



## INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE, DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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](mailto:atencionalciudadano@unipamplona.edu.co)

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	1916	81,2%	797	1119
CHAT	197	8,4%	159	38
MODULO PQRSD	114	4,8%	9	105
TELÉFONO	132	5,6%	132	0
<b>TOTAL</b>	<b>2359</b>	<b>100%</b>	<b>1097</b>	<b>1262</b>

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

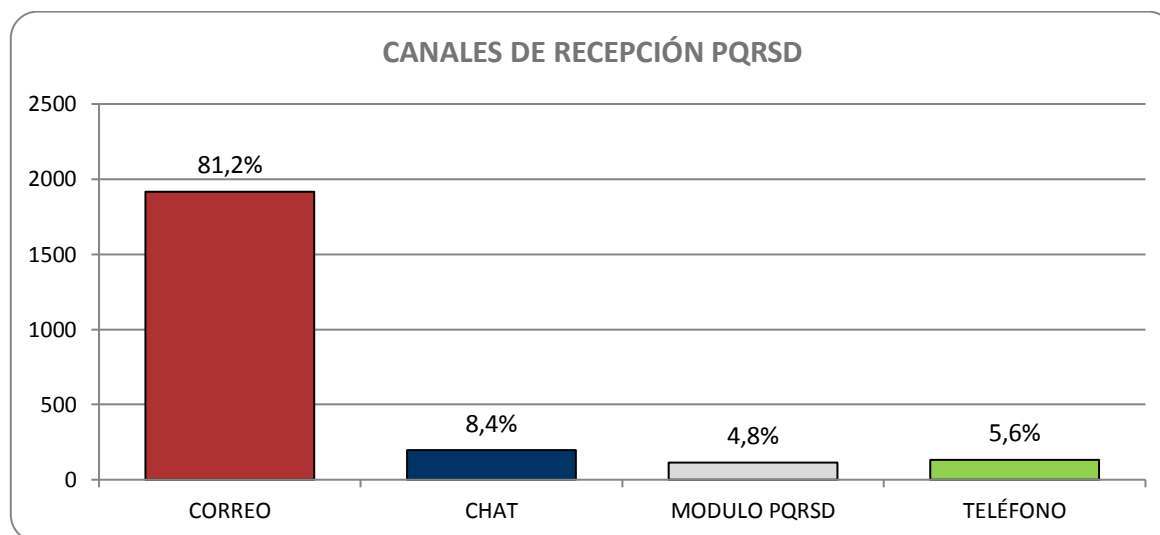


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, tercer trimestre 2021





## 2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSDF

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSDF	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	1316	55,8%	810	506
Administrativo	722	30,6%	186	536
Financiero	316	13,4%	101	215
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	5	0,2%	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>2359</b>	<b>100%</b>	<b>1097</b>	<b>1262</b>

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

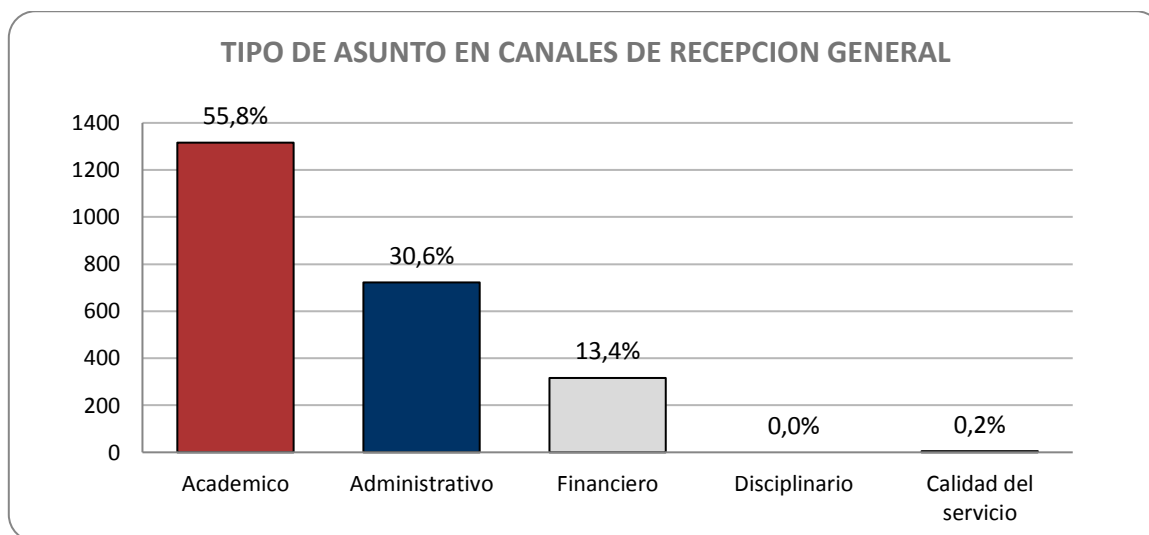


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 55,8% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 30,6% y financiero con 13,4%

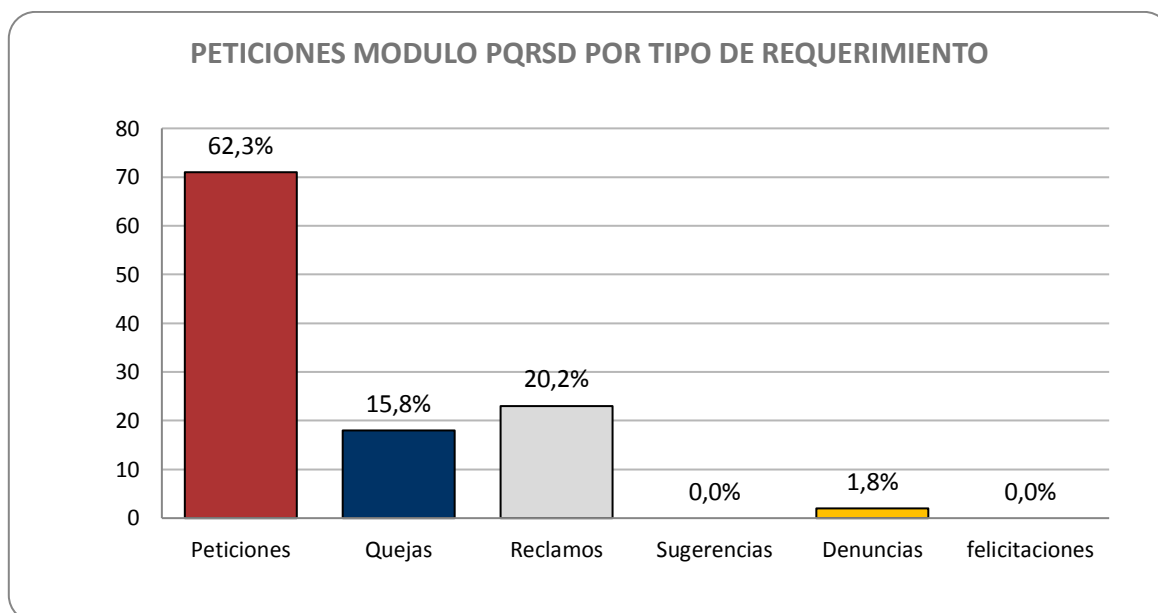


### 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

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

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	71	62,3%	8	63
Quejas	18	15,8%	1	17
Reclamos	23	20,2%	0	23
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	2	1,8%	0	2
felicitaciones	0	0,0%	0	0
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>105</b>

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"*

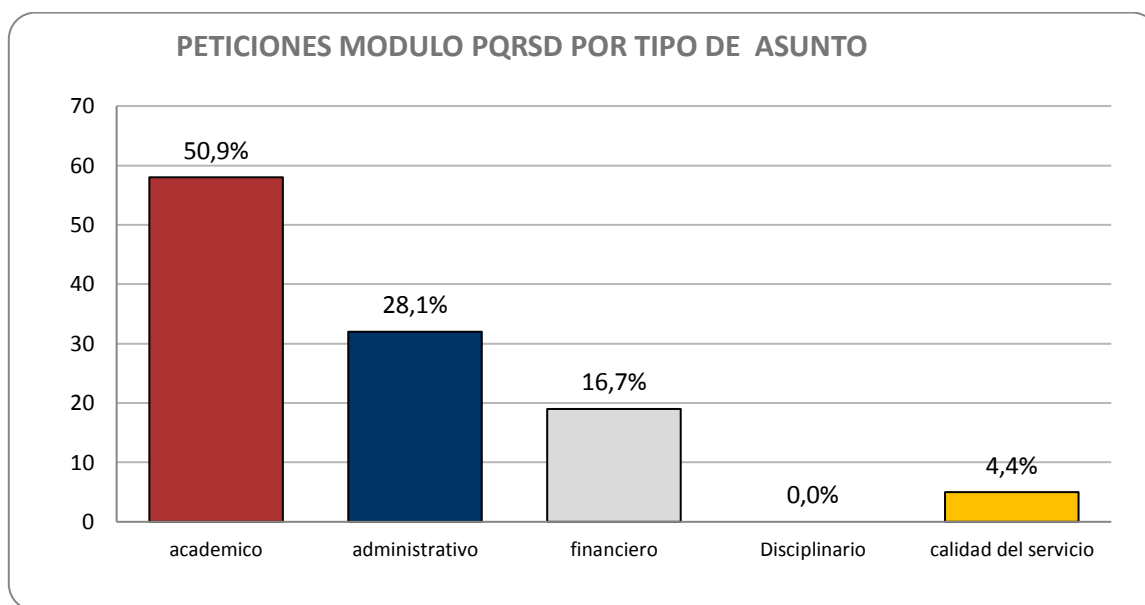
Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



### 3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	58	50,9%	6	52
Administrativo	32	28,1%	3	29
Financiero	19	16,7%	0	19
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	5	4,4%	0	5
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>105</b>

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 a través del módulo institucional PQRSD fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.



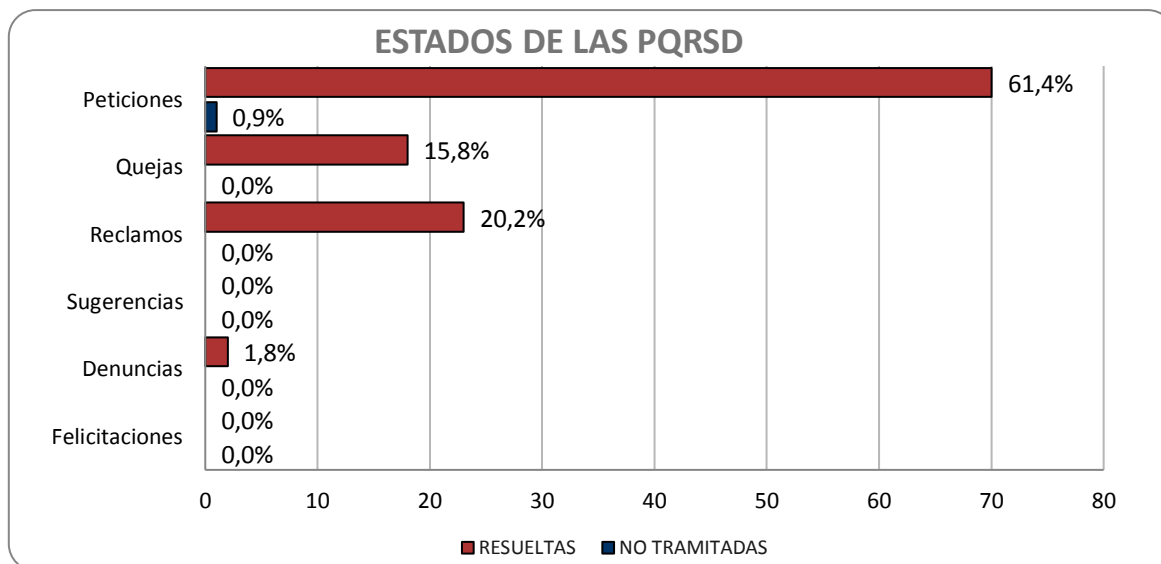


### 3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2021 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 114 requerimientos de la cuales 113 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 (una) no se da tramite por ser una prueba interna al módulo PQRSD móvil.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	70	61,4%	1	0,9%
Quejas	18	15,8%	0	0,0%
Reclamos	23	20,2%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	2	1,8%	0	0,0%
Felicitaciones		0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>99%</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>

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



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



*"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!*



### 3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
Admisiones Registro y Control Académico	38
Apoyo y seguimiento al Egresado	1
Atención al Ciudadano y Transparencia	9
Dirección de Interacción Social	6
Facultad de Artes y Humanidades	4
Facultad de Ciencias Agrarias	2
Facultad de Ciencias Básicas	1
Facultad de Ciencias de la Educación	3
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	6
Facultad de Salud	3
Gestión de Infraestructura Tecnológica	3
Gestión de Pagaduría y Tesorería	8
Gestión de Talento Humano	2
Oficina Jurídica	1
Proceso de Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información	2
Secretaría General	8
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	13
No asignado (prueba)	1
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

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

### 3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

Un total de ciento cinco (114) requerimientos PQRSD, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas ciento trece (113) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y (1) se registra como prueba interna al módulo móvil, por lo cual no se da trámite.



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!*



Admisiones Registro y Control Academico						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	19	50%	19	50%	0	0%
Quejas	3	8%	3	8%	0	0%
Reclamos	16	42%	16	42%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Apoyo y seguimiento al Egresado						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Atencion al Ciudadano y Transparencia						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	89%	8	89%	0	0%
Quejas	1	11%	1	11%	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%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Dirección de Interacción Social						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	5	83%	5	83%	0	0%
Quejas	1	17%	1	17%	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%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



*"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	1	25%	1	25%	0	0%
Quejas	2	50%	2	50%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	25%	1	25%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Facultad de Ciencias Agrarias						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	1	50%	1	50%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	50%	1	50%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Facultad de Ciencias Básicas						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Facultad de Ciencias de la Educación						
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%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



*"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 Ciencias Económicas y Empresariales						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	100%	2	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Facultad de Ingenierías y Arquitectura						
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%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Facultad de Salud						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	33%	1	33%	0	0%
Quejas	2	67%	2	67%	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%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Gestión de Infraestructura Tecnológica						
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%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



*"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!*



Gestión de Pagaduría y Tesorería						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	5	63%	5	63%	0	0%
Quejas	1	13%	1	13%	0	0%
Reclamos	2	25%	2	25%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Gestión de Talento Humano						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	100%	2	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Oficina Jurídica						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Proceso de Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información						
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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



*"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!*



Secretaría General						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	38%	3	38%	0	0%
Quejas	5	63%	5	63%	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%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Vicerrectoría Académica						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Vicerrectoría Administrativa y Financiera						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	10	77%	10	77%	0	0%
Quejas	2	15%	2	15%	0	0%
Reclamos	1	8%	1	8%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

No asignado (prueba)						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	0	0%	1	100%
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



*"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!*



### 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-0270	02/07/21	JOSSEPH FABIAN CABANILLA GONZALEZ	02/07/21	1
I-0271	02/07/21	YELKIN DAVID VANEGAS LÓPEZ	16/07/21	9
C-0272	08/07/21	DIMAS DAVID SANTANA TORRES	08/07/21	1
C-0273	08/07/21	DIMAS DAVID SANTANA TORRES	12/07/21	2
I-0274	09/07/21	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO COMFAORIENTE	12/07/21	1
P-0275	09/07/21	SONY MONCADA R	09/07/21	1
C-0276	09/07/21	JULIO CESAR GONZALEZ OSPINO	09/08/21	1
P-0277	12/07/21	MARÍA VICTORIA ZAPATA CONTRERAS	20/08/21	27
R-0278	12/07/21	GERSON MONCAYO	12/07/21	1
Q-0279	12/07/21	JESSICA ANDREINA ARCE GAMBOA	16/07/21	4
R-0280	13/07/21	DANIELA PUELLO	14/07/21	1
P-0281	13/07/21	JORGE ELIECER URIBE JAIMES	14/07/21	1
P-0282	13/07/21	MARLY YOSMELY MENDOZA FLOREZ	27/07/21	9
P-0283	13/07/21	MARLY YOSMELY MENDOZA FLOREZ	27/07/21	9
E-0284	14/07/21	SANDRA EUGENIA BEDOYA ARIAS	16/07/21	2
E-0285	16/07/21	ALVARO RUIZ VESGA	21/07/21	2
Q-0286	17/07/21	OSKAR PEREZ PATIÑO	29/09/21	51
R-0287	19/07/21	JOSE ALFONSO	20/07/21	1
P-0288	19/07/21	JOSE ALFONSO	21/07/21	1
P-0289	19/07/21	BASSEL	21/07/21	1
P-0290	19/07/21	LISETH KATERINE FLOREZ PEÑALOZA	21/07/21	1
P-0291	19/07/21	MAYELI ESPERANZA SANCHEZ GOMEZ	31/07/21	8
P-0292	19/07/21	MAYELI ESPERANZA SANCHEZ GOMEZ	31/07/21	8
P-0293	19/07/21	MAYELI ESPERANZA SANCHEZ GOMEZ	31/07/21	8
Q-0294	20/07/21	NICOLÁS VALLE MARTÍNEZ	26/07/21	4



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-0295	20/07/21	GELMAN BETUEL CAMACHO RODRIGUEZ	21/07/21	1
D-0296	21/07/21	OSKAR PEREZ PATIÑO	29/09/21	43
G-0297	22/07/21	DIEGO ANDRÉS SOLANO RONDÓN	10/08/21	13
P-0298	26/07/21	JESUS EMILIANO MORA RODRIGUEZ	09/08/21	10
R-0299	26/07/21	LEIDY CAROLINA CORREA VERA	10/08/21	11
P-0300	26/07/21	LEYNER RAMIREZ CORDOBA	10/08/21	11
Q-0301	26/07/21	JESSICA ANDREINA ARCE GAMBOA	28/07/21	2
I-0302	27/07/21	JEFERSON ANDRES RODRIGUEZ VILLAMIZAR	29/07/21	2
R-0303	27/07/21	MARIO ENRIQUE CARDENAS CABALLERO	28/07/21	1
G-0304	28/07/21	ANDRES CAMILO ARGUELLO HERRERA	29/07/21	1
Q-0305	28/07/21	ANDRES CAMILO ARGUELLO HERRERA	29/07/21	1
R-0306	29/07/21	MARTIN RENE AMEZQUITA MENESES	10/08/21	7
P-0307	30/07/21	ERICSON STEVEN RAMIREZ BARRERO	10/08/21	7
Q-0308	30/07/21	GLORIA ESPERANZA MALPICA GOMEZ	30/07/21	1
P-0309	03/08/21	GERSON STUAR PERALTA BUITRAGO	09/08/21	4
R-0310	03/08/21	ERLIN JOSÉ MAYO ARROYO	03/08/21	1
I-0311	03/08/21	JUSMEL ANDREA CORONEL BAUTISTA	03/08/21	1
I-0312	03/08/21	JUSMEL ANDREA CORONEL BAUTISTA	03/08/21	1
I-0313	03/08/21	DANIEL ZAPATA CADAVID	13/09/21	8
R-0314	03/08/21	BASSEL	04/08/21	1
P-0315	03/08/21	ANA KARIME GONZALEZ ZAPATA	15/08/21	8
I-0316	04/08/21	LUISA FERNANDA GAMEZ	19/08/21	11
Q-0317	04/08/21	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	10/08/21	4
C-0318	04/08/21	RUTH CAICEDO MORENO	13/09/21	27
I-0319	05/08/21	JUSMEL ANDREA CORONEL BAUTISTA	06/08/21	1
P-0320	05/08/21	CRISTIAN CAMILO VARGAS PEÑALOZA	06/08/21	1
Q-0321	05/08/21	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	10/08/21	3
P-0322	05/08/21	BASSEL	06/08/21	1
I-0323	06/08/21	JORGE ELIECER CASTRO PULIDO	23/08/21	10
P-0324	10/08/21	JOSE LUIS HIGUERA BARRERA	25/08/21	10
R-0325	10/08/21	RUBEN FERNANDO JAIMES	10/08/21	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!*



Q-0326	16/08/21	SISBEN	24/08/21	6
Q-0327	16/08/21	SISBEN	22/08/21	4
Q-0328	16/08/21	SISBEN	24/08/21	6
P-0329	17/08/21	CLARIBEL GABINO GOMEZ	23/08/21	4
C-0330	17/08/21	JAIR ELIAS ARAUJO VARGAS	01/09/21	11
C-0331	19/08/21	DORIS ADRIANA SUAREZ FERRER	25/08/21	4
R-0332	20/08/21	ANGIE RIOS	26/08/21	4
P-0333	20/08/21	ANGIE RIOS	26/08/21	4
P-0334	20/08/21	BASSEL	23/08/21	1
P-0335	21/08/21	PEDRO MÉNDEZ	23/08/21	1
C-0336	23/08/21	JESSICA VALENCIA	13/09/21	15
P-0337	23/08/21	CAMILA	30/08/21	5
R-0338	25/08/21	HADIT LORENA LOZANO NAVARRO	07/09/21	9
I-0339	25/08/21	JUSMEL ANDREA CORONEL BAUTISTA	25/08/21	1
R-0340	25/08/21	JUAN SEBASTIAN GONZALEZ ARCOS	27/08/21	2
R-0341	26/08/21	DAYRA PINTO	30/08/21	2
C-0342	27/08/21	JOSE GREGORIO DIAZ ZAMBRANO	02/09/21	4
P-0343	30/08/21	MANUEL SALVADOR GOMEZ DE LA CRUZ	13/09/21	10
P-0344	31/08/21	NELSON ROMERO PARADA	06/09/21	4
R-0345	31/08/21	KAREN GERALDINE PINEDA MARQUINEZ	31/08/21	1
P-0346	01/09/21	ANGIE	02/09/21	1
P-0347	01/09/21	HEIMAN JHONNY VILLAREAL GARCIA	13/09/21	8
R-0348	01/09/21	MARIA VICTORIA CELIS BELTRAN	15/09/21	10
Q-0349	03/09/21	JOSÉ MAURICIO LEAL DÍAZ	16/09/21	9
R-0350	04/09/21	KAREN GERALDINE PINEDA MARQUINEZ	06/09/21	1
E-0351	06/09/21	YULY CONSUELO BARRETO MATIZ	09/09/21	3
E-0352	06/09/21	YULY CONSUELO BARRETO MATIZ	06/09/21	1
P-0353	07/09/21	JULIAN MAURICIO MEDINA ROZO	07/09/21	1
P-0354	07/09/21	EDITH ESTEFANNY CARRILLO VELAZCO	09/09/21	2
I-0355	08/09/21	JUAN CARLOS DELGADO LOPEZ	14/09/21	4
Q-0356	09/09/21	KATERIN NOVA	10/09/21	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!*



P-0357	09/09/21	CARLOS MARIO CLAVIJO PÉREZ	14/09/21	3
Q-0358	13/09/21	ERNESTO MANTILLA	14/09/21	1
P-0359	13/09/21	ERNESTO MANTILLA	14/09/21	1
C-0360	13/09/21	GERARDO RODRIGUEZ	14/09/21	1
Q-0361	14/09/21	WENDIS DANIELA GUTIERREZ RODRIGUEZ	14/09/21	1
P-0362	14/09/21	WENDIS DANIELA GUTIERREZ RODRIGUEZ	14/09/21	1
C-0363	14/09/21	NELSON ENRIQUE LEAL LUNA	PRUEBA	PRUEBA
R-0364	14/09/21	NANCY VELASCO	20/09/21	4
Q-0365	15/09/21	CENTRO AGROLECHERO GROUP SAS	29/09/21	10
Q-0366	15/09/21	JESÚS ALBERTO MIZGER ORTEGA	22/09/21	5
R-0367	17/09/21	JUAN SEBASTIAN GONZALEZ ARCOS	22/09/21	3
P-0368	18/09/21	REINALDO MEZA VITAL	24/09/21	5
P-0369	18/09/21	REINALDO MEZA VITAL	24/09/21	5
P-0370	18/09/21	ILSE REQUENA CHAVEZ	24/09/21	5
P-0371	20/09/21	YULIETH PACHECO ORTIZ	04/10/21	10
D-0372	20/09/21	ESTUDIANTE UNIPAMPLONA	04/10/21	10
R-0373	22/09/21	VICTOR ALEXANDER RODRIGUEZ CRIOLLO	23/09/21	1
P-0374	22/09/21	LUZ DARY PORTILLA DELGADO	03/10/21	7
G-0375	23/09/21	DIEGO	06/10/21	9
R-0376	23/09/21	SEBASTIAN MANRIQUE RANGEL	05/10/21	8
R-0377	24/09/21	SERGIO EMEL RINCON CONTRERAS	28/09/21	2
P-0378	26/09/21	LISANDRO MEZA SOLANO	27/09/21	1
Q-0379	27/09/21	CARLOS MARIO CLAVIJO PÉREZ	29/09/21	2
R-0380	28/09/21	LEIDY KATHERINE QUIROGA ROMERO	29/09/21	1
P-0381	28/09/21	DANIEL LÓPEZ MONTAÑEZ	08/10/21	8
R-0382	29/09/21	JOHAN ANDREA ARGUELLO PEÑA	01/10/21	2
I-0383	29/09/21	LAURA ALEJANDRA TOVAR GONZALEZ	06/10/21	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 tercer trimestre del 2021, no se han trasladado solicitudes a otras instituciones

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

Durante el tercer trimestre del 2021, no se ha negado el acceso a la información.

#### 6. CONCLUSION

Durante el tercer trimestre de 2021, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 2359 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que, de las 2359 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre 1 de julio y 30 de septiembre de 2021, 2358 se encuentran en estados tramitadas y respondidas, que equivale al 99.9%. Y 1 no se aplica ningún trámite por corresponder a una prueba interna al módulo PQRSD. 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