



## INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE, DEL 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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](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 - 3160244475

Presencial: Edificio Francisco de Paula Santander (FP) segundo piso (Campus principal) y puntos móviles de Atención.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	1313	23,6%	793	520
CHAT	3092	55,5%	3092	0
MODULO PQRSD	55	1,0%	5	50
TELÉFONO	1111	19,9%	1111	0
PRESENCIAL	4	0,1%	4	0
<b>TOTAL</b>	<b>5575</b>	<b>100%</b>	<b>5005</b>	<b>570</b>

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

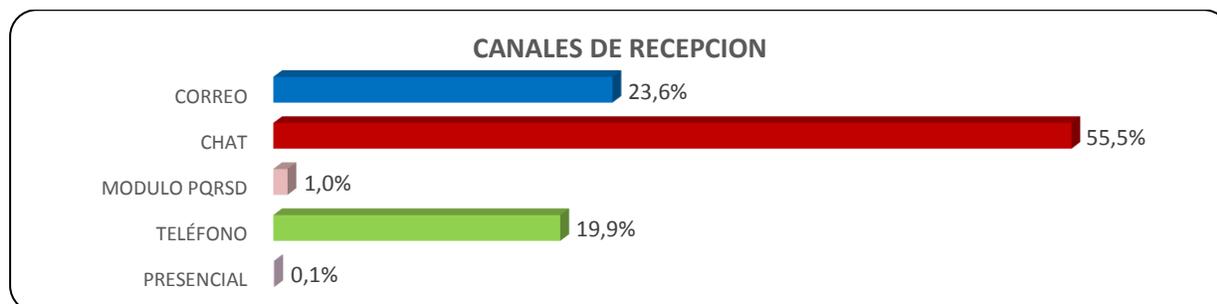


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD



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



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 55.5%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 23.6%, 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 oficina ACT	direccionados a otras oficinas
Académico	4405	79,0%	4143	262
Administrativo	472	8,5%	257	215
Financiero	697	12,5%	605	92
Disciplinario	0	0,0%	0	0
Calidad del servicio	1	0,0%	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>5575</b>	<b>100%</b>	<b>5005</b>	<b>570</b>

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

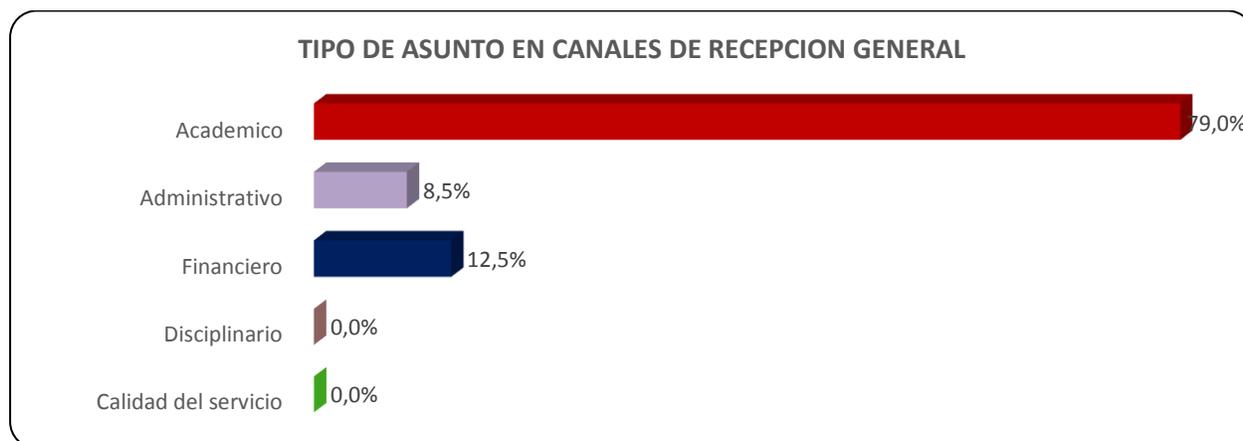


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 79.4% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo financiero con 12.5% y con 8.5% los de tipo Administrativo.



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 julio al 30 de septiembre 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	35	63,6%	2	33
Quejas	13	23,6%	3	10
Reclamos	6	10,9%	0	6
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	1	1,8%	0	1
felicitaciones	0	0,0%	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

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

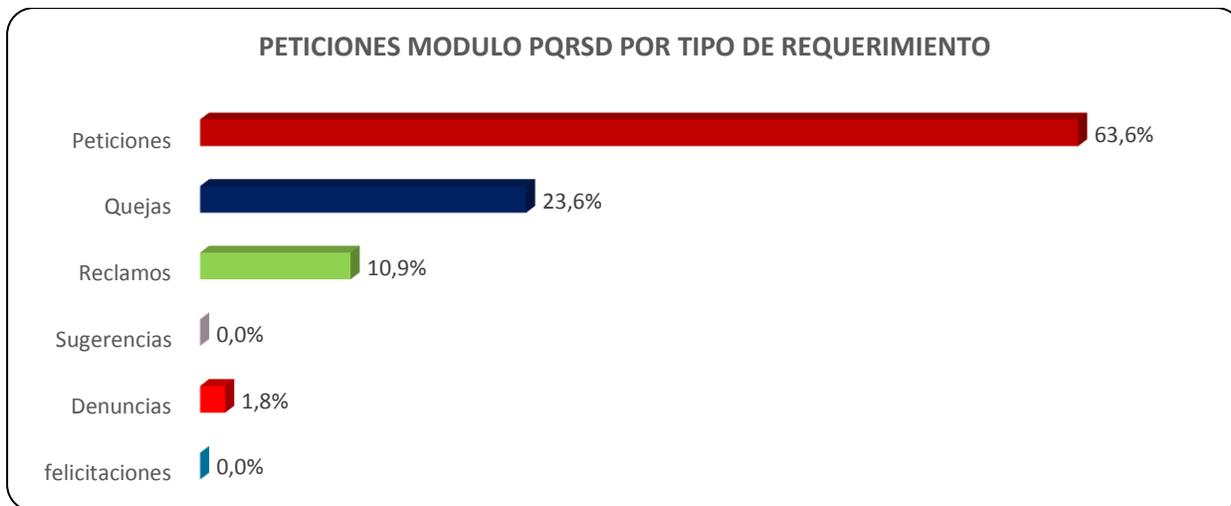


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDf por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 63.5% seguido de reclamos con un 23.6% y quejas con 10.9%.





### 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	22	40,0%	2	20
Administrativo	18	32,7%	3	15
Financiero	14	25,5%	0	14
Disciplinario	0	0,0%	0	0
calidad del servicio	1	1,8%	0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>50</b>

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 tercer 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 julio al 30 de septiembre de 2023 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 55 requerimientos de los cuales 53 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 2 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	35	63,6%	0	0,0%
Quejas	12	22,6%	1	1,8%
Reclamos	5	9,4%	1	1,8%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	1	1,9%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>98%</b>	<b>2</b>	<b>4%</b>

Tabla 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo

### 3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS								
PROCESO	ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
SISTEMA DE ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN ALCIUDADANO	RESUELTAS	2	3	0	0	0	0	5
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD CESAR	RESUELTAS	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD MAGDALENA	RESUELTAS	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD NORTE DE SANTANDER	RESUELTAS	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITADAS	0	0	1	0	0	0	1
DIRECCIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL	RESUELTAS	2	1	0	0	0	0	3
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y E.	RESUELTAS	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE INGENIERÍAS	RESUELTAS	3	0	0	0	0	0	3
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE SALUD	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0





OFICINA DE PAGADURÍA	RESUELTAS	3	1	1	0	0	0	5
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	RESUELTAS	15	2	1	0	1	0	19
	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
SEGUIMIENTO AL EGRESADO	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA ADM Y FINANCIERA	RESUELTAS	2	2	3	0	0	0	7
	NO TRAMITADAS	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>								<b>55</b>

Tabla 6 Clasificación PQRSDf interpuestas por dependencias



Ilustración 5 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 6 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad

### 3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDF

De un total de cincuenta y cinco (55) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas cincuenta y tres (53) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y dos (2) se encuentran 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 PQRSD (días Hábiles)				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
Q-0099	03/07/2023	YURY MAYERLY PEREZ ALZATE	09/07/2023	4
P-0100	04/07/2023	GOBERNACIÓN DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER	05/07/2023	1
P-0101	05/07/2023	WILBER YADIER ORTEGA RIOS	26/07/2023	14
P-0102	15/07/2023	OSCAR FABIO SOTO ARIAS	08/08/2023	15
P-0103	15/07/2023	OSCAR FABIO SOTO ARIAS	08/08/2023	15
Q-0104	17/07/2023	JUAN SEBASTIÁN LAGUADO DÁVILA	08/08/2023	14
I-0105	21/07/2023	WILLIAM REYES ACEVEDO	25/07/2023	3
P-0106	21/07/2023	OLGA PATRICIA NIETO	11/08/2023	14
P-0107	31/07/2023	JORGE WILLIAM BEDOYA CASTRO	08/08/2023	5
P-0108	31/07/2023	ANDRES FABIAN BARRIOS SOLANO	16/08/2023	11
R-0109	01/08/2023	ESTUDIANTE	01/08/2023	1
R-0110	01/08/2023	ESTUDIANTE	01/08/2023	1
Q-0111	01/08/2023	TONY CHEUK CHEN PEREZ	01/08/2023	1
Q-0112	01/08/2023	TONY CHEUK CHEN PEREZ	01/08/2023	1
C-0113	01/08/2023	JIRA HENRIQUEZ MARIN	11/09/2023	7
I-0114	01/08/2023	JHOAN SEBASTIAN CACERES DAZA	08/08/2023	4
R-0115	02/08/2023	YURLEIDIS OÑATE QUINTERO	14/08/2023	7
P-0116	03/08/2023	LENNIS MARCELA TORRES PARADA	08/08/2023	2
P-0117	04/08/2023	LIZ KARINA MONDRAGON SERINGA	08/08/2023	1
P-0118	07/08/2023	KARINA ALARCON DOMINGUEZ	09/08/2023	2
P-0119	08/08/2023	JHOAN SEBASTIAN CACERES DAZA	08/08/2023	1
P-0120	08/08/2023	SANTIAGO MANTILLA GUTIÉRREZ	16/08/2023	6
P-0121	08/08/2023	CRISTIAN ANDRES CELIS SERRANO	09/08/2023	1
Q-0122	09/08/2023	INGRID ESTUPIÑÁN	14/08/2023	3
C-0123	10/08/2023	CRISTIAN ANDRES CELIS SERRANO	11/08/2023	1
P-0124	10/08/2023	ASTRID DANIELA VIDAL LASSO	30/08/2023	13
Q-0125	11/08/2023	LUZ STELLA CHACÓN	15/08/2023	2
P-0126	11/08/2023	LUZ STELLA CHACÓN	15/08/2023	2
R-0127	15/08/2023	DAVID ALEJANDRO SERRANO ROJAS	04/09/2023	13



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



C-0128	17/08/2023	MARIO GUZMAN POLO	26/09/2023	28
P-0129	19/08/2023	JHON FREDY SALGADO CONTRERAS	25/08/2023	25
P-0130	22/08/2023	MAIRA FERNANDA RODRIGUEZ TORRADO	25/08/2023	3
E-0131	24/08/2023	ANDREA DANIELLA CUERVO BAQUERO	25/08/2023	1
P-0132	24/08/2023	MILENA KATHERINE SANA GARCIA	25/08/2023	1
C-0133	26/08/2023	ROINER RUIDIAZ	29/08/2023	2
R-0134	26/08/2023	OLGA PATRICIA NIETO		
D-0135	28/08/2023	DANIELA GONZALEZ MONTAÑEZ	07/09/2023	8
G-0136	31/08/2023	OLGA PATRICIA NIETO	15/09/2023	11
P-0137	04/09/2023	JENNY MARCELA CASTILLO LOPEZ	06/09/2023	2
Q-0138	07/09/2023	HILEN SSARAY CORTINE PERTUZ		
Q-0139	08/09/2023	YOCELYN LARA MANJARRES	11/09/2023	1
R-0140	12/09/2023	ANDRES DANIEL PEÑARANDA PACHECO	18/09/2023	4
P-0141	13/09/2023	ASESORÍAS Y SERVICIOS ESPECIALES CONFIABLES	15/09/2023	2
Q-0142	15/09/2023	ROBINSON ARAQUE MARTINEZ	15/09/2023	1
Q-0143	15/09/2023	ROBINSÓN ARAQUE MARTINEZ	15/09/2023	1
Q-0144	15/09/2023	ROBINSON ARAQUE MARTINEZ	15/09/2023	1
Q-0145	15/09/2023	ROBINSON ARAQUE MARTINEZ	15/09/2023	1
P-0146	15/09/2023	MARÍA FERNANDA RAMÍREZ QUINTERO	18/09/2023	1
P-0147	15/09/2023	FADID LARA JEREZ	18/09/2023	1
I-0148	18/09/2023	ASESORÍAS Y SERVICIOS ESPECIALES CONFIABLES	18/09/2023	1
I-0149	18/09/2023	ASESORÍAS Y SERVICIOS ESPECIALES CONFIABLES	19/09/2023	1
P-0150	19/09/2023	LENNY ROZO JIMENEZ	10/10/2023	15
Q-0151	21/09/2023	YURANIS BARRIOS ORTEGA	11/10/2023	13
P-0152	25/09/2023	CLAUDIA PATRICIA MUÑOZ BECERRA	26/09/2023	1
C-0153	26/09/2023	DWAY JOHAN SANDOVAL GAZABON	28/09/2023	2

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.

<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	292	Indicador tiempos de respuesta	5.3
total de solicitudes respondidas	55		

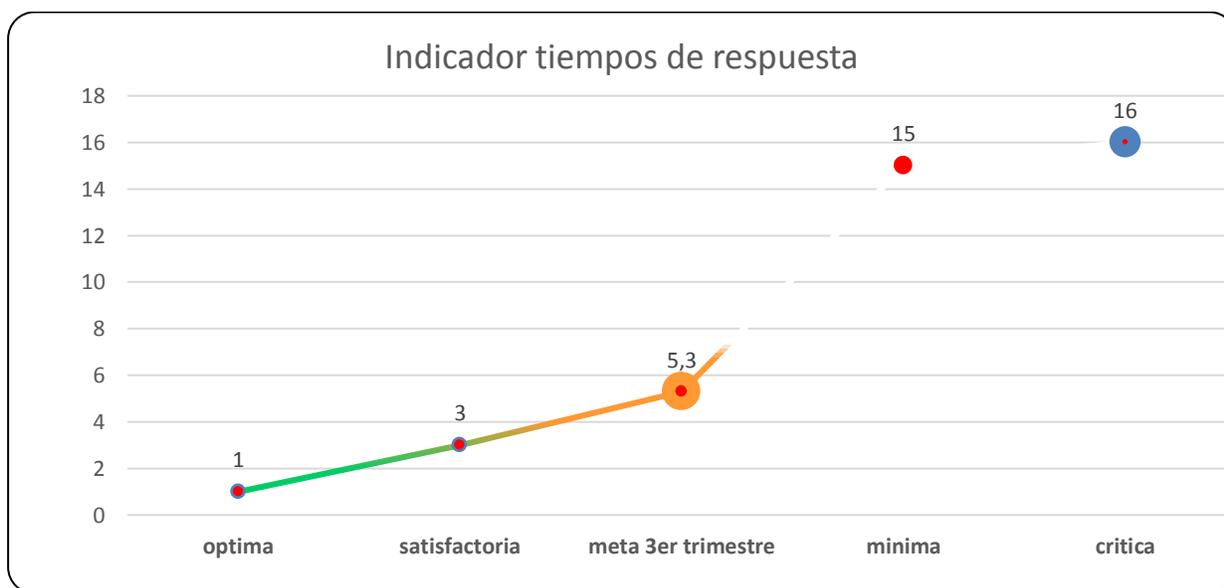


Ilustración 7 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.



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
Atención al Ciudadano y Transparencia	QUEJA	solicitud de información en concurso	3
Dirección de Interacción Social	QUEJA	solicitud de información en concurso	1
Oficina de Pagaduría	QUEJA	solicitud de reembolso	1
Facultad de Ciencias Económicas	QUEJA	solicitud en certificado	1
Oficina de Admisiones Registro y Control	QUEJA	solicitud en certificado	1
Cread Magdalena	QUEJA	solicitud en cuenta de correo	1
Vicerrectoría Administrativa y financiera	QUEJA	solicitud en liquidación de matrícula financiera	2
Oficina de Admisiones Registro y Control	QUEJA	solicitud en liquidación de matrícula financiera	1
Cread Cesar	QUEJA	solicitud en práctica estudiante	1
Vicerrectoría Administrativa y financiera	QUEJA	solicitud en saldo a favor	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 (13) quejas, las cuales se encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.

Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
solicitud de reembolso	RECLAMO	Oficina de Pagaduría	1
solicitud en cuenta de cobro en convenio	RECLAMO	CREAD Norte de Santander	1
solicitud en liquidación de matrícula financiera	RECLAMO	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3
solicitud en matrícula Académica	RECLAMO	Oficina de Admisiones Registro y Control	1

Tabla 9 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo Institucional PQRSD

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSDF, la recepción de (4) reclamos, los cuales encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.

### 4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

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



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



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

El día 03/06/2023 no se dio trámite a solicitud realizada por el liceo Nacional Antonia Santos , ya que la documentación aportada y tramite no corresponden a la universidad de pamplona.

El día 30/08/2023 se realizó negación de información ya que corresponde a la reserva de datos personales.

## 6. CONCLUSION

Durante el segundo trimestre de 2023, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 5005 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 5005 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de Julio al 30 de septiembre de 2023, 5003 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.8%. Dos (2) 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.



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



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