



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2021.

1. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRSD

Según el análisis realizado como se indica a continuación el canal de atención más utilizado, dentro de los puestos a disposición por la Institución es el Correo electrónico, a través de la cuenta, atencionalciudadano@unipamplona.edu.co

CANALES DE RECEPCION				
Canal de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Correo	1453	86,7%	780	673
Chat	25	1,5%	24	1
Modulo PQRSD	105	6,3%	26	79
Teléfono	93	5,5%	93	0
TOTAL	1676	100%	923	753

Tabla 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT

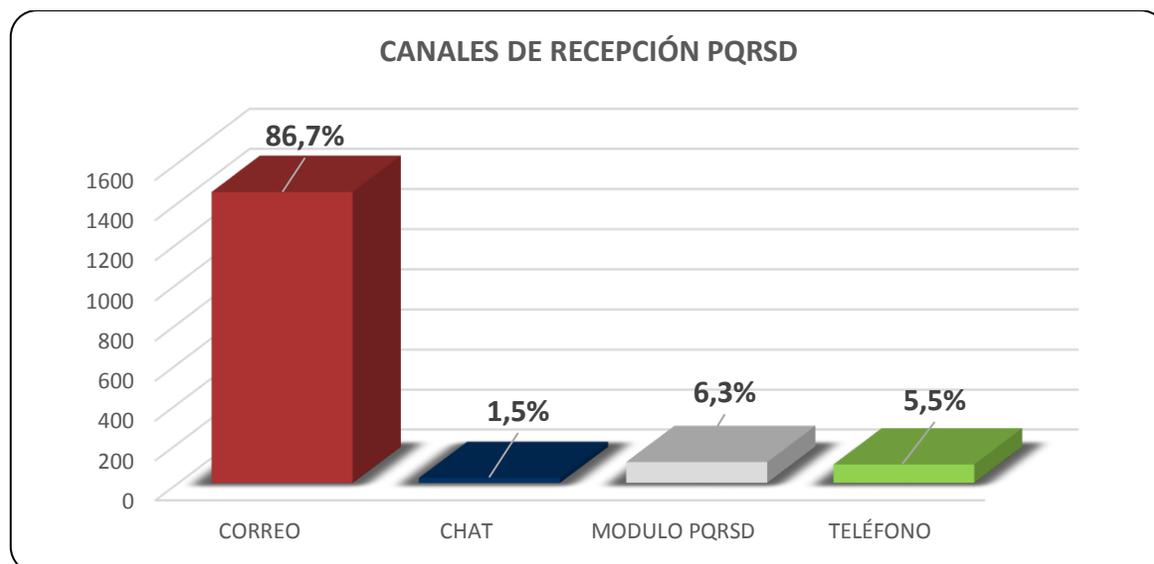


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, 2do trimestre 2021



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSDF

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Asuntos PQRSDF	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Académico	1027	61,3%	715	312
Administrativo	535	31,9%	175	360
Financiero	107	6,4%	29	78
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	7	0,4%	0	3
TOTAL	1676	100%	919	753

Tabla 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

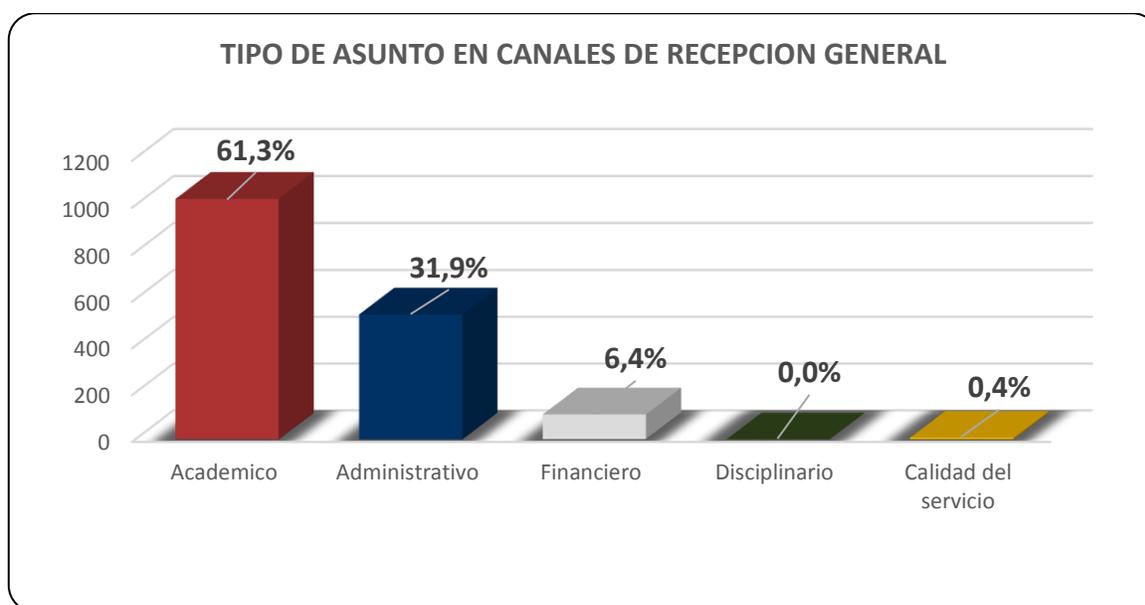


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo y financiero.



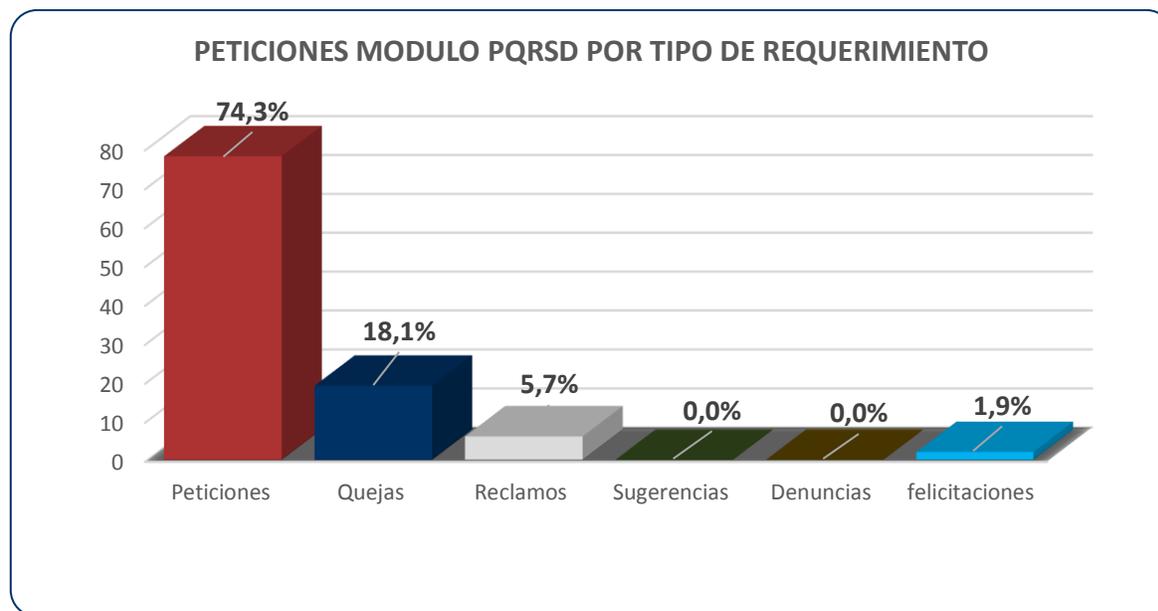


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2021 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Peticiones	78	74,3%	19	59
Quejas	19	18,1%	4	15
Reclamos	6	5,7%	1	5
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	0	0,0%	0	0
felicitaciones	2	1,9%	2	0
Total	105	100%	26	79

Tabla 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento



Gráfica 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

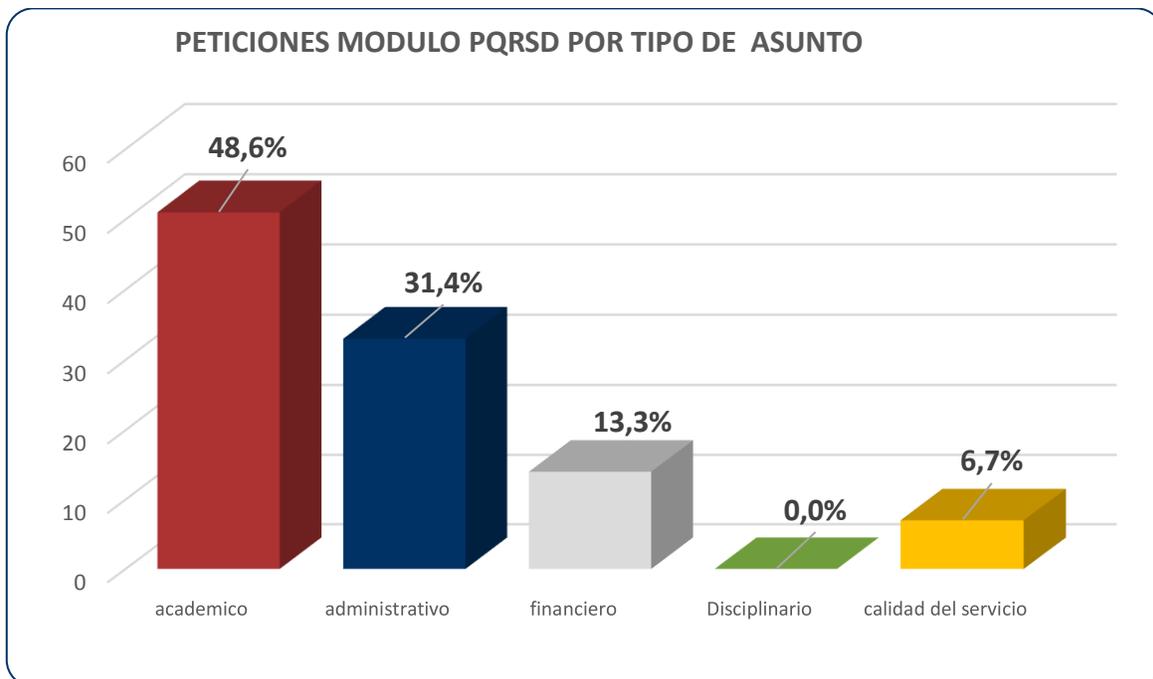
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
Asunto	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Académico	51	48,6%	15	36
Administrativo	33	31,4%	7	26
Financiero	14	13,3%	0	14
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	7	6,7%	4	3
Total	105	100%	26	79

Tabla 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto



Gráfica 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

Los asuntos más consultados por la comunidad en general fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

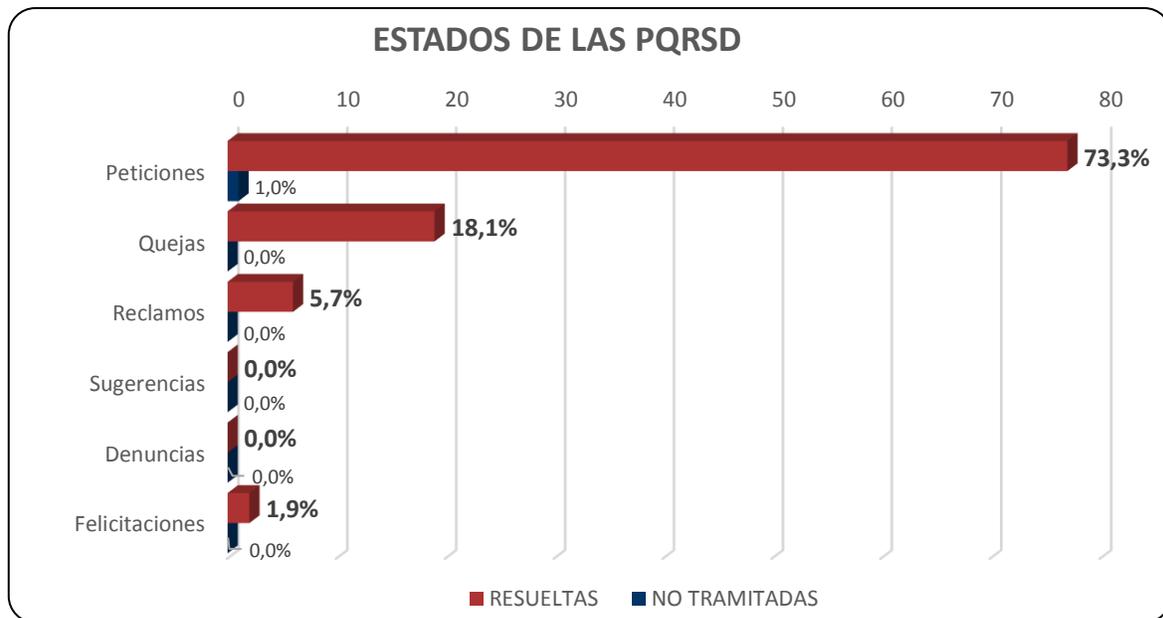


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2021 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 105 requerimientos de la cuales 102 fueron resueltas por las diferentes dependencias.

Tipo de PQRSD	ESTADOS DE LAS PQRSD			
	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	77	73,3%	1	1,0%
Quejas	19	18,1%	0	0,0%
Reclamos	6	5,7%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%	0	0,0%
Felicitaciones	2	1,9%	0	0,0%
Total	104	99%	1	1%

Tabla 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



Grafica 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	34
ATENCION AL CIUDADANO	26
OFICINA DE PAGADURIA	11
FACULTAD DE EDUCACION	6
INTERACCION SOCIAL	5
GESTION PROYECTOS	4
SECRETARIA GENERAL	4
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3
VICERRECTORIA ACADEMICA	3
VICERRECTORIA AMNISTRATIVA Y FINANCIERA	2
FACULTAD DE SALUD	2
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	1
OFICINA DE CONTRATACION	1
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1
FACULTAD DE INGENIERIAS	1
PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1
TOTAL	105

Tabla 6: clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

Un total de ciento cinco (105) PQRSD, realizadas a través del módulo, fueron tramitadas ciento cuatro (104) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y una (1) se encuentran en trámite al cierre de este informe.

ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	23	68%	23	68%	0	0%
Quejas	8	24%	8	24%	0	0%
Reclamos	3	9%	3	9%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	34	100%	34	100%	0	0%

ATENCION AL CIUDADANO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	19	73%	19	73%	0	0%
Quejas	4	15%	4	15%	0	0%
Reclamos	1	4%	1	4%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	2	8%	2	8%	0	0%
Total	26	100%	26	100%	0	0%

OFICINA DE PAGADURIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	73%	7	64%	1	9%
Quejas	2	18%	2	18%	0	0%
Reclamos	1	9%	1	9%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	11	100%	10	91%	1	9%

FACULTAD DE EDUCACION



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	6	100%	6	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	6	100%	0	0%

INTERACCION SOCIAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	80%	4	80%	0	0%
Quejas	1	20%	1	20%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%	0	0%

GESTION PROYECTOS						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	100%	4	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	4	100%	4	100%	0	0%

SECRETARIA GENERAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	100%	4	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	4	100%	4	100%	0	0%



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



GESTION DEL TALENTO HUMANO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	67%	2	67%	0	0%
Quejas	1	33%	1	33%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%	0	0%

VICERRECTORIA ACADEMICA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	100%	3	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%	0	0%

VICERRECTORIA AMNISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	50%	1	50%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	50%	1	50%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	100%	2	100%	0	0%

FACULTAD DE SALUD						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	50%	1	50%	0	0%
Quejas	1	50%	1	50%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	2	100%	2	100%	0	0%



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	1	100%	1	100%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

OFICINA DE CONTRATACION						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	1	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	1	100%	1	100%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

FACULTAD DE INGENIERIAS						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	1	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	1	100%	0	0%



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	1	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

3.5. RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD (días Hábiles)				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
P-0166	03/04/2021	GLORIA AMPARO TRIANA	13/04/2021	8
I-0167	05/04/2021	MARIO RODRIGO LOZADA VELÁSQUEZ	05/04/2021	1
P-0168	05/04/2021	YANID PEREZ ANGARITA	07/04/2021	2
C-0169	06/04/2021	60263420	07/04/2021	1
P-0170	08/04/2021	LUIS EMILIO BARBOSA ESTRADA	09/04/2021	1
Q-0171	09/04/2021	JIRLY LORAINÉ DAZA PALOMINO	23/04/2021	10
P-0172	10/04/2021	EDIN SALCEDO DURAN	12/04/2021	1
I-0173	10/04/2021	MARTHA LILIANA BARAJAS RANGEL	21/04/2021	8
G-0174	12/04/2021	BRENDA JURADO	12/04/2021	1
P-0175	13/04/2021	ANA REBECA ACOSTA	16/04/2021	3
P-0176	13/04/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	27/04/2021	10
Q-0177	14/04/2021	YANDRITH	23/04/2021	7
Q-0178	15/04/2021	JONNY JESÚS ROJAS GONZÁLEZ	19/04/2021	2
Q-0179	15/04/2021	KAREN GERALDINE PINEDA MARQUINEZ	15/04/2021	1
C-0180	19/04/2021	ANDRES CAMILO RODRIGUEZ ANGARITA	21/04/2021	2
P-0181	19/04/2021	DANIELA PUELLO	20/04/2021	1
P-0182	21/04/2021	SYZ COLOMBIA SAS	23/04/2021	2
Q-0183	22/04/2021	ELÍAS FIGUEROA HERNÁNDEZ	22/04/2021	1
Q-0184	22/04/2021	SENIDE MAYERLI CARRILLO GOMEZ	30/04/2021	6
C-0185	26/04/2021	YAIR MEJIA DUARTE	27/04/2021	1
P-0186	26/04/2021	ANGELA XIMENA SOLIS ALVAREZ	28/04/2021	2
P-0187	28/04/2021	NUBIA AMPARO COLMENARES HINESTROZA	03/05/2021	3
R-0188	29/04/2021	VIDALIA HERNANDEZ SERNA	29/04/2021	1
C-0189	30/04/2021	ANGIE FORERO	03/05/2021	1



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



C-0190	30/04/2021	ANGIE FORERO	03/05/2021	1
C-0191	30/04/2021	ANGIE FORERO	03/05/2021	1
C-0192	30/04/2021	ANGIE FORERO	03/05/2021	1
P-0193	03/05/2021	YIMY EDISSON GARCIA VERA	18/05/2021	10
I-0194	05/05/2021	CRISTIAN VERDUGO ROJAS	06/05/2021	1
P-0195	05/05/2021	YEIDY JOHANA CONTRERAS MEZA	06/05/2021	1
P-0196	07/05/2021	MARTHA JHOANA ESTÉVEZ GÓMEZ	13/05/2021	4
P-0197	07/05/2021	LUIS GUILLERMO TAMAYO BEDOYA	18/05/2021	6
P-0198	07/05/2021	ALBERTO FRANCISCO DÍAZ GRANADOS J.	18/05/2021	6
Q-0199	07/05/2021	FELIPE DÍAZ SÁNCHEZ	19/05/2021	7
I-0200	07/05/2021	GABRIEL DE JESÚS VÁSQUEZ RESTREPO	13/05/2021	4
C-0201	09/05/2021	YURY TATIANA MENESES GALVIS	10/05/2021	1
I-0202	12/05/2021	GLOBAL SYSTEM	24/05/2021	7
Q-0203	12/05/2021	SEC	14/05/2021	2
I-0204	13/05/2021	JULIANA MARCELA CASTILLO ARIAS	13/05/2021	1
I-0205	13/05/2021	GABRIEL DE JESÚS VÁSQUEZ RESTREPO	19/05/2021	3
P-0206	13/05/2021	MARTHA JHOANA ESTÉVEZ GÓMEZ	31/05/2021	11
F-0207	14/05/2021	SANDRA	18/05/2021	2
P-0208	14/05/2021	JOHANNA URIBE MOTTA	18/05/2021	2
P-0209	14/05/2021	CAMILA	18/05/2021	2
Q-0210	15/05/2021	CAMILA	18/05/2021	1
P-0211	17/05/2021	MARTHA GIOVANNA QUITIAN CAMACHO	04/06/2021	14
P-0212	17/05/2021	MARTHA GIOVANNA QUITIAN CAMACHO	04/06/2021	14
I-0213	18/05/2021	JHOANA GUTIERREZ	21/05/2021	3
P-0214	19/05/2021	LUISA FERNANDA MIRA RUIZ	19/05/2021	1
C-0215	19/05/2021	SANTIAGO JOSÉ MORALES OREJARENA	19/05/2021	1
P-0216	19/05/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	02/06/2021	10
R-0217	19/05/2021	JOSE DAVID GARCIA QUINTERO	21/05/2021	2
P-0218	19/05/2021	LUISA FERNANDA MIRA RUIZ	27/05/2021	6
Q-0219	19/05/2021	JESÚS	21/05/2021	2
P-0220	19/05/2021	YAIR MEJIA DUARTE	20/05/2021	1
P-0221	20/05/2021	RAFAEL FERNANDO LARA PEREZ	20/05/2021	1
P-0222	20/05/2021	RAFAEL FERNANDO LARA PEREZ	20/05/2021	1
Q-0223	20/05/2021	CHRISTIAN FELIPE FLOREZ SANTOS	21/05/2021	1
P-0224	20/05/2021	LUIS EDUARDO QUINTERO CASTILLEJO	21/05/2021	1
Q-0225	20/05/2021	ERICA FERNANDA BARRAGÁN LÓPEZ	21/05/2021	1
E-0226	21/05/2021	RONALD LEONARDO MORA DURAN	21/05/2021	1
Q-0227	21/05/2021	JESUS DAVID ROA GELVES	21/05/2021	1
Q-0228	21/05/2021	JESUS DAVID ROA GELVES	21/05/2021	1
Q-0229	21/05/2021	JESUS DAVID ROA GELVES	21/05/2021	1
Q-0230	21/05/2021	JESUS DAVID ROA GELVES	21/05/2021	1
G-0231	22/05/2021	ANGELA XIMENA SOLIS ALVAREZ	24/05/2021	1



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



C-0232	23/05/2021	LAURA VALENTINA GARZON PAEZ	24/05/2021	1
P-0233	24/05/2021	NORMA MURILLO	24/05/2021	1
P-0234	25/05/2021	FRANKLIN HUMBERTO MUÑOZ BAUTISTA	26/05/2021	1
C-0235	26/05/2021	REINNVENTA SOLUCIONES SAS ESP	10/06/2021	10
P-0236	26/05/2021	MARTHA RAQUEL MURCIA ACUÑA	26/05/2021	1
C-0237	26/05/2021	CLAUDIA XIMENA PARADA ORTEGA	02/06/2021	5
P-0237	26/05/2021	FERNANDO MANUEL DIAZ HERRERA	10/06/2021	10
P-0238	27/05/2021	JUAN CAMILO PEÑA RIOS	05/06/2021	6
I-0239	27/05/2021	LILIANA MARGARITA TOLOSA ALBARRACIN	01/06/2021	3
P-0240	27/05/2021	LILIANA MARGARITA TOLOSA ALBARRACIN	01/06/2021	3
P-0241	01/06/2021	DEYSI ALEJANDRA CAICEDO PINTO	02/06/2021	1
P-0242	01/06/2021	DEYSI ALEJANDRA CAICEDO PINTO	02/06/2021	1
P-0243	03/06/2021	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO ESCALLON	14/06/2021	5
P-0244	03/06/2021	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO ESCALLON	14/06/2021	5
P-0245	03/06/2021	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO ESCALLON	14/06/2021	5
P-0246	03/06/2021	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO ESCALLON	14/06/2021	5
Q-0247	04/06/2021	CENTRO DE CONTACTO MINTIC	16/06/2021	6
P-0248	09/06/2021	SERGIO LEONARDO BAYONA CORTES	09/06/2021	1
R-0249	09/06/2021	PAOLA HERNANDEZ OLIVEROS	25/06/2021	11
P-0250	09/06/2021	OMAR DAVID ALEMÁN PAVA	09/06/2021	1
G-0251	10/06/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	24/06/2021	9
I-0252	10/06/2021	LUIS ALBERTO BOLÍVAR BLANCO	15/07/2021	23
E-0253	11/06/2021	SANDRA EUGENIA BEDOYA ARIAS	18/06/2021	4
C-0254	11/06/2021	JORGE	11/06/2021	1
P-0255	15/06/2021	LUIS GABRIEL LOZANO CATAÑO	16/06/2021	1
C-0256	16/06/2021	ALEXANDRA BASTOS CACUA	16/06/2021	1
Q-0257	17/06/2021	LEONARDO JIMENEZ LUGO	17/06/2021	1
P-0258	21/06/2021	MARIA FERNANDA	23/06/2021	2
R-0259	21/06/2021	ADRIANA CARAZO GARCIA	22/06/2021	1
R-0260	21/06/2021	BRENDA CARAZO GARCIA	22/06/2021	1
R-0261	22/06/2021	EDUARDO GUALTERO ZUÑIGA	24/06/2021	2
G-0262	23/06/2021	SADY DALEINYS GARNICA TAFUR	24/06/2021	1
I-0263	23/06/2021	SADY DALEINYS GARNICA TAFUR	24/06/2021	1
G-0264	24/06/2021	JORGE HUMBERTO MUÑOZ	15/07/2021	14
C-0265	28/06/2021	JAIR ELIAS ARAUJO VARGAS	En tramite	N/A
Q-0266	29/06/2021	LIZETH YURANY GARAVITO	08/07/2021	6
F-0267	30/06/2021	LIZETH YURANY GARAVITO	30/06/2021	1
P-0268	30/06/2021	LIZETH GUTIERREZ	08/07/2021	5
P-0269	30/06/2021	LIZETH GUTIERREZ	08/07/2021	5

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el segundo semestre del 2021, no se han traslado solicitudes a otras instituciones

5. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el segundo semestre del 2021, no se ha negado el acceso a la información.

6. CONCLUSION

Durante el segundo semestre de 2021, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 1676 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que, de las 1676 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre 1 de abril y 30 de junio de 2021, 1675 se encuentran en estados tramitadas y respondidas, que equivale al 99.9%. Y 1 se encuentra en trámite que corresponden al 0.01%

La Universidad de Pamplona cuenta con 4 canales de Atención, dentro de los que se encuentra la dispuesta en el Portal Institucional para que la comunidad interna y externa presenten las PQRSD, la cual se hizo más visible en la página principal, facilitando su acceso. Debido a la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, a causa de la pandemia mundial generada por el COVID-19, se han tomado medidas que permiten garantizar el servicio de atención al ciudadano, por los diferentes canales disponibles, en donde se han fortalecido los virtuales.

Cordialmente

Sandra Marcela Cabeza Mogollón
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Elaboró: José Niño.

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSD Institucional, y los registros de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Universidad de Pamplona 2021.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750