



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



ANÁLISIS GENERAL PRIMER SEMESTRE PQRSD (ENERO 1 A JUNIO 30 DEL 2020)

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite llevado a cabo en la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante la Institución, durante el Primer Semestre de 2020, mediante el análisis de datos registrados en el aplicativo para tal fin suministrados por la Oficina de ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA, con el fin de verificar la adecuada atención y el cumplimiento de las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

El seguimiento se realizó a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias allegadas a la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Institución, durante el Primer Semestre de 2020, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Preámbulo; y artículo 1º y 23.
- Ley 1437 de 2011, artículos 13 y ss.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76.
- Ley 1712 de 2014

4. RESULTADOS

La Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia en cumplimiento de las funciones establecidas en el Acuerdo 017 del 22 abril del 2016 Art.4, se permite presentar el informe de atención a las PQRSD, correspondiente al Primer Semestre de 2020. La información mostrada en el presente informe corresponde al análisis de datos realizado sobre el



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



consolidado electrónico arrojado por “MODULO PQRSD”, así mismo a través del seguimiento a los requerimientos allegados por correo electrónico, vía telefónica y chat. Información que reposa en el archivo de la dependencia.

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2020 se registraron un total de 3753 requerimientos. Los canales de ingreso utilizados para allegar las solicitudes y el número de radicados por cada uno de éstos se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSD

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD				
Canal Atención	Cantidad	Porcentaje %	Tramitadas	No tramitadas
Módulo PQRSD	176	5%	176	0
Línea telefónica	1278	34%	1278	0
Chat	312	8%	312	0
Correo electrónico	1987	53%	1987	0
TOTAL	3753	100%	3753	0

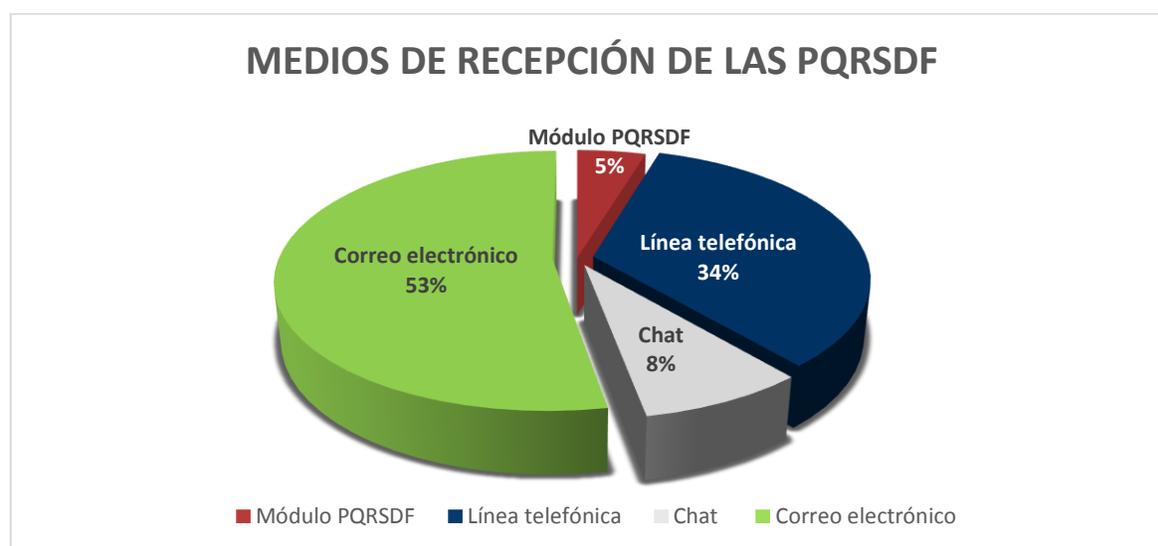


Figura 1: medios de recepción PQRSD general primer semestre 2020



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



5. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el Primer Semestre del 2020 no se presentaron solicitudes para ser trasladadas a otras instituciones.



Grafica 02: PQRSD que fueron trasladadas a otras instituciones durante el primer semestre 2020

6. CONCLUSION

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 3753 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que de los 3753 radicados entre 1 de enero y 30 de junio de 2020, los cuales 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





ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



garantizar el servicio de atención al ciudadano, por los diferentes canales disponibles, en donde se han fortalecido los virtuales.

SANDRA MARCELA CABEZA MOGOLLON
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia
Universidad de Pamplona



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