



## 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 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](mailto: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 Dependencia OACT	Direccionados a otras dependencias	
CORREO	1854	38,8%	854	1000	
CHAT	2357	49,3%	2344	13	
MODULO PQRSD	98	2,1%	13	85	
TELÉFONO	471	9,9%	471	0	
<b>TOTAL</b>	<b>4780</b>	<b>100%</b>	<b>3682</b>	<b>1098</b>	

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

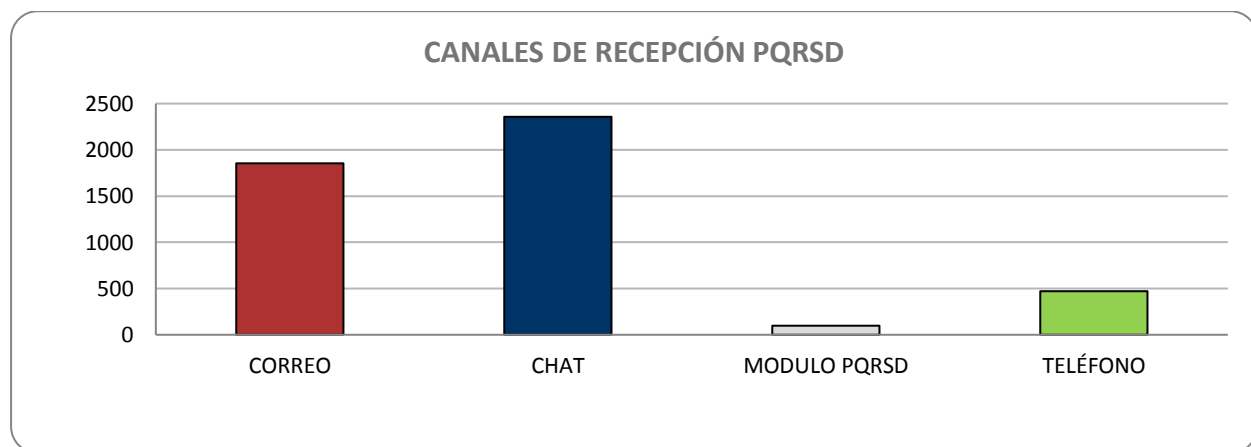


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, tercer trimestre 2022.



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 49.3%, 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	3428	71,7%	3091	337
Administrativo	936	19,6%	305	631
Financiero	411	8,6%	285	126
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	5	0,1%	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>4780</b>	<b>100%</b>	<b>3682</b>	<b>1098</b>

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

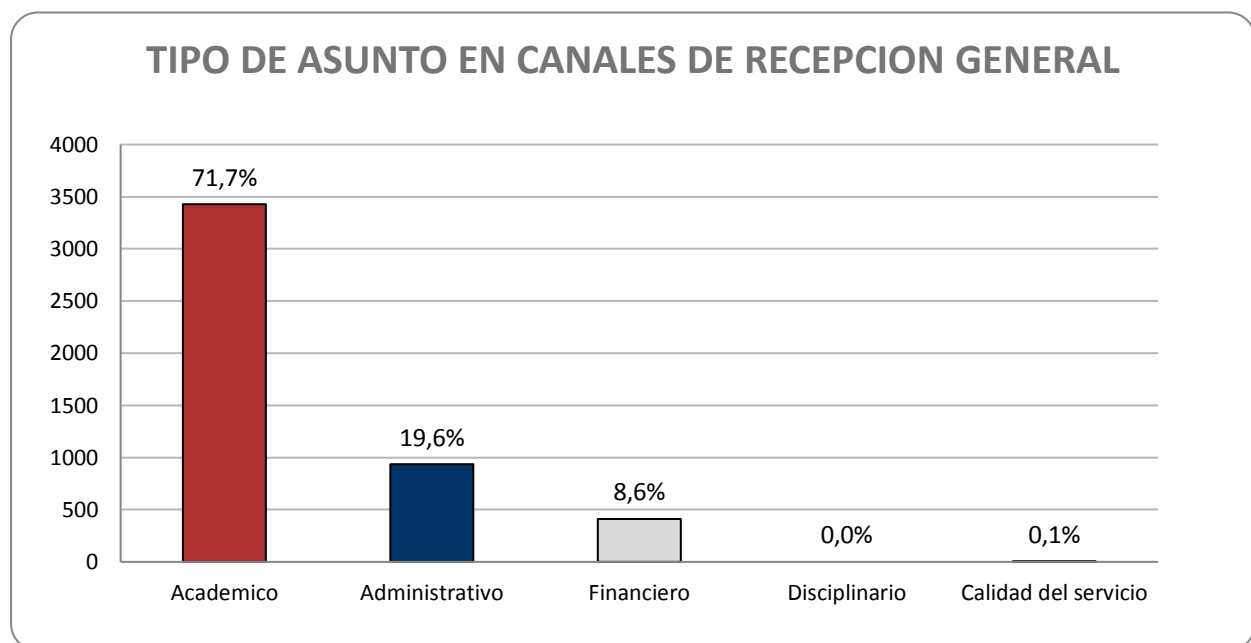


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 71,7% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 19.6% y con 8.6% los de tipo financiero.

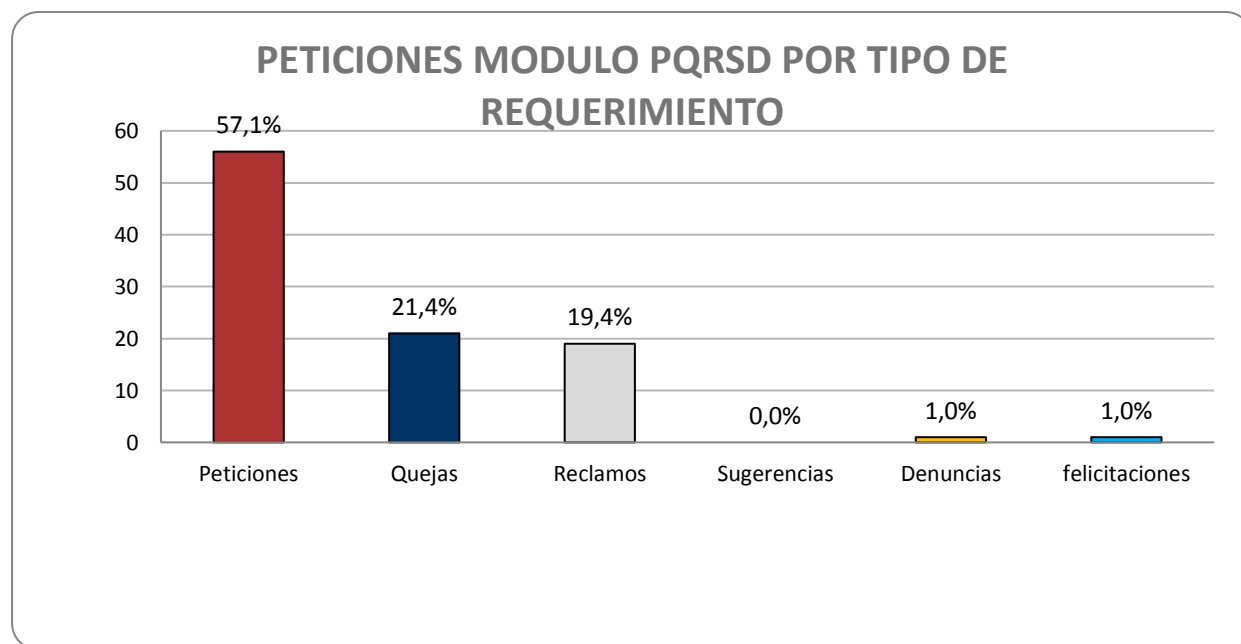


### 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

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

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO					
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por la dependencia OACT	Direccionados a otras dependencias	
Peticiones	56	57,1%	11	45	
Quejas	21	21,4%	0	21	
Reclamos	19	19,4%	2	17	
Sugerencias	0	0,0%	0	0	
Denuncias	1	1,0%	0	1	
felicitaciones	1	1,0%	0	1	
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>85</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

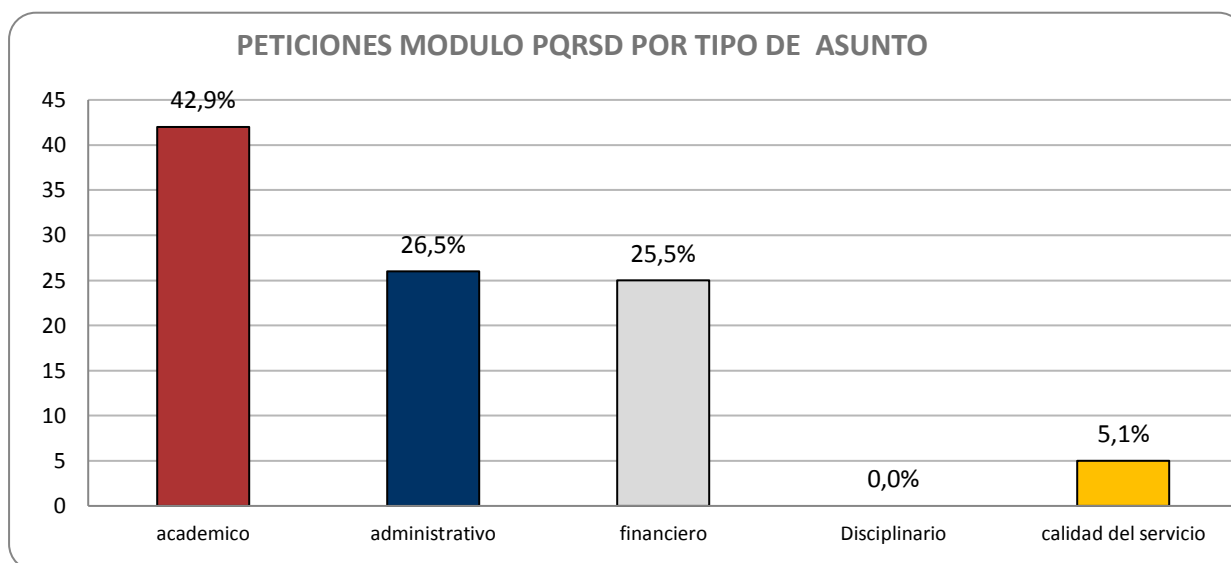
Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta.



### 3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO					
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por la dependencia OACT	Direccionados a otras dependencias	
Académico	42	42,9%	8	34	
Administrativo	26	26,5%	4	22	
Financiero	25	25,5%	0	25	
Disciplinario	0	0,0%	0	0	
Calidad del servicio	5	5,1%	1	4	
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>85</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 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.

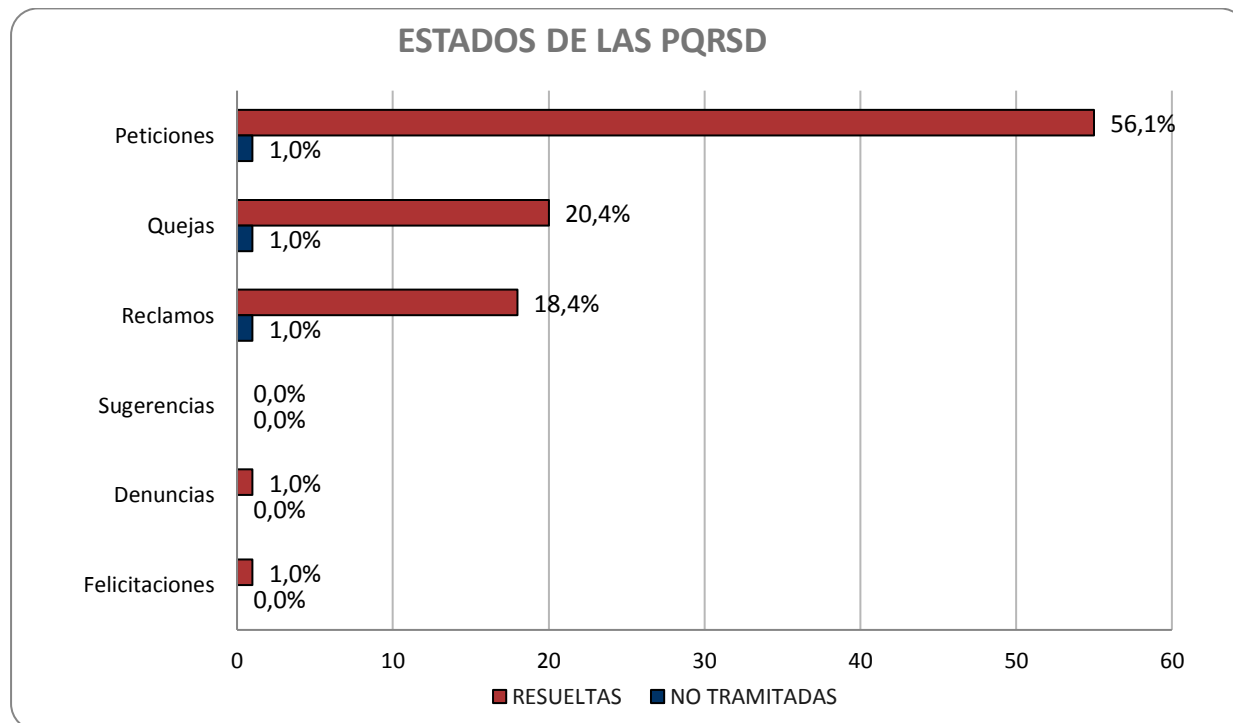


### 3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2022 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 98 requerimientos de los cuales 95 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 3 se encuentran en trámite.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		EN TRAMITE	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	55	56,1%	1	1,0%
Quejas	20	20,4%	1	1,0%
Reclamos	18	18,4%	1	1,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	1	1,0%	0	0,0%
Felicitaciones	1	1,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>97%</b>	<b>3</b>	<b>3%</b>

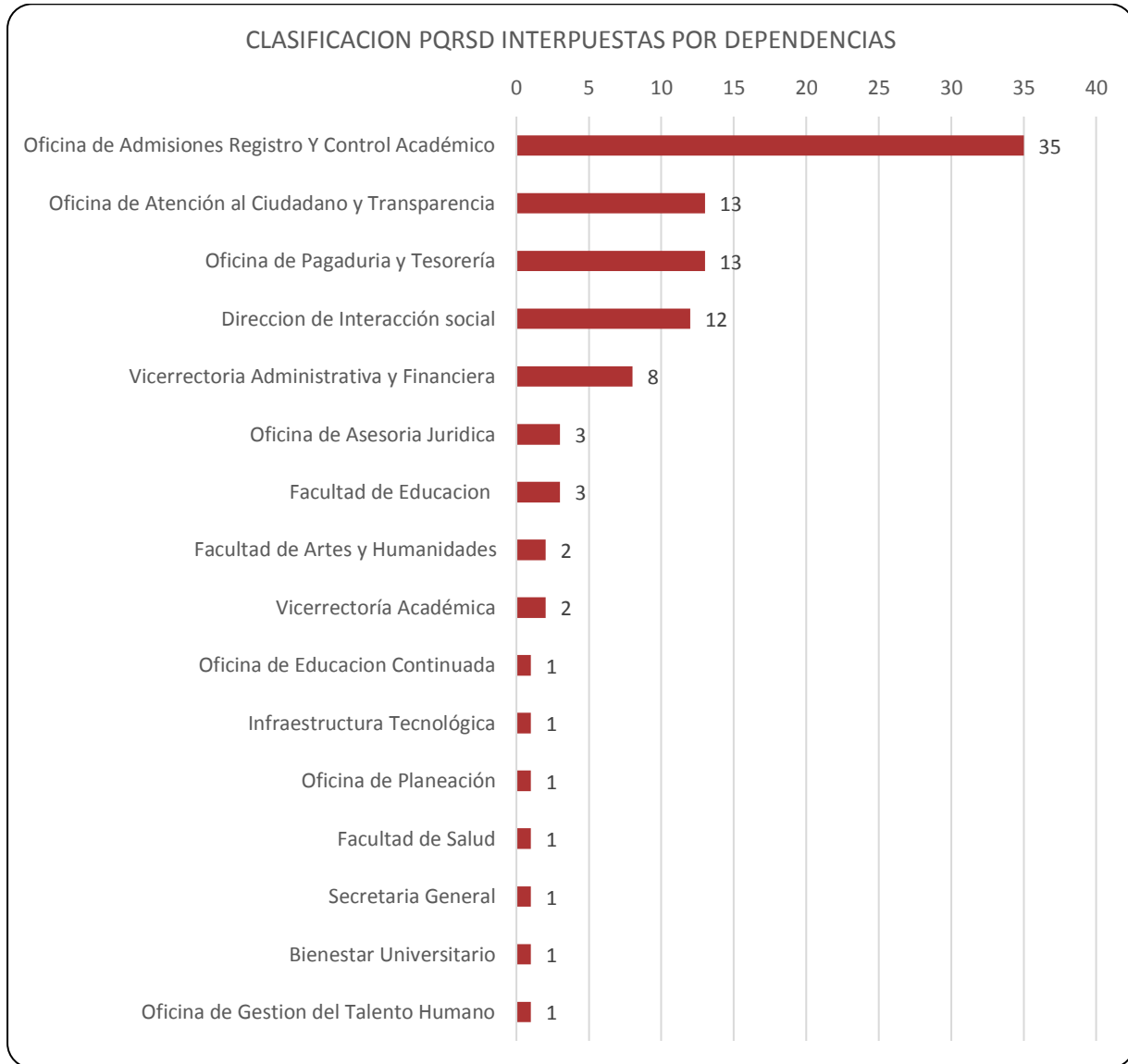
Tabla 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



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



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



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



### 3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRS



Grafica 07, relación asuntos allegados mediante el módulo PQRS por cantidad.



### 3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

De un total de noventa y ocho (98) requerimientos PQRSD, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas noventa y cinco (95) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Tres (3) se encuentran en proceso de trámite.

Oficina de Admisiones Registro Y Control Académico						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	23	66%	22	63%	1	3%
Quejas	5	14%	5	14%	0	0%
Reclamos	6	17%	6	17%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	1	3%	1	3%	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>97%</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>

Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	11	85%	11	85%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	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>13</b>	<b>100%</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Oficina de Pagaduría y Tesorería						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	15%	2	15%	0	0%
Quejas	5	38%	4	31%	1	8%
Reclamos	6	46%	5	38%	1	8%
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>11</b>	<b>85%</b>	<b>2</b>	<b>15%</b>

Dirección de Interacción social						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	67%	8	67%	0	0%
Quejas	4	33%	4	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>12</b>	<b>100%</b>	<b>12</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	2	25%	2	25%	0	0%
Quejas	5	63%	5	63%	0	0%
Reclamos	1	13%	1	13%	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>

Oficina de Asesoría Jurídica						
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>

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

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>



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

Oficina de Educación Continuada						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Infraestructura Tecnológica						
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%	1	100%	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>

Oficina de Planeación						
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 Salud						
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>

Secretaria General						
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>

Bienestar Universitario						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Oficina de Gestión del Talento Humano						
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>



### 3.6 RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD (días Hábiles)				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
C-0234	7/7/2022	EDUARDO ALBERTO HINOJOSA	7/7/2022	1
Q-0235	7/7/2022	DAYANA VALENTINA NAVARRO GONZÁLEZ	12/7/2022	3
Q-0236	9/7/2022	EDINSON ORTIZ	12/7/2022	2
P-0237	11/7/2022	DIANA KARINA RAMON TARAZONA	12/7/2022	1
R-0238	12/7/2022	LAURA YOJANA URBINA SANDOBAL	2/8/2022	14
P-0239	12/7/2022	JOHAN ESNEIDER VALBUENA RONCANCIO	14/7/2022	2
I-0240	12/7/2022	RISK CONSULTING COLOMBIA SAS	4/8/2022	16
C-0241	14/7/2022	CAMILO ANDRES SERRANO OCHOA	5/9/2022	39
Q-0242	18/7/2022	SILENA MONSALVO	21/7/2022	2
I-0243	18/7/2022	NINI JOHANA VARGAS	21/7/2022	2
R-0244	20/7/2022	JUAN NICOLÁS TORRES OROZCO	22/7/2022	2
C-0245	21/7/2022	YISSET NATALIA ACUNA HERNANDEZ	22/7/2022	1
I-0246	21/7/2022	CRISTIAN CAMILO PULGARIN AREIZA	10/8/2022	12
Q-0247	22/7/2022	MARY LUZ GARCES ORTEGA	10/8/2022	11
Q-0248	25/7/2022	ISLEYNE SHIRLEY PORRAS SÁNCHEZ	16/8/2022	15
Q-0249	26/7/2022	SERGIO FELIPE SARMIENTO FÚQUENE	18/8/2022	14
P-0250	26/7/2022	GEINER DANIEL GONZALEZ CHOGO	1/8/2022	4
P-0251	26/7/2022	GEINER DANIEL GONZALEZ CHOGO	1/8/2022	4
R-0252	1/8/2022	JORGE ENRIQUE RAMOS CAMARGO	23/8/2022	15
R-0253	2/8/2022	LEONARDO VASSALLO DÍAZ	22/8/2022	14
G-0254	2/8/2022	KARLA NATHALIA MORANTES GONZALEZ	5/8/2022	3
P-0255	2/8/2022	MANUEL FELIPE GUTIERREZ	23/8/2022	14
Q-0256	2/8/2022	MANUEL FELIPE GUTIERREZ	23/8/2022	14
P-0257	3/8/2022	EVELYN YURANI MANTILLA TOLOZA	5/8/2022	2
Q-0258	5/8/2022	EDYTH ROXANA VILLAMIZAR PARADA	29/8/2022	13
P-0259	5/8/2022	KAREN JULIETH CASTRO FLOREZ	19/8/2022	9
C-0260	6/8/2022	MORELA	9/8/2022	2
C-0261	6/8/2022	MORELA	9/8/2022	2
R-0262	7/8/2022	SURY	9/8/2022	2
C-0263	9/8/2022	SURY	16/8/2022	4
C-0264	10/8/2022	LAURA XIMENA BEDOYA GONZALEZ	10/8/2022	1
P-0265	10/8/2022	OMAR ESTEBAN HEREDIA ALVAREZ	16/8/2022	3
P-0266	12/8/2022	MARIO MORENO DE LA OSSA	9/9/2022	19
Q-0267	13/8/2022	LUIS ALEXÁNDER CONTRERAS ROJAS	16/8/2022	1
I-0268	13/8/2022	JUAN ESTEBAN MIRANDA VERA	16/8/2022	1
Q-0269	15/8/2022	YULIANA FLOREZ	16/8/2022	1
P-0270	15/8/2022	ANGIE CAROLINA GRANADOS BRAND	16/8/2022	1
R-0271	16/8/2022	JHOLMAN ADRIAN SOGAMOSO GUTIERREZ	16/8/2022	1
R-0272	16/8/2022	JHOLMAN ADRIAN SOGAMOSO GUTIERREZ	18/8/2022	2
P-0273	16/8/2022	ANGELICA BOTELLO	18/8/2022	2
G-0274	16/8/2022	ALEJANDRA MARIA TINJACA TAMARA	18/8/2022	2
G-0275	16/8/2022	LEIDY JOHANA CARVAJAL PAEZ	n/a	En tramite
I-0276	17/8/2022	INVERSIONES UNIDOS PREMIUM SAS	31/8/2022	10
R-0277	18/8/2022	EDUARDO ALBERTO HINOJOSA	12/9/2022	17
R-0278	18/8/2022	DANIELLA PAOLA VASSALLO DÍAZ	12/9/2022	17
P-0279	18/8/2022	JUAN DANIEL OSPINA CASTILLO	24/8/2022	4
P-0280	19/8/2022	ANDRES FABIAN BARRIOS SOLANO	22/8/2022	1
R-0281	19/8/2022	ESTUDIANTE	24/8/2022	3



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



P-0282	20/8/2022	LEONARDO AVENDAÑO GARAVITO	22/8/2022	1
P-0283	20/8/2022	LEONARDO AVENDAÑO GARAVITO	22/8/2022	1
P-0284	20/8/2022	CREACION DE USUARIO Y CONTRASEÑA	22/8/2022	1
P-0285	20/8/2022	LEONARDO AVENDAÑO GARAVITO	22/8/2022	1
P-0286	20/8/2022	CREACION DE USUARIO Y CONTRASEÑA	22/8/2022	1
Q-0287	21/8/2022	DANIEL LEONARDO LOPEZ CAMARGO	7/9/2022	13
Q-0288	21/8/2022	DANIEL LEONARDO LOPEZ CAMARGO	8/9/2022	14
F-0289	22/8/2022	YADY STEFANNY PABON CARVAJAL	23/8/2022	1
P-0290	22/8/2022	YADY STEFANNY PABON CARVAJAL	23/8/2022	1
P-0291	22/8/2022	ANDRES FABIAN BARRIOS SOLANO	24/8/2022	2
P-0292	23/8/2022	KAREN JULIETH CASTRO FLOREZ	23/8/2022	1
Q-0293	23/8/2022	EDUARDO ALBERTO HINOJOSA	12/9/2022	14
P-0294	24/8/2022	FRANCIA ELENA PUELLO VARGAS	24/8/2022	1
R-0295	24/8/2022	CINDY SELENA	15/9/2022	16
P-0296	25/8/2022	YURALDY HERRERA RINCON	12/9/2022	12
Q-0297	26/8/2022	NICOLAS	15/9/2022	14
P-0298	27/8/2022	ANGELICA MARIA MONTAÑEZ ACUÑA	29/8/2022	1
P-0299	29/8/2022	JULIO HERNÁNDEZ ARROYAVE	12/9/2022	10
P-0300	30/8/2022	JUSTIN STEVEN EBRATT TEJEDA	12/9/2022	9
P-0301	31/8/2022	MICHEL ANDRES SANDOVAL ESTEVEZ	15/9/2022	11
R-0302	2/9/2022	DANIELLA PAOLA VASSALLO DÍAZ	13/9/2022	7
P-0303	2/9/2022	MARIA CAMILA PEREZ STAND	6/9/2022	2
R-0304	2/9/2022	MAURICIO MIGUEL MITCHELL HUMPHRIES	2/9/2022	1
Q-0305	2/9/2022	DAYANA VALENTINA NAVARRO GONZÁLEZ	20/9/2022	12
P-0306	3/9/2022	SILVIA MONTOYA ECHEVERRI	12/9/2022	6
P-0307	4/9/2022	MARIA FERNANDA GOMEZ HERNANDEZ	12/9/2022	5
P-0308	5/9/2022	ADRIANA OROZCO RICAURTE	26/9/2022	15
R-0309	5/9/2022	SHIRLEY	7/9/2022	2
P-0310	7/9/2022	LIZETH TATIANA HERNANDEZ TRIGOS	16/9/2022	7
Q-0311	7/9/2022	CENTRO DE CONTACTO MINTIC	15/9/2022	6
R-0312	9/9/2022	DANIELLA PAOLA VASSALLO DÍAZ	13/9/2022	2
Q-0313	12/9/2022	ANGELICA MARIA BERMUDEZ MURILLO	27/9/2022	11
P-0314	12/9/2022	MARIA JOSE LAGO CORDOBA	3/10/2022	14
R-0315	12/9/2022	SHIRLEY	15/9/2022	3
R-0316	14/9/2022	JOSE EMILIO BERROTERAN NIEVES	14/9/2022	1
P-0317	14/9/2022	JOSE EMILIO BERROTERAN NIEVES	3/10/2022	13
P-0318	14/9/2022	JORGE ANTE	14/9/2022	1
P-0319	15/9/2022	EVELIN LORENA GELVES GRAJALES	20/9/2022	3
Q-0320	16/9/2022	TULIA INÉS HIGUERA LÓPEZ	3/10/2022	11
P-0321	16/9/2022	LUIS FERNANDO ESQUIVEL LOZANO	7/10/2022	15
P-0322	18/9/2022	ANDRES FABIAN BARRIOS SOLANO	20/9/2022	22
R-0323	18/9/2022	TATIANA VANEGAS MIRANDA	7/10/2022	16
C-0324	20/9/2022	ANGELA MARCELA HERNANDEZ MENDOZA	20/9/2022	1
P-0325	21/9/2022	KAREN JULIETH CASTRO FLOREZ	6/10/2022	13
P-0326	22/9/2022	EDUARDO ALBERTO HINOJOSA	23/9/2022	1
Q-0327	22/9/2022	JOSE MIGUEL PINTO GOMEZ	3/10/2022	7
R-0328	27/9/2022	ERNESTO MANTILLA	n/a	En tramite
D-0329	28/9/2022	ANDRES CALDERON	10/10/2022	8
Q-0330	29/9/2022	NORIS GARCÍA CARVAJAL	n/a	En tramite
Q-0331	30/9/2022	ANA MARIA ROSSO CERON	30/9/2022	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  
www.unipamplona.edu.co



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

### 3.7 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA

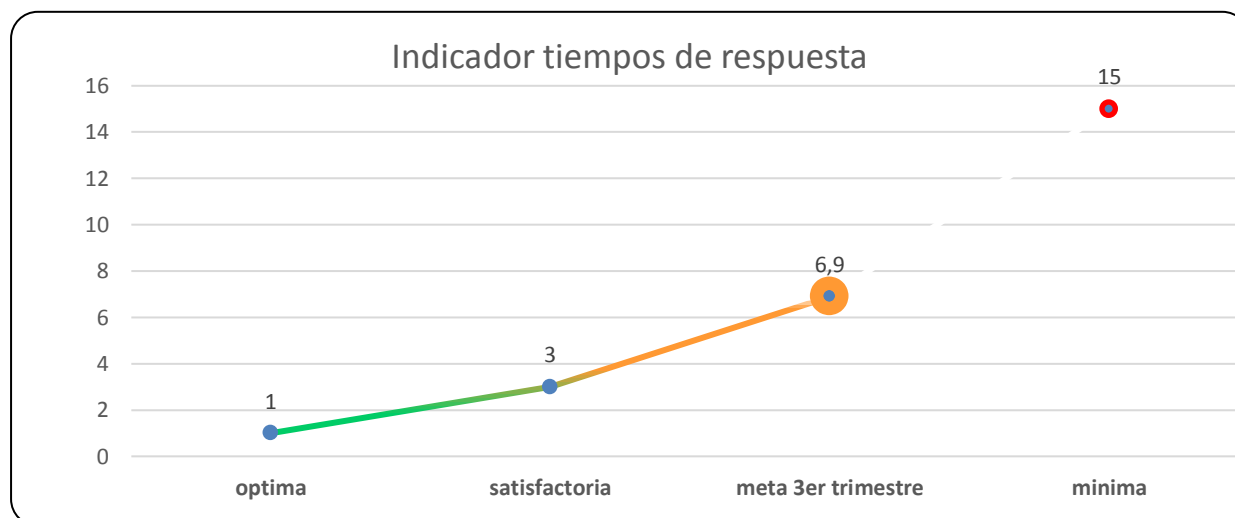
A continuación se relaciona el indicador en tiempos de respuesta sobre los requerimientos respondidos durante el tercer trimestre del 2022. Según las siguiente tabla.

<b>Fórmula para calcular el indicador</b>	suma días de respuesta	
	Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias respondidas	

<b>Meta del indicador.</b>	Mínima	Satisfactoria
	15	3

Según lo anterior se toman los siguientes datos

Suma días de respuesta	656	Indicador tiempos de respuesta	<b>6,9</b>
Total de solicitudes respondidas	95		



Grafica 08: indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.





### 3.8 CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS MODULO PQRSD

Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSD		
Proceso al que se asigna	Asunto	Cant
Dirección de Interacción Social	solicitud en no pago por servicios de apoyo en concurso ICBF	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	solicitud de Reembolso	2
Oficina de Pagaduría	solicitud de Reembolso	2
Oficina de Pagaduría	Solicitud en trámite de saldo a favor	2
Registro y control Académico	inconveniente en plataforma	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Inconveniente para cargar documento de descuento electoral	1
Registro y control Académico	Solicitud de información estado académico	1
Oficina de Pagaduría	solicitud en certificado de ingresos y retenciones	1
Oficina de Admisiones Registro y control Académico	solicitud en certificado no tramitado	1
Oficina de Educación Continuada	Solicitud en inscripción a diplomado	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	solicitud en liquidación de matrícula financiera	1
Registro y control Académico	Solicitud en Matrícula Académica	1
Bienestar Universitario	solicitud en no aceptación a servicio de alimentación	1
Oficina de Pagaduría	solicitud en revisión de pago de matrícula realizado	1
Registro y control Académico	solicitud revisión enlaces tramites en plataforma .gov.co	1
Total		21

Tabla 8: Relación quejas interpuestas a través del módulo institucional PQRSD, y dependencias a las cuales fueron asignadas.

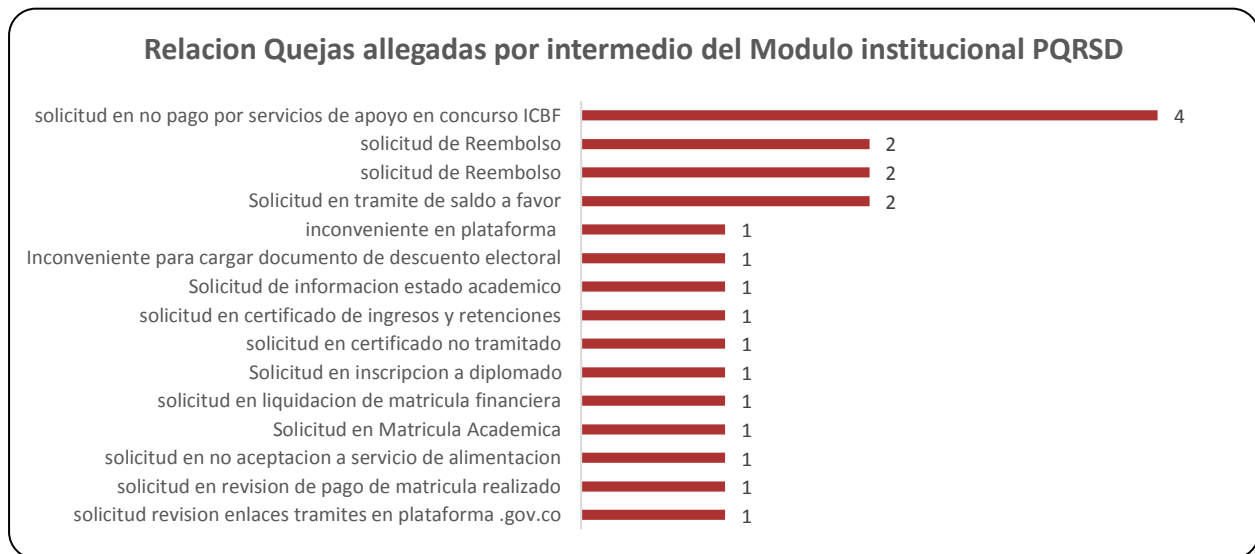


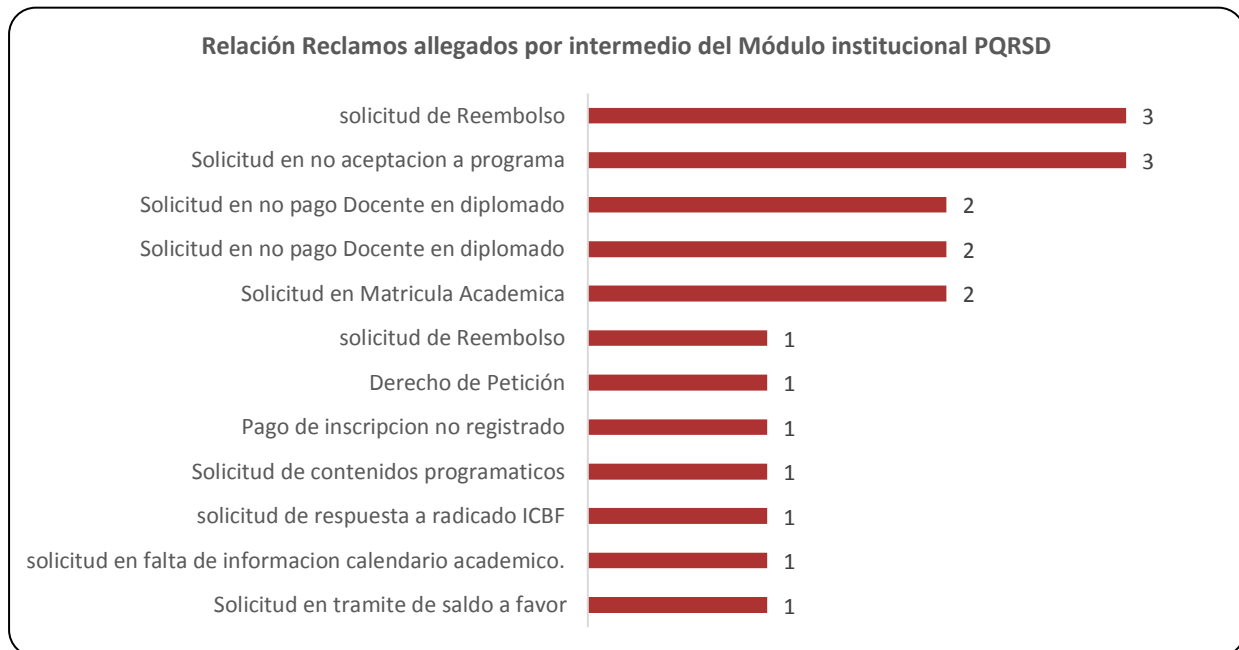
Tabla 8: clasificación **Quejas** recepcionadas a través del módulo Institucional PQRSD

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, de estas quejas, 20 se encuentran en estado Resuelto y uno (1) en estado de trámite por las dependencias a las cuales fueron asignados.



Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional PQRSD		
Proceso al que se asigna	Asunto	Cant
Oficina de Pagaduría	solicitud de Reembolso	3
Oficina de Admisiones Registro y control Académico	Solicitud en no aceptación a programa	3
Facultad de Artes y humanidades	Solicitud en no pago Docente en diplomado	2
Oficina de Pagaduría	Solicitud en no pago Docente en diplomado	2
Oficina de Admisiones Registro y control Académico	Solicitud en Matricula Académica	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	solicitud de Reembolso	1
Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia	Derecho de Petición	1
Oficina de Admisiones Registro y control Académico	Pago de inscripción no registrado	1
Facultad de Educación	Solicitud de contenidos programáticos	1
Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia	solicitud de respuesta a radicado ICBF	1
Vicerrectoría Académica	Solicitud en falta de información calendario académico.	1
Oficina de Pagaduría	Solicitud en trámite de saldo a favor	1
	Total	19

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



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

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, de estos reclamos, 18 se encuentran en estado Resuelto y uno (1) en estado de trámite por las dependencias a las cuales fueron asignados.





#### 4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

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

Fecha 11 de agosto

Remitido al correo: [servicioalciudadano@sena.edu.co](mailto:servicioalciudadano@sena.edu.co)

Asunto: Solicitud Aprendices etapa practica Sena.

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

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

#### 6. CONCLUSION

Durante el tercer trimestre de 2022, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, en general se allegaron 4780 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 4780 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2022, 4777 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Tres (3) 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.