilla Universidad del Cauca	Yaneth Noguera Ramos	Jefe Oficina Jurídica	2,1-70/078 del 03/02/2015
2344	06/02/2015	19/02/2015	Gloria Cecilia Lehmann M.	Manifiesta su inconformidad referente al trato recibido por el señor Fabián Edmundo Maya	Socorro Cisneros	Directora (E) Unidad de Salud	2,1-70/088 del 06/02/2015
2452	06/02/2015	27/02/2015	Brayan Yair Guamanga Pareja	Presenta inconformidad respecto de un curso especial denominado Calculo I realizados entre el 15 al 31 de enero de 2015	Milton Arango Quintana	Director Centro de Educación Continua, Abierta y a Distancia	2,1-70/095 del 06/02/2015
2470	10/02/2015	27/02/2015	Ciro Alfaro Molano Daza	Presenta Queja contra la profesora Sandra Carolina Porto	Edgar de Jesús Velásquez Rivera	Vicerrector Académico	2,1-70/098 del 10/02/2015
2871	11/02/2015	04/03/2015	Victor Hugo Narváez Ruiz	Solicitud de Homologación	German Tejeda	Decano Facultad de Artes	2,1-70/0123 del 11/02/2015
2933	12/02/2015	05/03/2015	Clara Ximena Manzano Fernández	Solicitud de cobro adeudado	Yaneth Noguera Ramos	Vicerrectora Administrativa (E)	2,1-70/0125 del 12/02/2015
3001	12/02/2015	05/03/2015	Monica Alexandra Navia Ruiz	Solicita le autoricen la matricula de la materia Mecánica de Fluidos y Fisicoquímicos	Wilson Betancourt Villalobos	Coordinador Programa de Ingeniería Ambiental	2,1-70/0131 del 12/02/2015
3002	12/02/2015	05/03/2015	Diana María Quintero Bedoya	Solicita le sea permitido matricular la materia Mecánica de Fluidos	Wilson Betancourt Villalobos	Coordinador Programa de Ingeniería Ambiental	2,1-70/0130 del 12/02/2015
3211	17/02/2015	09/05/2015	Julián Andrés Rodríguez Prada	Solicita obtener un cupo en la materia resistencia de materiales	Aldemar José González Fernández	Decano Facultad de Ingeniería Civil	2,1-70/148 del 17/02/2015
3274	18/02/2015	04/03/2015	Ciro Alfaro Molano Daza	Solicita corrección de su perfil en SIMCA	Lucia Amparo Guzmán Valencia	Jefe Oficina de Control Interno	2,1-70/0151 del 18/02/2015

*Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.*

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
3445	18/02/2015	11/03/2015	Alix Estefany Cabrera Vargas	Solicitud de asignación de cupo de materia, en el programa de Ingeniería de Sistemas	Oscar Josué Calderón Cortés	Decano Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones	2,1-70/0154 del 18/02/2015
3452	18/02/2015	10/03/2015	Santiago López Piamba	Solicitud de cupo para matricular una materia	Aldemar José González F.	Decano Facultad de Ingeniería Civil	2,1-70/0157 del 18/02/2015
3460	17/02/2015	10/03/2015	Gerardo Andrés Torres Rodríguez	Queja	María del Socorro Cisneros	Directora E de la Unidad de Salud	2,1-70/156 del 18/02/2015
3624	20/02/2015	13/03/2015	Julián David Valencia Astaiza	Solicita se le permita ver las materias Físicoquímica grupo (A) y Mecánica de Fluidos grupo ©	Aldemar José González Fernández	Decano Facultad Ingeniería Civil	2,1-70/0171 del 20/02/2015
3631	19/02/2015	12/03/2015	Yolanda Polo Echeverry	Solicitud de revisión y reliquidación pensional	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/0162 del 19/02/2015
3685	20/02/2015	12/03/2015	German David Molina Muños	Mediante el derecho de petición se dirige al Dr, William de Jesús García Bravo para argumentar por medio de pruebas una serie de presuntas inconsistencias, en la matrícula académica	William de Jesús García Bravo	Decano Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2,1-70/0176 del 20/02/2015
3766	20/02/2015	13/03/2015	Cristian Felipe Zambrano Walteros	Solicita cupo para realizar dos seminarios que le hacen falta para optar al título de abogado	Roberto Rodríguez Fernández	Decano Facultad Derecho Ciencias Políticas y social	2,1-70/0174 del 20/02/2015
3778	20/02/2015	13/03/2015	Andrés Felipe Muños Benítez Ordoñez	Solicita se le permita cursar el Laboratorio de Suelos en el grupo(C) o en el (A)	Aldemar José González Fernández	Decano Facultad Ingeniería Civil	2,1-70/0173 del 20/02/2015
3816	20/02/2015	13/03/2015	Silvio Andrey Ramírez Sánchez	Solicita cupo para cursar la materia Mecánica de Fluidos Grupo (C), Química Sanitaria grupo (A)	Aldemar José González Fernández	Decano Facultad Ingeniería Civil	2,1-70/0178 del 20/02/2015
3976	24/02/2015	16/03/2015	José del Carmen Ruiz Obando	Obrando como presidente y en representación de SINTRAUNICOL SECCIONAL POPAYÁN, solicita ordenar exámenes de María de los Ángeles Anaya	Edgar Parra Romero	Presidente Consejo Unidad de Salud	2,1-70/0188 del 24/02/2015
4092	24/02/2015	17/03/2015	Humberto Eugenio	Manifiesta discriminación	Sonia	División de	2,1-70/0191

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
			Vidal Paredes	departe de la administración de la Universidad del Cauca e informa una presunta persecución en su contra	Eugenia Pajoy González	Gestión del Talento Humano	del 24/02/2015
4160	26/02/2015	11/03/2015	Roger Alejandro Navia Molina	Solicita Información sobre si la Universidad del Cauca asumirá los costos y la responsabilidad por la cobertura de la afiliación a riesgos laborales de los estudiantes que se encuentran realizando la Judicatura	Roberto Rodríguez Fernández	Decano Facultad Derecho Ciencias Políticas y social	2,1-70/0204 del 26/02/2015
4482	27/02/2015	25/03/2015	Estudiante del programa de Ingeniería Física	Estudiante del programa de Ingeniería Física que matricularon el curso de Epistemología de la Física, solicitan apertura de curso especial de verano	William de Jesús García Bravo	Decano Facultad Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2,1-70/0211 del 03/03/2015
4521	02/03/2015	16/03/2015	Juan Manuel Paz Otero	Solicita se le informe sobre varias afirmaciones en su contra, las cuales expone el profesor Paz Otero, en la petición que se adjunta a este oficio	Olga Lucía Cadena Durán	Jefa Departamento de Economía	2,1-70/0208 del 16/03/2015
4590	02/03/2015	25/03/2015	Juan Carlos Pantoja	Solicita le sea reconocido y pagado el auxilio de transporte	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/02/10 del 03/03/2015
4691	04/03/2015	26/03/2015	Juan Alejandro Gallego Higueta	Solicita homologación de las asignaturas cursadas, como se describe en el oficio petitorio.	Roberto Rodríguez Fernández	Decano facultad de Derecho Ciencias Políticas y Sociales	2,1-70/223 del 04/03/2015
4693	03/03/2015	25/03/2015	Sigiferedo Bolaños Salazar	Solicita le sea aplazado el tercer semestre de sus estudios de pregrado en Derecho Nocturno	Roberto Rodríguez Fernández	Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales	2,1-70/0215 del 03/03/2015
5266	09/03/2015	24/03/2015	Ángela Soledad Jaramillo Méndez	Solicita Información sobre cuando se pagaran las horas que la Universidad del Cauca adeuda por concepto de las materias que ha impartido en la sede	Edgar Velásquez Rivera	Vicerrector Académico	2,1-70/0260 del 09/03/2015

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
				norte de Derecho y que describe en el petitorio			
5304	10/03/2015	08/04/2015	Omar Ernesto Pabón Revelo	Solicita aclaración respecto de la aplicación del acuerdo 066 de 2008	Yaneth Noguera Ramos	Vicerrectora Administrativa Encargada	2,1-70/0259 del 10/03/2015
5386	11/03/2015	01/04/2015	Sandra Milena Maldonado Molina	Solicita se le de sustento a la decisión tomada por el departamento de Ginecología y obstetricia de la Universidad del Cauca, respecto a la recuperación de los Días de incapacidad medica que e fueron otorgados	Rodolfo Casas Peña	Coordinador Internado Medicina	2,1-70/0264 del 11/03/2015
5399	10/03/215	08/04/2015	Roberto Fabián Gaviria Gómez	Solicita se de a conocer por qué hasta la fecha no se dio respuesta al oficio radicado con numero 02234 desde el día 04 de febrero de 2015 y por consiguiente a las solicitudes realizadas en el mismo	Yilton Riascos Forero	Coordinador de la Maestría en Educación Facultad de Ciencias Naturales, Exactas y de la Educación	2,1-70/0271 del 10/03/2015
5701	12/03/2015	27/03/2015	Jorge Andrés Cortes Velásquez	Solicita información sobre el mecanismo de ingreso al programa de Licenciatura en lenguas modernas	Alfonso Rafael Buelvas Garay	Decano Facultad Ciencias Humanas	2,1-70/0268 del 12/03/2015
5799	13/03/2015	13/04/2015	Juan Manuel Paz Otero	Manifiesta su inconformidad con el comunicado 8,8,1/137 del 09 de marzo de 2015	Olga Lucía Cadena Durán	Jefe Departamento de Economía	2,1-70/0275 del 16/03/2015
6148	18/03/2018	09/04/2015	Orlando Casas Santa Cruz	Solicita entre otras se ordene a quien corresponda diligenciar y emitir el bono correspondiente a a los formatos respectivos del tiempo laborado	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/0275 del 18/03/2015
6448	24/03/2015	17/04/2015	Olga Lucia Pérez Arrubla	Solicita se le haga la corrección de los tres Certificados de Notas, en cuanto a su promedio	Martha Lucia Chaves Zúñiga	Coordinadora Sistema Integrado de Matricula Académica	2,1-70/298 del 24/03/2015
6846	26/03/2015	23/04/2015	Diego Hernando Moreno Meneses	Eleva queja entre otros por el actuar de del profesor Gonzalo Moreno Rengifo	Sonia Eugenia Pajoy González	División de Gestión del Talento Humano	2,1-70/0310 del 26/03/2015
7038	27/03/2015	24/04/2015	Mario Fernando	Quien da a conocer	Yaneth	Vicerrectora	2,1-70/313

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

VU	Recepción	Vencimiento	Peticionario	Asunto	Trasladado a:	Dependencia	No. Oficio
			Castro Delgado	irregularidades encontradas en el registro de las calificaciones definitivas emanadas por la División de Admisiones Registro y Control Académico	Noguera Ramos	Administrativa Encargada	del 27/03/2015
7102	27/03/2015	24/04/2015	Franco Centauro	Solicita convocar a una reunión, en la cual se pueda desarrollar un dialogo respecto a temas administrativos y estudiantes tal como lo expone en el oficio el petitorio	Alfonso Rafael Buelvas Garay	Decano de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales	2,1-70/315 del 07/04/2015

#### Dependencias con mayor número de PQRS

Dependencia	Peticiones	Quejas y reclamos	Quejas Anticorrupción	Total
Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Sociales	37	0	0	37
División de Gestión del Talento Humano	30	3	0	33
Vicerrectoría Administrativa	29	0	0	29
Vicerrectoría Académica	20	1	0	21
División de Admisiones Registro y Control Académico y Simca	17	1	0	18

#### PQRS que sobrepasaron los términos legales para dar respuesta tal y como lo establecen la Ley 1437 de 2011 y la Resolución R-117 DE 2013

Se reportan 12 solicitudes que superaron el término legal para otorgar respuesta a los usuarios, 1 derecho de petición correspondiente a la Unidad de Salud, 1 Derecho de petición correspondiente a la Vicerrectoría Administrativa, 1 Derecho de Petición correspondiente a la Vicerrectoría Académica, 7 derecho de petición correspondiente a la División de Gestión del Talento Humano, 1 derecho de petición correspondiente a la Vicerrectoría de Cultura y Bienestar y 1 derecho de petición al Departamento de Filosofía

Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.

<b>Dependencia</b>	<b>N° peticiones que sobrepasaron el término legal</b>
Unidad de Salud	1
Vicerrectoría Administrativa	1
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría de Cultura y Bienestar	1
Departamento de Filosofía	1
División de Gestión del Talento Humano	7
<b>Total</b>	<b>12</b>

Quejas

<b>Dependencia</b>	<b>Quejoso</b>	<b>Días de respuesta</b>
División de Gestión del Talento Humano	Ary Alfredo Bravo Espada	16

Después de realizar las descripciones antes mencionadas relacionadas con el tiempo de respuesta, ahora se indicará los días que en promedio cada dependencia se tomó para brindar respuesta a los solicitantes.

#### **Promedio de respuesta a las PQRS de las diferentes dependencias de la Universidad del Cauca**

<b>Tipo PQRS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Promedio días respuesta</b>
Derechos de petición	198	8.9 Días
Quejas y Reclamos	15	8.1 Días
Sugerencias	0	0
Quejas Anticorrupción	0	0
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>17</b>

#### **Conclusiones**

En el transcurso del año 2015 la Administración del Sistema de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias, adelantó las siguientes actividades para conseguir una respuesta pronta y oportuna por parte de las diferentes dependencias de la siguiente manera:

*Oficio 2.1-70/0538. 12-06-15. Informe trimestral (enero – marzo de 2015) sobre Peticiones, Quejas y Reclamos.*

- ❖ Envío de oficios de requerimientos respetuosos al o los funcionarios responsables, con copia al Señor Rector, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación, acompañado de la información básica que identifica a cada radicado en caso de que se hayan vencido los términos para brindar respuesta.
- ❖ Elaboración de cuadro de radicación, traslado y seguimiento a las peticiones quejas y reclamos en formato Excel que permite tener la información actualizada y en tiempo real.
- ❖ Adicionalmente la Secretaría General, a través de la administración del sistema P.Q.R.S realizaron Circulares Informativas con el objetivo de que las distintas dependencias quedaran al día con los petitionarios.

*Elaboró y proyectó: Andrés Felipe Castro Pai  
Judicante Secretaría General*