



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO 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				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	2284	79,1%	1219	1065
CHAT	269	9,3%	199	70
MODULO PQRSD	166	5,7%	14	152
TELÉFONO	169	5,9%	169	0
TOTAL	2888	100%	1601	1287

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

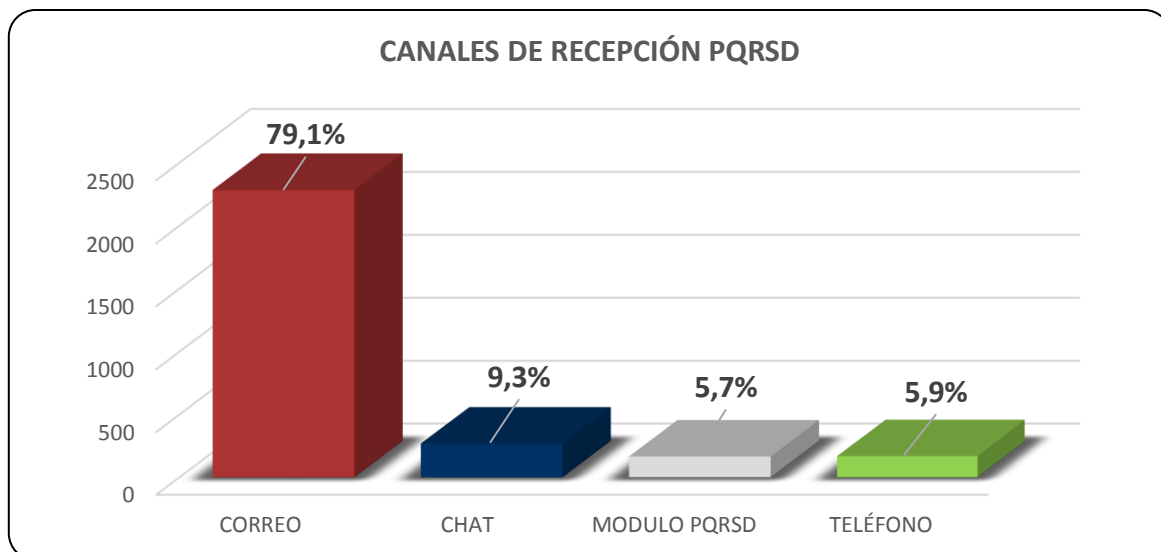


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, 1er trimestre 2021



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				
Tipo de PQRSDF	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	1413	48,9%	975	438
Administrativo	848	29,4%	388	460
Financiero	619	21,4%	238	381
Disciplinario	1	0,0%	0	1
Calidad del servicio	7	0,2%	0	7
TOTAL	2888	100%	1601	1287

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

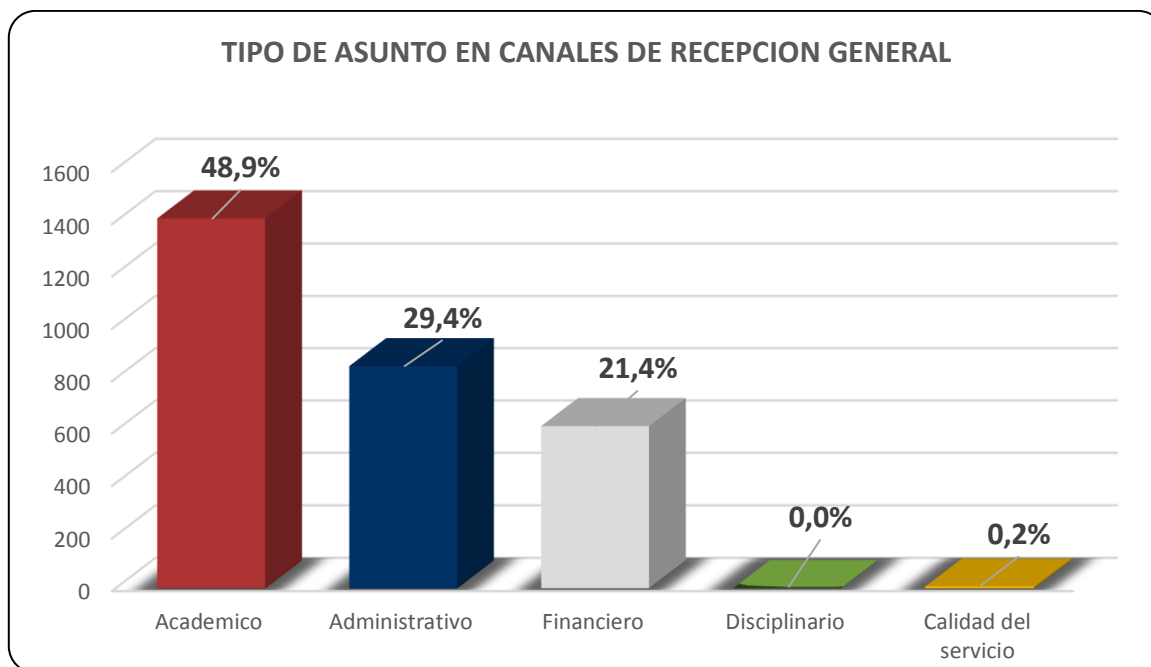


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

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



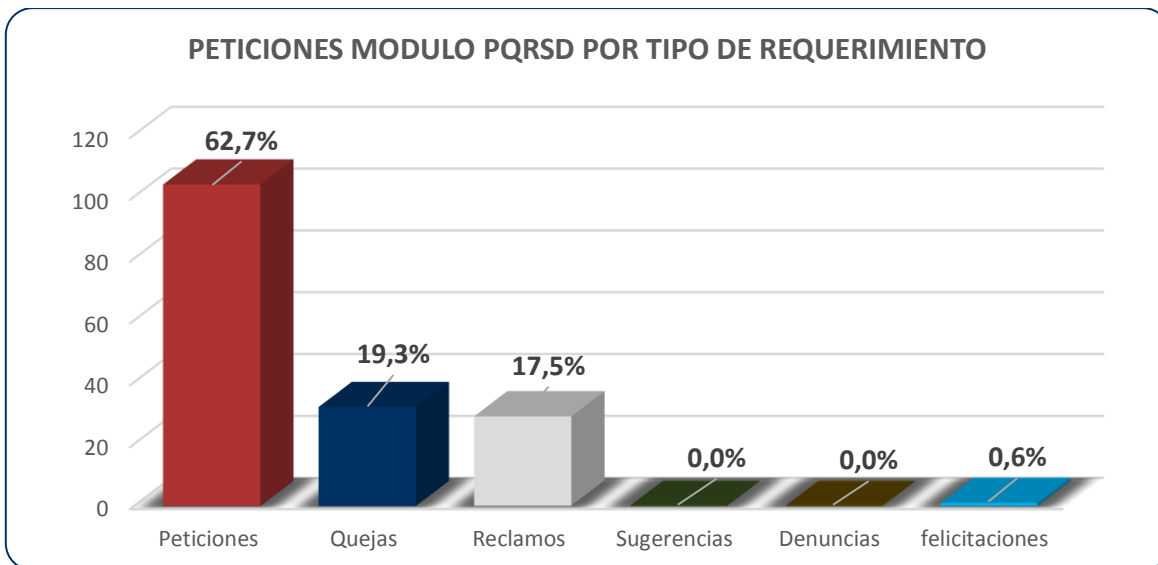


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo 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	104	62,7%	13	91
Quejas	32	19,3%	0	32
Reclamos	29	17,5%	1	28
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	0	0,0%	0	0
felicitaciones	1	0,6%	0	1
Total	166	100%	14	152

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"

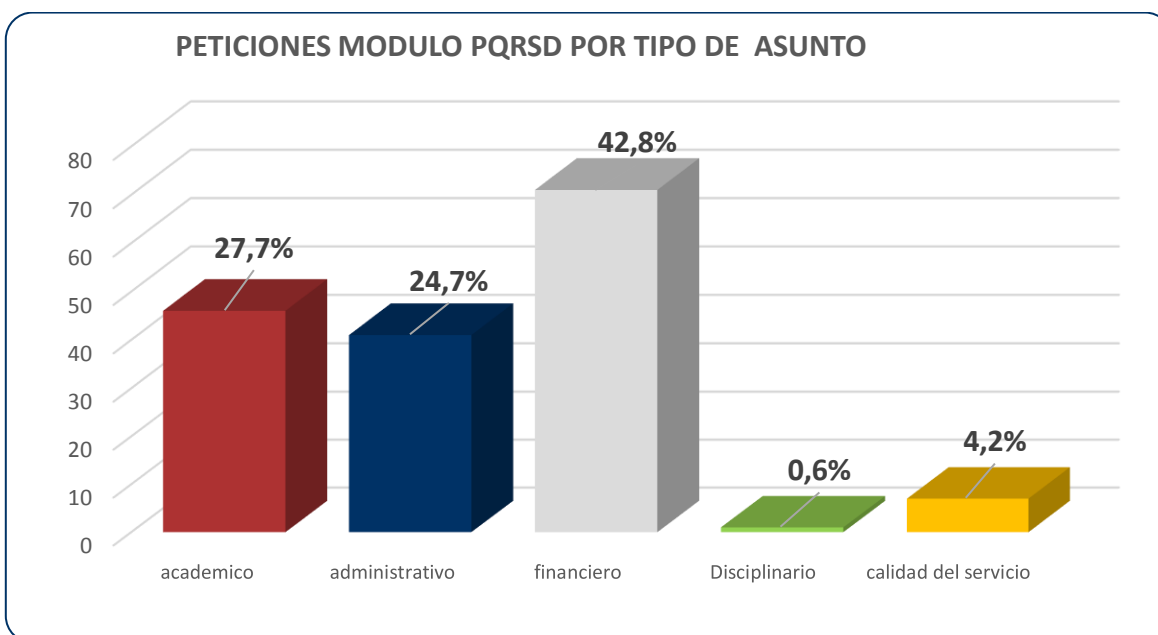
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



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	46	27,7%	12	34
Administrativo	41	24,7%	2	39
Financiero	71	42,8%	0	71
Disciplinario	1	0,6%	0	1
Calidad del servicio	7	4,2%	0	7
Total	166	100%	14	152

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 administrativo siguiendo los de tipo académico.



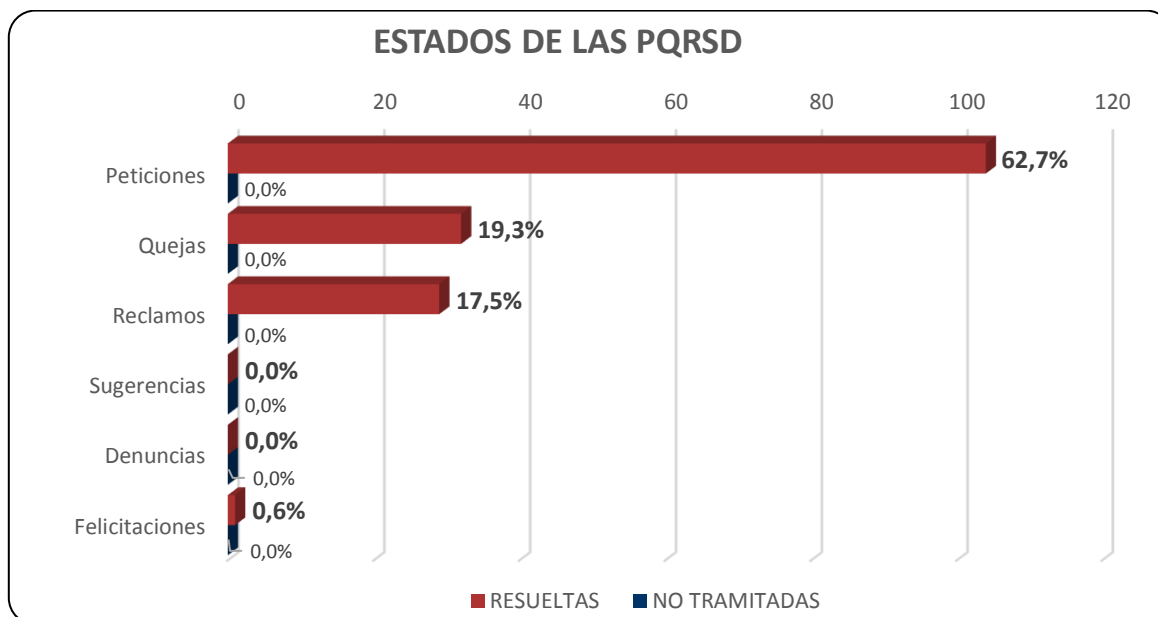


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

Atención al Ciudadano en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2021 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 166 requerimientos de la cuales 166 fueron resueltas por las diferentes dependencias.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	104	62,7%	0	0,0%
Quejas	32	19,3%	0	0,0%
Reclamos	29	17,5%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	0	0,0%	0	0,0%
Felicitaciones	1	0,6%	0	0,0%
Total	166	100%	0	0%

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



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



"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 INTERPUESTA POR EL MÓDULO PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	39
APOYO Y SEGUIMIENTO AL EGRESADO	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	14
CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
COORDINACION CREAD	1
DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL	3
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	3
FACULTAD DE EDUCACION	2
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA	2
FACULTAD DE SALUD	2
GESTION DEL TALENTO HUMANO	3
GESTION PROYECTOS	1
OFICINA JURIDICA	3
PAGADURIA Y TESORERIA	42
SECRETARIA GENERAL	4
VICERECTORIA ADMINSTRATIVA Y FINANCIERA	33
VICERECTORIA ACADEMICA	11
TOTAL	166

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 sesenta y seis (166) PQRSD, realizadas a través del módulo, fueron tramitadas a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas.



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	26	67%	26	67%	0	0%
Quejas	5	13%	5	13%	0	0%
Reclamos	7	18%	7	18%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	1	3%	1	3%	0	0%
Total	39	100%	39	100%	0	0%

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%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	13	93%	13	93%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	7%	1	7%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	14	100%	14	100%	0	0%

CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	100%	1	100%	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%



"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!



COORDINACION CREAD						
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%

DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL						
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%

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES						
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%

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	67%	2	67%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	33%	1	33%	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%



"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 EDUCACION						
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%
Total	2	100%	2	100%	0	0%

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA						
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%
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%

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%



"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 PROYECTOS						
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%

OFICINA JURIDICA						
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%

PAGADURIA Y TESORERIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	14	33%	14	33%	0	0%
Quejas	19	45%	19	45%	0	0%
Reclamos	9	21%	9	21%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	42	100%	42	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!



VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	21	64%	21	64%	0	0%
Quejas	5	15%	5	15%	0	0%
Reclamos	7	21%	7	21%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	33	100%	33	100%	0	0%

VICERECTORIA ACADEMICA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	73%	8	73%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	3	27%	3	27%	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%	11	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-0000	02/01/2021	YURY PÉREZ BARCELÓ	07/01/2021	1
P-0001	04/01/2021	SERGIO RIVERA	26/01/2021	6
P-0002	04/01/2021	SERGIO RIVERA	26/01/2021	6
G-0003	04/01/2021	ALEXANDER RESTREPO	03/02/2021	12
P-0004	05/01/2021	ALFONSO DIAZ	07/01/2021	1
Q-0005	05/01/2021	WILLIAM JESUS DUARTE GOMEZ	07/01/2021	1
Q-0006	06/01/2021	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	09/01/2021	1
P-0007	07/01/2021	CONSTANZA ROCÍO RÍOS CONTRERAS	21/01/2021	3
R-0008	08/01/2021	CARLOS YESID RIVERA LEAL	01/02/2021	10



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-0009	08/01/2021	MARIA INES OSPINA SANCHEZ	09/01/2021	1
P-0010	09/01/2021	SANDRA MILENA ALDANA BOHORQUEZ	12/01/2021	1
C-0011	09/01/2021	BRANDON GRANADOS	16/02/2021	21
C-0012	10/01/2021	STEPHANNIE QUINTERO VERA	12/01/2021	1
C-0013	10/01/2021	MARÍA PAOLA FLOREZ CUICAS	26/01/2021	6
C-0014	12/01/2021	STEPHANNIE QUINTERO VERA	12/01/2021	1
Q-0015	12/01/2021	YULY ANDREA MENDOZA ARCHILA	21/01/2021	3
G-0016	12/01/2021	HARLEY QUIÑONES	12/01/2021	1
P-0017	12/01/2021	ELVER MANUEL CABRALES AHUMADA	21/01/2021	3
E-0018	12/01/2021	SINDY ANDREA FONTECHA MEDINA	13/01/2021	1
P-0019	13/01/2021	DEISY PINEDA	29/01/2021	9
C-0020	13/01/2021	DAHIRY JINETH VELAZCO DIAS	20/01/2021	2
C-0021	16/01/2021	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	19/01/2021	1
P-0022	18/01/2021	EMERSON ALEJANDRO PEREZ RANGEL	20/01/2021	2
P-0023	18/01/2021	EMERSON ALEJANDRO PEREZ RANGEL	19/01/2021	1
C-0024	20/01/2021	PERSONA NATURAL	22/01/2021	2
P-0025	20/01/2021	ARLES JAMPIERE ARENAS LIZARAZO	26/01/2021	4
C-0026	20/01/2021	YULIETH VIRGINIA MORA ACERO	22/01/2021	2
I-0027	20/01/2021	ROSA CECILIA GUZMAN ZAPATA	21/01/2021	1
C-0028	21/01/2021	VICTOR JULIAN MARTINEZ	22/01/2021	1
P-0029	21/01/2021	ARLES JAMPIERE ARENAS LIZARAZO	26/01/2021	3
E-0030	21/01/2021	CLAUDIA PATRICIA RIOS TOBAR	04/02/2021	10
P-0031	21/01/2021	ANDRI YULIANA CAÑAS HERNÁNDEZ	26/01/2021	3
P-0032	22/01/2021	JHOJAN SNEIDER BRAVO MUÑOZ	04/02/2021	9
Q-0033	22/01/2021	ANDRI YULIANA CAÑAS HERNÁNDEZ	26/01/2021	2
E-0034	23/01/2021	DIANA LORENA RIOS TOVAR	04/02/2021	9
P-0035	24/01/2021	YANDRITH	25/01/2021	1
P-0036	25/01/2021	MARIA ALEJANDRA JAIMES CARRILLO	25/01/2021	1
R-0037	25/01/2021	JULIO CESAR GARCIA PACHECO	27/01/2021	2
I-0038	25/01/2021	SHARON	26/01/2021	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!



P-0039	25/01/2021	NURELYS MARTINEZ POLO	29/01/2021	4
P-0040	25/01/2021	JOSE ROBERTO MANTILLA ESPINOSA	08/02/2021	10
R-0041	26/01/2021	EDY ACEROS	02/02/2021	5
I-0042	26/01/2021	NICOLL DAYANA RIOS GARAVITO	27/01/2021	1
R-0043	26/01/2021	MARÍA GLADYS PARADA	27/01/2021	1
R-0044	26/01/2021	JHONATAN ALEJANDRO PARADA CAMPEROS	27/01/2021	1
C-0045	27/01/2021	NATALIA COTE	27/01/2021	1
R-0046	27/01/2021	YANDRITH	02/02/2021	4
I-0047	27/01/2021	SANDRA DEYSIS SALAZAR CORDERO	29/01/2021	2
Q-0048	28/01/2021	ELKIN JOSE APONTE SUAREZ	03/02/2021	4
P-0049	28/01/2021	SILFREDO	29/01/2021	1
P-0050	28/01/2021	ESNEIDER MOGOLLÓN	29/01/2021	1
Q-0051	28/01/2021	ESNEIDER MOGOLLÓN	29/01/2021	1
P-0052	28/01/2021	GLADYS SOCORRO QUINTANA FUENTES	29/01/2021	1
Q-0053	29/01/2021	COSINTE LTDA	29/01/2021	1
R-0054	29/01/2021	MAYERLY MORALES PIÑEROS	29/01/2021	0
P-0055	29/01/2021	LICETH DANIELA BARRERA PATIÑO	12/02/2021	10
Q-0056	29/01/2021	WILMER TORRADO	12/02/2021	10
P-0057	30/01/2021	REYNEL GARNICA	02/02/2021	2
Q-0058	30/01/2021	RAUL ANTONIO MORENO ESPINOSA	12/02/2021	10
P-0059	01/02/2021	MARIA GLADYS LEON CARO	01/02/2021	1
P-0060	02/02/2021	JERSON ORTIZ	16/02/2021	10
P-0061	02/02/2021	LUIS ALBERTO PEÑA	03/02/2021	1
C-0062	02/02/2021	DUWAN SANTIAGO CARVAJAL AMAYA	04/02/2021	2
C-0063	02/02/2021	LUZ MARINA JAIMES ACEVEDO	03/02/2021	1
P-0064	03/02/2021	LUDWING HERNANDO RAMIREZ CALDERON	04/02/2021	1
Q-0065	03/02/2021	LEIDY CAROLINA LOPEZ ROJAS	02/03/2021	19
R-0066	03/02/2021	HEIDER GILMAR ROBLES ACOSTA	04/02/2021	1
C-0067	03/02/2021	EDUARD ALEJANDRO FONSECA GUZMAN	10/02/2021	5
P-0068	04/02/2021	JERSON ORTIZ	18/02/2021	10



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-0069	04/02/2021	BLADIMIR PEREZ NIÑO	18/02/2021	10
Q-0070	04/02/2021	JEFERZON JESÚS ORTIZ	18/02/2021	10
P-0071	04/02/2021	JHON SEBASTIAN CANO PEÑALOZA	05/02/2021	1
R-0072	05/02/2021	COSINTE LTDA	05/02/2021	1
C-0073	05/02/2021	RAFAEL ALEJANDRO SANCHEZ ALVAREZ	08/02/2021	1
F-0074	05/02/2021	CARLOS MAURICIO IBARRA	05/02/2021	1
P-0075	05/02/2021	MARTA CECILIA BLANDON CORDOBA	08/02/2021	1
P-0076	06/02/2021	RICARDO ACEROS ANGARITA	18/02/2021	9
P-0077	08/02/2021	JHON SEBASTIAN CANO PEÑALOZA	09/02/2021	1
P-0078	08/02/2021	JHON SEBASTIAN CANO PEÑALOZA	11/02/2021	3
R-0079	09/02/2021	KEVIN FABIAN ABRIL PIRACON	02/03/2021	15
I-0080	12/02/2021	JORGE HERNAN TABORDA MARTINEZ	12/02/2021	1
Q-0081	13/02/2021	ANGIE CAROLINA TELLO CARDOZO	26/02/2021	10
Q-0082	14/02/2021	ERIKA JOHANNA	26/02/2021	10
Q-0083	14/02/2021	ERIKA JOHANNA	26/02/2021	10
P-0084	14/02/2021	CARLOS MARIO GARCÍA	26/02/2021	10
R-0085	15/02/2021	DAVID FERNANDO DONCEL ROJAS	01/03/2021	10
R-0086	15/02/2021	JURLEY NATALIA PEREZ CHASOY	01/03/2021	10
R-0087	15/02/2021	JURLEY NATALIA PEREZ CHASOY	01/03/2021	10
R-0088	15/02/2021	SOHAYDA SAMIRA LOBO VELASQUEZ	19/02/2021	4
C-0089	15/02/2021	ALBERT CONTRERAS	15/02/2021	1
C-0090	15/02/2021	NEYLA SILVANA ESCALANTE MUÑOZ	16/02/2021	1
R-0091	15/02/2021	ANGIE MELISSA GALVIS RICAURTE	01/03/2021	10
C-0092	15/02/2021	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	16/02/2021	1
Q-0093	15/02/2021	JAIRO VILLARREAL GARCIA	01/03/2021	10
Q-0094	15/02/2021	JESUS MIGUEL CSTAÑEDA GORDILLO	01/03/2021	10
Q-0095	15/02/2021	YASBLEY MAGALY ACOSTA GIL	01/03/2021	10
R-0096	16/02/2021	SANDRA PATRICIA PRIETO GALLO	23/02/2021	5
R-0097	16/02/2021	ANDRES FELIPE MESA PULIDO	01/03/2021	9
P-0098	17/02/2021	PETER ALEJANDRO SALAZAR ASMAZA	03/03/2021	10



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-0099	17/02/2021	MARIA YSLANDIA VERGEL AGELVIS	12/03/2021	17
R-0100	17/02/2021	NELLY SOFIA PALOMARES FUENTES	03/03/2021	10
I-0101	17/02/2021	GUSTAVO ENRIQUE LANZA RODRIGUEZ	01/03/2021	8
P-0102	18/02/2021	PETER ALEJANDRO SALAZAR ASMAZA	03/03/2021	9
P-0103	18/02/2021	GUSTAVO ENRIQUE LANZA RODRIGUEZ	01/03/2021	7
P-0104	19/02/2021	EMILCE DANIELA BASTIDAS TIMANA	23/02/2021	2
G-0105	20/02/2021	JULIETH STEPHANY SOLANO CARRILLO	03/03/2021	8
Q-0106	22/02/2021	LILLIAN CONTRERAS	08/03/2021	10
P-0107	22/02/2021	LILLIAN CONTRERAS	08/03/2021	10
P-0108	22/02/2021	LILLIAN CONTRERAS	08/03/2021	10
P-0109	22/02/2021	ALFONSO ENRIQUE LÓPEZ MARTINEZ	23/02/2021	1
Q-0110	24/02/2021	MARÍA LUISA DURANGO LOBO	08/03/2021	8
P-0111	24/02/2021	NOHELIA URUETA CONSUEGRA	03/03/2021	5
P-0112	25/02/2021	RAÚL GONZALEZ	09/03/2021	8
R-0113	25/02/2021	TRABAJADOR	08/03/2021	7
P-0114	26/02/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	09/03/2021	7
Q-0115	26/02/2021	IVAN DAVID CARREÑO PABA	08/03/2021	6
P-0116	26/02/2021	CESAR PEÑA	05/03/2021	5
C-0117	27/02/2021	JUAN MANUEL TORRES TORRES	01/03/2021	1
Q-0118	01/03/2021	DAVID FERNANDO DONCEL ROJAS	01/03/2021	1
C-0119	03/03/2021	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	03/03/2021	1
I-0120	04/03/2021	YEIDER FABIAN MORENO CERON	04/03/2021	1
Q-0121	05/03/2021	ALBA JOHANA MONROY PEÑA	18/03/2021	9
I-0122	06/03/2021	ROSSANA RUEDA	08/03/2021	1
P-0123	06/03/2021	MARLYS MURILLO MARTÍNEZ	18/03/2021	9
Q-0124	06/03/2021	ANDRES FELIPE MESA PULIDO	18/03/2021	9
P-0125	09/03/2021	ADRIANA LUCIA HIGUERA MARTINEZ	23/03/2021	9
R-0126	09/03/2021	DIANA MARCELA FAJARDO CASAS	16/03/2021	5
R-0127	09/03/2021	EDNA MAYRELY LOZADA ESPINEL	10/03/2021	1
Q-0128	09/03/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	23/03/2021	9



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!



R-0129	09/03/2021	EDNA MAYRELY LOZADA ESPINEL	23/03/2021	9
R-0130	09/03/2021	SANDY YOLIMA RODRIGUEZ PARALES	16/03/2021	5
P-0131	10/03/2021	KATTY ESCOBAR VELASUEZ	16/03/2021	4
C-0132	10/03/2021	JENNIFER ADRIANA MURILLO CUY	11/03/2021	1
R-0133	10/03/2021	ELVIS ALEXSANDER MEDINA CUELLAR	18/03/2021	6
C-0134	10/03/2021	FERNANDO REGINO	16/03/2021	4
Q-0135	12/03/2021	LIBIA STELLA LACHE HERAZO	29/03/2021	10
Q-0136	12/03/2021	YESSICA DAYANA GALINDO LESMES	23/03/2021	6
R-0137	14/03/2021	NEFT VALENTINA TARAZONA MARTINEZ	23/03/2021	6
R-0138	15/03/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	23/03/2021	5
C-0139	15/03/2021	LICETH DANIELA BARRERA PATIÑO	23/03/2021	5
Q-0140	16/03/2021	LUIS MIGUEL BERMÚDEZ	16/03/2021	1
P-0141	16/03/2021	ANDERSON YESID MENDOZA PACHECO	23/03/2021	4
P-0142	16/03/2021	CARLOS STYVEEN LUGO ROJAS	31/03/2021	10
P-0143	16/03/2021	CARLOS STYVEEN LUGO ROJAS	31/03/2021	10
P-0144	16/03/2021	ANDERSON YESID MENDOZA PACHECO	23/03/2021	4
P-0145	16/03/2021	IVAN DAVID CARREÑO PABA	31/03/2021	10
P-0146	16/03/2021	JURLEY NATALIA PEREZ CHASOY	24/03/2021	5
P-0147	17/03/2021	DIANA MARIA RODRIGUEZ	06/04/2021	9
Q-0148	17/03/2021	LEIDY JOHANA ACUÑA MALDONADO	05/04/2021	7
Q-0149	18/03/2021	LINA MARCELA PÉREZ LEMUS	06/04/2021	7
C-0150	18/03/2021	JHOANA GUTIERREZ	24/03/2021	3
P-0151	18/03/2021	CRISTIAN CAMILO CASTELLANOS	23/03/2021	2
E-0152	18/03/2021	LAURA MILENA BUITRAGO RANGEL	19/03/2021	1
I-0153	18/03/2021	LAURA MILENA BUITRAGO RANGEL	19/03/2021	1
Q-0154	19/03/2021	CRISTHIAN JOSE SUAREZ JAIMES	07/04/2021	7
Q-0155	19/03/2021	LUZ ANDREA MORENO GALLO	07/04/2021	7
P-0156	23/03/2021	YEYSON LEANDRO BLANCO ARIZA	06/04/2021	5
R-0157	23/03/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	05/04/2021	4
Q-0158	24/03/2021	LUCY CAROLINA VARGAS PABON	09/04/2021	7



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-0159	24/03/2021	CRISTIAN CAMILO CASTELLANOS	25/03/2021	1
P-0160	25/03/2021	ANGIE CAROLINA TELLO CARDOZO	12/04/2021	7
R-0161	26/03/2021	LUIS JESUS CARVAJAL HERNANDEZ	13/04/2021	7
E-0162	26/03/2021	MARIA BAUTISTA REYES	26/03/2021	1
I-0163	29/03/2021	GABRIEL DE JESÚS VÁSQUEZ RESTREPO	16/04/2021	10
P-0164	30/03/2021	CRISTIAN CAMILO CASTELLANOS	16/04/2021	10
R-0165	30/03/2021	ANDESRSON ASCANIO MORENO	05/04/2021	1

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles. Se ha tenido en cuenta la resolución rectoral 914 del 04 de diciembre de 2020 y la circular 002 de la oficina de Gestión de Talento Humano del 24 de marzo de 2021.

4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el primer semestre del 2021, se realizó el traslado de (1) solicitud, allegada vía correo electrónico el día 04/02/2021, a la alcaldía de Pamplona por ser de su competencia.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2021, que hace referencia este informe, no se han negado el acceso a la información a las partes interesadas.

6. CONCLUSION

Durante el primer semestre de 2021, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 2888 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución



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!



Se observa que, de las 2888 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre 1 de enero y 31 de marzo de 2021, 2888 se encuentran en estados tramitadas y respondidas, que equivale al 100%.

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