



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE, DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2022.

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

Se realiza el siguiente análisis de acuerdo a la información obtenida de los canales de atención Institucional, que se encuentran estipulados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia a través de,

Cuenta de correo atencionalciudadano@unipamplona.edu.co

Canal de atención en línea chat, <https://tawk.to/chat/618304b86bb0760a4941063f/1fjjsksnu>

Módulo de atención PQRSD,
<https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/qrsIG/index.jsp>

Línea de atención telefónica: 3153429495.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	1156	38,1%	590	566
CHAT	1500	49,4%	1500	0
MODULO PQRSD	68	2,2%	9	59
TELÉFONO	310	10,2%	310	0
TOTAL	3034	100%	2409	625

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

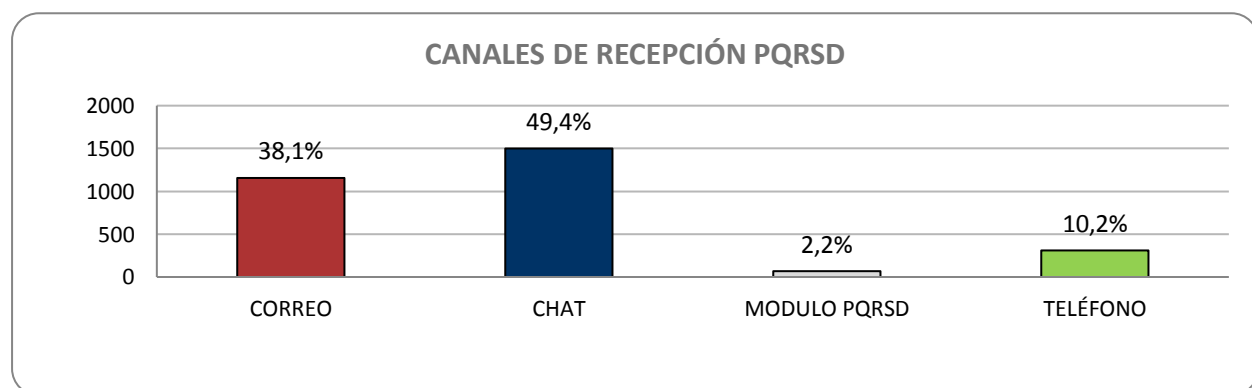


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, segundo trimestre 2022



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
www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 49.4%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo.

2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	2387	78,7%	2119	268
Administrativo	503	16,6%	216	287
Financiero	139	4,6%	74	65
Disciplinario	1	0,0%	0	1
Calidad del servicio	4	0,1%	0	4
TOTAL	3034	100%	2409	625

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

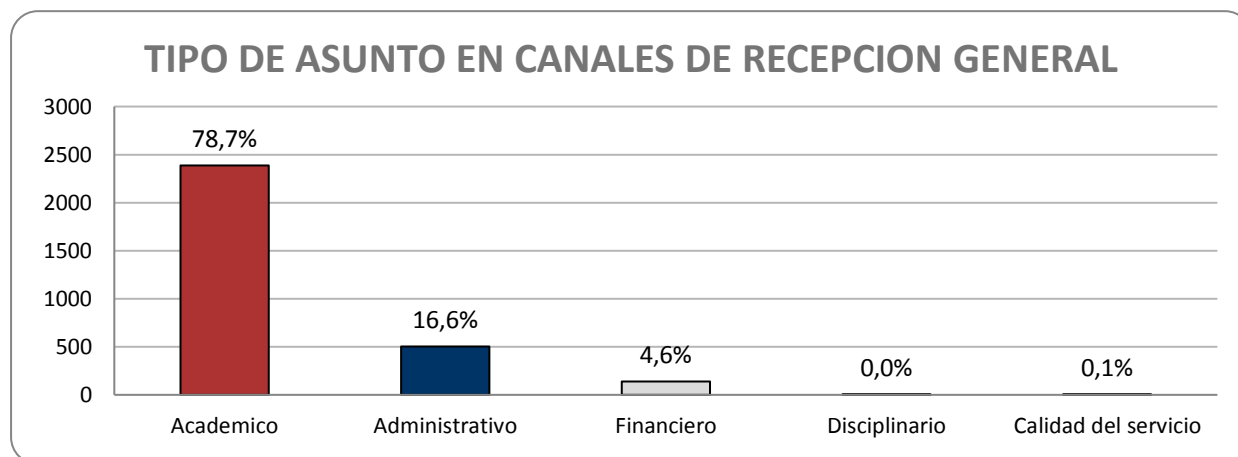


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 78,7% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 16.6% y con 4.6% los de tipo 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
 www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

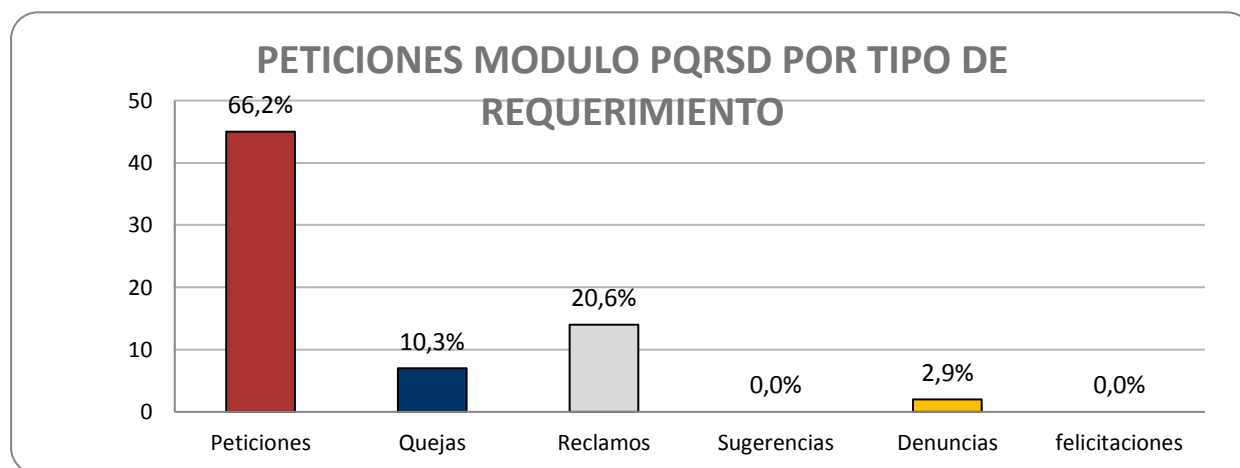


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2022 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	45	66,2%	8	37
Quejas	7	10,3%	1	6
Reclamos	14	20,6%	0	14
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	2	2,9%	0	2
felicitaciones	0	0,0%	0	0
Total	68	100%	9	59

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”

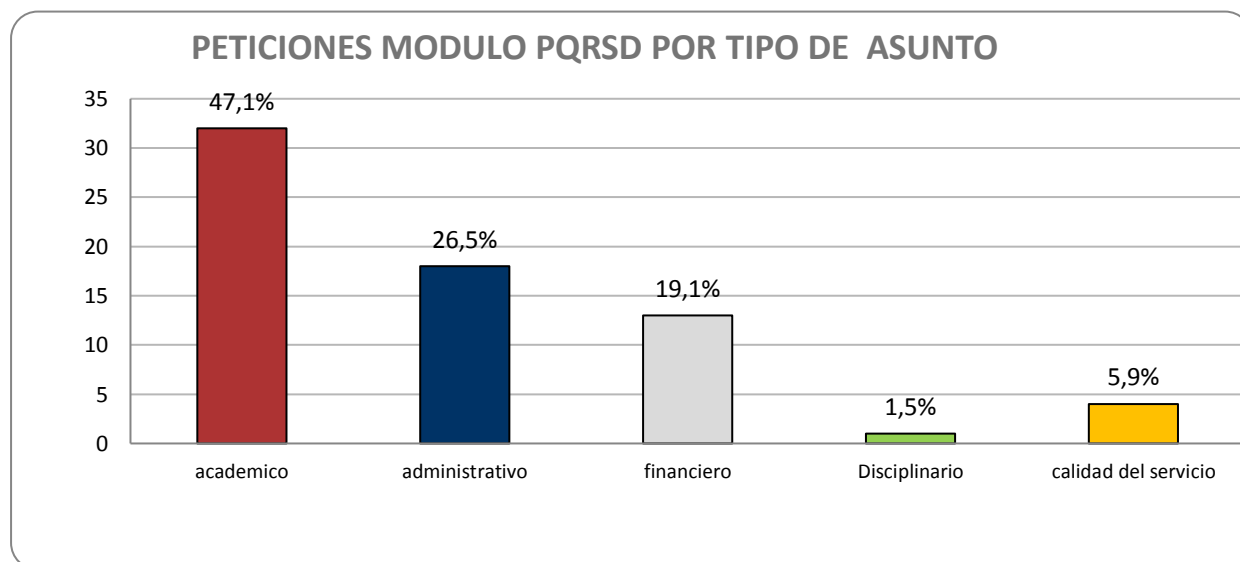
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



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	32	47,1%	7	25
Administrativo	18	26,5%	2	16
Financiero	13	19,1%	0	13
Disciplinario	1	1,5%	0	1
Calidad del servicio	4	5,9%	0	4
Total	68	100%	9	59

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 durante el Segundo trimestre por la comunidad en general a través del módulo institucional PQRSD, fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

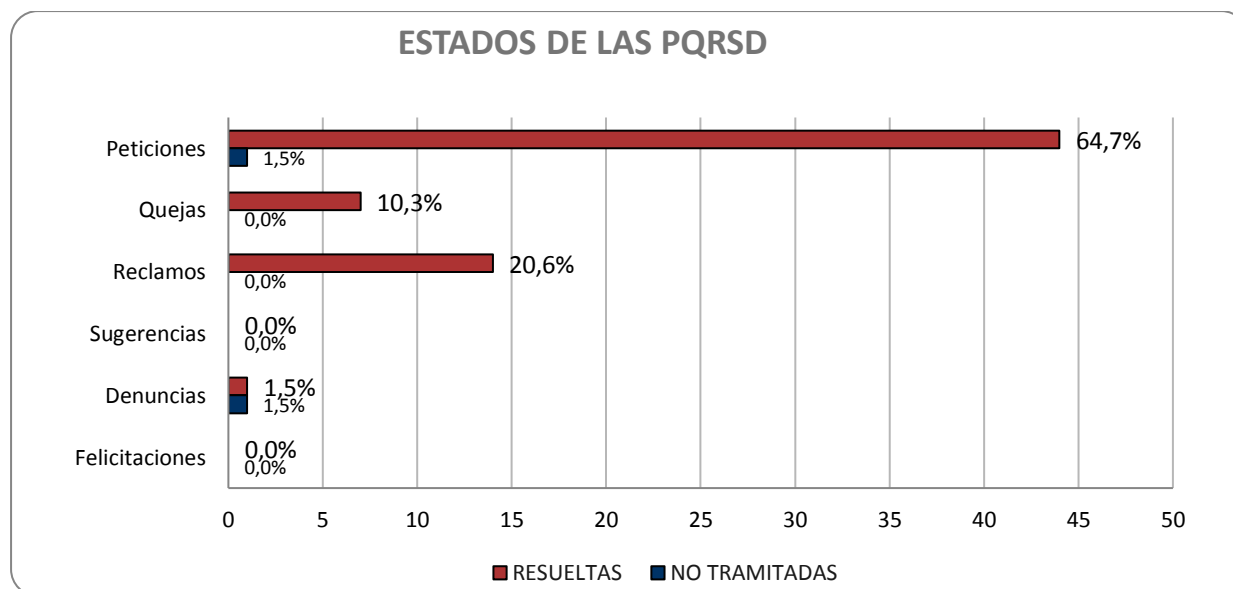


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de abril al 31 de junio de 2022 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 68 requerimientos de los cuales 67 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 se encuentra en trámite.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	44	64,7%	1	1,5%
Quejas	7	10,3%	0	0,0%
Reclamos	14	20,6%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	1	1,5%	1	1,5%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
Total	66	97%	2	3%

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



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



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
 www.unipamplona.edu.co



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	20
ATENCION AL CIUDADADANO	9
CREAD SANTANDER	1
DIRECCIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL	6
DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DE POSGRADOS	1
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	2
FACULTAD DE SALUD	4
OFICINA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA	1
OFICINA DE CONTRATACION	1
OFICINA DE PAGADURIA Y TESORERIA	4
OFICINA JURIDICA	1
PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION	1
SECRETARIA GENERAL	5
VICERRECTORÍA ACADEMICA	2
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES	1
TOTAL	68

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

3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

De un total de sesenta y ocho (68) requerimientos PQRSD, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas sesenta y siete (67) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y una (1) se encuentran en proceso de trámite.

Tipo de PQRSD	ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO					
	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	15	75%	15	75%	0	0%
Quejas	1	5%	1	5%	0	0%
Reclamos	4	20%	4	20%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	20	100%	20	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
 www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



ATENCIÓN AL CIUDADADANO						
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%
Total	9	100%	9	100%	0	0%

CREAD SANTANDER						
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%

DIRECCIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	50%	3	50%	0	0%
Quejas	2	33%	2	33%	0	0%
Reclamos	1	17%	1	17%	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%

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DE POSGRADOS						
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
www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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%
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	1	50%	1	50%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	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%
Total	2	100%	2	100%	0	0%

FACULTAD DE SALUD						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	50%	2	50%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	2	50%	2	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	4	100%	4	100%	0	0%

OFICINA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA						
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
www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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%

OFICINA DE PAGADURIA Y TESORERIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	25%	1	25%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	3	75%	3	75%	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%

OFICINA JURIDICA						
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%

PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGIAS DE INFORMACION						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	1	100%	0	0%
Quejas	0	0%	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%	2	200%	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
www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



SECRETARIA GENERAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	5	100%	5	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	5	100%	5	100%	0	0%

VICERRECTORÍA ACADÉMICA						
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%

VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	38%	26	325%	0	0%
Quejas	3	38%	5	63%	0	0%
Reclamos	2	25%	7	88%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	8	100%	38	475%	0	0%

VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES						
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	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	100%	0	0%	1	100%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	100%	0	0%	1	100%



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
www.unipamplona.edu.co



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-0166	5/4/2022	YUNDI YULIETH AGAMEZ OYOLA	25/4/2022	11
P-0167	8/4/2022	LUCY CAROLINA VARGAS PABON	3/5/2022	15
C-0168	11/4/2022	KEILA DE LOS ANGELES ALVAREZ AYOLA	25/4/2022	9
P-0169	13/4/2022	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE MAGANGUE	25/4/2022	6
R-0170	19/4/2022	LUCY STEPHANY AMAYA SANTANA	2/5/2022	9
C-0171	20/4/2022	JESSIE MORENO	28/4/2022	6
P-0172	20/4/2022	YOVAN ANDRES CACERES LOPEZ	22/4/2022	2
R-0173	20/4/2022	JEISON STEVEN GONZALEZ RINCON	25/4/2022	3
R-0174	20/4/2022	ELÍAS FIGUEROA HERNÁNDEZ	27/4/2022	5
P-0175	25/4/2022	FEDRA VALENTINA CRISTANCHO GÓMEZ	16/5/2022	15
P-0176	26/4/2022	KERLI DE LA CRUZ	18/5/2022	16
I-0177	26/4/2022	JAVIER EDUARDO DE LA CRUZ MARTINEZ	16/5/2022	14
P-0178	29/4/2022	EVA NATALIA SARMIENTO CABALLERO	26/07/2022	57
C-0179	3/5/2022	LUIS EDUARDO SUESCUN	5/5/2022	2
P-0180	3/5/2022	MIGUEL ANGEL ACEVEDO RAMÍREZ	9/5/2022	3
P-0181	4/5/2022	OSCAR IVAN CASTAÑO ARCILA	4/5/2022	1
R-0182	4/5/2022	LINA MARIA GOMEZ	24/5/2022	14
R-0183	4/5/2022	EDWIN LORENZO RIQUETT ARRIETA	8/6/2022	24
P-0184	4/5/2022	OSCAR IVAN CASTAÑO ARCILA	3/6/2022	22
E-0185	5/5/2022	BLANCA PATRICIA MANJARRES CORDOBA	6/5/2022	1
P-0186	9/5/2022	JAIDER ANDRES HERNANDEZ ALBERNIA	11/5/2022	1
Q-0187	9/5/2022	LASZLO LOUIS SIERRA MEJIA	11/5/2022	2
P-0188	10/5/2022	KEVIN GODOY	10/5/2022	1
C-0189	10/5/2022	JHONATAN PEREZ MUÑOZ	12/5/2022	2
P-0190	10/5/2022	ARQUIDIOCESIS DE CARTAGENA	17/5/2022	5
P-0191	10/5/2022	YERLYNG ANDREA GONZALEZ BARBOSA	11/5/2022	1
R-0192	11/5/2022	BALDANO GUTIERREZ JIMENEZ	2/6/2022	15
P-0193	16/5/2022	DIANA CARLINA MONROY ARGOTE	18/5/2022	2
E-0194	17/5/2022	NAYIVIS ROSA CASTAÑEZ HERNANDEZ	8/6/2022	15
E-0195	17/5/2022	NAYIVIS ROSA CASTAÑEZ HERNANDEZ	8/6/2022	15
P-0196	18/5/2022	YERLYNG ANDREA GONZALEZ BARBOSA	18/5/2022	1
P-0197	18/5/2022	NUBIA LILIANA RODRÍGUEZ RINCÓN	19/5/2022	1
I-0198	19/5/2022	MARLON DARIO BARRIGA LEMUS	20/5/2022	1
R-0199	23/5/2022	CLAUDIA TOSCANO GALEANO	26/5/2022	3
P-0200	23/5/2022	PERSONA	16/6/2022	17
P-0201	24/5/2022	DAWIRSON JULIAN ZAMBRANO GOMEZ	2/6/2022	6
D-0202	25/5/2022	SEGUROS DEL ESTADO		EN TRAMITE
P-0203	27/5/2022	LAURA XIMENA BEDOYA GONZALEZ	1/6/2022	3
I-0204	27/5/2022	JORGE EDUARDO NAVARRO ACOSTA	1/6/2022	3
Q-0205	27/5/2022	JORGE EDUARDO NAVARRO ACOSTA	1/6/2022	3
I-0206	27/5/2022	JORGE EDUARDO NAVARRO ACOSTA	2/6/2022	4
P-0207	30/5/2022	CRISPIN ALBERTO GOMEZ HERRERA	2/6/2022	3
P-0208	31/5/2022	SHIRLEY DE LA HOZ PACHECO	9/6/2022	7
G-0209	31/5/2022	DUBLAS ANDRES DOUGLAS RAMIREZ	9/6/2022	7
I-0210	1/6/2022	CLAUDIA TOSCANO GALEANO	4/6/2022	2



"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
 www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



P-0211	1/6/2022	SMITH ROBERTO MATEUS FERRO	2/6/2022	1
D-0212	4/6/2022	BRANDON ANTONIO LIZARAZO REMOLINA	10/6/2022	5
G-0213	4/6/2022	JUAN DANIEL OSPINA CASTILLO	28/6/2022	21
C-0214	6/6/2022	JHON MARIO GIRON SERNA	6/6/2022	1
P-0215	6/6/2022	DIEGO ANDRES PRADA	6/6/2022	1
Q-0216	7/6/2022	FABIAN ERNESTO VERA MARIN	9/6/2022	2
R-0217	7/6/2022	JESUS DAVID MERCHAN MAESTRE	9/6/2022	2
Q-0218	15/6/2022	LUNA PARDO GARZÓN	23/6/2022	5
I-0219	16/6/2022	GERSON DANIEL ARCHILA CUADROS	5/7/2022	10
R-0220	16/6/2022	DAYRON ALBERTO JEREZ MANTILLA	12/7/2022	14
P-0221	16/6/2022	DAYRON ALBERTO JEREZ MANTILLA	12/7/2022	14
R-0222	17/6/2022	DANIELLA PAOLA VASSALLO DÍAZ	28/6/2022	6
R-0223	17/6/2022	SIMON RODRIGUEZ CAMPO	23/6/2022	3
R-0224	20/6/2022	MARÍA XIMENA VERGEL SANABRIA	5/7/2022	9
R-0225	20/6/2022	YAZMIN JULIETH JEREZ VALBUENA	5/7/2022	9
P-0226	21/6/2022	ANDREA MILENA CAICEDO GUTIERREZ	21/6/2022	1
Q-0227	21/6/2022	BRAYAN BUENDIA ROJAS	12/7/2022	13
Q-0228	22/6/2022	DANIEL	12/7/2022	12
P-0229	23/6/2022	JAIRO PAVAJEAU DAZA	29/6/2022	3
Q-0230	25/6/2022	ZAILETH YOSELIS DÍAZ JIMENEZ	28/6/2022	1
C-0231	26/6/2022	YISSET NATALIA ACUNA HERNANDEZ	7/7/2022	7
R-0232	29/6/2022	LEONARDO VASSALLO DÍAZ	22/7/2022	15
P-0233	29/6/2022	MARCOS UPEGUI	21/7/2022	14

Tabla 7: clasificación tiempos de respuesta a solicitudes recibidas en el módulo PQRSD

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles. Así mismo se toma la resolución rectoral 381 del 8 de abril de 2022. Por la cual se suspenden los términos en los trámites y actuaciones administrativas de la Universidad de Pamplona, con motivo de la celebración de la Semana Santa, los días 11, 12, 13 de abril.

3.6 CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS MODULO PQRSD

Durante el periodo comprendido que corresponde al segundo trimestre de 2022 se recibieron 68 solicitudes a través del módulo institucional PQRSD de las cuales a continuación, se relaciona lo correspondiente a quejas y reclamos.



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
 www.unipamplona.edu.co



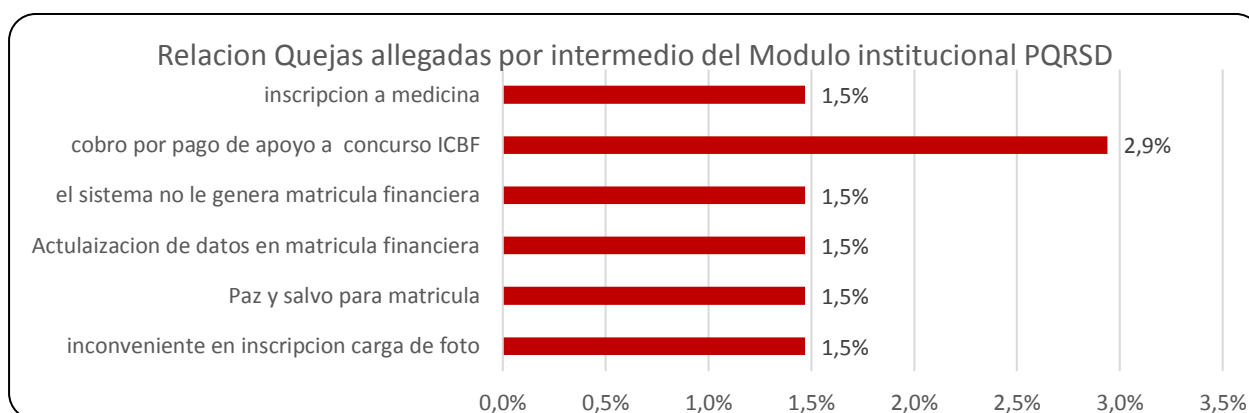
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional QRSD			
Proceso al que se asigna	Asunto	Cant	promedio
Atención al Ciudadano y Transparencia	inconveniente en inscripción carga de foto	1	1,5%
Gestión Administrativa y Financiera	Paz y salvo para matricula	1	1,5%
Gestión Administrativa y Financiera	Actualización de datos en matricula financiera	1	1,5%
Gestión Administrativa y Financiera	el sistema no le genera matricula financiera	1	1,5%
GESTION DE INTERACCION SOCIAL	cobro por pago de apoyo a concurso ICBF	2	2,9%
Registro y Control Académico	inscripción a medicina	1	1,5%
TOTAL		68	10,3%

Tabla 8: clasificación **Quejas** recepcionados a través del módulo Institucional QRSD



Gráfica 06: clasificación quejas recepcionadas a través del módulo institucional QRSD, durante el segundo trimestre de 2022

Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional QRSD			
Proceso al que se asigna	Asunto	Cant	Promedio
Facultad de Ciencias Básicas	solicita evaluadores para trabajo de grado	1	1,5%
Gestión Administrativa y Financiera	no aplicación e descuento desplazados en matricula financiera	1	1,5%
Gestión Administrativa y Financiera	inconveniente en matricula financiera - generación E - matricula cero	1	1,5%
Gestión de Interacción Social	cobro por concepto de apoyo a concurso ICBF	1	1,5%
Gestión de Pagaduría y Tesorería	reembolso de matricula	1	1,5%
Gestión de Pagaduría y Tesorería	cobro por concepto de trabajo como docente diplomado	2	2,9%
Proceso de Servicio de Asistencia en TI	inconveniente en descargar extendido de la plataforma	1	1,5%
Registro y Control Académico	certificado de estudios demora en entrega	2	2,9%
Registro y Control Académico	Retomar estudios con estado pérdida de calidad de estudiante.	1	1,5%
Facultad de Salud	solicitud de oferta curso vacacional	2	2,9%
TOTAL		68	19,1%

Tabla 8: clasificación **Reclamos** recepcionados a través del módulo Institucional QRSD



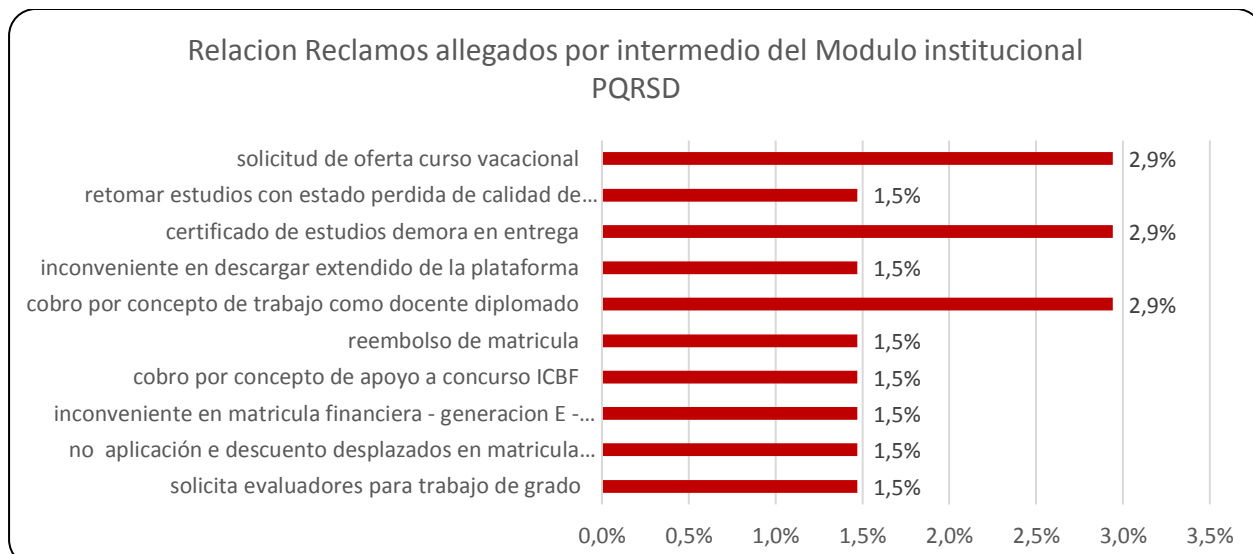
SC-CER96940

“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
 www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Grafica 07: clasificación **Reclamos** recepcionadas a través del módulo institucional PQRSD, durante el segundo trimestre de 2022

A la fecha y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, estos requerimientos se encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.

3. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el segundo trimestre del 2022, se realizó el traslado de una (1) solicitud por ser competencia de otra institución.

Fecha 06 de junio

Remitido al correo: iserpam@iser.edu.co

Asunto: solicitud de certificado de estudios del Instituto Superior de Educación Rural ISER

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

Durante el segundo trimestre del 2022, no se han presentado casos donde se haya negado el acceso a la información.



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
www.unipamplona.edu.co



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



5. CONCLUSION

Durante el segundo trimestre de 2022, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 3034 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 3034 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de abril al 30 de junio de 2022, 3033 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Y dos (1) se encuentran en proceso de trámite por las dependencias a las cuales fueron asignados.

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 2022.



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
www.unipamplona.edu.co