



**INFORME RELACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF  
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
PRIMER SEMESTRE 2019**

| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO         | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------|
| P-0001             | 17/01/2019          | EDGAR STIVEN PATIÑO CARDENAS    | 18/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0002             | 18/01/2019          | EDGAR STIVEN PATIÑO CARDENAS    | 18/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0005             | 25/01/2019          | KAREN SOFIA OVIEDO MORENO       | 29/01/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| I-0006             | 27/01/2019          | ERIKA KATHERIN NIÑO ARÉVALO     | 28/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0007             | 28/01/2019          | KAREN SABRINA MENDEZ COLL       | 29/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0008             | 28/01/2019          | ANGIE ALBARRACIN                | 29/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0009             | 28/01/2019          | YERLDINE LOTERO LONDOÑO         | 29/01/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| I-0012             | 31/01/2019          | JHONATAN                        | 7/02/2019          | RESUELTO (6 DÍAS)   |
| P-0013             | 3/02/2019           | ANA YAHAIRA LANDAZÁBAL          | 14/02/2019         | RESUELTO (9 DÍAS)   |
| P-0015             | 4/02/2019           | ANGIE VALENCIA                  | 7/02/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0016             | 5/02/2019           | ELYS GUTIÉRREZ PARDO            | 13/02/2019         | RESUELTO (6 DÍAS)   |
| P-0017             | 6/02/2019           | ANA YAHAIRA LANDAZÁBAL          | 14/02/2019         | RESUELTO (6 DÍAS)   |
| P-0018             | 6/02/2019           | LISETTE VIVIANA RAMIREZ FONSECA | 20/02/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| P-0019             | 8/02/2019           | ANA YAHAIRA LANDAZÁBAL          | 14/02/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| I-0020             | 15/02/2019          | INEM JOSE EUSEBIO CARO          | 28/02/2019         | RESUELTO (9 DÍAS)   |
| P-0022             | 20/02/2019          | HERALDI FERNEI TORRES LADINO    | 27/02/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO                                | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|--|--------------------|---------------------|
| I-0023             | 20/02/2019          | EDUARDO  | 26/02/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| P-0024             | 20/02/2019          | YOLIMA ZUSETH CAMARGO SARMIENTO                        | 21/02/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0026             | 25/02/2019          | ERLIN JOSÉ MAYO ARROYO                                 | 26/02/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0029             | 5/03/2019           | CAROLINA FLORES GAVILÁN                                | 13/03/2019         | RESUELTO (6 DÍAS)   |
| C-0032             | 7/03/2019           | EDY ACEROS   | 13/03/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| P-0033             | 7/03/2019           | SONIA MARCELA PARADA MORENO                            | 29/04/2019         |                     |
| C-0034             | 7/03/2019           | GERALMEDIC SG  | 13/03/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| I-0035             | 7/03/2019           | SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CIÉNAGA MAGDALENA | 21/03/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| P-0038             | 11/03/2019          | YOLANDA  | 13/03/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| G-0039             | 13/03/2019          | YOLIMA ZUSETH CAMARGO SARMIENTO                        | 20/03/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| P-0040             | 16/03/2019          | SERGIO ENRIQUE RUIZ CASTRO                             | 22/03/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |
| P-0045             | 18/03/2019          | MARIA NELCY JOYA DUARTE                                | 20/03/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| C-0049             | 20/03/2019          | EDY ACEROS   | 28/03/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |
| I-0050             | 26/03/2019          | ALEJANDRA VALENCIA MONROY                              | 5/04/2019          | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| C-0051             | 27/03/2019          | SEBASTIÁN DÍAZ VIVAS                                   | 28/03/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| I-0052             | 27/03/2019          | ANGIE MARGERY SUAREZ BAEZ                              | 6/06/2019          | *RESUELTO (44DÍAS)  |
| I-0053             | 27/03/2019          | JESÚS HUMBERTO GELVEZ ACEVEDO                          | 6/05/2019          | *RESUELTO (21DÍAS)  |
| P-0054             | 28/03/2019          | KAREN POVEDA CONTRERAS                                 | 3/04/2019          | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| P-0055             | 29/03/2019          | EVELIN NAYARITH  | 3/04/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| I-0056             | 29/03/2019          | SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CIÉNAGA MAGDALENA | 3/04/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO           | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| C-0057             | 29/03/2019          | JHILARI GARCIA RINCON             | 25/04/2019         | RESUELTO (14DÍAS)   |
| I-0058             | 29/03/2019          | MARCELA                           | 4/04/2019          | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| P-0059             | 29/03/2019          | JUAN DANIEL VARGAS MENA           | 10/04/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| P-0060             | 30/03/2019          | INDIRA MARÍA MARTINEZ ACUÑA       | 3/04/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0061             | 1/04/2019           | MARTHA DEYANIRA PEREZ COLON       | 20/06/2019         | *RESUELTO (51DÍAS)  |
| I-0062             | 1/04/2019           | DANIEL SANTIAGO DUARTE AVELLANEDA | 5/07/2019          | *RESUELTO (60DÍAS)  |
| P-0065             | 3/04/2019           | RICKY CETINA HERNÁNDEZ            | 23/04/2019         | RESUELTO (12 DÍAS)  |
| P-0067             | 3/04/2019           | SEBASTIÁN FUENTES                 | 3/05/2019          | *RESUELTO (16DÍAS)  |
| P-0068             | 4/04/2019           | JORGE OCHOA                       | 5/04/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0069             | 4/04/2019           | VALENTINA GOMEZ                   | 29/04/2019         | RESUELTO (11DÍAS)   |
| P-0070             | 5/04/2019           | MILDRED VIVIANA VERGARA GUTIERREZ | 10/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0071             | 5/04/2019           | SILVIA ALVAREZ                    | 10/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| I-0072             | 6/04/2019           | CLAUDIA CHAPARRO AYALA            | 23/04/2019         | RESUELTO (13 DÍAS)  |
| I-0074             | 8/04/2019           | LUIS CARLOS GONZÁLEZ REYES        | 10/04/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| I-0075             | 9/04/2019           | FRANCY YAMILE VARELA SUAREZ       | 23/04/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| G-0076             | 9/04/2019           | JHON EDISON LOZANO ROJAS          | 23/04/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| P-0077             | 9/04/2019           | JOSE LUIS BLANCO HERNANDEZ        | 29/04/2019         | RESUELTO (12 DÍAS)  |
| G-0078             | 10/04/2019          | JOSÉ YECID MORENO VILLAMIZAR      | 11/04/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0079             | 10/04/2019          | YERIS TATIANA NUÑEZ BERNAL        | 11/04/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| I-0080             | 10/04/2019          | LUIS CARLOS GONZÁLEZ REYES        | 15/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0082             | 10/04/2019          | OSCAR HOMERO GARCIA GALEANO       | 15/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0084             | 10/04/2019          | EVELIN                            | 15/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO                                | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|--|--------------------|---------------------|
| C-0085             | 11/04/2019          | ANDRÉS FELIPE AGUDELO MONTOYA                          | 15/04/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| C-0086             | 11/04/2019          | HENRY ALFREDO GARCÍA PALACIO                           | 25/04/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| G-0087             | 12/04/2019          | LENAR LOZANO MONCALEANO                                | 23/04/2019         | RESUELTO (5DÍAS)    |
| C-0090             | 18/04/2019          | ANDREA DIAZ  | 24/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0092             | 22/04/2019          | ANA ISABEL CARRILLO VELASCO                            | 24/04/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| C-0096             | 2/05/2019           | CLINICA DEL CESAR                                      | 2/05/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0097             | 3/05/2019           | ANDREA LIZETH NAVARRETE CARDENAS                       | 9/05/2019          | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| I-0098             | 6/05/2019           | SECRETARIA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE CIÉNAGA MAGDALENA | 15/05/2019         | RESUELTO (7 DÍAS)   |
| I-0099             | 7/05/2019           | ANDRES GARCIA  | 9/05/2019          | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| P-0100             | 8/05/2019           | DIANA MARCELA DUARTE ROJAS                             | 20/05/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| P-0101             | 9/05/2019           | DIANA MILENA RUBIO BERANO                              | 14/05/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| I-0102             | 15/05/2019          | DIEGO EDUARDO RIOS                                     | 16/05/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0104             | 24/05/2019          | MARIA CAMILA TIQUE RINCON                              | 28/05/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| C-0105             | 24/05/2019          | NATALI GARZON OLIVARES                                 | 28/05/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| P-0106             | 27/05/2019          | MARIA CAMILA TIQUE RINCON                              | 28/05/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0108             | 27/05/2019          | MIRLEIS HERRERA DE LA HOZ                              | 12/06/2019         | RESUELTO (11 DÍAS)  |
| P-0109             | 28/05/2019          | JOSEPH   | 12/06/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| P-0110             | 28/05/2019          | WILMER JOSE JARABA FREITER                             | 12/06/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| C-0111             | 30/05/2019          | NATALI GARZON OLIVARES                                 | 12/06/2019         | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| P-0112             | 30/05/2019          | OSCAR HOMERO GARCIA GALEANO                            | 31/05/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO           | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| P-0113             | 30/05/2019          | JORGE OSWALDO MONSALVE CARDENAS   | 13/06/2019         | RESUELTO (9 DÍAS)   |
| P-0114             | 31/05/2019          | OMAR SILVA RAMÍREZ                | 19/06/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| C-0116             | 3/06/2019           | EDUARDO HERRERÑO OTERO            | 5/06/2019          | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| I-0117             | 5/06/2019           | NICOL ZAMORA                      | 19/06/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| C-0118             | 5/06/2019           | ZARITH YOSVEIDY LEAL MIRANDA      | 6/06/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0119             | 5/06/2019           | OSCAR HOMERO GARCIA GALEANO       | 6/06/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| P-0120             | 6/06/2019           | SINDY SUAREZ GARCIA               | 11/06/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| P-0121             | 6/06/2019           | OSCAR HOMERO GARCIA GALEANO       | 10/06/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| C-0122             | 18/06/2019          | SINDY BARACALDO                   | 19/07/2019         | RESUELTO (21 DÍAS)  |
| P-0123             | 19/06/2019          | YESSICA ARBOLEDA DURÁN            | 5/07/2019          | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| G-0124             | 20/06/2019          | BELKIS SHAKIRA MORALES            | 20/06/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| I-0125             | 26/06/2019          | EMMANUEL SERRANO                  | 19/07/2019         | RESUELTO (16 DÍAS)  |
| I-0126             | 26/06/2019          | EMMANUEL SERRANO                  | 27/06/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0127             | 26/06/2019          | LIZETH NATHALY VANEGAS            | 27/06/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| C-0128             | 26/06/2019          | MARLON DAVID ARCILA VANEGAS       | 18/07/2019         | RESUELTO (15 DÍAS)  |
| P-0129             | 27/06/2019          | LIZBETH NATALIA MANRIQUE CALDERON | 4/07/2019          | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| Q-0000             | 16/01/2019          | MARYI LILIANA SOLAQUE RIVEROS     | 18/01/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| Q-0003             | 22/01/2019          | LORENA                            | 29/01/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |
| Q-0010             | 28/01/2019          | SONIA TORRES                      | 7/02/2019          | RESUELTO (8 DÍAS)   |
| Q-0025             | 22/02/2019          | BLADIMIR PEREZ NIÑO               | 26/02/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| Q-0027             | 27/02/2019          | IVAN RICARDO TOLOZA BATECA        | 23/04/2019         | *RESUELTO (33 DÍAS) |
| Q-0030             | 6/03/2019           | JOSE LUIS MENDOZA GONZALEZ        | 20/03/2019         | RESUELTO (10 DÍAS)  |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO            | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------|---------------------|
| Q-0031             | 6/03/2019           | JOSE LUIS MENDOZA GONZALEZ         | 13/03/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |
| Q-0036             | 7/03/2019           | MAXWEL YULIAN SALCEDO LOPEZ        | 20/03/2019         | RESUELTO (9 DÍAS)   |
| Q-0063             | 1/04/2019           | TERESA LUCIA BALDION ACEVEDO       | 5/04/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| Q-0081             | 10/04/2019          | SUPER MIO EXPRESS SAS              | 23/04/2019         | RESUELTO (7 DÍAS)   |
| Q-0088             | 17/04/2019          | MARIA DE LOS ANGELES LOPEZ LIZCANO | 30/04/2019         | RESUELTO (7 DÍAS)   |
| Q-0103             | 22/05/2019          | MICHELLE LORAIN RIVERA SEGURA      | 23/05/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| R-0011             | 30/01/2019          | MAURICIO PABÓN FLOREZ              | 7/02/2019          | RESUELTO (6 DÍAS)   |
| R-0028             | 28/02/2019          | ADRIÁN                             | 26/03/2019         | RESUELTO (17 DÍAS)  |
| R-0037             | 7/03/2019           | SILVIA GERALDIN                    | 13/03/2019         | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| R-0064             | 2/04/2019           | CAROL MELISSA MORENO ACOSTA        | 8/04/2019          | RESUELTO (4 DÍAS)   |
| R-0066             | 3/04/2019           | GONZALO ALBERTO QUINTERO ARIAS     | 8/04/2019          | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| R-0073             | 6/04/2019           | JUANA VALENTINA                    | 10/04/2019         | RESUELTO (3 DÍAS)   |
| R-0083             | 11/04/2019          | GISELA PAOLA ANGULO NIEBLES        | 15/04/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| R-0089             | 17/04/2019          | ANDRES FELIPE AGUDELO MONTOYA      | 26/04/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |
| R-0091             | 21/04/2019          | ALEXANDER AGUILAR ALBARRACÍN       | 22/04/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| R-0107             | 27/05/2019          | CAMILO ALEXIS CASTILLO             | 29/05/2019         | RESUELTO (2 DÍAS)   |
| S-0004             | 23/01/2019          | RICHARD MAURICIO GELVEZ PINZÓN     | 6/02/2019          | RESUELTO (10 DÍAS)  |
| S-0014             | 4/02/2019           | LILIANA MARIA                      | 5/02/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| S-0093             | 28/04/2019          | ANTONIO STALIN GARCÍA RÍOS         | 8/05/2019          | RESUELTO (7 DÍAS)   |
| S-0094             | 28/04/2019          | ANTONIO STALIN GARCÍA RÍOS         | 12/06/2019         | RESUELTO (31 DÍAS)  |
| S-0095             | 29/04/2019          | ALMA MATTER                        | 30/04/2019         | RESUELTO (1 DÍAS)   |



| NÚMERO DE RADICADO | FECHA DE RADICACIÓN | NOMBRE DEL PETICIONARIO   | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------------|---------------------|---------------------------|--------------------|---------------------|
| D-0115             | 3/06/2019           | MAYCOL RODRIGUEZ GERONIMO | 4/06/2019          | RESUELTO (1 DÍAS)   |
| F-0021             | 18/02/2019          | MAICOL QUINTERO AMAYA     | 25/02/2019         | RESUELTO (5 DÍAS)   |

### OBSERVACION

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que fueron resueltas fuera del tiempo legalmente establecido, fue debido a falla generada en el sistema de alertas a los correos de las dependencias las cuales les correspondió emitir dicha respuesta. Se adjunta el concepto técnico abajo relacionado por parte del Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico de nuestra institución.



## Solicitud Concepto Técnico Estado Plataforma de PQRSDF



Director CIADTI

Hoy, 9:14 a.m.

Atención al Ciudadano Universidad de Pamplona

Responder

Doctora  
Sandra Marcela Cabeza Mogollón  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia  
Universidad de Pamplona.

Respetuoso saludo.

Conforme a la solicitud del asunto del Estado de la Plataforma de PQRSDF, de acuerdo a la revisión técnica del equipo de infraestructura y soporte tecnológico en el período del primer semestre de 2019, el servidor de correo que presta el servicio de envío de correo a la aplicación PQRSDF presentó inestabilidad y fallas que afectaron el servicio de dicha aplicación. Adicionalmente se identificó que dicho servicio bloqueaba algunas de las cuentas de hotmail y gmail por razones de reglas que estaban establecidas por defecto. El equipo técnico tomó la acción correctiva respectiva realizando la migración a un nuevo servicio de correo electrónico basado en la plataforma Office 365 institucional para garantizar el servicio a la aplicación y no se vuelva a presentar la situación que causó la falla temporal manifestada y preventivamente se actualizó el servidor de aplicaciones que despliega la aplicación PQRSDF para garantizar un óptimo funcionamiento del servicio.

Atentamente,

Avilio Villamizar  
Director CIADTI  
Universidad de Pamplona

**Universidad de Pamplona**

Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

**¡Estoy Comprometido con la Acreditación Institucional!**

**Siganos en twitter:** @unipamplona

**Facebook:** www.facebook.com/unipamplona

**Youtube:** Videos Unipamplona

**Escúchenos en:** 94.9 Radio Universidad de Pamplona y en 1.160 AM Radio San José de Cúcuta

**Institución de Educación sujeta a Inspección y Vigilancia del Ministerio de Educación Nacional**

Antes de imprimir este documento piense si es necesario hacerlo: **El Medio Ambiente es responsabilidad de todos.**

Sandra Marcela Cabeza Mogollón  
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSDF del primer semestre que reposan en la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia Universidad de Pamplona 2019.

DQS is member of:



Formando líderes para la construcción de un  
nuevo país en paz