



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE, DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO 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	872	27,5%	491	381
CHAT	1676	52,9%	1676	0
MODULO PQRSD	40	1,3%	10	30
TELÉFONO	580	18,3%	580	0
PRESENCIAL	0	0,0%	0	0
TOTAL	3168	100%	2757	411

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

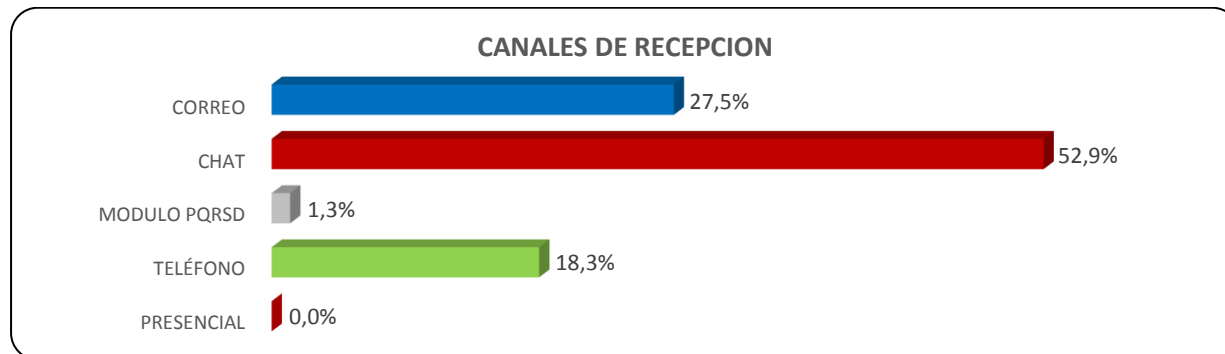


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD



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



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 52.9%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 27.5%, durante el periodo evaluado.

2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la ofic OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	2576	81,3%	2414	162
Administrativo	407	12,8%	199	208
Financiero	184	5,8%	144	40
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	1	0,0%	0	1
TOTAL	3168	100%	2757	411

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

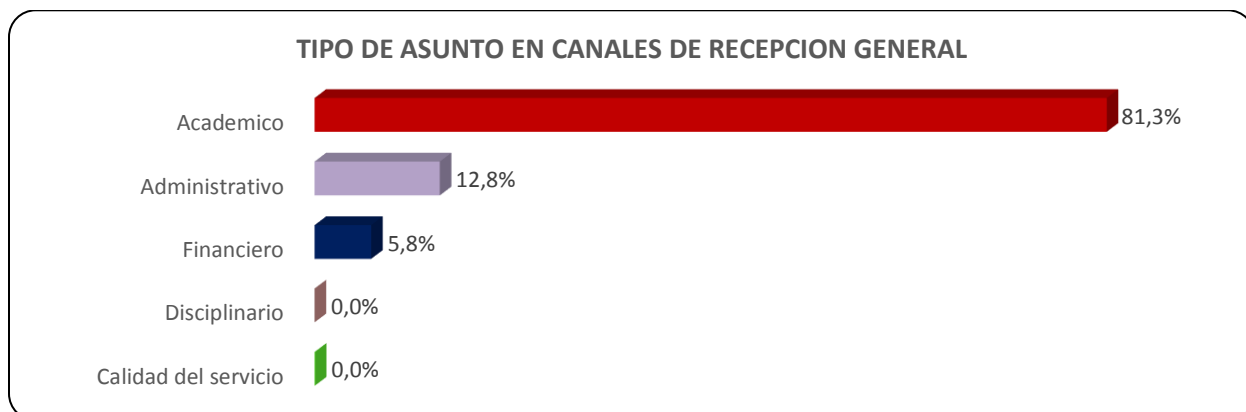


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 81.3% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo Administrado con 12.8% y con 5.8% 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 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	26	65,0%	9	17
Quejas	3	7,5%	1	2
Reclamos	10	25,0%	0	10
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	1	2,5%	0	1
felicitaciones	0	0,0%	0	0
Total	40	100%	10	30

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

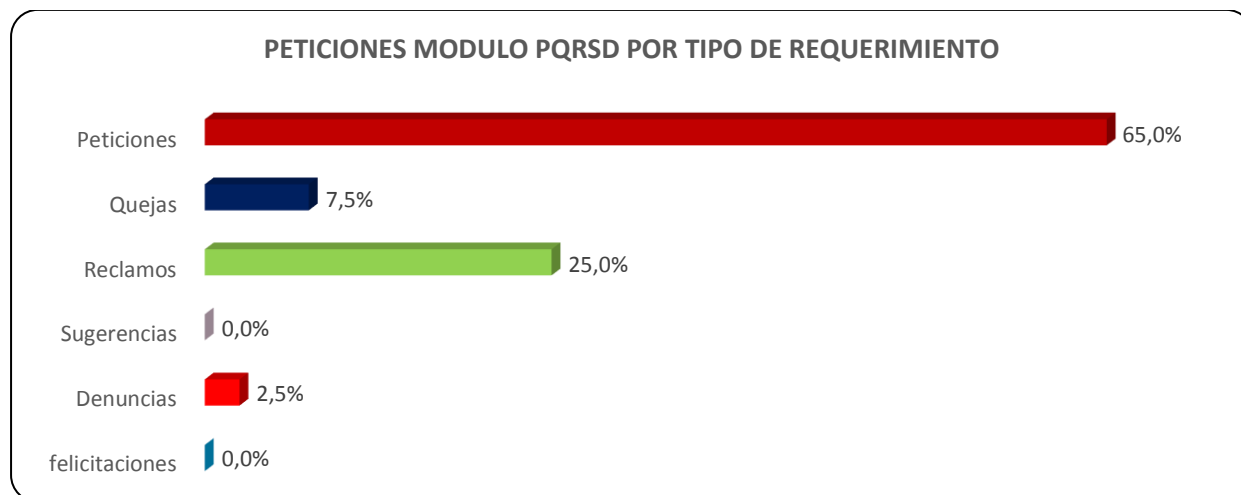


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 65% seguido de reclamos con un 25% y quejas con 7.5%.





3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	18	45,0%	8	10
Administrativo	14	35,0%	2	12
Financiero	7	17,5%	0	7
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	1	2,5%	0	1
Total	40	100%	10	30

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

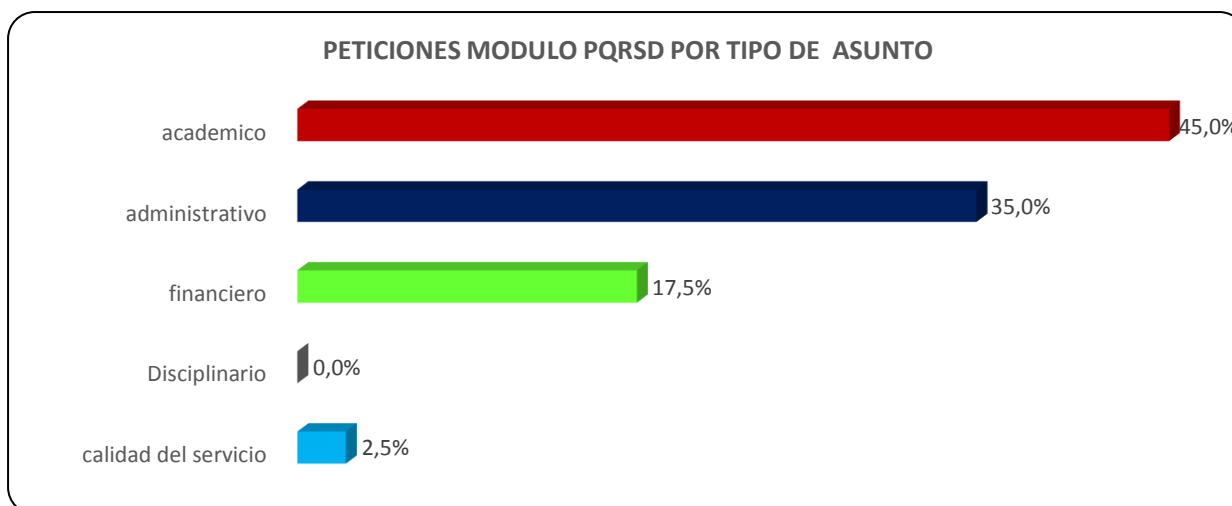


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

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

3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de abril al 30 de junio de 2023 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 40 requerimientos de la cuales 33 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 7 se encuentran en estado 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



ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	20	50,0%	6	15,0%
Quejas	3	7,5%	0	0,0%
Reclamos	9	22,5%	1	2,5%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	1	2,5%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
Total	33	82,5%	7	17,5%

Tabla 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo

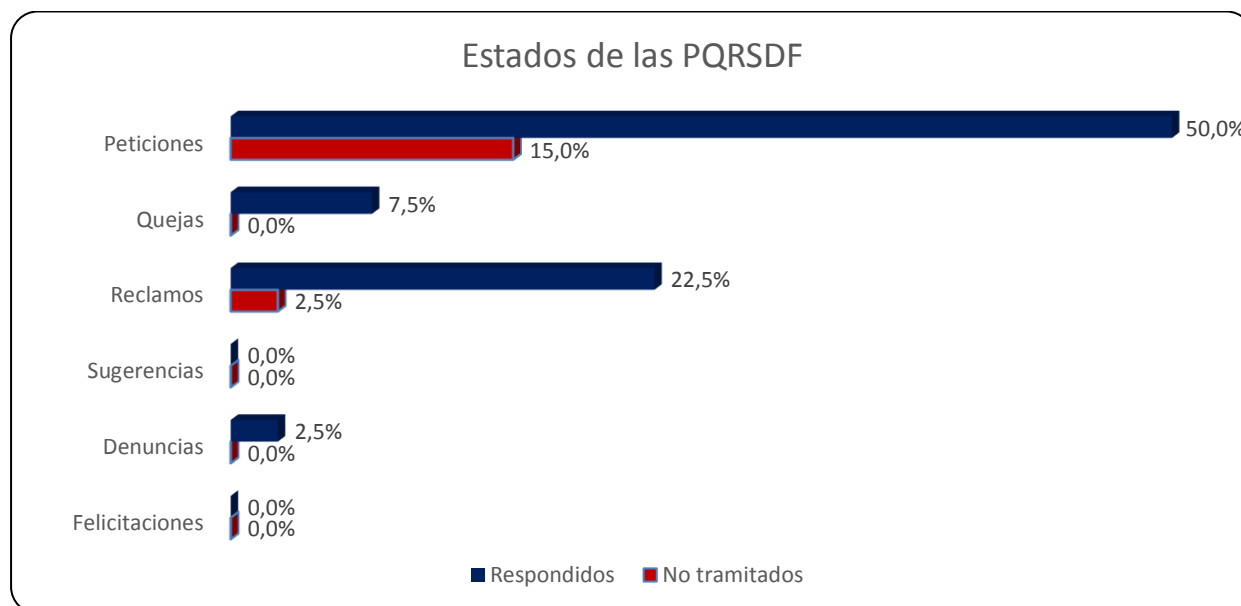


Ilustración 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo Institucional.



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.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS								
PROCESO	ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	RESUELTAS	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION ALCIUDADANO	RESUELTAS	9	1	0	0	0	0	10
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD CESAR	RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITADAS	1	0	0	0	0	0	1
COORD ADMINISTRATIVA VILLA DEL ROSARIO	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE EDUCACIÓN	RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITADAS	2	0	1	0	0	0	3
VICERRECTORIA ADM. FINANCIERA	RESUELTAS	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITADAS	2	0	0	0	0	0	2
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	RESUELTAS	0	0	1	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PAGADURIA	RESUELTAS	1	0	5	0	0	0	6
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD NORTE DE SANTANDER	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	RESUELTAS	0	0	0	0	1	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	RESUELTAS	5	1	3	0	0	0	9
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								40

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



CLASIFICACIÓN PQRSDF INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS

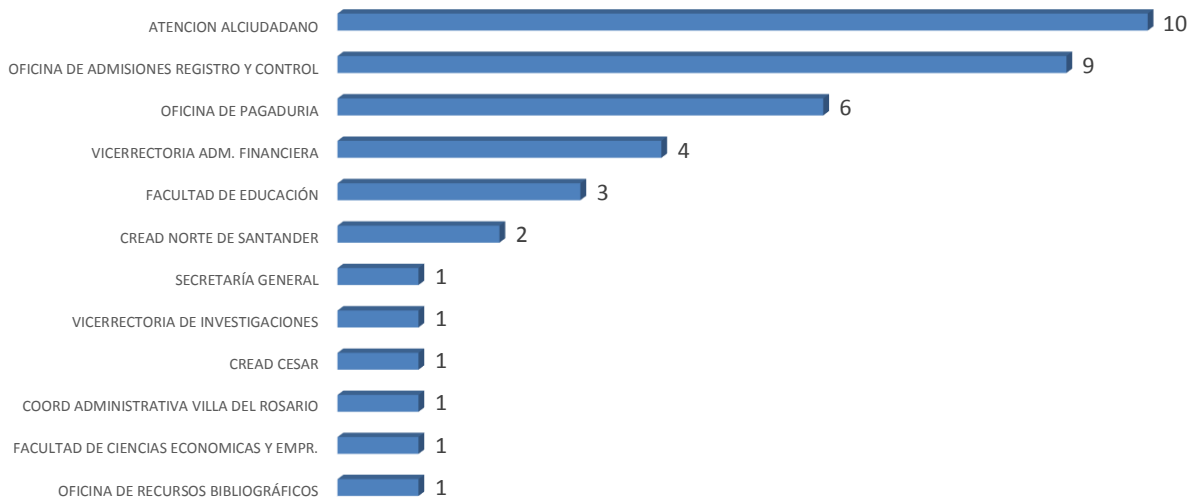


Ilustración 6 Clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.

3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF

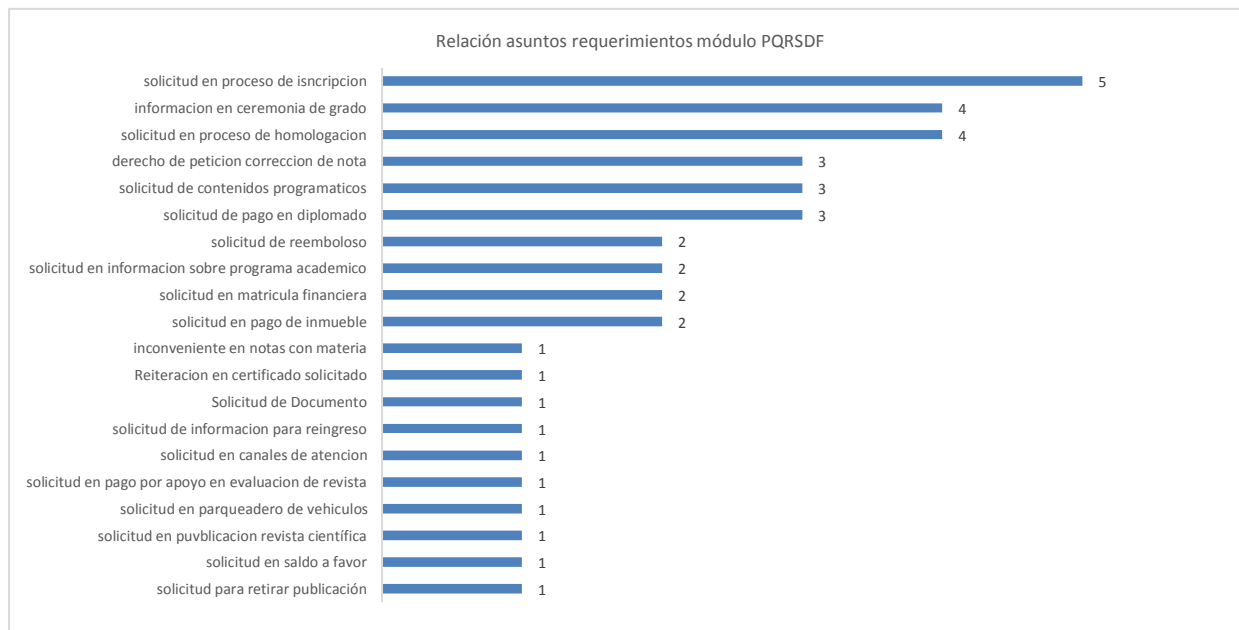


Ilustración 7 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad



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. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDF

De un total de cuarenta (40) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas treinta y tres (33) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y siete (7) se encuentran en proceso de trámite o cambio de estado en la plataforma, a la fecha de elaboración de este informe.

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
P-0059	06/04/2023	MACK ROBERT MEJIA LOPEZ	10/04/2023	1
P-0060	10/04/2023	RAFAEL IVAN SUAREZ ANGARITA	12/04/2023	2
G-0061	11/04/2023	JAIME CRUZ FARIÑO	14/04/2023	3
R-0062	12/04/2023	ADRIANA CHAPARRO	13/04/2023	1
C-0063	18/04/2023	JHON ADEMIR PALOMINO PARRA	EN TRAMITE	
R-0064	25/04/2023	ESTEFANY YULIETH MENESES	26/04/2023	1
P-0065	25/04/2023	SARA LISETH DUARTE DELGADO	26/04/2023	1
D-0066	26/04/2023	EMPRESA DE CAMBIO Y CALIDAD ORGANIZACIONAL SAS ECCO CONSULTING COLOMBIA	12/05/2023	11
I-0067	26/04/2023	CRISTIAN CAMILO PULGARIN AREIZA	EN TRAMITE	
C-0068	02/05/2023	MARÍA JOSÉ GARCÍA MEDINA	02/05/2023	1
P-0069	09/05/2023	ALEX RICAR HERNANDEZ JAIMES	09/05/2023	1
I-0070	09/05/2023	CARLOS FERNANDO COMETA HORTUA	11/05/2023	2
R-0071	23/05/2023	IVETH JULIANA GARCIA DUARTE	29/05/2023	4
R-0072	23/05/2023	IVETH JULIANA GARCIA DUARTE	29/05/2023	4
Q-0073	23/05/2023	IVETH JULIANA GARCIA DUARTE	29/05/2023	4
P-0074	24/05/2023	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	05/07/2023	8
P-0075	24/05/2023	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	EN TRAMITE	
P-0076	27/05/2023	YENNIKA GOMEZ QUINTERO	30/05/2023	2
P-0077	27/05/2023	YENNIKA GOMEZ QUINTERO	30/05/2023	2
P-0078	27/05/2023	KEILA DE LOS ANGELES ALVAREZ AYOLA	05/06/2023	6
R-0079	01/06/2023	DAYANA ALEXANDRA URBINA MENDOZA	26/06/2023	15
Q-0080	06/06/2023	YURY MAYERLY PEREZ ALZATE	20/06/2023	8
R-0081	11/06/2023	DANIELLA PAOLA VASSALLO DÍAZ	20/06/2023	5



“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-0082	13/06/2023	LUCERYS CORREA ALMENTERO	13/06/2023	1
C-0083	14/06/2023	EMILY YULIANA GARCIA ORTIZ	16/06/2023	2
C-0084	15/06/2023	JORGE BAEZ	16/06/2023	1
P-0085	20/06/2023	LUCERYS CORREA ALMENTERO	20/06/2023	1
R-0086	20/06/2023	ANDRES ALEJANDRO VARGAS RUBIO	07/07/2023	12
P-0087	21/06/2023	EDUARDO MIGUEL GONZALEZ CORONADO	21/06/2023	1
R-0088	22/06/2023	JAIME GUZMAN	05/07/2023	8
Q-0089	23/06/2023	SILVIA JULIANA CORTÉS	26/06/2023	1
R-0090	26/06/2023	LEONARDO VASSALLO DÍAZ	07/07/2023	8
P-0091	27/06/2023	WILLIAM REYES ACEVEDO	EN TRAMITE	
P-0092	27/06/2023	WILLIAM REYES ACEVEDO	EN TRAMITE	
P-0093	28/06/2023	MARLYN YARITZA	30/06/2023	2
R-0094	28/06/2023	DANIELA VILLALOBOS	EN TRAMITE	
P-0095	29/06/2023	MALLEICY SOFIA GUTIERREZ RODRIGUEZ	29/06/2023	1
P-0096	29/06/2023	MALLEICY SOFIA GUTIERREZ RODRIGUEZ	30/06/2023	1
P-0097	29/06/2023	MALLEICY SOFIA GUTIERREZ RODRIGUEZ	EN TRAMITE	
P-0098	30/06/2023	LINA ROCIO VARGAS CAÑAS	07/07/2023	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 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



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 toman los siguientes datos

suma días de respuesta	125	Indicador tiempos de respuesta	3.7
total de solicitudes respondidas	33		

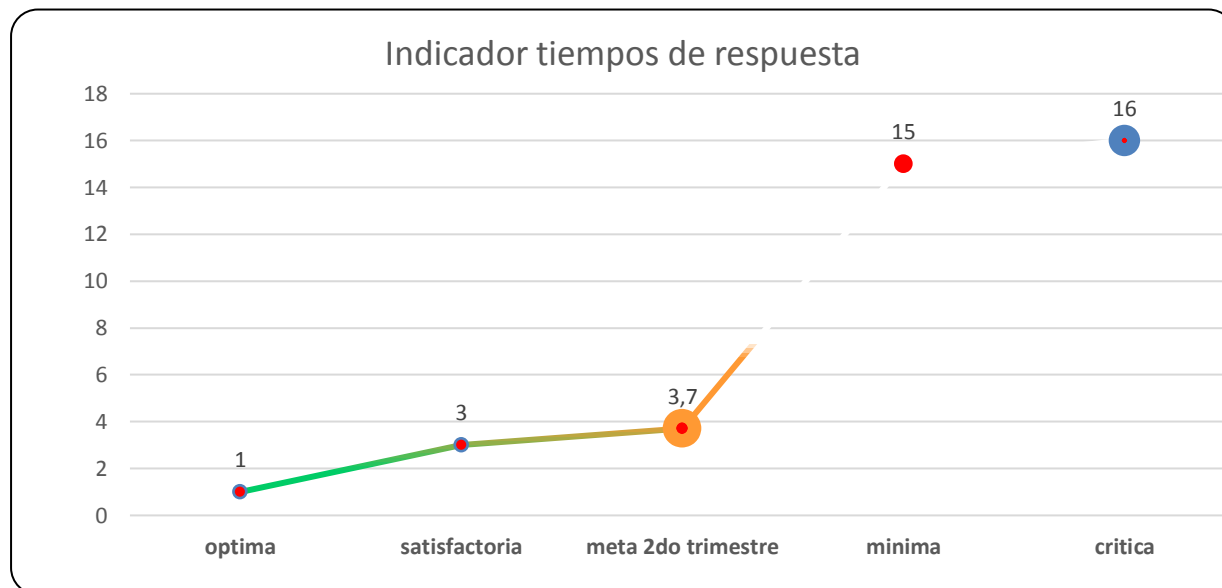


Ilustración 8 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.

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	Solicitud en proceso de homologación	1
Facultad de C. Económicas y Empresariales	Queja	Solicitud en contenidos programáticos	1
Oficina de Atención al Ciudadano	Queja	Solicitud en canales de atención	1

Tabla 8 Clasificación quejas y reclamos módulo PQRSDF

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSD, se allegaron (03) quejas, las cuales se 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



Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
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	Solicitud en proceso de homologación	2
Vicerrectoría de Investigaciones	Reclamo	solicitud en pago por apoyo en evaluación de revista	1
Oficina de Pagaduría	Reclamo	solicitud de pago en diplomado docente	3
Oficina de Registro y control Académico	Reclamo	Inconveniente en proceso de inscripción	1
Facultad de Educación	Reclamo	Inconveniente en notas con materia	1

Tabla 9 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo Institucional PQRSDF

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

4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

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

6. CONCLUSION

Durante el segundo trimestre de 2023, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDF, en general se allegaron 3168 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 3168 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de abril al 30 de junio de 2023, 3161 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al



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



99.8%. Siete (7) se encuentra en proceso de trámite o cambio de estado por las dependencias a las cuales fueron asignados.

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