



**INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE, DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021.**

**1. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRS**

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 PQRS	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	1136	57,3%	635	501
CHAT	705	35,6%	692	13
MODULO PQRS	85	4,3%	14	71
TELÉFONO	56	2,8%	56	0
<b>TOTAL</b>	<b>1982</b>	<b>100%</b>	<b>1397</b>	<b>585</b>

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

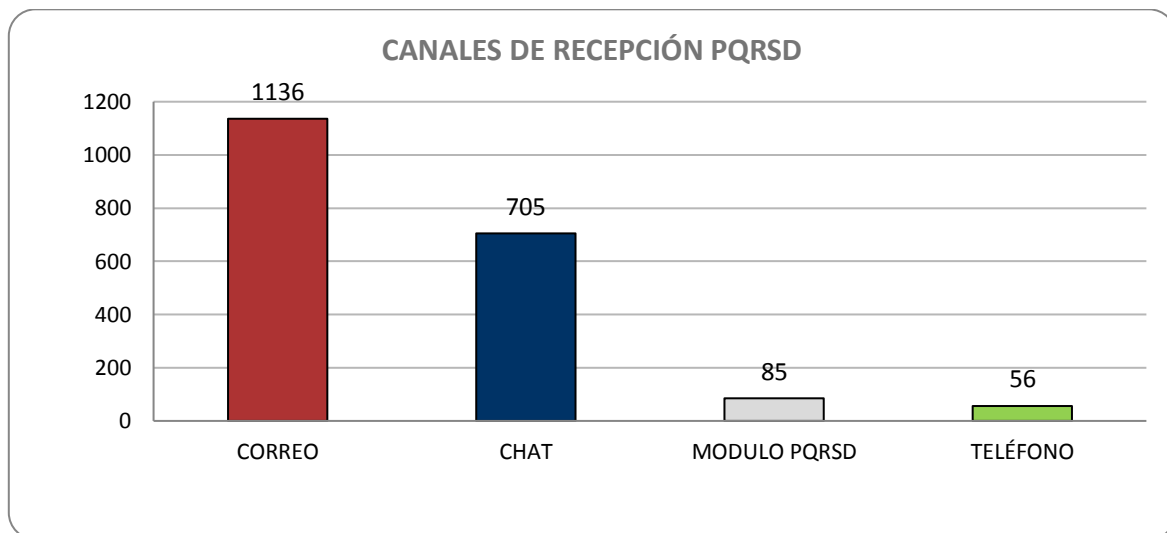


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, tercer trimestre 2021



*"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 PQRSD

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	1442	72,8%	1201	241
Administrativo	418	21,1%	147	271
Financiero	115	5,8%	49	66
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	7	0,4%	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>1982</b>	<b>100%</b>	<b>1397</b>	<b>585</b>

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

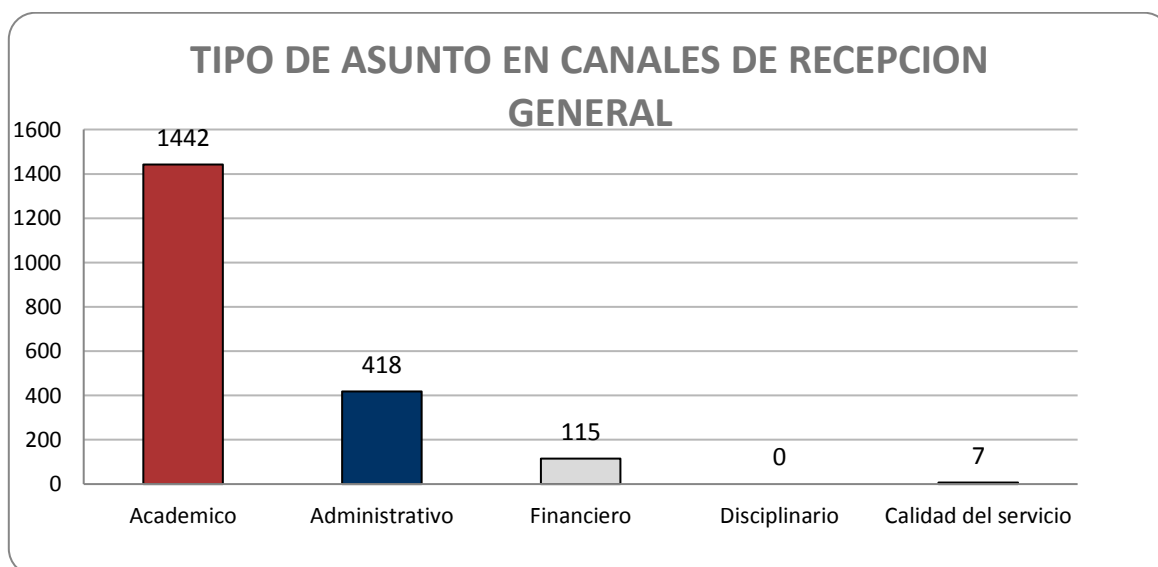


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 72,8% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 21% y financiero con 5.8%



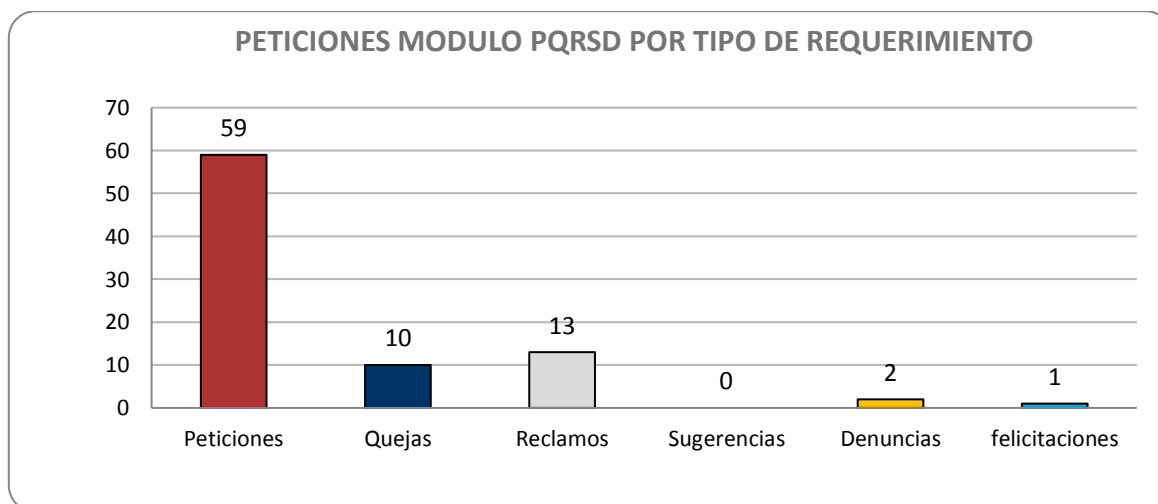


### 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de Octubre al 31 de diciembre 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	59	69,4%	10	49
Quejas	10	11,8%	2	8
Reclamos	13	15,3%	2	11
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	2	2,4%	0	2
felicitaciones	1	1,2%	0	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>71</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"*

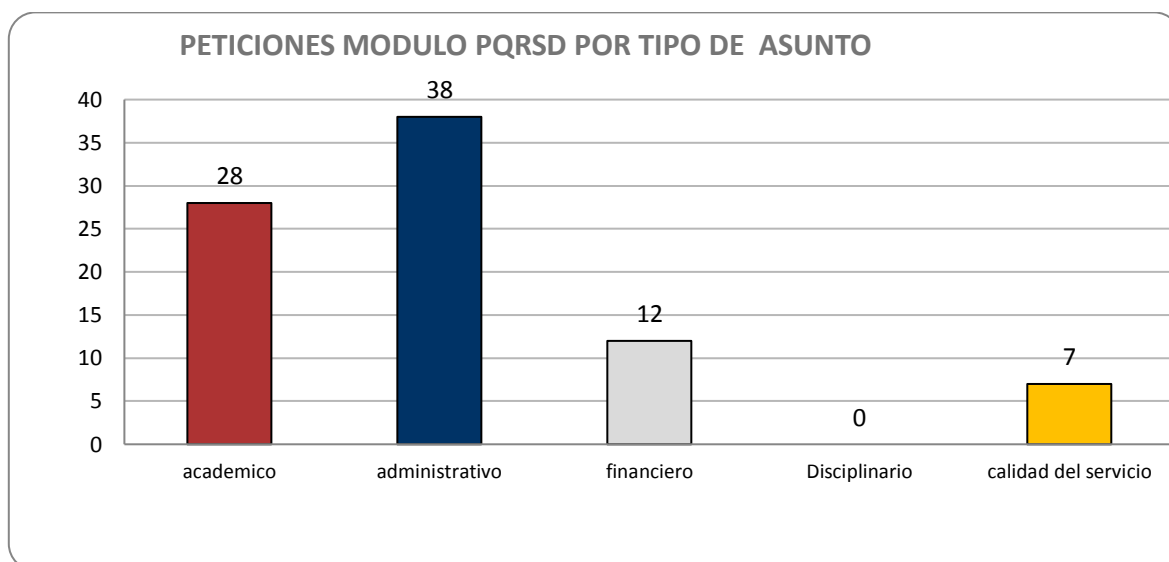
Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



### 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	28	32,9%	5	23
Administrativo	38	44,7%	6	32
Financiero	12	14,1%	3	9
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	7	8,2%	0	7
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>71</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 Administrativo siguiendo los de tipo Académico y financiero.





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*

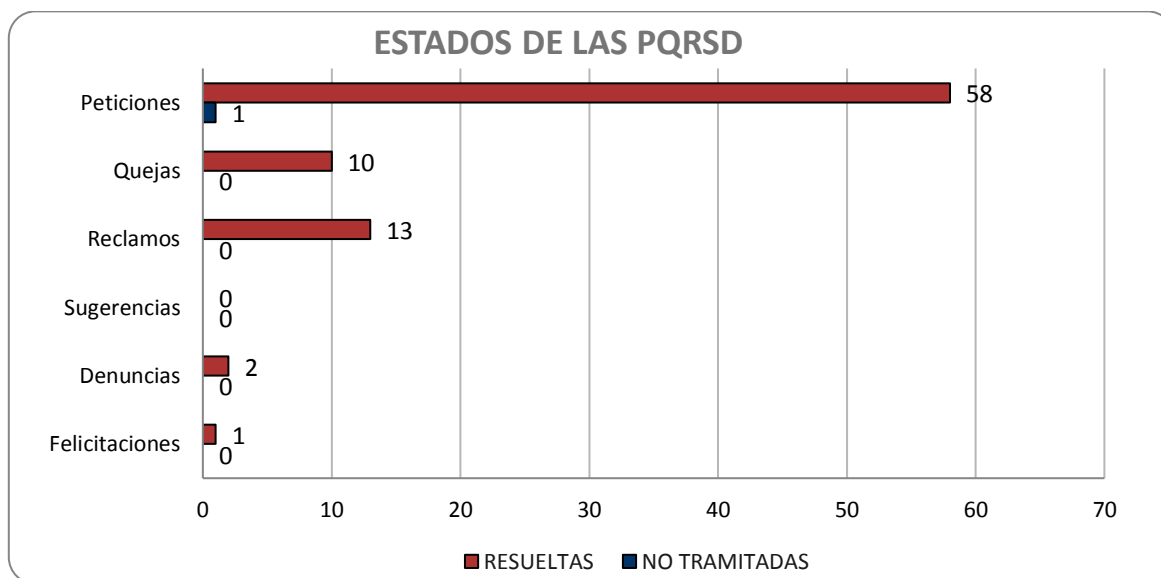


### 3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 85 requerimientos de la cuales 85 fueron resueltas por las diferentes dependencias,

Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	59	69,4%	0	0,0%
Quejas	10	11,8%	0	0,0%
Reclamos	13	15,3%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	2	2,4%	0	0,0%
Felicitaciones	1	1,2%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
Apoyo y Seguimiento al Egresado	1
Facultad de Artes y Humanidades	2
Oficina de Atención al Ciudadano y transparencia	14
División Administrativa de Posgrados	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	8
Dirección de Interacción Social	16
Gestión de Pagaduría y Tesorería	5
Vicerrectoría Académica	3
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	1
Oficina de Registro y Control Académico	24
Facultad de Salud	3
Secretaria General	5
<b>TOTAL</b>	<b>83</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 (85) requerimientos PQRSD, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas ciento trece (85) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas.

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>



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!*



Facultad de Artes y Humanidades						
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 de Atención al Ciudadano y transparencia						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	10	69%	10	69%	0	0%
Quejas	2	15%	2	15%	0	0%
Reclamos	2	15%	2	15%	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>14</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

División Administrativa de Posgrados						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	100%	3	100%	0	33%
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>2</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	6	67%	6	67%	0	0%
Quejas	2	22%	2	22%	0	0%
Reclamos	1	11%	1	11%	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>



*"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!*



Dirección de Interacción Social						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	47%	8	47%	0	0%
Quejas	1	7%	1	7%	0	0%
Reclamos	4	27%	4	27%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	2	13%	2	13%	0	0%
Felicitaciones	1	7%	1	7%	0	0%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Gestión de Pagaduría y Tesorería						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	40%	2	40%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	3	60%	3	60%	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>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</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	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>

Facultad de Ingenierías y Arquitectura						
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>



*"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!*



Oficina de Registro y Control Académico						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	17	71%	17	71%	0	0%
Quejas	3	13%	3	13%	0	0%
Reclamos	4	17%	4	17%	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>24</b>	<b>100%</b>	<b>24</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	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>

Secretaria General						
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%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### 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-0384	01-10-21	JENNY CAROLINA GALLO RUIZ	01-10-21	1
E-0385	01-10-21	JOSUE RAMON	04-10-21	2



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!*



I-0386	06-10-21	JOSE ANTONIO MARIN	08-10-21	2
C-0387	09-10-21	ARIEL VANEGAS	11-10-21	1
I-0388	10-10-21	VEEDURÍA NACIONAL ESTUDIANTIL	08-11-21	19
P-0389	11-10-21	ANGEL STIK CASTILLO SÁNCHEZ	12-10-21	1
I-0390	12-10-21	ERIKA DIAZ	13-10-21	1
C-0391	13-10-21	NA	13-10-21	1
I-0392	13-10-21	OSCAR EUARDO LIZARAZO ARIAS	09-11-21	17
P-0393	13-10-21	ADELINA ANGARITA AGUILAR	25-10-21	7
P-0394	13-10-21	ADELINA ANGARITA AGUILAR	25-10-21	7
R-0395	14-10-21	AMANDA MILENA SANTACRUZ MADROÑERO	21-10-21	4
I-0396	14-10-21	NANCY LIZETH CARRERO GARCIA	15-10-21	1
E-0397	16-10-21	HENRY NELSON LEAL FERNANDEZ	19-10-21	1
C-0398	20-10-21	MARIO ENRIQUE CARDENAS CABALLERO	28-10-21	6
I-0399	20-10-21	CONEURO SAS	22-10-21	2
Q-0400	21-10-21	MARIO ENRIQUE CARDENAS CABALLERO	28-10-21	5
C-0401	22-10-21	SIRLENA VANESSA PELAYO SALAZAR	25-10-21	1
D-0402	23-10-21	JULIO CESAR GONZALEZ OSPINO	04-11-21	8
I-0403	23-10-21	DANIEL LÓPEZ MONTAÑEZ	05-11-21	9
I-0404	23-10-21	DANIEL LÓPEZ MONTAÑEZ	05-11-21	9
R-0405	25-10-21	VÍCTOR MANUEL RICO RAMIREZ	09-11-21	10
I-0406	25-10-21	FELIX BETANCOURT	04-11-21	7
R-0407	26-10-21	IVAN TOVAR OSPINO	09-11-21	9
I-0408	27-10-21	POLCO SAS	09-11-21	8
P-0409	02-11-21	JAIRO ALBERTO JIMENEZ BENAVIDES	16-11-21	9
P-0410	06-11-21	JORGE ANDRES ROJAS GOMEZ	09-11-21	2
R-0411	06-11-21	JORGE IVAN OROZCO ESCOBAR	12-11-21	5
R-0412	06-11-21	JORGE IVAN OROZCO ESCOBAR	12-11-21	5
G-0413	07-11-21	FABIO EDUARDO AMARILES JAIMES	08-11-21	1
I-0414	11-11-21	MIGUEL ANGEL GARCIA GARCIA	11-11-21	1
R-0415	11-11-21	ESTUDIANTE	12-11-21	1
R-0416	12-11-21	SARA BARBOSA	12-11-21	1
G-0417	13-11-21	CENTRO INTEGRAL DE APOYO TERAPEUTICO SUPERAR	16-11-21	1
F-0418	16-11-21	DIOGENES BUSTAMANTE DE LA OSSA	24-11-21	6
P-0419	18-11-21	EDILBERTO ROMERO	23-11-21	3
R-0420	19-11-21	MARTHA EUFEMIA ALBA GALLO	24-11-21	3
R-0421	19-11-21	MARTHA EUFEMIA ALBA GALLO	24-11-21	3
R-0422	19-11-21	MARTHA EUFEMIA ALBA GALLO	24-11-21	3
P-0423	22-11-21	MARIA ALEJANDRA RAMIREZ OROZCO	29-11-21	5
Q-0424	22-11-21	ANDERSON ARISMENDI PÉREZ	24-11-21	2
Q-0425	22-11-21	ANDERSON ARISMENDI PÉREZ	24-11-21	2
I-0426	24-11-21	FINANCIA SOLUCIONES FINANCIERAS SAS	26-11-21	2
G-0427	24-11-21	DORIS TERESA RAMIREZ PARRA	24-11-21	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!*



G-0428	24-11-21	DORIS TERESA RAMIREZ PARRA	24-11-21	1
P-0429	25-11-21	OSCAR OMAR MOROS FERNANDEZ	26-11-21	1
I-0430	25-11-21	RAFAEL AUGUSTO MENDOZA NIEVES	09-12-21	8
Q-0431	26-11-21	JONH ALEXANDER MORENO FIGUEROA	29-11-21	2
C-0432	28-11-21	DORIS TERESA RAMIREZ PARRA	29-11-21	1
P-0433	29-11-21	DORIS TERESA RAMIREZ PARRA	10-12-21	8
P-0434	30-11-21	CARLOS MARIO GARCÍA	03-12-21	3
G-0435	30-11-21	DANIEL FELIPE MONTOYA MONTAÑEZ	21-12-21	14
I-0436	30-11-21	ANDERSON JULIAN MUÑOZ SABOGAL	30-11-21	1
I-0437	01-12-21	ANDERSON JULIAN MUÑOZ SABOGAL	02-12-21	1
P-0438	02-12-21	JOSE MANUEL MOGOLLON SEPULVEDA	02-12-21	2
I-0439	07-12-21	VICTOR MANUEL TOLOZA PARADA	09-12-21	1
C-0440	09-12-21	KAREN DANIEL ASCANIO VERJEL	10-12-21	1
P-0441	09-12-21	KAREN DANIEL ASCANIO VERJEL	10-12-21	1
P-0442	09-12-21	YESICA TATIANA ROPERO AGUILAR	09-12-21	1
P-0443	09-12-21	ADRIANA LOAIZA PERDOMO	13-12-21	2
I-0444	09-12-21	EDWIN SEVERICHE	23-12-21	10
P-0445	09-12-21	LEINNY MARELYS RODRIGUEZ	14-12-21	3
P-0446	09-12-21	LEINNY MARELYS RODRIGUEZ	14-12-21	3
P-0447	10-12-21	GINNA MARCELA CASTRO VEGA	10-12-21	1
P-0448	10-12-21	NICOLAS SANTIAGO ALEGRIA CUELLAR	23-12-21	10
P-0449	10-12-21	ROSA MARÍA OCHOA TORRES	14-12-21	1
Q-0450	12-12-21	DANIEL FELIPE MONTOYA MONTAÑEZ	23-12-21	9
C-0451	12-12-21	ANDERSON JULIAN MUÑOZ SABOGAL	13-12-21	1
P-0452	13-12-21	WAYROON MIGUEL ESTRADA ARIAS	27-12-21	10
R-0453	14-12-21	ANA MARIA ROSSO CERON	07-01-22	8
Q-0454	14-12-21	JOEL ALEJANDRO TORRES CAÑAS	27-12-21	8
Q-0455	15-12-21	ALFANY GUAYANES PEREZ	16-12-21	1
Q-0456	16-12-21	KAREN DANIEL ASCANIO VERJEL	16-12-21	1
Q-0457	16-12-21	KAREN DANIEL ASCANIO VERJEL	17-12-21	1
Q-0458	16-12-21	JUSMEL ANDREA CORONEL BAUTISTA	13-01-22	6
C-0459	17-12-21	CAROLINA CARDONA	28-12-21	5
R-0460	17-12-21	LUIS ENRIQUE ASCENCIO LIBERATO	28-12-21	5
G-0461	17-12-21	LIZETH BRIGYTH TORRES MONTENEGRO	28-12-21	5
P-0462	20-12-21	VICTOR MANUEL TOLOZA PARADA	20-12-21	1
P-0463	20-12-21	ANGELA MARIA MEJIA VALDERRAMA	28-12-21	4
P-0464	21-12-21	JOSE ARMANDO GALVIZ	28-01-22	8
C-0465	26-12-21	SHAROL JULIANA MARTÍNEZ ANGULO	31-12-21	1
R-0466	27-12-21	HERMAN RONALDO CRICIEN GARCES	31-12-21	1
P-0467	27-12-21	LUIS DAVID ALFONOS RIOS	31-12-21	1
D-0468	30-12-21	ALVARO LOZANO	13-01-22	1

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



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!*

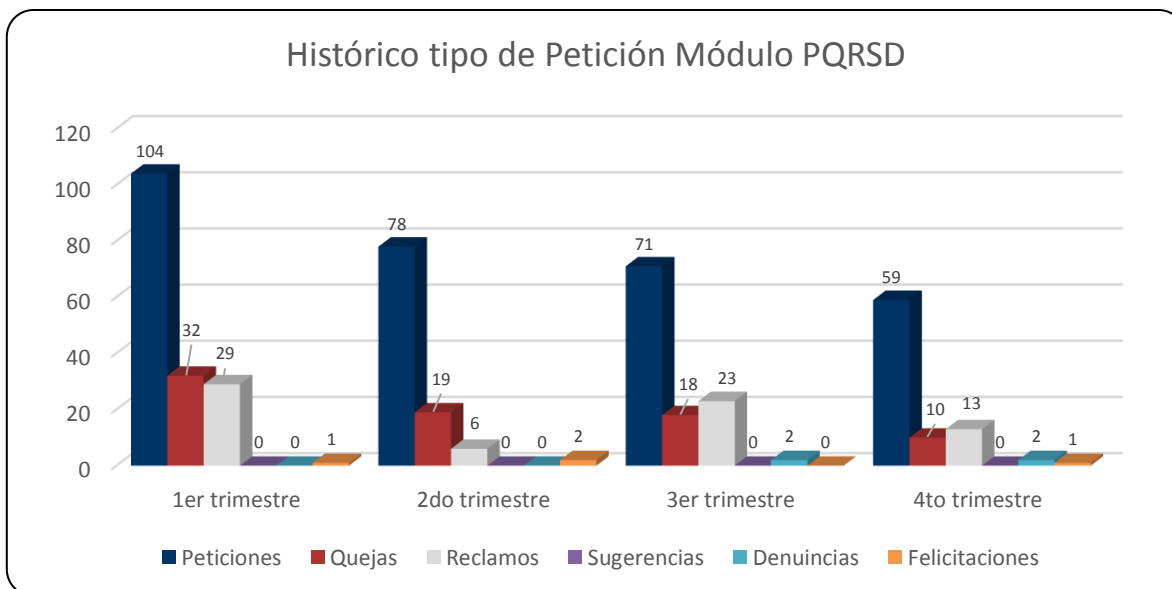


Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles. Así mismo se toma la resolución rectoral 1174 del 13 de diciembre de 2021. Por la cual se suspenden los términos en los trámites y actuaciones administrativas de la Universidad de Pamplona, del 24 de diciembre de 2021 al 14 de enero de 2022.

#### 4. HISTÓRICO DE RESULTADOS

Histórico tipo de Petición Módulo PQRSD				
Tipo	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Peticiones	104	78	71	59
Quejas	32	19	18	10
Reclamos	29	6	23	13
Sugerencias	0	0	0	0
Denuncias	0	0	2	2
Felicitaciones	1	2	0	1

Tabla 08. Histórico de tipo de peticiones recibidas a través del módulo Institucional PQRSD



Grafica 6. Histórico de tipo de peticiones recibidas a través del módulo Institucional PQRSD



SC-CER96940



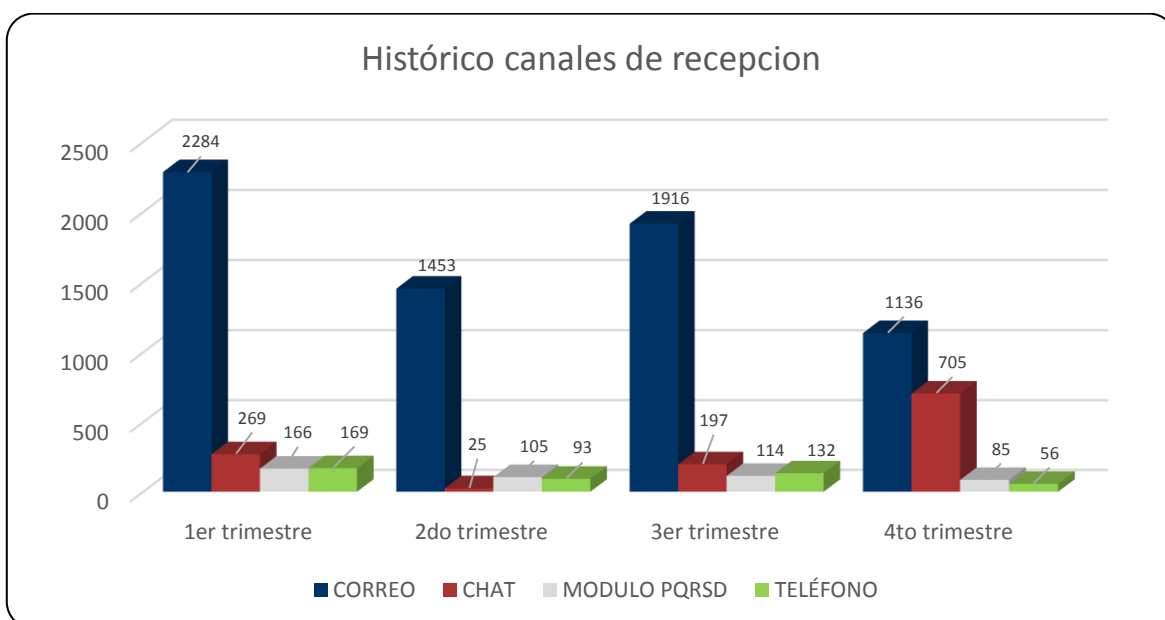
*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

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



Histórico canales de recepción				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
CORREO	2284	1453	1916	1136
CHAT	269	25	197	705
MODULO PQRS	166	105	114	85
TELÉFONO	169	93	132	56

Tabla 09. Histórico de las peticiones recibidas a través de los canales de recepción Institucionales.



Grafica 07. Histórico de las peticiones recibidas a través de los canales de recepción Institucionales.

## 5. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el cuarto trimestre del 2021, no se han trasladado solicitudes a otras instituciones

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

Durante el cuarto trimestre del 2021, no se han presentado casos donde se negado el acceso a la información.



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 7. CONCLUSION

Durante el cuarto trimestre de 2021, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 1892 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que, de las 1892 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre el 1 de octubre y 31 de diciembre de 2021, 1892 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