



## INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE, DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 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](mailto: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 OACT	Direccionados a otras dependencias
CORREO	1034	32,8%	611	423
CHAT	1769	56,1%	1769	0
MODULO PQRSD	42	1,3%	8	34
TELÉFONO	306	9,7%	303	3
<b>TOTAL</b>	<b>3151</b>	<b>100%</b>	<b>2691</b>	<b>460</b>

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

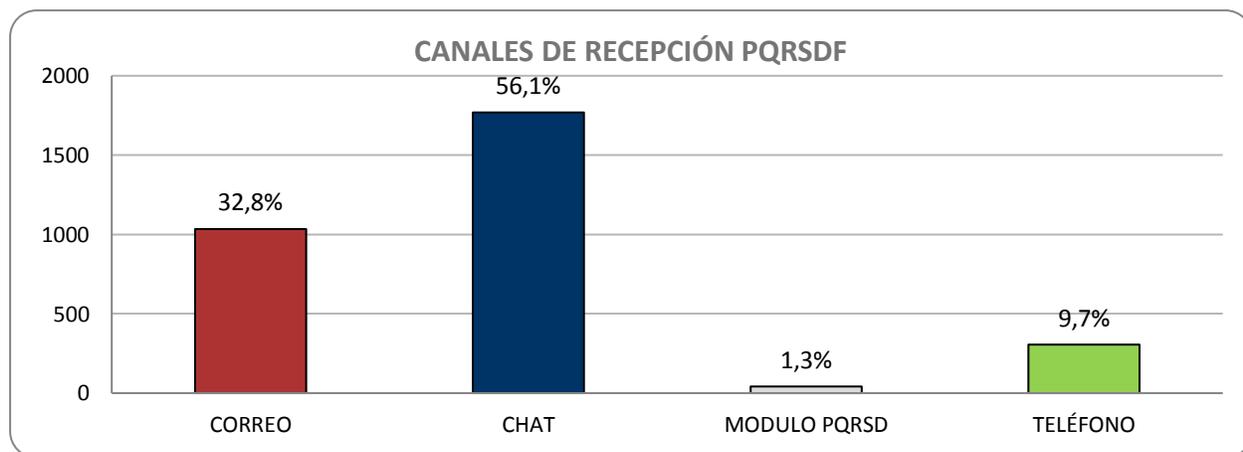


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, cuarto trimestre 2022.



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](http://www.unipamplona.edu.co)



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 56.1%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 32.8%, 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 OACT	Direccionados a otras dependencias
Académico	2538	80,5%	2368	168
Administrativo	452	14,3%	212	240
Financiero	156	5,0%	111	45
Disciplinario	1	0,0%	0	1
Calidad del servicio	4	0,1%	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>3151</b>	<b>100%</b>	<b>2691</b>	<b>458</b>

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

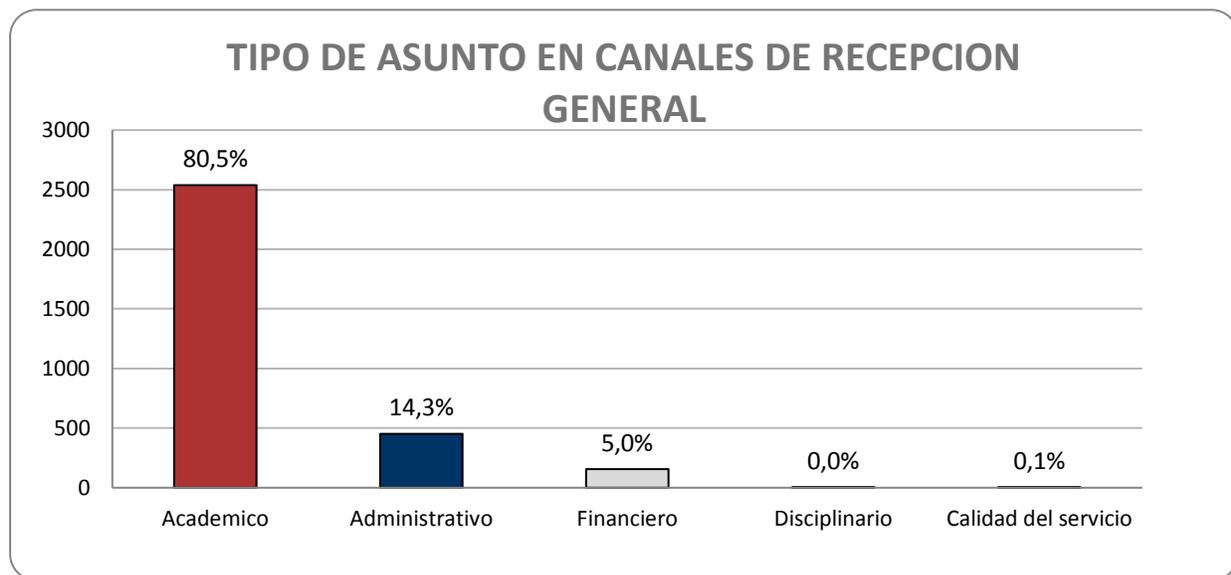


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 80% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 14.3% y con 5% 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

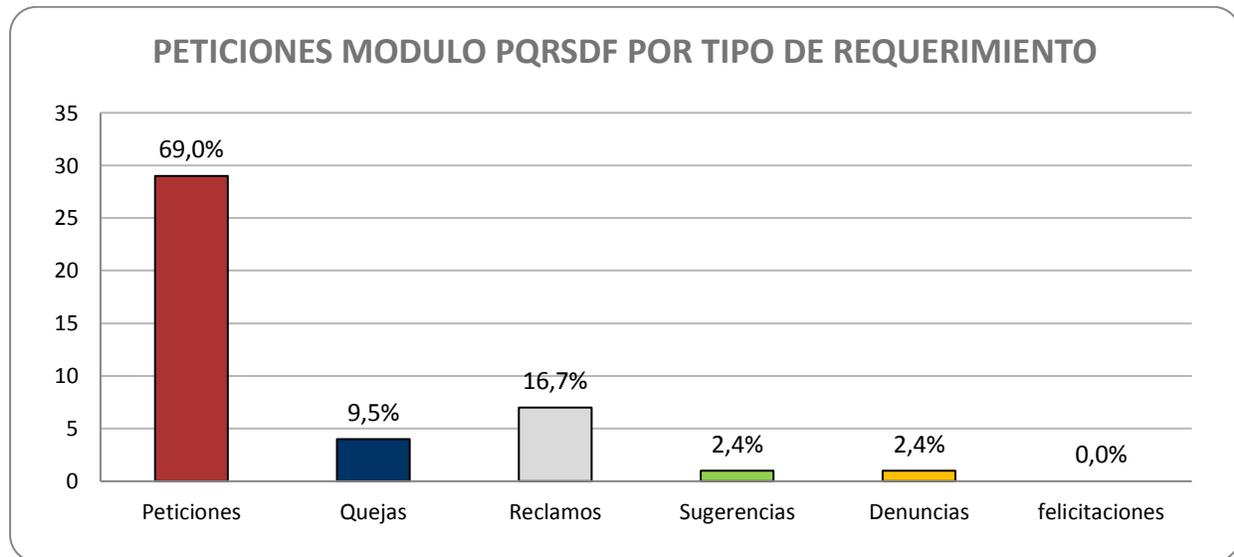


### 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSDf, durante el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSDf POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSDf	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Peticiones	29	69,0%	6	23
Quejas	4	9,5%	1	3
Reclamos	7	16,7%	1	6
Sugerencias	1	2,4%	0	1
Denuncias	1	2,4%	0	1
felicitaciones	0	0,0%	0	0
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

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 como las más Interpuestas a través de esta herramienta.



SC-CER96940

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

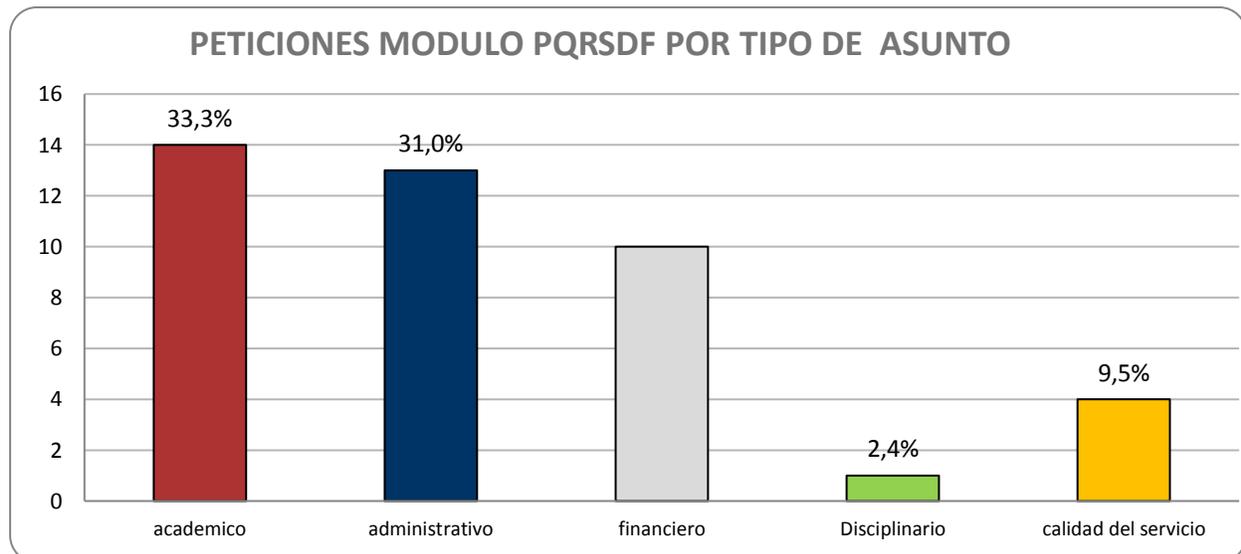
Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



### 3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSDF	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Académico	14	33,3%	4	10
administrativo	13	31,0%	4	9
financiero	10	23,8%	0	10
Disciplinario	1	2,4%	0	1
calidad del servicio	4	9,5%	0	4
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>34</b>

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



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

Los asuntos más consultados durante el Segundo trimestre por la comunidad en general a través del módulo institucional PQRSDF, 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

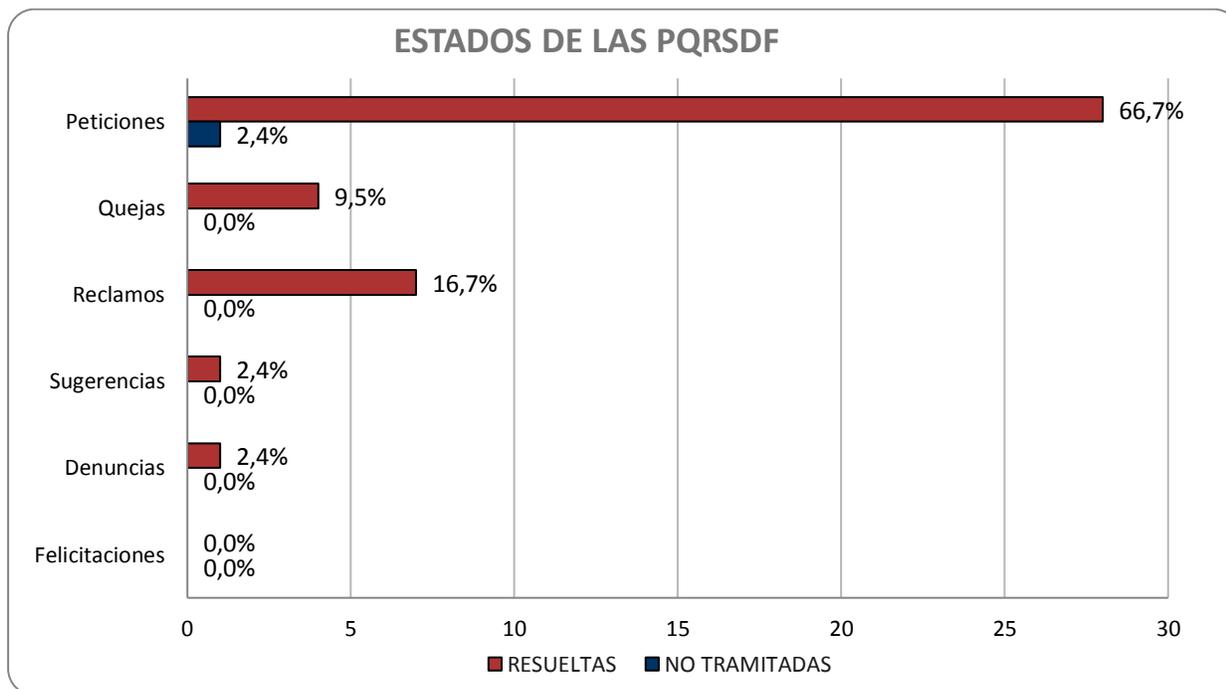


### 3.2. ESTADOS DE LAS PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para 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 PQRSD				
Tipo de PQRSDF	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	28	66,7%	1	2,4%
Quejas	4	9,5%	0	0,0%
Reclamos	7	16,7%	0	0,0%
Sugerencias	1	2,4%	0	0,0%
Denuncias	1	2,4%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>98%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

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



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



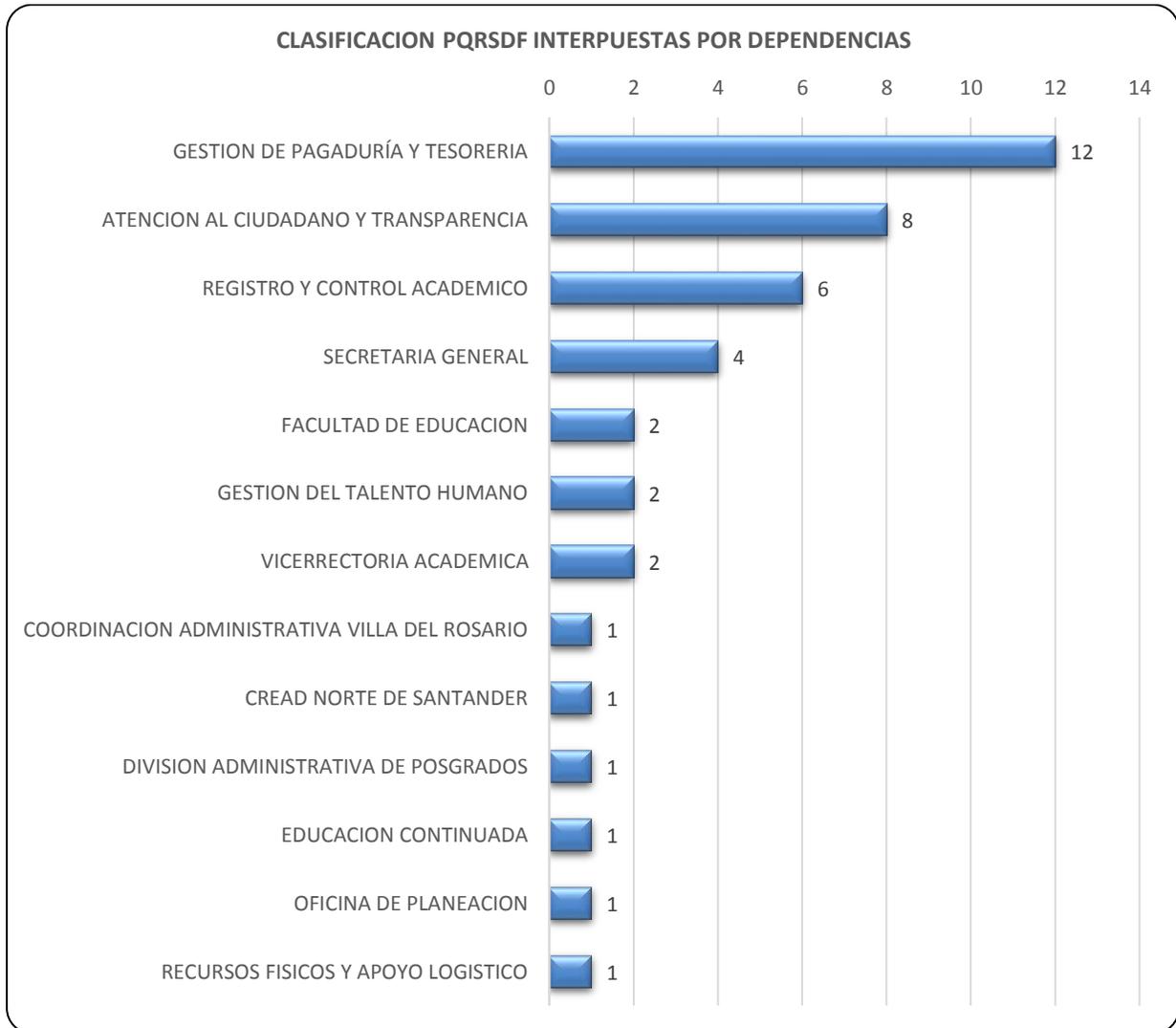
SC-CER96940

“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 PQRSDF REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.



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



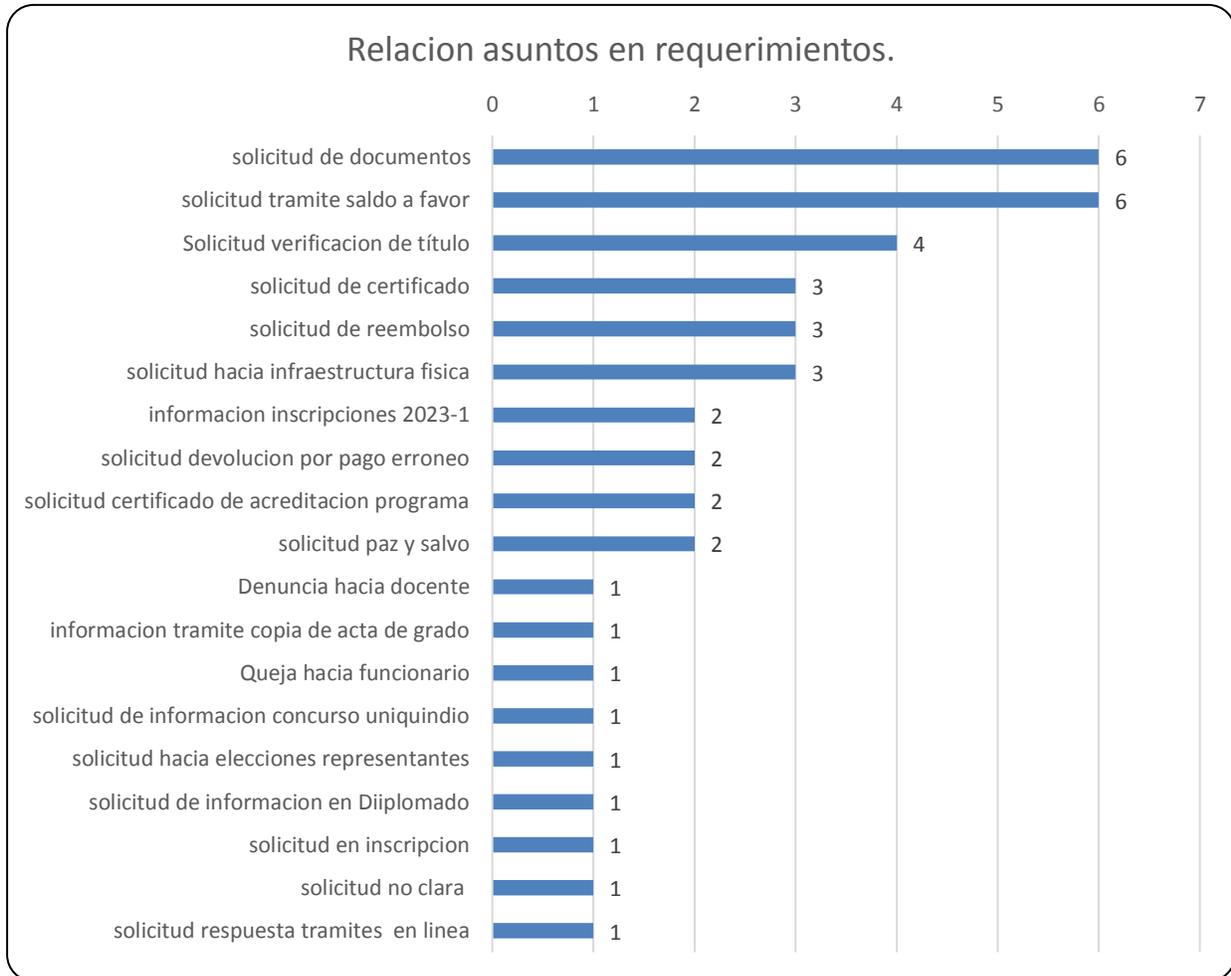
SC-CER96940

*“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



Grafica 07, relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad.

### 3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDF

De un total de cuarenta y dos (42) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas cuarenta y uno (1) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y uno (1) se encuentra en proceso de trámite 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



ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	6	75%	6	75%	0	0%
Quejas	1	13%	1	13%	0	0%
Reclamos	1	13%	1	13%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

COORDINACION ADMINISTRATIVA VILLA DEL ROSARIO						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	1	100%	1	100%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

CREAD NORTE DE SANTANDER						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	1	100%	1	100%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

DIVISION ADMINISTRATIVA DE POSGRADOS						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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



EDUCACION CONTINUADA						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

FACULTAD DE EDUCACION						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

GESTION DE PAGADURÍA Y TESORERIA						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	5	42%	0	5%	0	0%
Quejas	2	17%	1	2%	0	0%
Reclamos	5	42%	0	5%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>12%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

GESTION DEL TALENTO HUMANO						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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



OFICINA DE PLANEACION						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

RECURSOS FISICOS Y APOYO LOGISTICO						
Tipo de PQRSDf	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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	6	100%	6	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%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

SECRETARIA GENERAL						
Tipo de PQRSDf	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	100%	4	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%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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



VICERRECTORIA ACADEMICA						
Tipo de PQRSDF	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### 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-0333	4/10/2022	ANGELO FRANCISCO RODRIGUEZ OSPINO	18/10/2022	4
P-0334	5/10/2022	MARIA JOSE LAGO CORDOBA	26/10/2022	14
Q-0335	7/10/2022	YULIETH ARREGOCES CAMARGO	31/10/2022	14
Q-0336	7/10/2022	MARIA JOSE LAGO CORDOBA	26/10/2022	12
P-0337	11/10/2022	ROSA ELVIRA MORON ROJANO	31/10/2022	13
P-0338	18/10/2022	CRISTIAN TORO CASTILLA	9/11/2022	15
P-0339	18/10/2022	CARMEN PATRICIA MARTINEZ JIMENEZ	19/10/2022	1
R-0340	19/10/2022	JORGE ENRIQUE RAMOS CAMARGO	9/11/2022	14
R-0341	19/10/2022	EDWIN RENDON	20/10/2022	1
R-0342	19/10/2022	LUIS RAFAEL CELEDON GONZALEZ	9/11/2022	14
P-0343	21/10/2022	ALCALDIA DE JAMUNDI	25/10/2022	2
P-0344	21/10/2022	ALCALDIA DE JAMUNDI	25/10/2022	2
P-0345	24/10/2022	ALCALDIA DE JAMUNDI	25/10/2022	1
P-0346	24/10/2022	ALCALDIA DE JAMUNDI	25/10/2022	1
Q-0347	24/10/2022	OSCAR EDUARDO RODRIGUEZ FLOREZ	25/10/2022	1
Q-0348	25/10/2022	ANDREINA OICATA	7/12/2022	29
P-0349	28/10/2022	NATALI SCORCIA DAZA	31/10/2022	1
R-0350	29/10/2022	SEBASTIAN MANRIQUE RANGEL	22/11/2022	15
S-0351	29/10/2022	SEBASTIAN MANRIQUE RANGEL	30/11/2022	21
E-0352	30/10/2022	YELKIN DAVID VANEGAS LÓPEZ	2/11/2022	2
P-0353	31/10/2022	ROSA ELVIRA MORON ROJANO	2/11/2022	2
D-0354	31/10/2022	ANA KARINA EUGENIO MONTAÑEZ	9/11/2022	9
R-0355	31/10/2022	YASMIN MEREDITH RINCON MOLINA	23/11/2022	16
R-0356	31/10/2022	YURI ANDREA GARCIA MOLINA	23/11/2022	16
R-0357	1/11/2022	ANAIS RINCON	23/11/2022	14
P-0358	1/11/2022	JEISMY DAYANA GARCIA GARCIA	22/11/2022	11
C-0359	2/11/2022	ISABELLA RAMIREZ	2/11/2022	1
C-0360	3/11/2022	GERSON SICUAMIA	9/11/2022	3



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



E-0361	4/11/2022	YELKIN DAVID VANEGAS LÓPEZ	18/11/2022	8
I-0362	5/11/2022	JHON EDWIN ZUÑIGA	9/11/2022	2
G-0363	5/11/2022	JHON EDWIN ZUÑIGA	9/11/2022	2
P-0364	21/11/2022	NENLLY YURIANI MANTILLA BARRERA	23/12/2022	23
I-0365	22/11/2022	AMANECER EN EL PALMAR EAT	29/11/2022	5
P-0366	30/11/2022	MARIA CECILIA PLESTED ALVAREZ	26/12/2022	17
C-0367	30/11/2022	JENNIFER PAOLA RODRÍGUEZ CONTRERAS	14/12/2022	9
P-0368	1/12/2022	MARIA CECILIA PLESTED ALVAREZ	26/12/2022	16
I-0369	15/12/2022	MILTON TRUJILLO	26/12/2022	7
P-0370	22/12/2022	LEIDI TATIANA NIETO GOYENECHÉ	22/12/2022	1
P-0371	22/12/2022	LEIDI TATIANA NIETO GOYENECHÉ	22/12/2022	1
P-0372	22/12/2022	NICO TEAM MOTOS EU	EN TRAMITE	
P-0373	27/12/2022	JAVIER	28/12/2022	1
P-0374	28/12/2022	CENTRO DE CONTACTO MINTIC	12/1/2023	4

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.

### 3.7 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.

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

<b>Meta del indicador.</b>	Mínima	Satisfactoria
	15	3

Según lo anterior se toman los siguientes datos

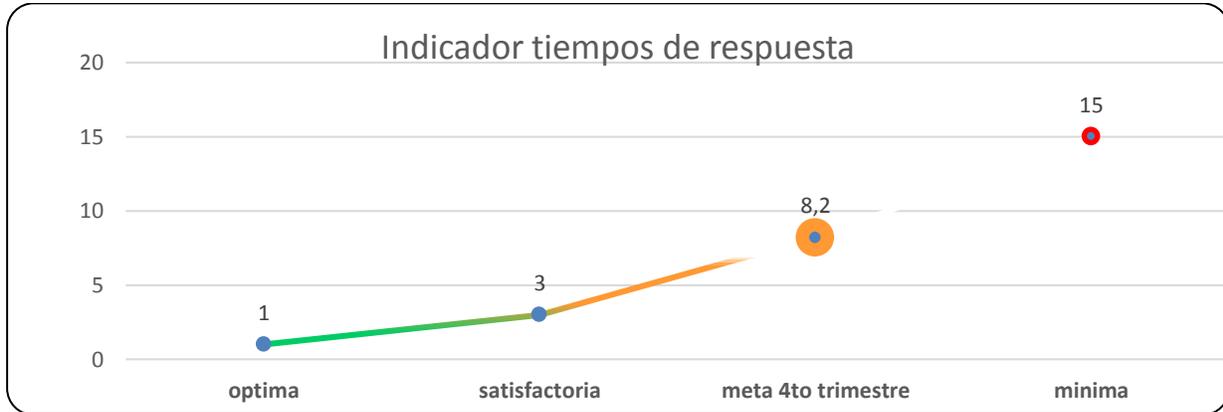
suma días de respuesta	345	Indicador tiempos de respuesta	8,2
total de solicitudes respondidas	42		



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

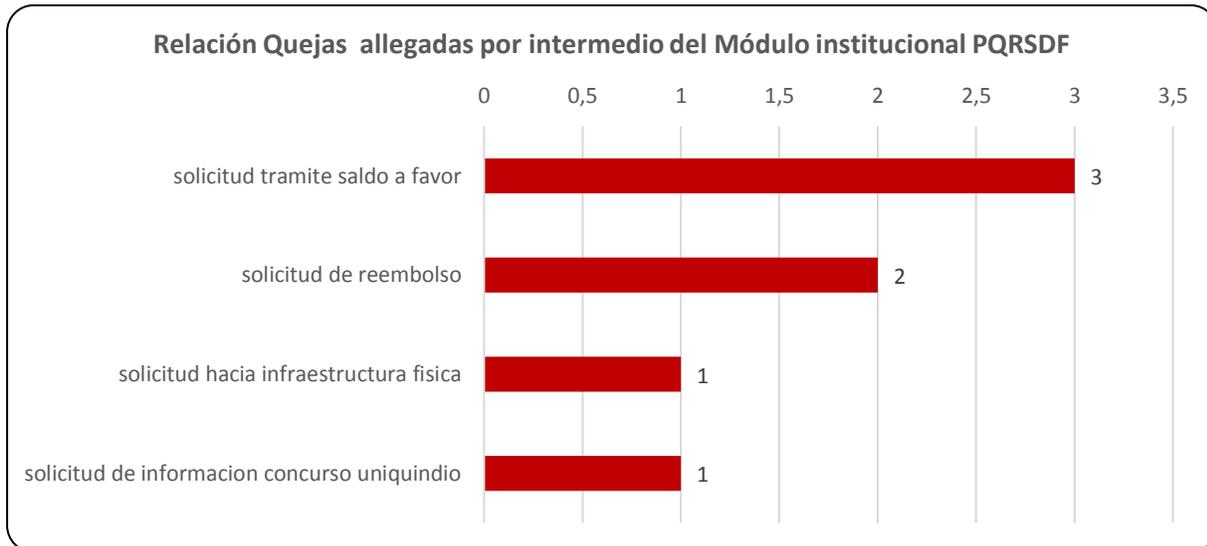


Grafica 08: indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.

### 3.8 CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS MODULO PQRSDF

Relación Quejas alegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Oficina de Pagaduría	Queja	solicitud tramite saldo a favor	2
División Adm. de Posgrados	Queja	Queja hacia funcionario	1
Atención al Ciudadano	Queja	solicitud no clara	1

Tabla 8: Relación quejas interpuestas a través del módulo institucional PQRSDF, y dependencias a las cuales fueron asignadas.



Grafica 9: clasificación **Quejas** recepcionadas a través del módulo Institucional PQRSDF



SC-CER96940

*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

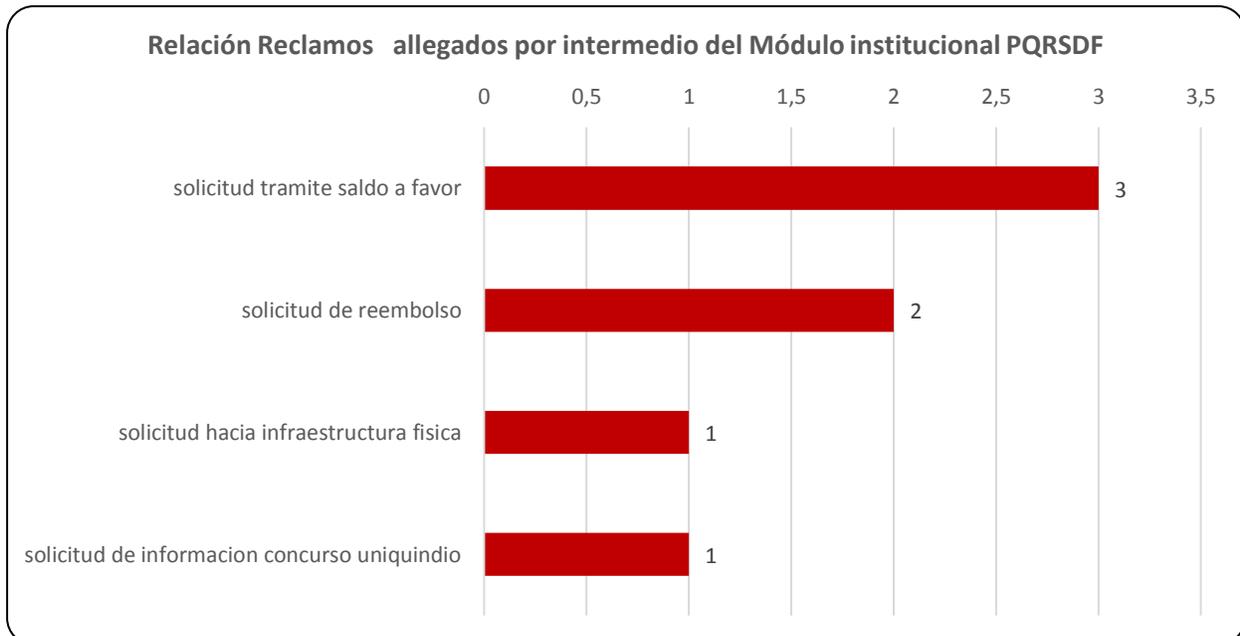
Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, se allegaron (04) quejas, las cuales se encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.

Relación Reclamos allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSD			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Oficina de Pagaduría	Reclamo	solicitud tramite saldo a favor	3
Oficina de Pagaduría	Reclamo	solicitud de reembolso	2
Gestión de Recursos Físicos	Reclamo	solicitud hacia infraestructura física	1
Atención al Ciudadano	Reclamo	solicitud de información concurso Uniquindio	1

Tabla 9: clasificación **Reclamos** recepcionados a través del módulo Institucional PQRSD



Grafica 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 (7) 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 cuarto trimestre del 2022, 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 cuarto trimestre del 2022, no se han presentado casos donde se haya negado el acceso a la información.

#### 6. CONCLUSION

Durante el cuarto trimestre de 2022, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 3151 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 3151 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022, 3150 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 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