



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

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

Dentro los canales de comunicación para éste tercer trimestre el más utilizado por la comunidad en general fue a través del canal de correo electrónico

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Correo	1891	76%	902	989
Línea telefónica	99	4%	99	0
Módulo PQRSD	374	15%	292	82
Chat	134	5%	19	115
TOTAL	2498	100%	1312	1186

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

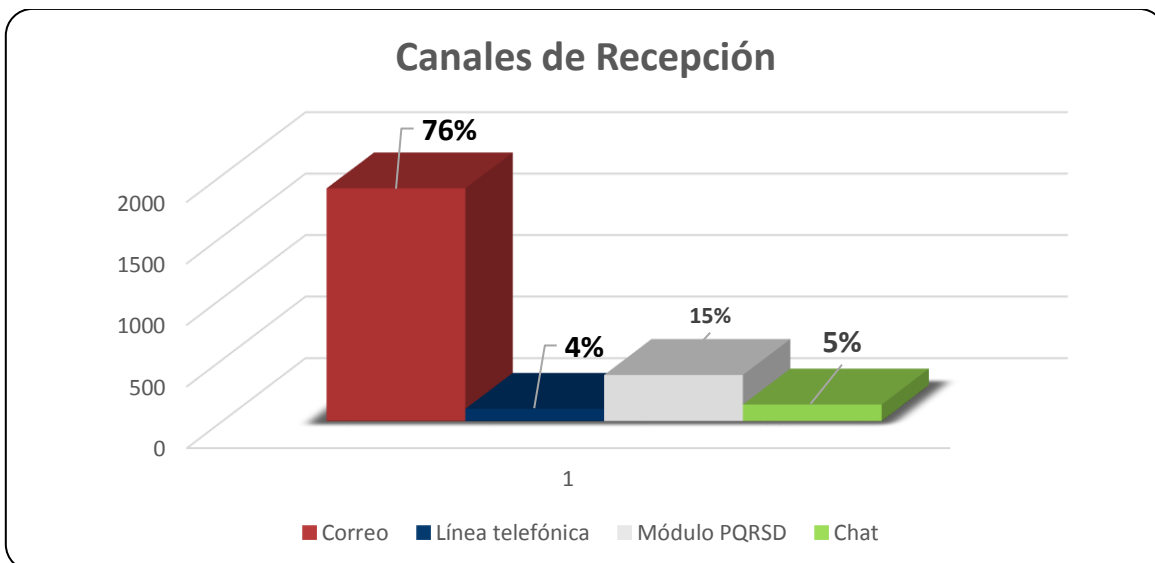


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT tercer trimestre 2020



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



2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSDF

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCIÓN GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Académico	1204	48,2%	672	532
Administrativo	690	27,6%	335	355
Financiero	598	23,9%	305	293
Calidad del servicio	6	0,2%	0	6
TOTAL	2498	100%	1312	1186

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

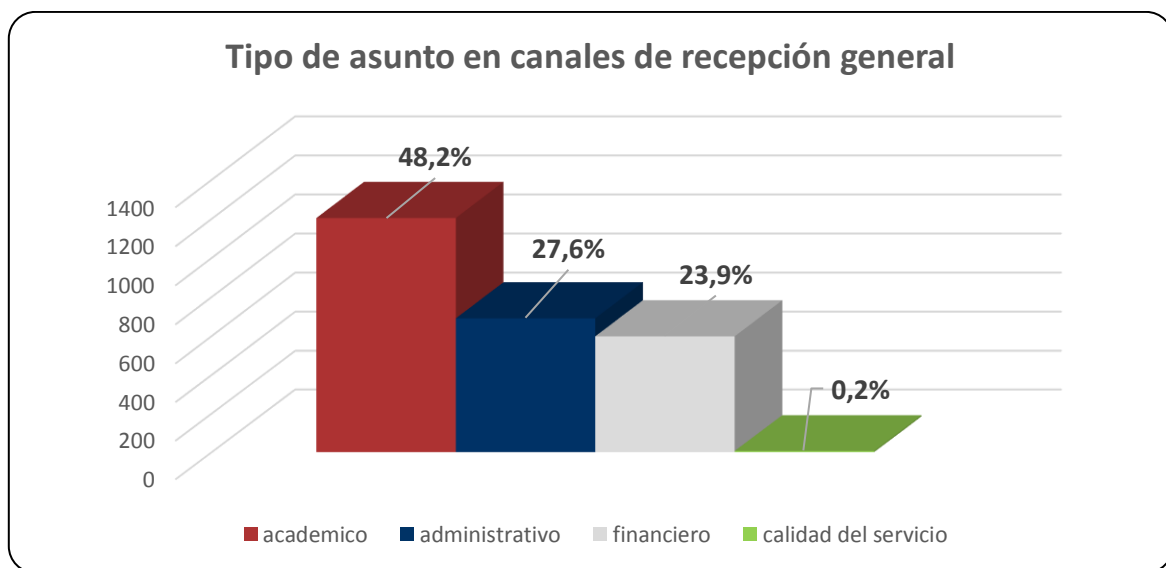


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Se evidencia que los temas referentes al asunto académico son los más representativos entre las partes interesadas.



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

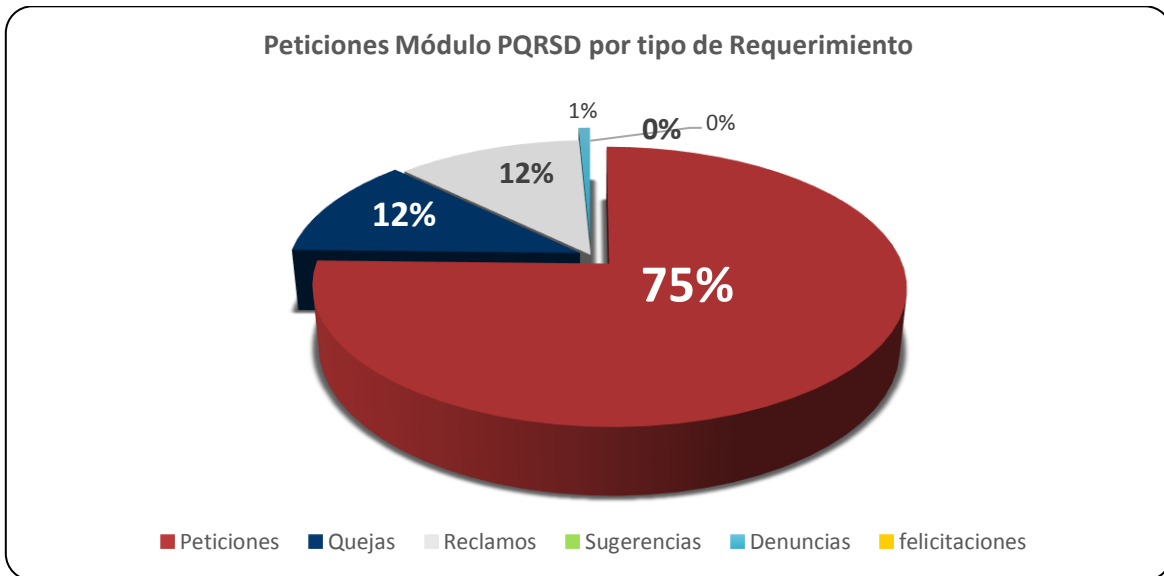


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Peticiones	101	75%	16	85
Quejas	16	12%	2	14
Reclamos	16	12%	1	15
Sugerencias	0	0%	0	0
Denuncias	1	1%	0	1
felicitaciones	0	0	0	0
Total	134	100%	19	115

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"

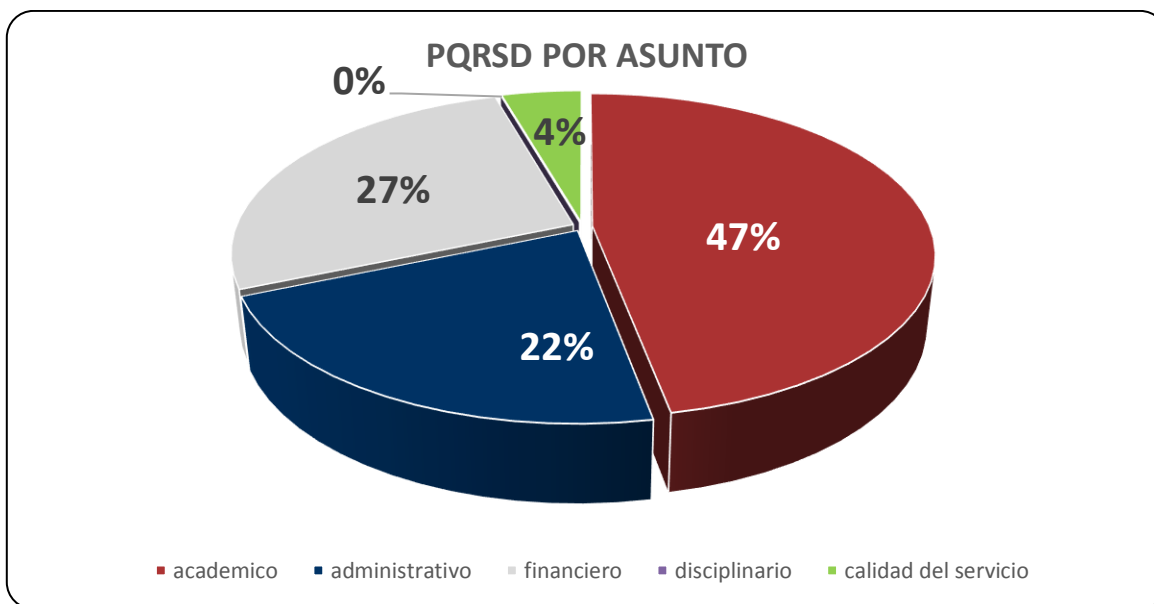
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Académico	63	47%	11	52
Administrativo	29	22%	6	23
Financiero	36	27%	2	34
Disciplinario	0	0%	0	0
Calidad del servicio	6	4%	0	6
Total	134	100%	19	115

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 fueron los de tipo académico siguiendo los administrativos.



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

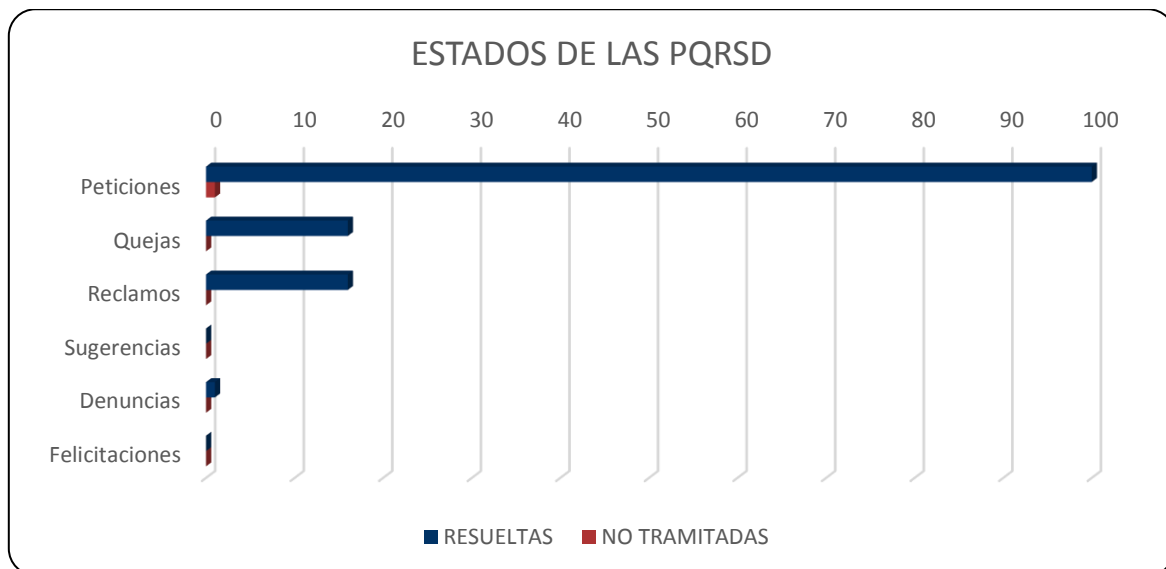


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

Atención al Ciudadano en el periodo del 01 de julio al 30 de septiembre de 2020 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 134 requerimientos de la cuales 133 fueron resueltas por las diferentes dependencias. Y 1 (una) se encuentra en estado de traslado, por encontrarse dentro de los términos.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	100	75%	1	1%
Quejas	16	12%	0	0%
Reclamos	16	12%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%
Denuncias	1	1%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%
Total	133	99%	1	1%

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



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



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 INTERPUESTA POR EL MÓDULO PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
Apoyo y Seguimiento al Egresado	2
Asesoría Jurídica	1
Atención al Ciudadano	19
Bienestar Universitario	2
Comunicación y Prensa	1
Coordinación CREAD	1
CREAD Boyacá	1
Facultad de Artes y humanidades	7
Facultad de Ciencias Económicas	2
Facultad de Educación	1
Facultad de ingenierías y arquitectura	1
Gestión de Pagaduría Y Tesorería	19
Gestión de Talento Humano	5
Gestión Proyectos	2
infraestructura Tecnológica	4
Registro y Control Académico	44
Secretaría General	2
Vicerrectoría Académica	5
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	13
Vicerrectoría de Investigaciones	2
Total	134

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



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



3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

133 PQRSD, fueron tramitadas a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. 1 en estado no tramitado por encontrarse dentro de los términos para su respuesta.

APOYO Y SEGUIMIENTO AL EGRESADO						
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%

ASESORIA 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%

ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	16	84%	16	84%	0	0%
Quejas	2	11%	2	11%	0	0%
Reclamos	1	5%	1	5%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	19	100%	0	0%





BIENESTAR UNIVERSITARIO						
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%

COMUNICACIÓN Y PRENSA						
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%
Total	1	100%	1	100%	0	0%

COORDINACION CREAD						
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%

CREAD BOYACÁ						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	100%	0	0%	1	100%
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%	0	0%	0	100%



"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	7	100%	7	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	7	100%	7	100%	0	0%

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS						
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%

FACULTAD DE EDUCACION						
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 INGENIERIAS 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%
Total	1	100%	1	100%	0	0%



"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!



GESTION DE PAGADURIA Y TESORERIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	11	58%	11	58%	0	0%
Quejas	2	11%	2	11%	0	0%
Reclamos	5	26%	5	26%	0	0%
Sugerencias	1	5%	1	5%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	19	100%	19	100%	0	0%

GESTION DE TALENTO HUMANO						
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%

GESTION PROYECTOS						
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%

INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	50%	2	50%	0	0%
Quejas	2	50%	2	50%	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	4	100%	4	100%	0	0%



"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!



REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	31	70%	31	70%	0	0%
Quejas	5	11%	5	11%	0	0%
Reclamos	8	18%	8	18%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	44	100%	44	100%	0	0%

SECRETARIA GENERAL						
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%

VICERRECTORIA ACADEMICA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	60%	3	60%	0	0%
Quejas	2	40%	2	40%	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%

VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	9	69%	9	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%
Total	13	100%	13	100%	0	0%



"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!



VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES						
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%

3.5. RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA (días hábiles)
E-0177	02/07/2020	ANA ALIDA JAIMES ESPINEL	7/07/2020	3
P-0178	06/07/2020	MARÍA PAOLA FLOREZ CUICAS	10/07/2020	4
P-0179	08/07/2020	KEVIN CANIZALES	21/07/2020	8
P-0180	08/07/2020	KEVIN CANIZALES	09/07/2020	1
R-0181	09/07/2020	HERMANN LUNA BERBESÍ	21/07/2020	7
P-0182	09/07/2020	VIDALIA HERNANDEZ SERNA	23/07/2020	9
P-0183	09/07/2020	YARID JOHANA GUTIERREZ RADA	09/07/2020	1
I-0184	12/07/2020	MARÍA PAOLA FLOREZ CUICAS	28/07/2020	11
P-0185	12/07/2020	LILIBETH GUERRERO TRIANA	13/07/2020	1
I-0186	13/07/2020	CARLOS ANDRES	14/07/2020	1
G-0187	13/07/2020	JOSE ORLANDO BLANCO ALVAREZ	04/08/2020	15
Q-0188	13/07/2020	LUZ ARIANA GALVIS ARDILA	19/08/2020	19
P-0189	14/07/2020	WILSON ANDRES OCAMPO CARDOZO	15/07/2020	1
P-0190	14/07/2020	LUZ NANCY VILLAMIZAR PEDRAZA	29/07/2020	10
P-0191	15/07/2020	NICOLAS MARTINEZ LUNA	16/07/2020	1
R-0192	16/07/2020	LUZ ANDREINA RUIZ RODRIGUEZ	28/07/2020	7
I-0193	16/07/2020	MARIA MÓNICA GALVIZ FORERO	17/07/2020	1
P-0194	16/07/2020	SHIRLEY MENDOZA GRANADOS	21/07/2020	2
P-0195	17/07/2020	ROYER ARLEY RODRIGUEZ TRIANA	21/07/2020	1
C-0196	19/07/2020	HELEN RIVERA	21/07/2020	1
R-0197	20/07/2020	ISYS VALENTINA ALARCÓN DÍAZ	28/07/2020	6
P-0198	21/07/2020	MARIA ORQUIDEA HENCKER GONZALEZ	21/07/2020	1
R-0199	21/07/2020	ANA MARIA SANTOS SERPA	04/08/2020	10



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!



R-0200	22/07/2020	DIEGO ANDRES CABRERA MENDEZ	04/08/2020	9
P-0201	22/07/2020	JOSE DANIEL MEDINA ALBARRACIN	28/07/2020	4
Q-0202	22/07/2020	ANGIE JULIANA ANAYA RINCON	02/09/2020	7
G-0203	23/07/2020	MIGUEL ANGEL PEREZ	23/07/2020	1
D-0204	23/07/2020	MARIA VICTORIA GUANARE PALENCIA	06/08/2020	10
Q-0205	24/07/2020	ADRIANA CAROLINA ORTIZ	28/07/2020	2
I-0206	25/07/2020	JOCELYNE DINALECK ESTUPIÑAN HERRERA	27/07/2020	1
P-0207	27/07/2020	NICOLÁS VALLE MARTÍNEZ	10/08/2020	9
I-0208	27/07/2020	DANIEL	28/07/2020	1
P-0209	28/07/2020	OSCAR DANIEL BEDOYA IQUIRA	29/07/2020	1
R-0210	28/07/2020	OSCAR DANIEL BEDOYA IQUIRA	29/07/2020	1
P-0211	28/07/2020	MARÍA PAOLA FLOREZ CUICAS	29/07/2020	1
C-0212	29/07/2020	DANIEL RICARDO CORTÉS GARZÓN	07/09/2020	26
Q-0213	30/07/2020	MARIA ANDRADE	12/08/2020	8
P-0214	30/07/2020	ANGEL RAFAEL CELEDON SOLANO	14/08/2020	10
P-0215	30/07/2020	GERALDINE NATHALIA MANTILLA VERA	14/08/2020	10
I-0216	30/07/2020	VANESSA MELLER	10/08/2020	6
I-0217	31/07/2020	HEDER ASDRUBAL MONTAÑEZ VALENCIA	03/08/2020	1
G-0218	31/07/2020	ANGELA XIMENA SOLIS ALVAREZ	26/08/2020	16
P-0219	01/08/2020	DIEGO STEVAN PARADA LEAL	04/08/2020	2
P-0220	01/08/2020	FRANCISCO MOLINA CUADROS	15/08/2020	9
P-0221	02/08/2020	YESSICA MARCELA REINA RIOS	11/08/2020	6
P-0222	03/08/2020	ANGELA XIMENA SOLIS ALVAREZ	10/08/2020	4
P-0223	03/08/2020	ANGELA XIMENA SOLIS ALVAREZ	09/09/2020	3
Q-0224	03/08/2020	YOLIMA MENDOZA CRUZ	04/08/2020	1
R-0225	03/08/2020	YOLIMA MENDOZA CRUZ	06/08/2020	3
P-0226	04/08/2020	JORGE HERNANDO CABRERA ROJAS	05/08/2020	1
Q-0227	04/08/2020	YOLIMA MENDOZA CRUZ	06/08/2020	2
C-0228	05/08/2020	CECILIA ANGELICA ESQUIVEL SALAS	06/08/2020	1
P-0229	06/08/2020	ANGIE NATALIA LAGOS MANRIQUE	10/08/2020	1
P-0230	06/08/2020	ANGIE NATALIA LAGOS MANRIQUE	10/08/2020	1
P-0231	07/08/2020	FRANCISCO MOLINA CUADROS	10/08/2020	1
I-0232	10/08/2020	MARTHA VELANDIA	10/08/2020	1
P-0233	10/08/2020	HOLDUER SOTABAN	10/08/2020	1
I-0234	10/08/2020	JUAN CAMILO GALLEGU TABERA	24/08/2020	9
E-0235	11/08/2020	LISBETH MARIA BARRIOS ZARATE	11/08/2020	1
I-0236	12/08/2020	ESTUDIANTES DE DERECHO UNIPAMPLONA	19/08/2020	4
I-0237	12/08/2020	ESTUDIANTES DE DERECHO UNIPAMPLONA	19/08/2020	4
P-0238	13/08/2020	LUIS ESTEBAN ESPITIA CHICA	18/08/2020	2
P-0239	14/08/2020	JULAYNE PAOLA CASTILLO SANCHEZ	15/08/2020	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!



P-0239	14/08/2020	WILLIAM ANTONIO LOPEZ MANYOMA	18/08/2020	1
P-0240	14/08/2020	WILLIAM ANTONIO LOPEZ MANYOMA	14/08/2020	1
P-0241	14/08/2020	KELLY VANESSA BASTOS ACEVEDO	18/08/2020	1
P-0242	14/08/2020	PEDRO ADRIAN LEON	18/08/2020	1
P-0243	17/08/2020	DAVID ALEJANDRO CONTRERAS	19/08/2020	2
P-0244	18/08/2020	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO E.	19/08/2020	1
I-0245	18/08/2020	MARYANA ISABELLA ALVAREZ SANABRIA	19/08/2020	1
P-0246	18/08/2020	MARÍA PAOLA FLOREZ CUICAS	01/09/2020	10
P-0247	19/08/2020	DAVID ALEJANDRO CONTRERAS	01/09/2020	9
G-0248	20/08/2020	EGRESADOS DERECHO UNIPAMMPLONA	01/09/2020	8
Q-0249	20/08/2020	BRAHIAM STEVE JARAMILLO RUIZ	20/08/2020	1
E-0250	20/08/2020	JUAN FERNANDO GAONA VELASCO	20/08/2020	1
P-0251	21/08/2020	FRANK CARRANZA	21/08/2020	1
Q-0252	22/08/2020	OSCAR FERNEY ARDILA CONTRERAS	02/09/2020	8
R-0253	22/08/2020	OSCAR FERNEY ARDILA CONTRERAS	02/09/2020	8
P-0254	23/08/2020	LEONARDO FRANCISCO BUSTILLO E.	24/08/2020	1
I-0255	23/08/2020	ELIZABETH BARRERA	04/09/2020	10
C-0256	25/08/2020	MARIA MÓNICA GALVIZ FORERO	26/08/2020	1
I-0257	26/08/2020	G4S RISK MANAGEMENT	26/08/2020	1
P-0258	26/08/2020	JAIRO MORA	17/09/2020	16
Q-0259	26/08/2020	SAMMY DANIELA PRECIADO JIMÉNEZ	28/08/2020	2
Q-0260	27/08/2020	MARIA ANDRADE	09/09/2020	9
I-0261	27/08/2020	EGRESADOS DERECHO UNIPAMMPLONA	01/09/2020	2
P-0262	27/08/2020	NEIFY JULIANA CORREA MARFOY	28/08/2020	1
R-0263	28/08/2020	MONICA HASBLEIDY LEAL BUITRAGO	29/08/2020	1
R-0264	28/08/2020	MONICA HASBLEIDY LEAL BUITRAGO	29/08/2020	1
R-0265	28/08/2020	MONICA HASBLEIDY LEAL BUITRAGO	29/08/2020	1
G-0266	28/08/2020	VINICIO JOSE GARCIA BOHORQUEZ	06/10/2020	27
C-0267	28/08/2020	FRANCESCO ANTONIO GUTIERREZ GELVEZ	28/08/2020	1
P-0268	30/08/2020	JUNIOR MIGUEL DUARTE ROJAS	31/08/2020	1
P-0269	31/08/2020	LODWIN YESID PÉREZ OTÁLORA	04/09/2020	4
P-0270	31/08/2020	DANIEL CUADROS CARREÑO	31/08/2020	1
P-0271	31/08/2020	WILLIAM ANTONIO LOPEZ MANYOMA	31/08/2020	1
R-0272	31/08/2020	YADIS MILENA RUIZ	02/09/2020	2
C-0273	31/08/2020	YETSENIA CALDERON ESTUPIÑAN	10/09/2020	8
I-0274	01/09/2020	PAULA ANDREA SAUCEDO OCHOA	02/09/2020	1
P-0275	01/09/2020	MAYRA LIZETH ANGARITA LOPEZ	15/09/2020	10
P-0276	01/09/2020	YETSON ALIRIO JAIMES BARRERA	15/09/2020	10
R-0277	01/09/2020	DANIEL ALEJANDRO SALAS CHAUX	02/09/2020	1
Q-0278	01/09/2020	ANGIE PAOLA VALENCIA ARIAS	15/09/2020	10



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!



P-0279	02/09/2020	BRAYAN EZEQUIEL BASTO VILLAMIZAR	02/09/2020	1
Q-0280	02/09/2020	ANGEL	02/09/2020	1
Q-0281	02/09/2020	ANGEL	02/09/2020	1
P-0282	02/09/2020	FRANCISCO MOLINA CUADROS	11/09/2020	7
P-0283	03/09/2020	MARIELA PABÓN BLANCO	17/09/2020	10
P-0284	03/09/2020	WILLIAM ANTONIO LOPEZ MANYOMA	03/09/2020	1
P-0285	03/09/2020	LUISA FERNANDA FERNANDA	17/09/2020	10
G-0286	03/09/2020	EGRESADOS DERECHO UNIPAMMPLONA	15/09/2020	8
G-0287	03/09/2020	EGRESADOS DERECHO UNIPAMMPLONA	15/09/2020	8
R-0288	04/09/2020	DANIEL ALEJANDRO SALAS CHAUX	07/09/2020	1
I-0289	09/09/2020	LUCENITH PINILLA MORENO	21/09/2020	8
P-0290	09/09/2020	ALIX YANETH MONTES CALIXTO	10/09/2020	1
R-0291	10/09/2020	LAURA CURREA	10/09/2020	1
P-0292	10/09/2020	MEIRY PAOLA GUERRERO ARDILA	14/09/2020	2
P-0293	10/09/2020	MEIRY PAOLA GUERRERO ARDILA	14/09/2020	2
C-0294	11/09/2020	LABORATORIO BIOCLINICO LYE	18/09/2020	5
R-0295	11/09/2020	FRANKLIN MENDOZA FLOREZ	11/09/2020	1
I-0296	13/09/2020	LUZ HELENA TORRES S	14/09/2020	1
Q-0297	17/09/2020	DAMARIS NATHALY PABON JAIMES	17/09/2020	1
P-0298	21/09/2020	LUIS CARLOS LUNA CHACON	21/09/2020	1
Q-0299	21/09/2020	LEIVER DANIEL DEMOYA ALVIS	28/09/2020	5
P-0300	22/09/2020	LUZ MARÍA PITRE ORTEGA	07/10/2020	11
I-0301	23/09/2020	MELANY PEREZ OVALLOS	23/09/2020	1
I-0302	23/09/2020	CIRO ALFONSO PINEDA MORA	24/09/2020	1
I-0303	24/09/2020	YANETH ESPERANZA LAGUADO PARADA	29/09/2020	3
P-0304	25/09/2020	JONATHAN FERLEY SOLARTE CARVAJAL	30/09/2020	3
P-0305	26/09/2020	ROSANA PAOLA TARAZONA	29/09/2020	2
I-0306	28/09/2020	JULIO ANGEL MARIMON GAVIRIA	28/09/2020	1
P-0307	28/09/2020	EDIMER SUÁREZ GUERRERO	En tramite	
Q-0308	29/09/2020	ANTONIO STALIN GARCÍA RÍOS	06/10/2020	5
I-0309	29/09/2020	MARYANA ISABELLA ALVAREZ SANABRIA	30/09/2020	1

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles, los requerimientos que están en estado “en trámite” no se ha llevado a cabo su respectiva respuesta por encontrarse dentro de los términos legales. Y en concordancia con la Resolución 277 del 13 de abril de 2020 de la Rectoría 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

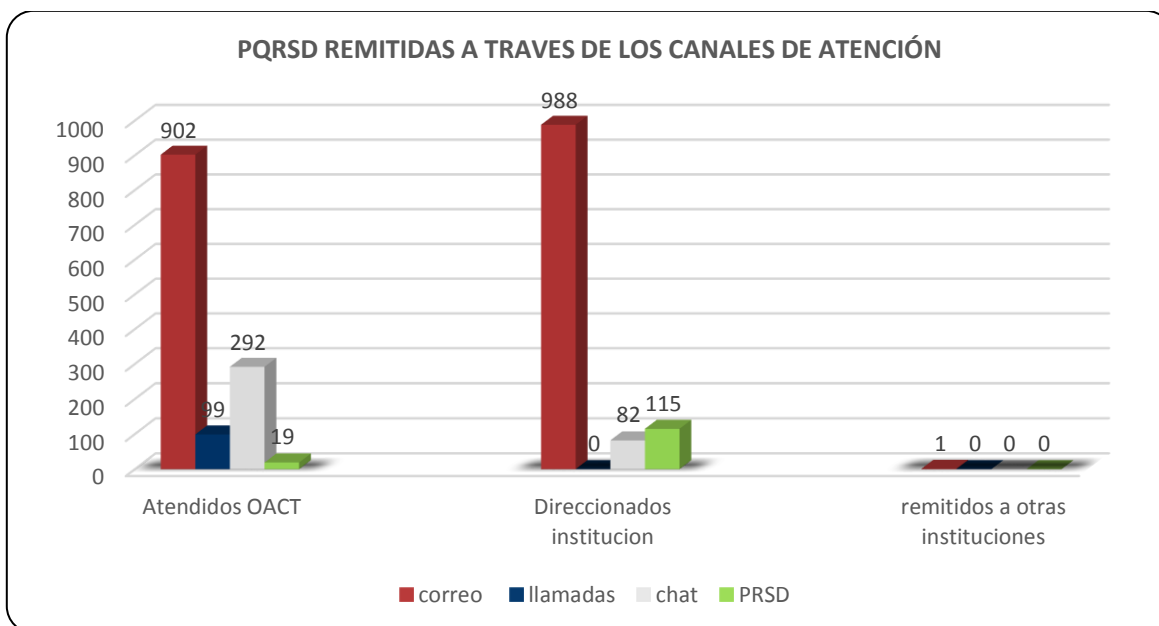


ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el Tercer Trimestre del 2020, el día 16 de Septiembre se realizó el traslado a la Institución de Educación Superior ISER. 1 (una) solicitud recepcionada a través del canal de correo electrónico, por tratarse de un tema administrativo correspondiente a esa institución.



Grafica 06: Solicitudes respondidas y trasladadas internamente, y a otras instituciones durante el tercer trimestre 2020.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre que hace referencia este informe, el día 25 de septiembre, se recibe una solicitud, por medio del canal de correo electrónico, la cual se remite a la dependencia de Secretaría General y como respuesta se niega el acceso a la información, por tratarse de un tema de derechos de reserva de datos, según lo contemplado en la ley 1712 de 2014 " Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública".



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!



6. CONCLUSION

Durante el Tercer Trimestre de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 2498 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que de las 2498 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre 1 de julio y 30 de septiembre de 2020, el total de 2497 se encuentran en estados tramitadas y respondidas, que equivale al 99.96%. Y 1 (una) con 0.04% recibida por medio del módulo PQRSD no se ha emitido su respuesta por parte de la oficina correspondiente, por encontrarse dentro de los términos de ley al cierre del respectivo informe.

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.



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!



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 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