



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 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

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 Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	6979	45,0%	3740	3239
CHAT	6752	43,6%	6738	14
MODULO PQRSD	375	2,4%	62	313
TELÉFONO	1397	9,0%	1394	3
TOTAL	15503	100%	11934	3569

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

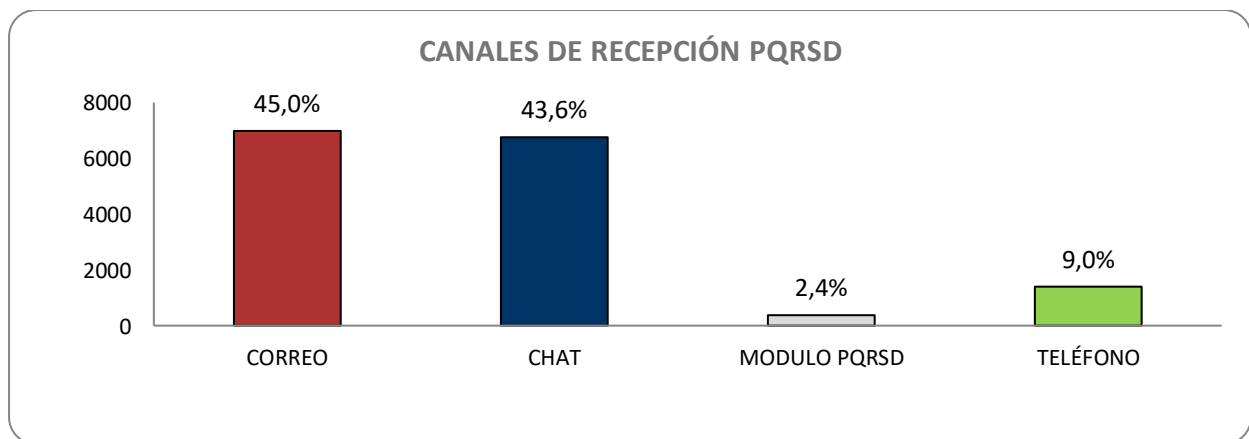


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, vigencia 2022



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



Según lo anterior se evidencia que los canales de correo y chat con un 45.0% y 43.6% son los más utilizados por las partes Interesadas, durante el periodo evaluado.

2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSDF

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSDF	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	11601	74,8%	10165	1434
Administrativo	2515	16,2%	1075	1440
Financiero	1362	8,8%	690	672
Disciplinario	3	0,0%	0	3
Calidad del servicio	22	0,1%	4	18
TOTAL	15503	100%	11934	3567

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

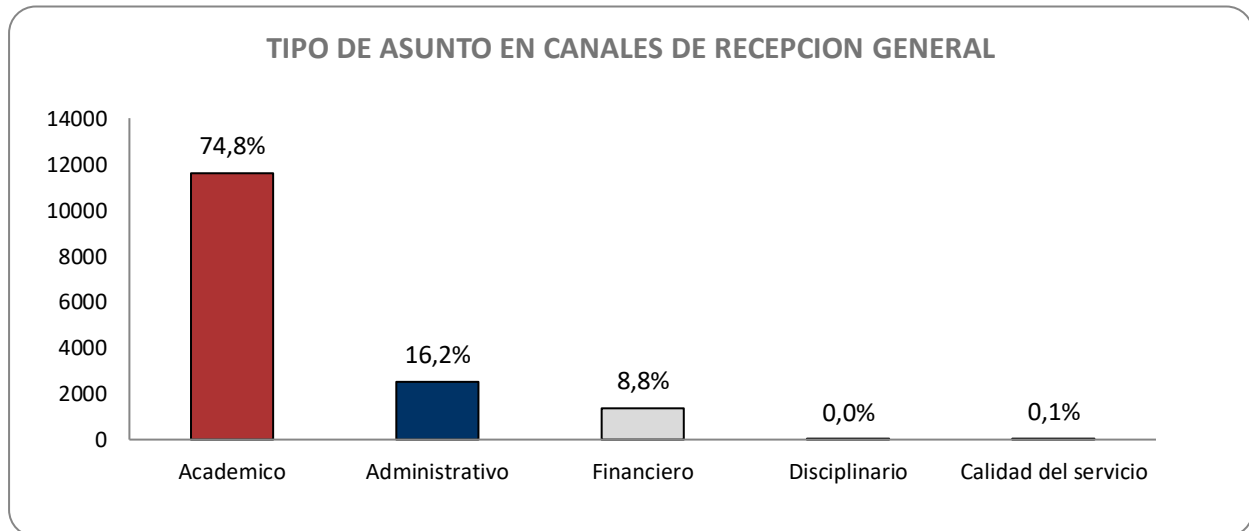


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 74,8% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 16.2% y con 8.8% los de tipo financiero.



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

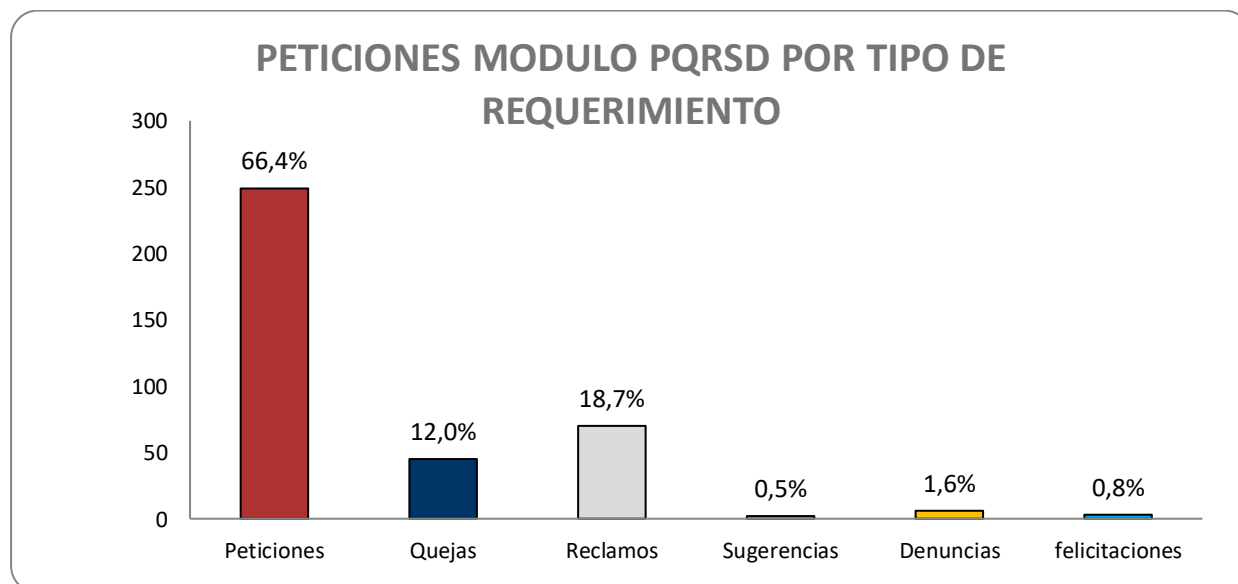


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante la vigencia 2022

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	249	66,4%	50	199
Quejas	45	12,0%	4	41
Reclamos	70	18,7%	5	65
Sugerencias	2	0,5%	0	2
Denuncias	6	1,6%	1	5
felicitaciones	3	0,8%	2	1
Total	375	100%	59	313

Tabla 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDf por tipo de requerimiento



Gráfica 3: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDf por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones con 66.4% como las más Interpuestas a través de esta herramienta. En lo correspondiente a Quejas se recibieron un promedio de 12% y reclamos 18.7%.



SC-CER96940

“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

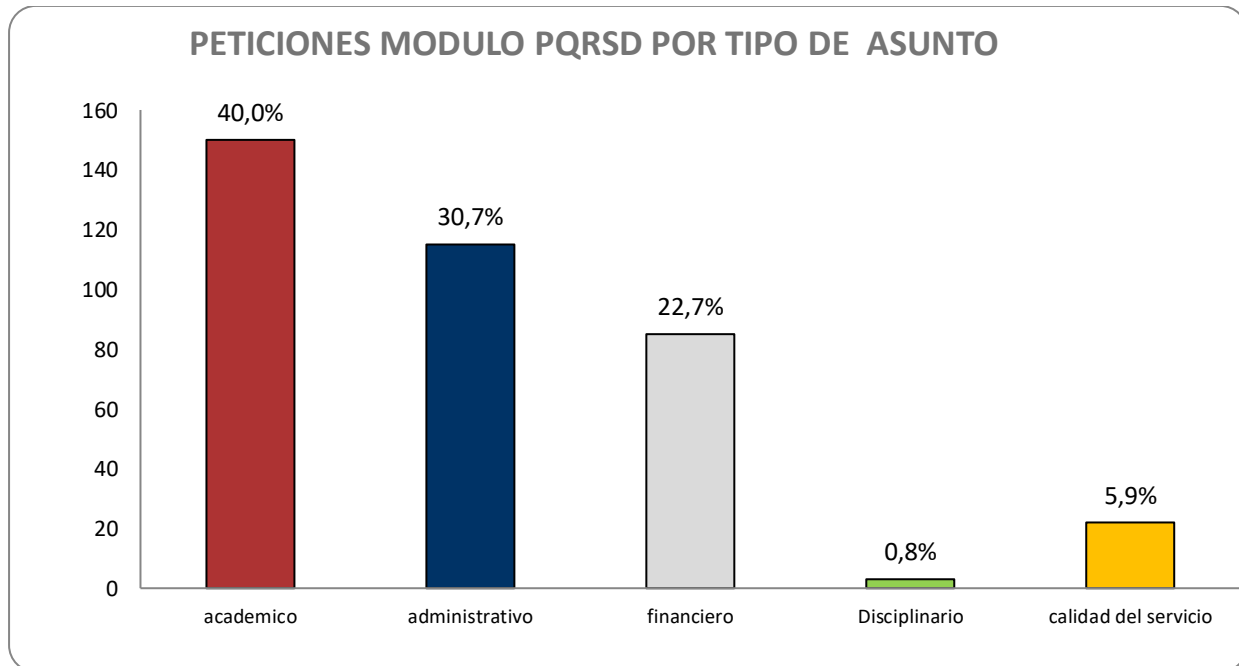
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750
 www.unipamplona.edu.co



3.1. TIPO DE ASUNTO Modulo PQRSD

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
académico	150	40,0%	33	117
administrativo	115	30,7%	21	94
financiero	85	22,7%	4	81
Disciplinario	3	0,8%	0	3
calidad del servicio	22	5,9%	4	18
Total	375	100%	62	313

Tabla 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD F por tipo de asunto



Gráfica 4: Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD F por tipo de asunto

Los asuntos más consultados durante la vigencia, por la comunidad en general a través del módulo institucional PQRSD F, fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.



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

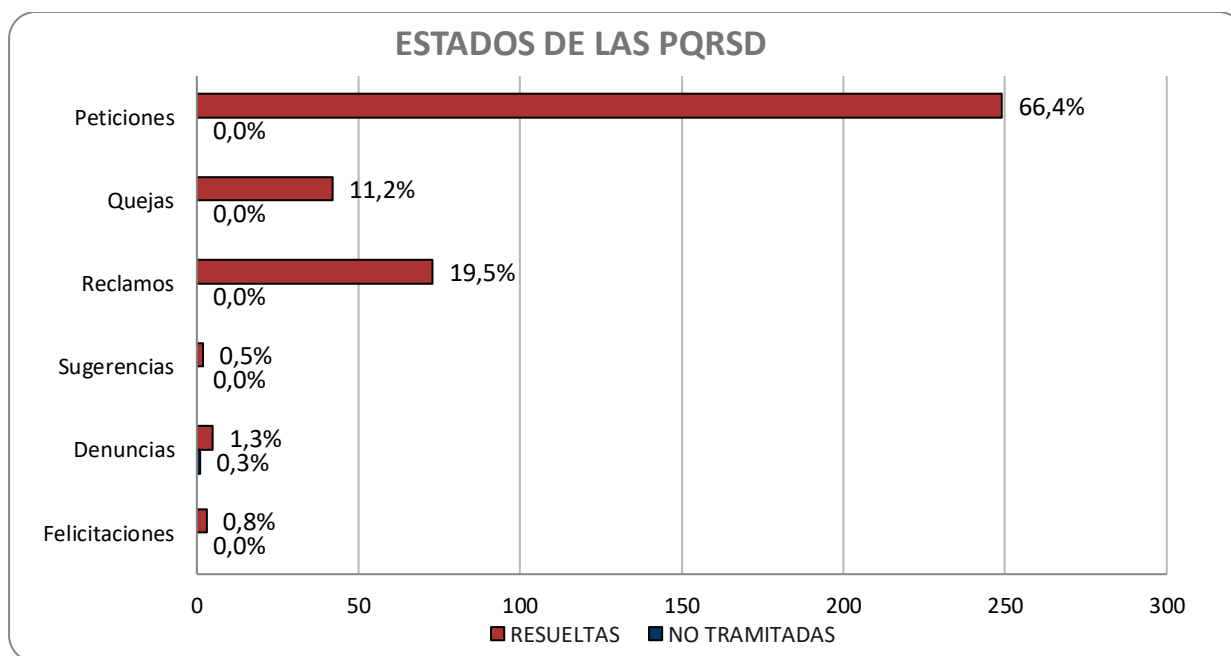


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022 por intermedio de módulo de PQRSDF, se recibieron un total de 375 requerimientos de la cuales 374 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 no se dio respuesta por parte de la dependencia asignada

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	249	66,4%	0	0,0%
Quejas	42	11,2%	0	0,0%
Reclamos	73	19,5%	0	0,0%
Sugerencias	2	0,5%	0	0,0%
Denuncias	5	1,3%	1	0,3%
Felicitaciones	3	0,8%	0	0,0%
Total	374	99,7%	1	0,3%

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



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



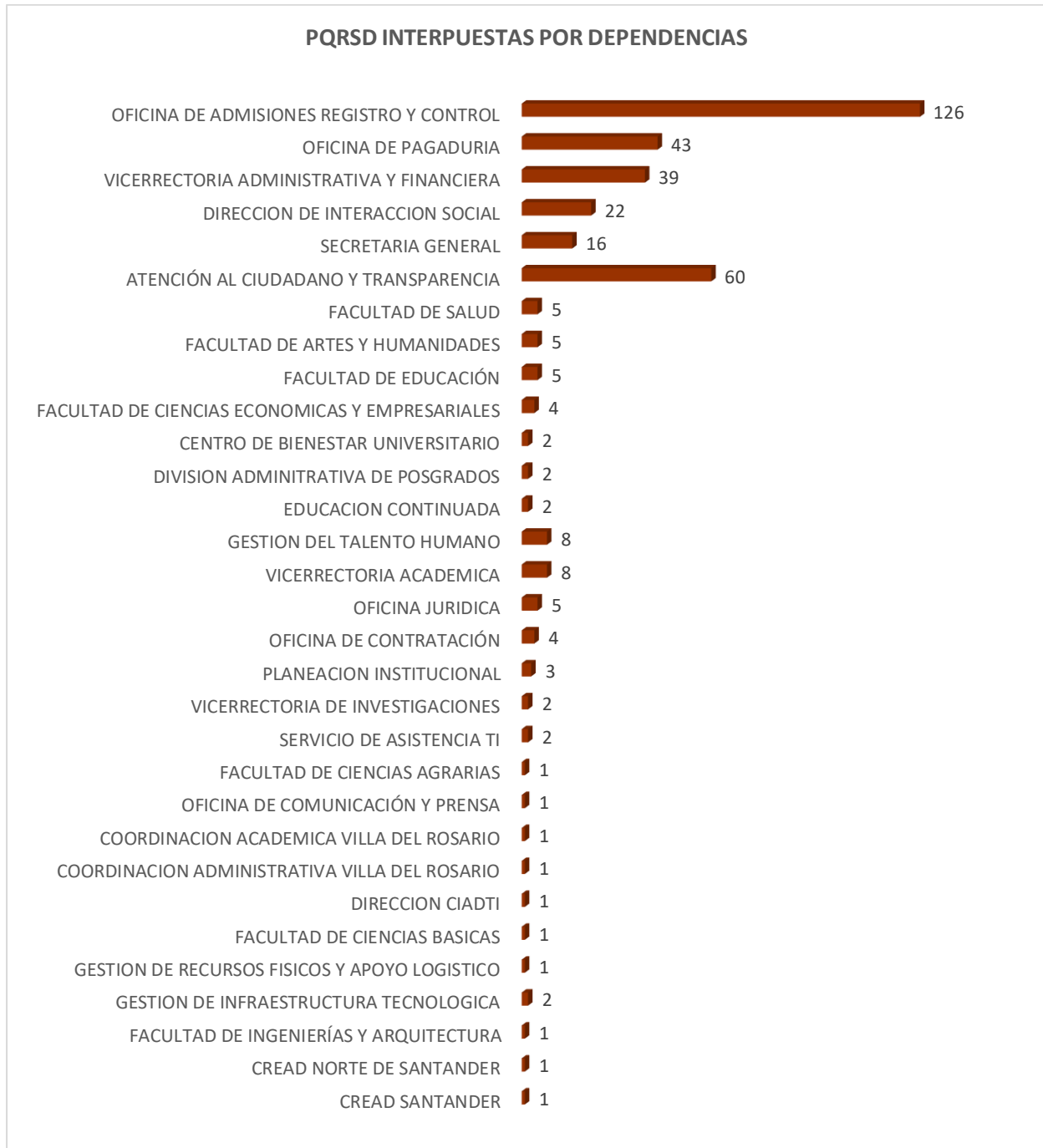
SC-CER96940

"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
 www.unipamplona.edu.co



3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.



Grafica 6: clasificación PQRSD recibidas en general por dependencia asignada 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
 www.unipamplona.edu.co



3.4 RELACIÓN QUEJAS RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL MÓDULO PQRSD

RELACION QUEJAS RECEPCIONADAS A TRAVES DEL MODULO PQRSD VIGENCIA 2022		
Asunto	dependencia	Cantidad
Cobro por servicios en concurso ICBF	GESTION DE INTERACCION SOCIAL	6
reitera solicitud en certificado académico	Registro y Control Académico	4
solicitud de reembolso	pagaduría de tesorería	4
inconveniente en matricula financiera	Gestión Administrativa y Financiera	3
inconveniente en matricula financiera	Gestión de pagaduría y tesorería	2
solicitud de reembolso	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
solicitud en proceso de grados	Registro y Control Académico	2
actualización datos financieros	Gestión Administrativa y Financiera	1
error en certificado académico	Registro y Control Académico	1
inconformidad matricula académica	Registro y Control Académico	1
inconveniente en inscripción a diplomado	Educación continuada	1
solicitud en trámite servicios en línea	Registro y Control Académico	1
inconveniente en plataforma Academusoft	Registro y Control Académico	1
inconveniente en proceso de inscripción	Atención al Ciudadano	1
inconveniente en proceso de descuento matricula financiera	Gestión Administrativa y Financiera	1
inscripción al programa de medicina	Registro y Control Académico	1
Solicitud en listados admitidos a comedor estudiantil.	Bienestar universitario	1
queja contra estudiante	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	1
solicitud en certificado de ingreso de retención	Pagaduría de Tesorería	1
tramite paz y salvo de carnet	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
solicitud de asignación de director en consultorio	facultad de Artes y Humanidades	1
solicitud en proceso de saldo a favor	Pagaduría de Tesorería	1
solicitud en trámite apostillar documentos	Secretaría General	1
solicitud verificación estado académico	Registro y Control Académico	1
queja contra funcionario	DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DE POSGRADOS	1
requerimiento a laboratorio	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
	TOTAL	42

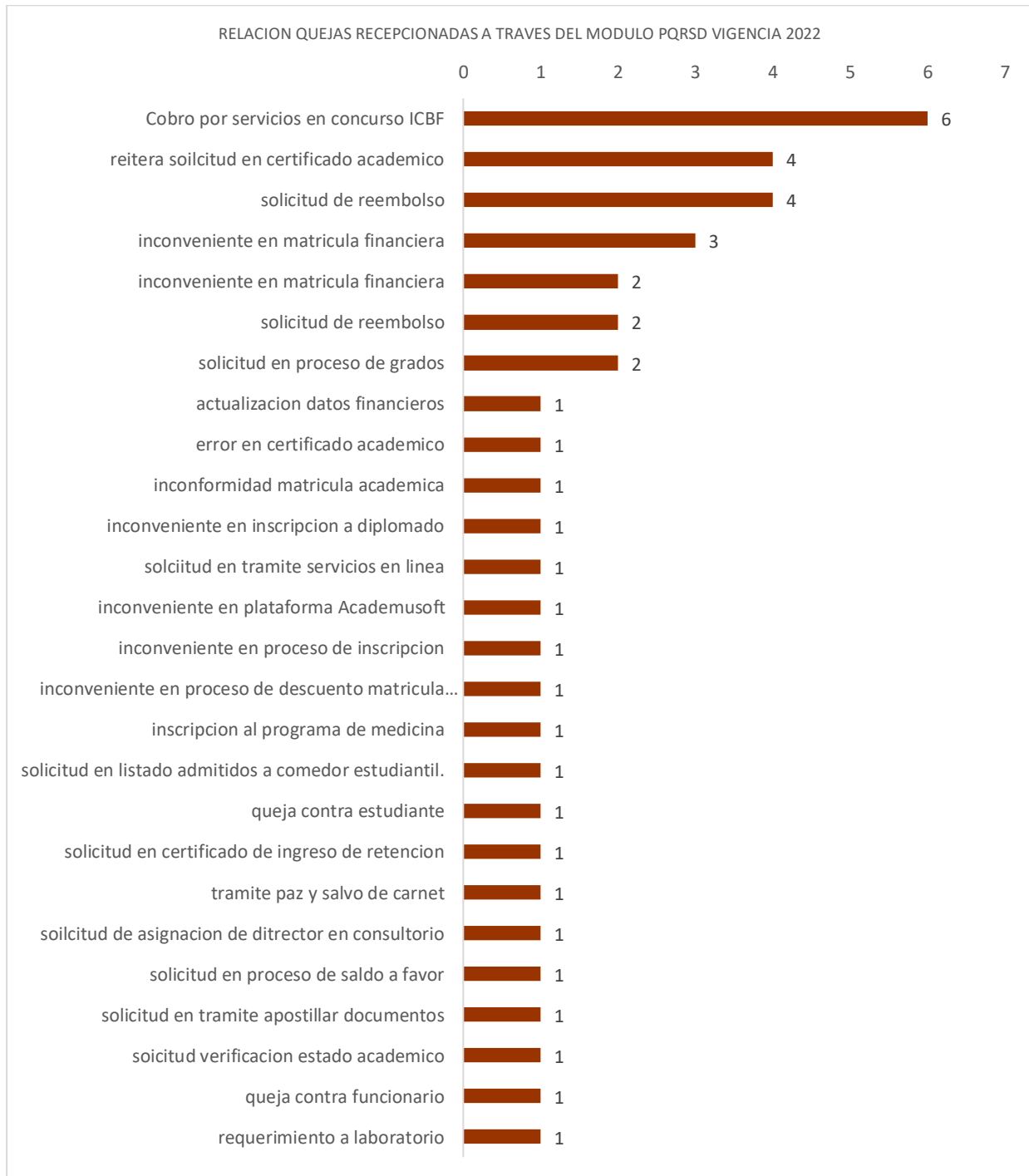
Tabla 6: relación quejas tramitadas a través del módulo PQRSD



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



Gráfica 7: clasificación quejas ingresadas 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
 www.unipamplona.edu.co



3.5 RELACIÓN RECLAMOS RECEPCIONADOS A TRAVÉS DEL MÓDULO PQRSD

RELACION RECLAMOS RECEPCIONADOS A TRAVÉS DEL MODULO PQRSD VIGENCIA 2022		
Asunto	dependencia	Cantidad
solicitud de reembolso	Pagaduría y tesorería	15
solicitud en matricula financiera	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
solicitud en matricula académica	Registro y Control Académico	9
reclamo por no aceptación a programa	Registro y Control Académico	6
reitera solicitud en certificado académico	Registro y Control Académico	5
cobro por servicios docente	Pagaduría y tesorería	4
cobro por servicios docente	Facultad de Artes y Humanidades	2
Pago de matrícula no reflejado	Pagaduría y tesorería	2
solicitud de reembolso	Atención al Ciudadano y Transparencia	2
solicitud oferta curso vacacional	Facultad de Salud	2
cobro por servicios prestados en concurso ICBF	Dirección de Interacción social	1
inconveniente en descarga de registro extendido	Servicio en Asistencia TI	1
inconveniente en plataforma trabajo social	Servicio en Asistencia TI	1
inconveniente en proceso de inscripción	Registro y Control Académico	1
inconveniente en proceso de inscripción	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
información proceso académico estudiantes nuevos	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
pago por concepto par evaluador	Vicerrectoría de Investigaciones	1
Reclamo hacia infraestructura física	Gestión de recursos físicos y apoyo logístico	1
reclamo por falta de información modalidad de clases	Gestión Vicerrectoría Académica	1
reitera solicitud contenidos programáticos	Facultad de Educación	1
requerimiento duplicado	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
requerimiento sin asunto	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
solicitud en concurso UNIQUINDIO	Atención al Ciudadano y Transparencia	1
solicitud revisión anteproyecto	Facultad de Ciencias Básicas	1
solicitud en revisión de estado para continuar estudios	Registro y Control Académico	1
solicitud en saldo a favor	Pagaduría y tesorería	1
	total	73

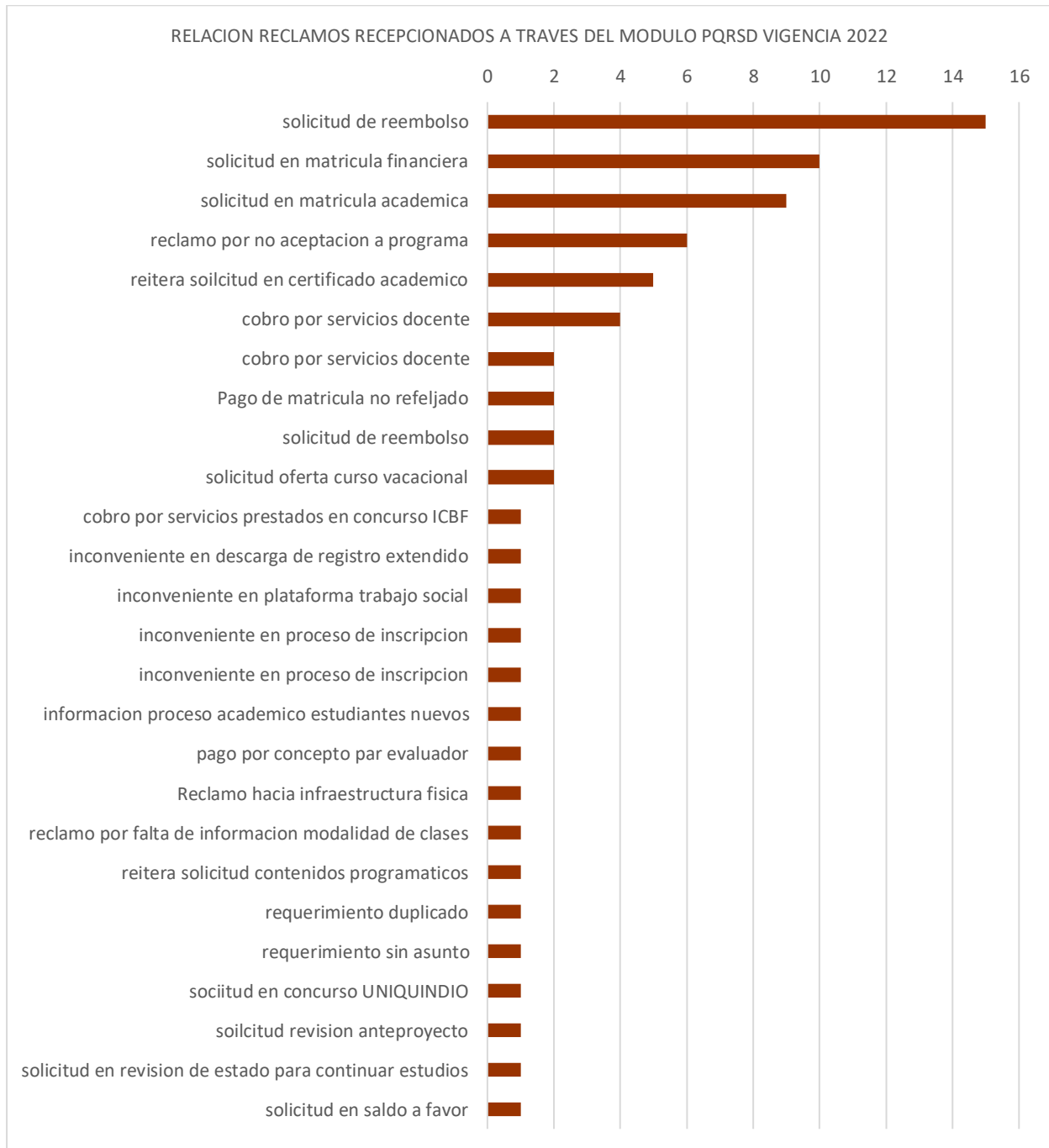
Tabla 7: relación reclamos tramitados a través del módulo PQRSD



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



Gráfica 8: clasificación reclamos ingresadas 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
 www.unipamplona.edu.co



3.6 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA

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

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

Meta del indicador.	Mínima	Satisfactoria
	15	3

Según lo anterior se toman los siguientes datos

suma días de respuesta	2417	Indicador tiempos de respuesta	6,44
total de solicitudes respondidas	375		

4. CONCLUSION

Durante la vigencia 2022, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 15503 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 15503 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia durante la vigencia 2022, 15502 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Uno (1) se encuentra en estado de TRASLADO por la dependencia a la cual fue asignado.

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 PQRSDf Institucional, y los registros de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Universidad de Pamplona 2022.



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