



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE, DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023.

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.

3160244475

Presencial: Edificio Francisco de Paula Santander (FP) segundo piso (Campus principal)

| CANALES DE RECEPCION | | | | |
|----------------------|-------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Tipo de PQRSD | Cantidad | Porcentaje % | atendidos por la oficina OACT | direccionados a otras oficinas |
| CORREO | 1620 | 30,6% | 1113 | 507 |
| CHAT | 3121 | 58,9% | 3121 | 0 |
| MODULO PQRSD | 59 | 1,1% | 21 | 38 |
| TELÉFONO | 494 | 9,3% | 492 | 2 |
| PRESENCIAL | 3 | 0,1% | 3 | 0 |
| TOTAL | 5297 | 100% | 4750 | 547 |

Tabla 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones 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

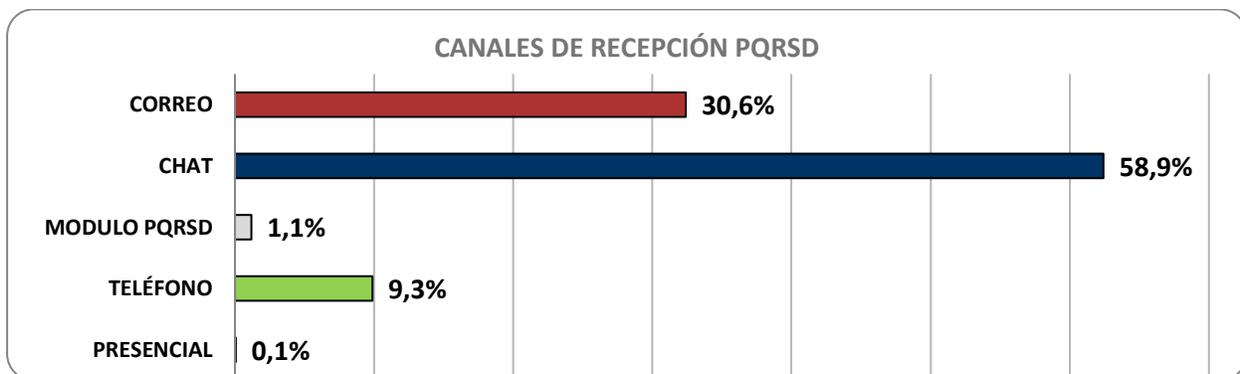


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD

Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 58.9%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 30.6%, durante el periodo evaluado.

2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

| TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCIÓN GENERAL | | | | |
|--|-------------|--------------|--------------------|--------------------------------|
| Tipo de PQRSD | Cantidad | Porcentaje % | atendidos por OACT | direccionados a otras oficinas |
| Académico | 4255 | 80,3% | 4016 | 239 |
| Administrativo | 476 | 9,0% | 255 | 221 |
| Financiero | 562 | 10,6% | 479 | 83 |
| Disciplinario | 2 | 0,0% | 0 | 2 |
| Calidad del servicio | 2 | 0,0% | 0 | 2 |
| TOTAL | 5297 | 100% | 4750 | 547 |

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



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

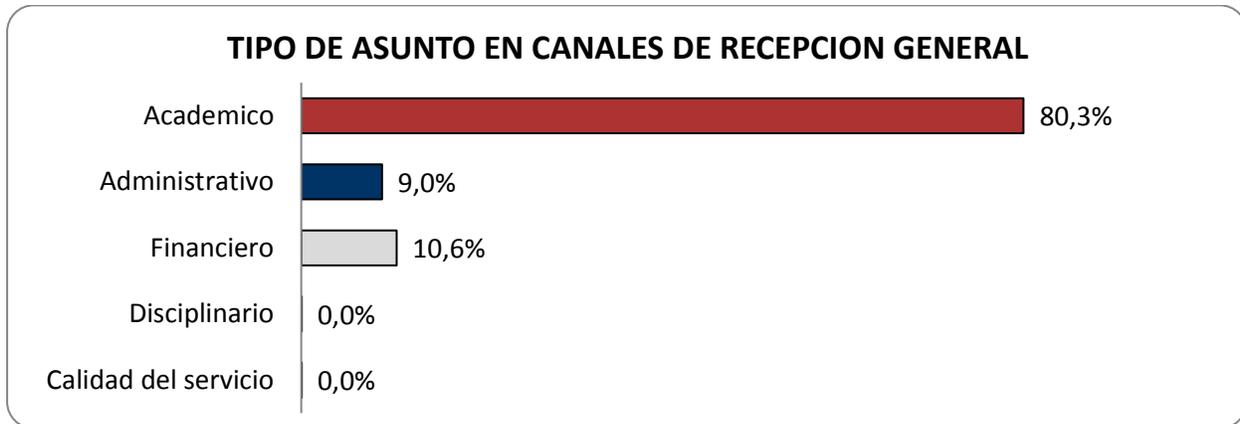


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 80.3% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo financiero con 10.6% y con 9% los de tipo Administrativo.

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

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2023 y que fueron atendidas.

| PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO | | | | |
|---|-----------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| PQRSD | Cantidad | porcentaje % | atendidos por la oficina OACT | direccionados a otras oficinas |
| Peticiones | 41 | 69,5% | 20 | 21 |
| Quejas | 9 | 15,3% | 0 | 9 |
| Reclamos | 9 | 15,3% | 1 | 8 |
| Sugerencias | 0 | 0,0% | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0,0% | 0 | 0 |
| felicitaciones | 0 | 0,0% | 0 | 0 |
| Total | 59 | 100% | 21 | 38 |

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



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

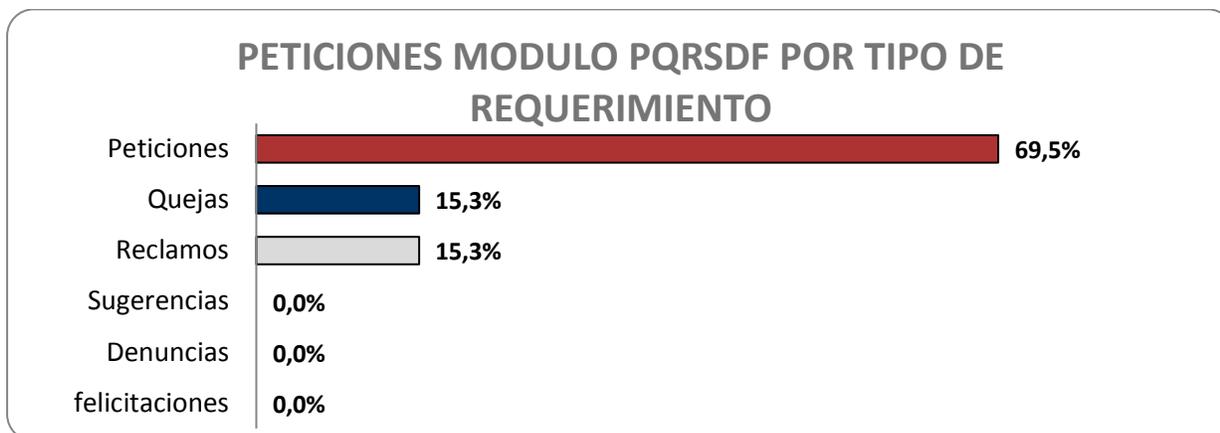


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDF por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 69% seguido de quejas y reclamos con un 15:3%

3.1. TIPO DE ASUNTO

| PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE ASUNTO | | | | |
|---|-----------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| PQRSD | Cantidad | porcentaje % | atendidos por la Oficina OACT | direccionados a otras oficinas |
| Académico | 34 | 57,6% | 15 | 19 |
| Administrativo | 13 | 22,0% | 3 | 10 |
| Financiero | 8 | 13,6% | 3 | 5 |
| Disciplinario | 2 | 3,4% | 0 | 2 |
| Calidad del servicio | 2 | 3,4% | 0 | 2 |
| Total | 59 | 100% | 21 | 38 |

Tabla 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDF por tipo de asunto



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



PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE ASUNTO

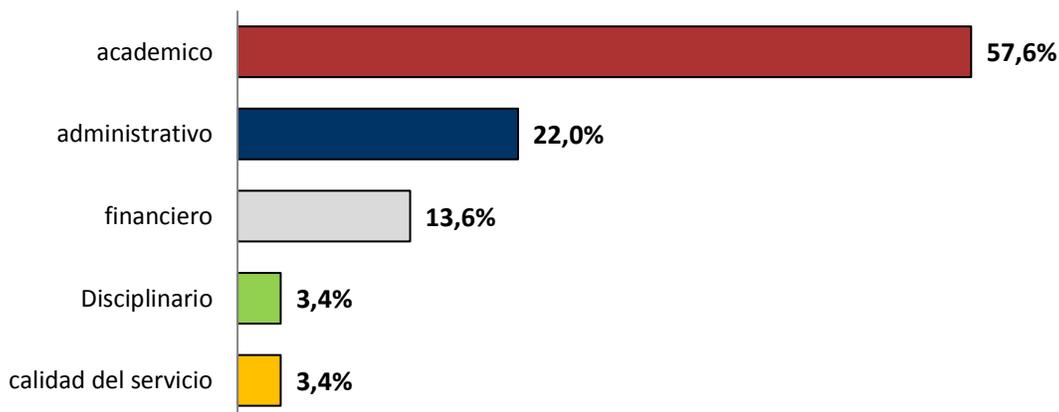


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDF por tipo de asunto

Según lo anterior, los asuntos más consultados durante el primer trimestre por la comunidad en general a través del módulo institucional PQRSDF, fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.

3.2. ESTADOS DE LAS PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022 por intermedio de módulo de PQRSDF, se recibieron un total de 42 requerimientos de la cuales 41 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 se encuentran en trámite.

| ESTADOS DE LAS PQRSDF | | | | |
|-----------------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| Tipo de PQRSDF | RESUELTAS | | NO TRAMITADAS | |
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 40 | 67,8% | 0 | 0,0% |
| Quejas | 8 | 13,6% | 1 | 1,7% |
| Reclamos | 9 | 15,3% | 0 | 0,0% |
| Sugerencias | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Denuncias | 1 | 1,7% | 0 | 0,0% |
| Felicitaciones | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| Total | 58 | 98% | 1 | 2% |

Tabla 5 estados de las PQRSDF 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
 www.unipamplona.edu.co

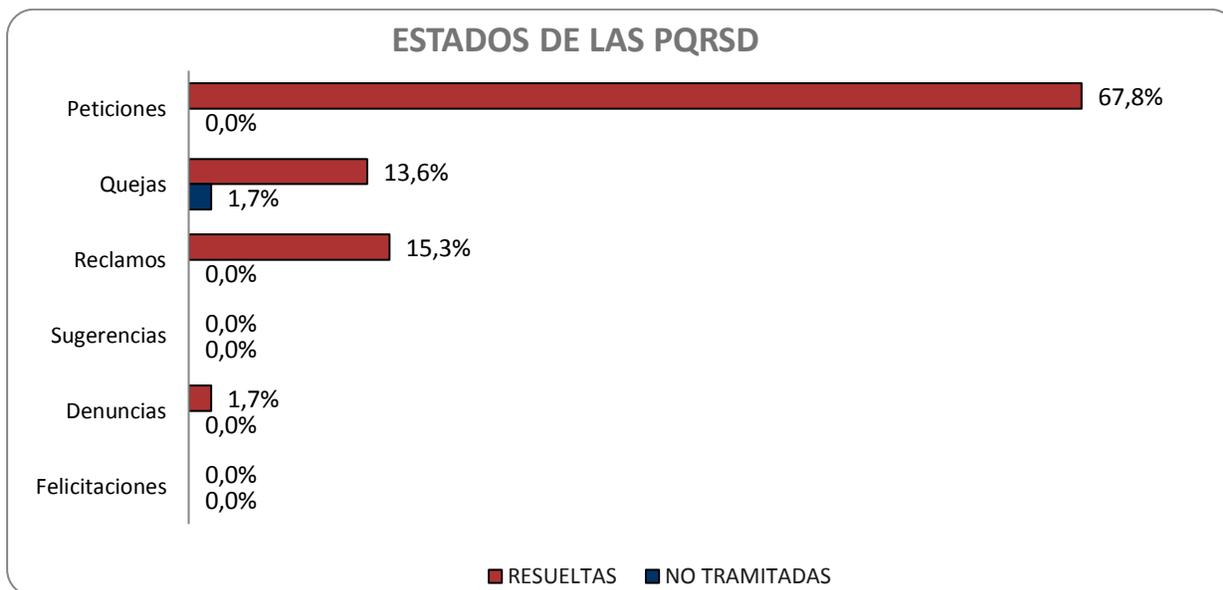


Ilustración 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo Institucional.

3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

| CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS | | | | | | | | |
|---|---------------|----------|-------|---------|------------|----------|--------------|-------|
| PROCESO | ESTADO | PETICIÓN | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACIÓN | TOTAL |
| FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES | RESUELTAS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENCION ALCIUDADANO | RESUELTAS | 19 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 21 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CREAD CESAR | RESUELTAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CORD.ACADEMICA VILLA DEL ROSARIO | RESUELTAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIVISIÓN ADM DE POSGRADOS | RESUELTAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VICERRECTORIA ADM. FINANCIERA | RESUELTAS | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



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



| | | | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|----|---|---|---|---|---|-----------|
| DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL | RESUELTAS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE PAGADURIA | RESUELTAS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | | 2 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GESTION DE TALENTO HUMANO | RESUELTAS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS | RESUELTAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL | RESUELTAS | 10 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SECRETARÍA GENERAL | RESUELTAS | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | NO TRAMITADAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | | | | | | | 59 |

Tabla 6 Clasificación PQRSDf interpuestas por dependencias



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



CLASIFICACION PQRSDF INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS

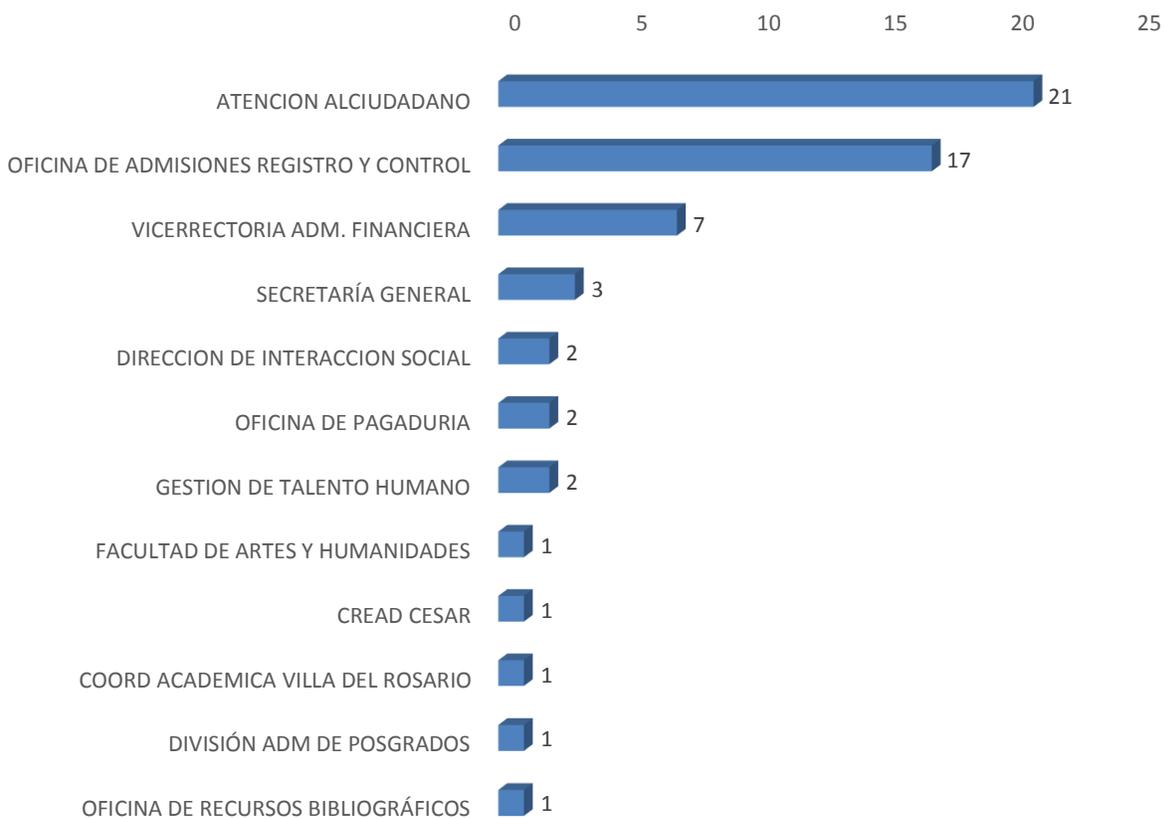


Ilustración 6 Clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.



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
www.unipamplona.edu.co



3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF



Ilustración 7 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad

3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDF

De un total de cincuenta y nueve (59) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas cincuenta y ocho (58) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y uno (1) se encuentra en proceso de trámite o cambio de estado en la plataforma, a la fecha de elaboración de este informe.



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 RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSDF

| RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF (días Hábiles) | | | | |
|---|------------------|---|-------------------|----------------------|
| RADICADO | FECHA RADICACION | NOMBRE PETICIONARIO | FECHA RESPUESTA | TERMINO DE RESPUESTA |
| C-0000 | 14/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>17/01/2023</u> | 2 |
| C-0001 | 15/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 17/01/2023 | 2 |
| D-0002 | 15/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>17/01/2023</u> | 2 |
| P-0003 | 17/01/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 27/01/2023 | 8 |
| C-0004 | 17/01/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | <u>27/01/2023</u> | 8 |
| P-0005 | 17/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 18/01/2023 | 1 |
| E-0006 | 17/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>18/01/2023</u> | 1 |
| R-0007 | 18/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 18/01/2023 | 1 |
| P-0008 | 18/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>18/01/2023</u> | 1 |
| R-0009 | 18/01/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>09/02/2023</u> | 16 |
| R-0010 | 18/01/2023 | Facultad de Artes y Humanidades | <u>08/02/2023</u> | 15 |
| Q-0011 | 18/01/2023 | Coordinación Académica Villa del Rosario | <u>23/01/2023</u> | 3 |
| I-0012 | 25/01/2023 | Secretaria General | <u>27/01/2023</u> | 2 |
| C-0013 | 25/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>25/01/2023</u> | 1 |
| P-0014 | 25/01/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>27/01/2023</u> | 2 |
| P-0015 | 30/01/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>31/01/2023</u> | 1 |
| P-0016 | 30/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 30/01/2023 | 1 |
| I-0017 | 31/01/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>01/02/2023</u> | 1 |
| C-0018 | 31/01/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 31/01/2023 | 1 |
| P-0019 | 03/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>07/02/2023</u> | 2 |
| C-0020 | 03/02/2023 | Dirección de Interacción Social | <u>16/03/2022</u> | 30 |
| I-0021 | 03/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>09/02/2023</u> | 4 |
| R-0022 | 03/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>09/02/2023</u> | 4 |
| C-0023 | 03/02/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | <u>09/02/2023</u> | 4 |
| Q-0024 | 03/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>07/02/2023</u> | 2 |
| R-0025 | 04/02/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | <u>09/02/2023</u> | 4 |
| R-0026 | 06/02/2023 | Oficina de Pagaduría | <u>07/02/2023</u> | 1 |
| C-0027 | 07/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 07/02/2023 | 1 |
| P-0028 | 09/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 09/02/2023 | 1 |
| C-0029 | 09/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>09/02/2023</u> | 1 |
| Q-0030 | 09/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | <u>10/02/2023</u> | 1 |
| C-0031 | 10/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | <u>10/02/2023</u> | 1 |
| Q-0032 | 13/02/2023 | Posgrados | <u>06/03/2023</u> | 15 |
| Q-0033 | 15/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 07/03/2023 | 14 |
| P-0034 | 15/02/2023 | Oficina de Gestión del talento humano | 23/02/2023 | 6 |



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-0035 | 18/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 20/02/2023 | 1 |
| P-0036 | 18/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 24/02/2023 | 5 |
| C-0037 | 20/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 20/02/2023 | 1 |
| C-0038 | 21/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 21/02/2023 | 1 |
| Q-0039 | 21/02/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 10/03/2023 | 13 |
| P-0040 | 20/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 21/02/2023 | 1 |
| Q-0041 | 21/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 21/02/2023 | 1 |
| I-0042 | 21/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 23/02/2023 | 2 |
| R-0043 | 21/02/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 10/03/2023 | 13 |
| P-0044 | 21/02/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 22/02/2023 | 1 |
| C-0045 | 22/02/2023 | Oficina de Gestión del talento humano | 22/02/2023 | 1 |
| P-0046 | 23/02/2023 | Dirección de Interacción Social | 14/03/2023 | 13 |
| I-0047 | 23/02/2023 | Secretaria General | 23/02/2023 | 1 |
| R-0048 | 24/02/2023 | Oficina de Pagaduría | 06/03/2023 | 6 |
| P-0049 | 24/02/2023 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | 14/03/2023 | 12 |
| C-0050 | 27/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 27/02/2023 | 1 |
| I-0051 | 28/02/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 01/03/2023 | 1 |
| P-0052 | 01/03/2022 | Oficina de Registro y control Académico | 03/03/2023 | 2 |
| C-0053 | 03/03/2023 | Atención al Ciudadano y Transparencia | 03/03/2023 | 1 |
| P-0054 | 03/03/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 06/03/2023 | 1 |
| Q-0055 | 09/03/2023 | CREAD Cesar | En traslado | |
| Q-0056 | 13/03/2023 | Oficina de Recursos Bibliográficos | 11/04/2023 | 15 |
| R-0057 | 20/03/2023 | Oficina de Registro y control Académico | 30/03/2023 | 8 |
| C-0058 | 21/03/2023 | Secretaria General | 22/03/2023 | 1 |

Tabla 7 Clasificación tiempos de respuesta a solicitudes recibidas en el módulo PQRSDF

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



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



3.7 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación se relaciona el indicador en tiempos de respuesta sobre los requerimientos respondidos a través del módulo institucional PQRSDF durante el primer trimestre del 2023. Según las 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 | 262 | Indicador tiempos de respuesta | 4,4 |
| total de solicitudes respondidas | 59 | | |

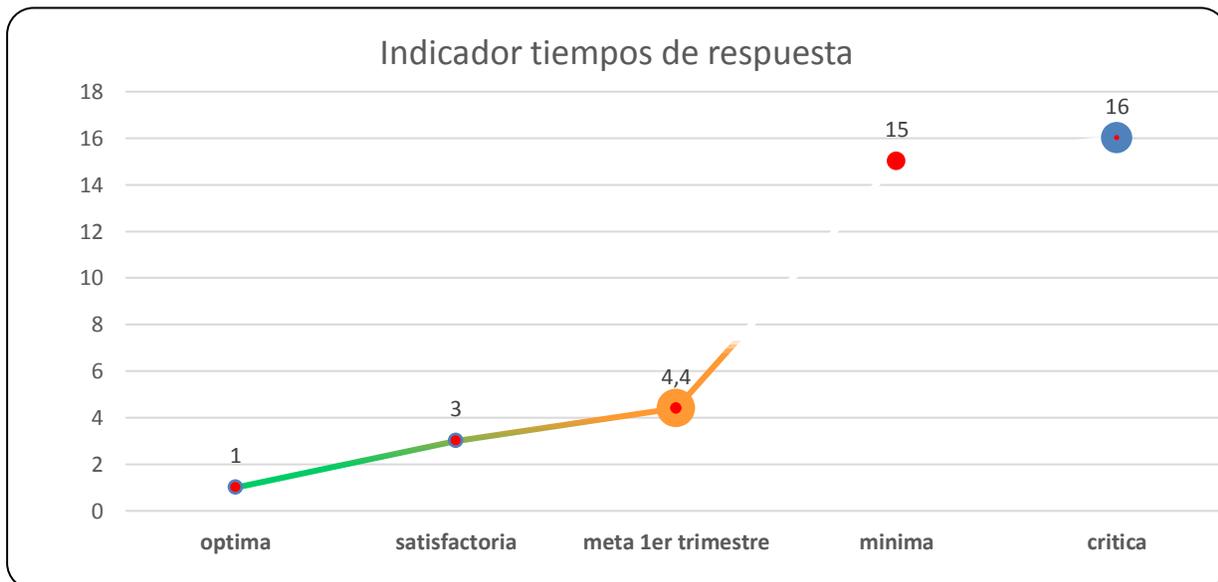


Ilustración 8 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.



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



3.8 CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS MODULO PQRSDF

| Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF | | | |
|--|-------|---|------|
| Proceso al que se asigna | Tipo | Asunto | Cant |
| Oficina de Registro y control Académico | Queja | Queja por atención prestada | 2 |
| Oficina de Registro y control Académico | Queja | Reiteración en certificado solicitado | 1 |
| Oficina de Registro y control Académico | Queja | solicitud en inconveniente matricula académica - cambio en horarios | 1 |
| Coordinación Académica Villa del Rosario | Queja | Reiteración en certificado solicitado | 1 |
| CREAD Cesar | Queja | inconveniente en inscripción pruebas ECAES | 1 |
| Oficina de Recursos Bibliográficos | Queja | Queja a funcionario calidad del servicio | 1 |
| División Administrativa de Posgrados | Queja | inconveniente con matricula financiera posgrado | 1 |

Tabla 8 Clasificación quejas y reclamos módulo PQRSDF

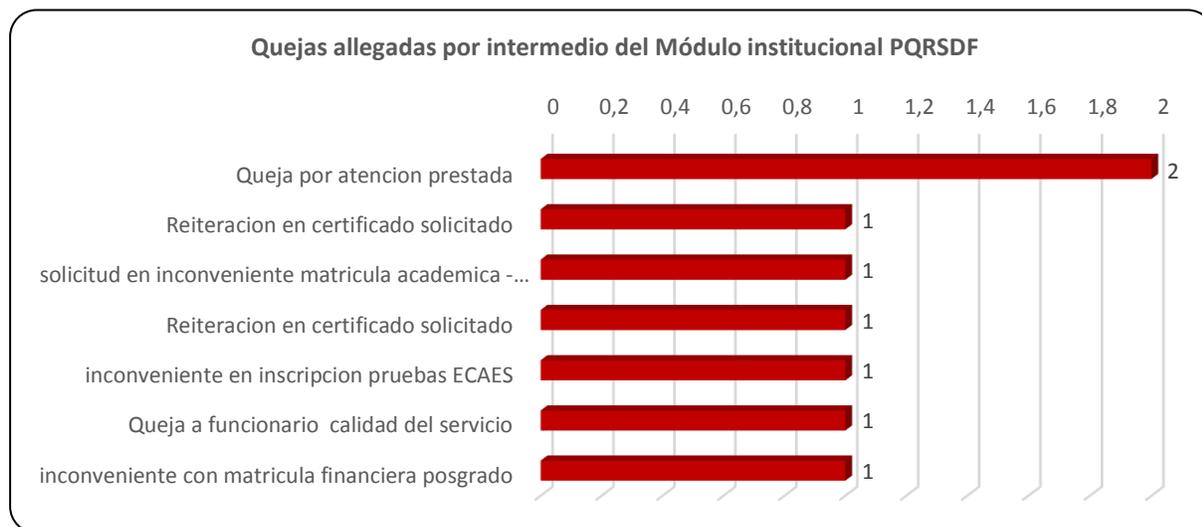


Ilustración 9 clasificación Quejas recepcionadas a través del módulo Institucional PQRSDF

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, se allegaron (08) quejas, las cuales se encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.



| Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional PQRSD | | | |
|---|---------|---|------|
| Proceso al que se asigna | Tipo | Asunto | Cant |
| Oficina de Pagaduría | Reclamo | Solicitud en Reembolso / saldo a favor | 2 |
| Oficina de Registro y control Académico | Reclamo | Reiteración de solicitud en certificado | 2 |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera | Reclamo | reclamos en Matricula financiera / costos | 2 |
| Atención al Ciudadano y Transparencia | Reclamo | inconveniente en proceso de inscripción | 1 |
| Facultad de Artes y Humanidades | Reclamo | reitera solicitud en contenidos programáticos | 1 |
| Oficina de Registro y control Académico | Reclamo | reclamos en criterios de admisión | 1 |
| Vicerrectoría de Investigaciones | Reclamo | solicitud en pago por apoyo evaluación de libro | 1 |

Tabla 9 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo Institucional PQRSD

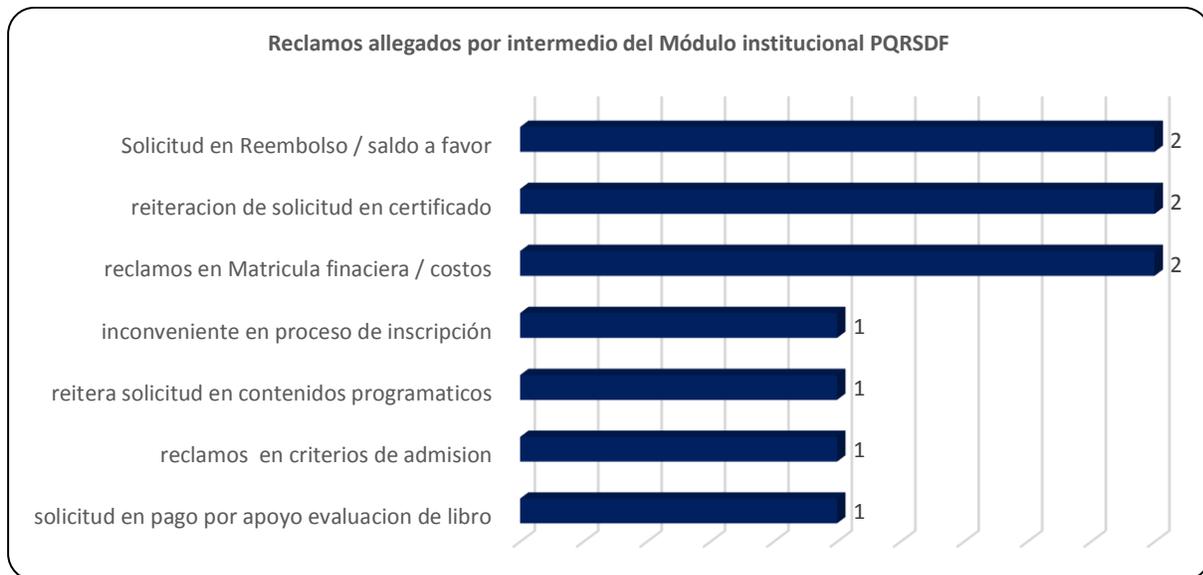


Ilustración 10 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo institucional PQRSD, durante el segundo trimestre de 2022

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, la recepción de (10) reclamos, los cuales encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.



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



4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el primer trimestre del 2023, no se realizó el traslado de solicitudes a otras entidades.

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

Durante el primer trimestre de 2023, no se han presentado casos donde se haya negado el acceso a la información.

6. CONCLUSION

Durante el primer trimestre de 2023, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 5297 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 5297 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2023, 5298 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Uno (1) se encuentra en proceso de trámite 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 2023.



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