



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 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. Y 3160244475

Presencial: Oficina de Atención al Ciudadano, Edificio FP segundo piso y puntos móviles de atención.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	4715	27,36%	2970	1745
CHAT	9616	55,80%	9616	0
MODULO PQRSD	182	1,06%	40	142
TELÉFONO	2696	15,65%	2694	2
PRESENCIAL	23	0,13%	23	0
TOTAL	17232	100%	15343	1889

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

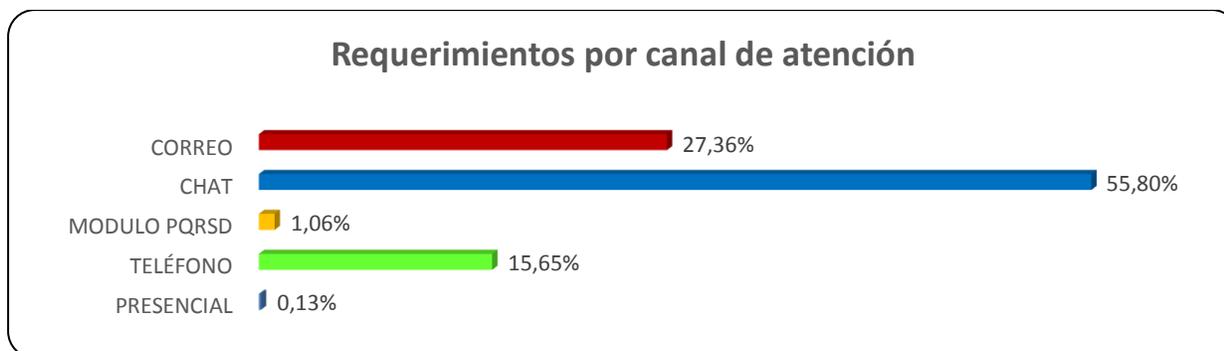


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitaron las distintas peticiones, durante la vigencia 2023



Según lo anterior se evidencia que los canales de correo y chat con un 27,36% y 55,80% 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	13919	80,77%	13094	825
Administrativo	1715	9,95%	900	815
Financiero	1585	9,20%	1347	238
Disciplinario	5	0,03%	1	4
Calidad del servicio	8	0,05%	1	7
TOTAL	17232	100%	15343	1889

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

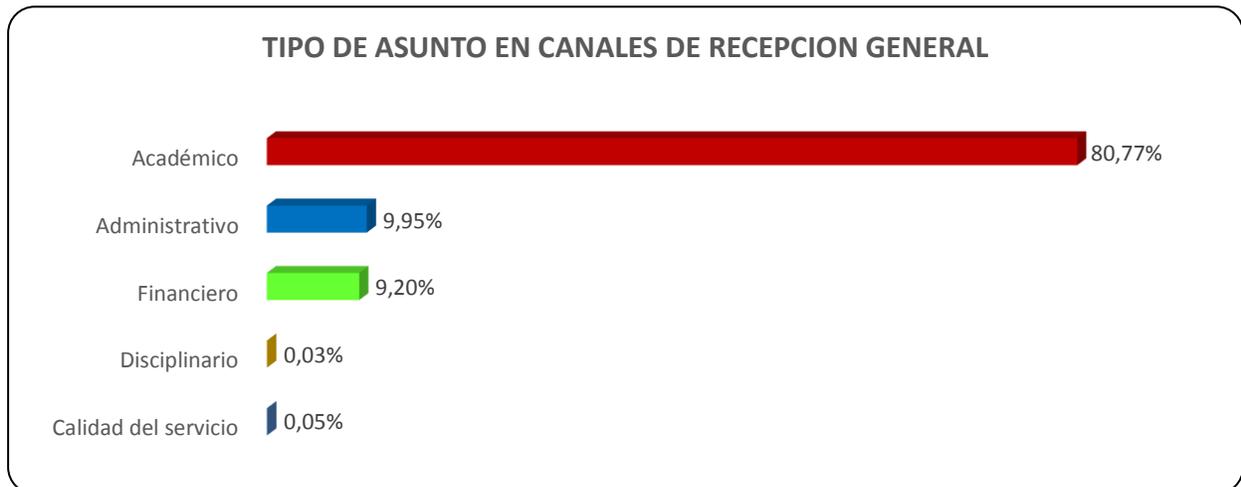


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 80,77% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo administrativo con 9,95% y con 9,20% los de tipo financiero.



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 2023

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	119	65,38%	34	85
Quejas	29	15,93%	4	25
Reclamos	29	15,93%	1	28
Sugerencias	0	0,00%	0	0
Denuncias	5	2,75%	1	4
felicitaciones	0	0,00%	0	0
Total	182	100%	40	142

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

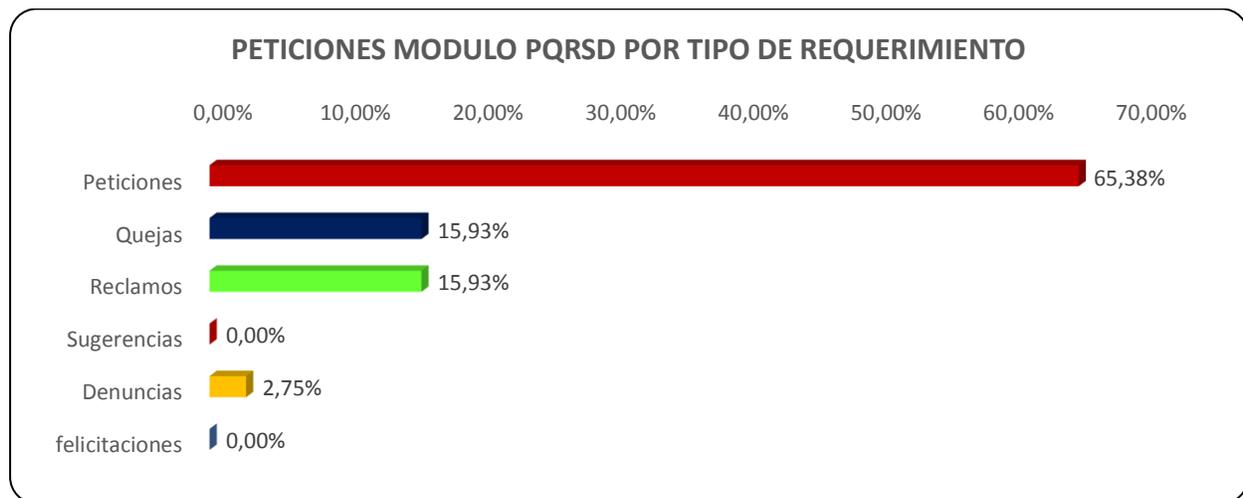


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones con 65.38% como las más Interpuestas a través de esta herramienta. En lo correspondiente a Quejas se recibieron un promedio de 15.93% y reclamos 15.93%.



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	84	46,15%	27	57
administrativo	54	29,67%	9	45
financiero	32	17,58%	3	29
Disciplinario	5	2,75%	1	4
calidad del servicio	7	3,85%	0	7
Total	182	100%	40	142

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

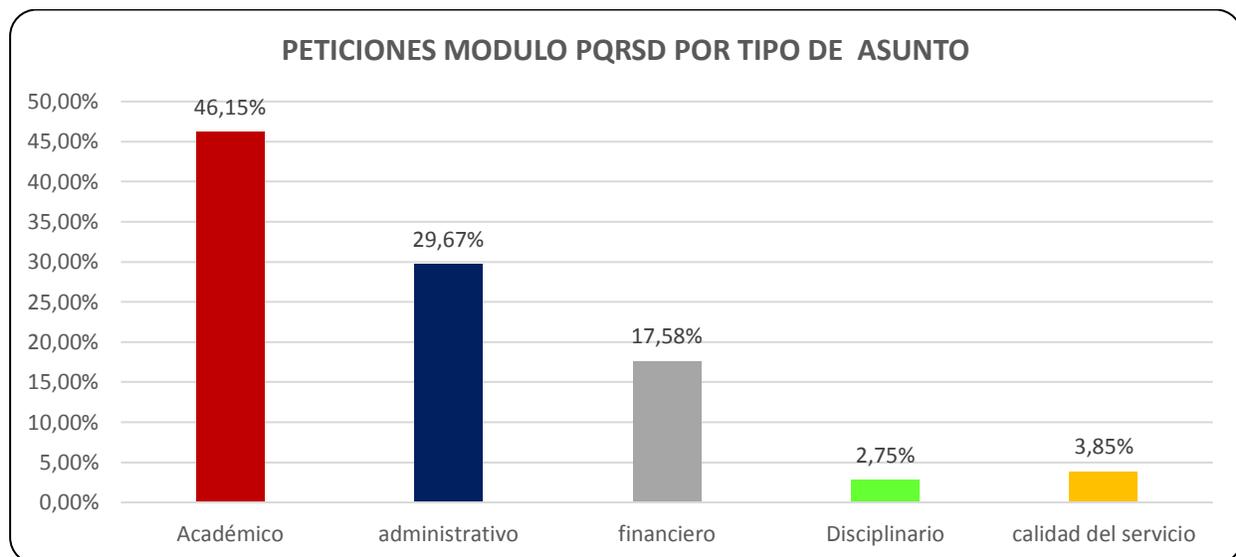


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

Los asuntos más consultados durante la vigencia, 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 PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023 por intermedio de módulo de PQRSDF, se recibieron un total de 182 requerimientos de la cuales 172 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 10 no se dio respuesta por parte de las dependencias asignadas

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	113	62%	5	3%
Quejas	26	14%	3	2%
Reclamos	27	15%	2	1%
Sugerencias	0	0%	0	0%
Denuncias	6	3%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%
Total	172	95%	10	5%

Tabla 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo

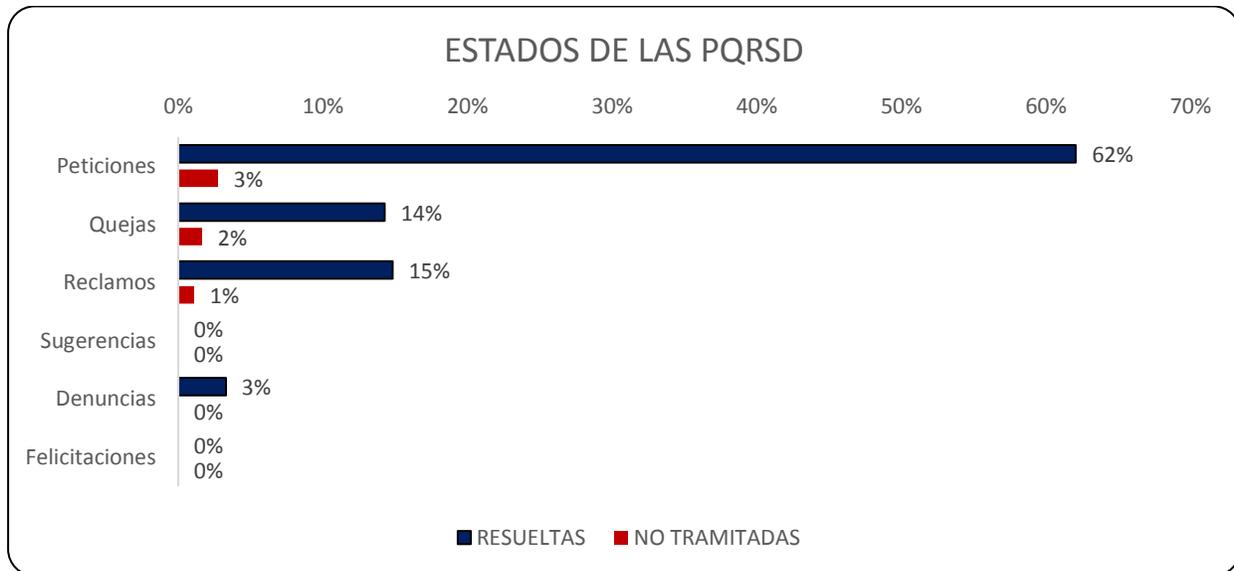


Ilustración 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo Institucional.



3.3. CLASIFICACIÓN PQRSDF REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

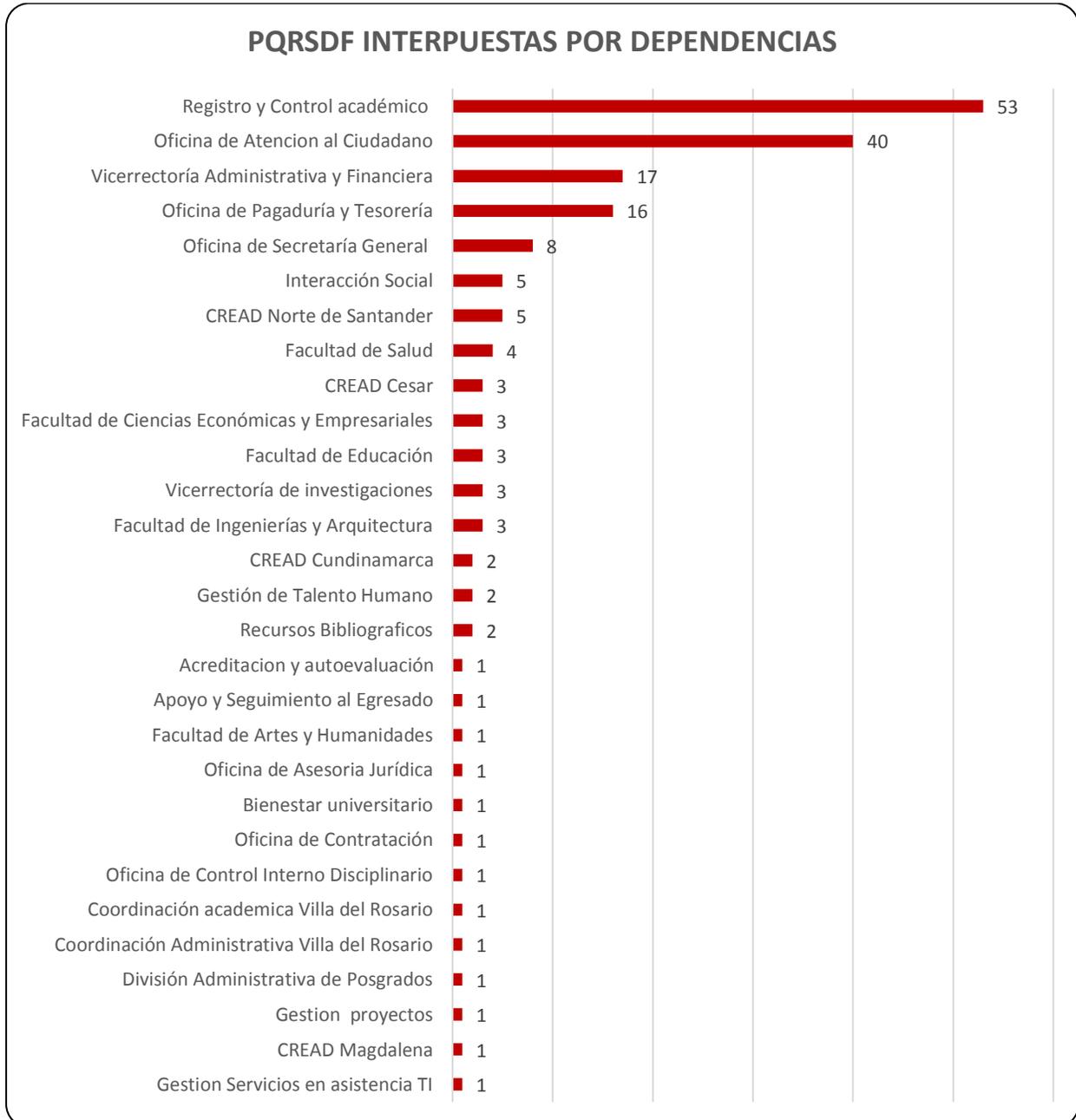


Ilustración 6 clasificación PQRSDF recibidas en general por dependencia asignada a través del módulo Institucional.



3.4 RELACIÓN QUEJAS RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL MÓDULO PQRSDF

Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Atención al Ciudadano y Transparencia	QUEJA	queja en información en concurso	3
Coordinación Académica Villa del Rosario	QUEJA	queja en certificado solicitado	1
CREAD Cesar	QUEJA	queja en inscripción pruebas ECAES	1
Cread Cesar	QUEJA	queja de solicitud en práctica estudiante	1
Cread Magdalena	QUEJA	queja en cuenta de correo	1
Dirección de Interacción Social	QUEJA	queja en información de concurso	1
División Administrativa de Posgrados	QUEJA	queja en matrícula financiera posgrado	1
Facultad de C. Económicas y Empresariales	QUEJA	queja en solicitud de contenidos programáticos	1
Facultad de Ciencias Económicas	QUEJA	queja en solicitud de certificado	1
Facultad de Salud	QUEJA	Queja en proceso académico	2
Oficina de Admisiones Registro y Control	QUEJA	queja en liquidación de matrícula financiera	1
Oficina de Atención al Ciudadano	QUEJA	queja en solicitud canales de atención	1
Oficina de Pagaduría	QUEJA	queja en reembolso	1
Oficina de Recursos Bibliográficos	QUEJA	Queja a funcionario calidad del servicio	1
Oficina de Registro y control Académico	QUEJA	Queja por calidad del servicio	2
Oficina de Registro y control Académico	QUEJA	queja en certificado solicitado	4
Oficina de Registro y control Académico	QUEJA	queja en inconveniente matrícula académica - cambio en horarios	1
Oficina de Registro y control Académico	QUEJA	queja proceso de homologación	1
Vicerrectoría Administrativa y financiera	QUEJA	queja en liquidación de matrícula financiera	2
Vicerrectoría Administrativa y financiera	QUEJA	queja en saldo a favor	1

Tabla 6 relación quejas tramitadas a través del módulo PQRSDF

3.5 RELACIÓN RECLAMOS RECEPCIONADOS A TRAVÉS DEL MÓDULO PQRSDF

Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Atención al Ciudadano y Transparencia	RECLAMO	Reclamo en inconveniente proceso de inscripción	1
CREAD Norte de Santander	RECLAMO	solicitud en cuenta de cobro en convenio	1
Facultad de Artes y Humanidades	RECLAMO	Reclamo en solicitud de contenidos programáticos	1
Facultad de Educación	RECLAMO	Reclamo en notas con materia	1
Oficina de Admisiones Registro y Control	RECLAMO	reclamo en matrícula académica	2
Oficina de Gestión Proyectos	RECLAMO	Reclamo en inscripción a concurso	1
Oficina de Pagaduría	RECLAMO	Reclamo en Reembolso / saldo a favor	5
Oficina de Pagaduría	RECLAMO	Reclamo en pago en diplomado docente	3
Oficina de Registro y control Académico	RECLAMO	Reclamo en solicitud de certificado	3
Oficina de Registro y control Académico	RECLAMO	reclamo en proceso de inscripción	2
Oficina de Registro y control Académico	RECLAMO	Reclamo en proceso de homologación	2
Proceso Asistencia TI	RECLAMO	reclamo en inconveniente plataforma	1



Vicerrectoría Administrativa y Financiera	RECLAMO	reclamos en Matricula financiera / costos	5
Vicerrectoría de Investigaciones	RECLAMO	Reclamo en pago por apoyo evaluación de libro/revista	2

Tabla 7 relación reclamos tramitados a través del módulo PQRSDF

3.6 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación se relaciona el indicador en tiempos de respuesta sobre los requerimientos respondidos durante la vigencia 2023, a través del módulo PQRSDF 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	1007	Indicador tiempos de respuesta	5,53
total de solicitudes respondidas	182		

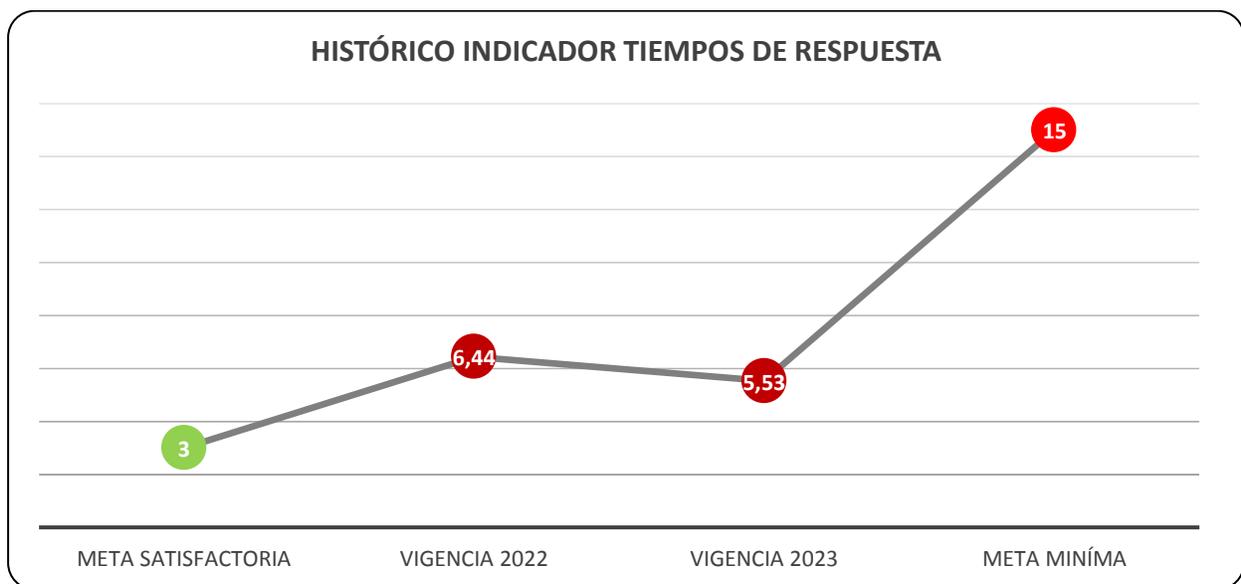


Ilustración 7 Histórico en indicador tiempos de respuesta vigencias 2022-2023



4. CONCLUSION

Durante la vigencia 2023, 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.

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.