



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 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) y puntos móviles de Atención.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	910	28,5%	573	337
CHAT	1727	54,1%	1727	0
MODULO PQRSD	28	0,9%	4	24
TELÉFONO	511	16,0%	511	0
PRESENCIAL	16	0,5%	16	0
TOTAL	3192	100%	2831	361

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

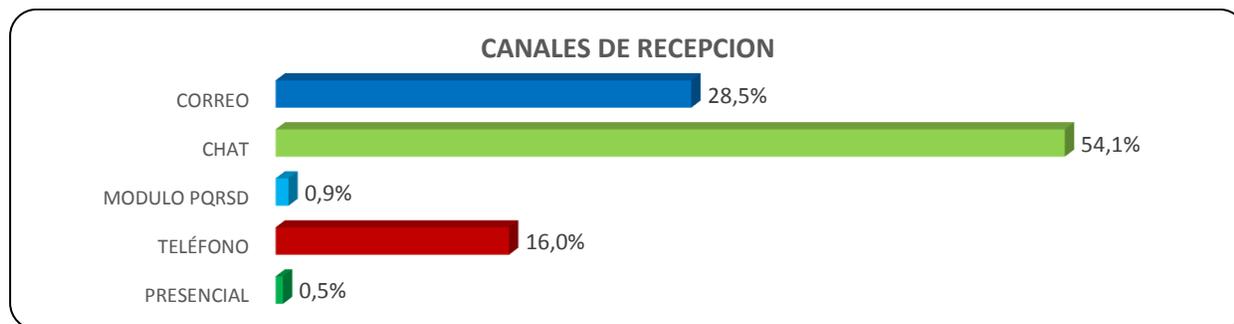


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD



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 54.1%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 28.5%, 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	2683	84,1%	2521	162
Administrativo	360	11,3%	189	171
Financiero	142	4,4%	119	23
Disciplinario	3	0,1%	1	2
Calidad del servicio	4	0,1%	1	3
TOTAL	3192	100%	2831	361

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

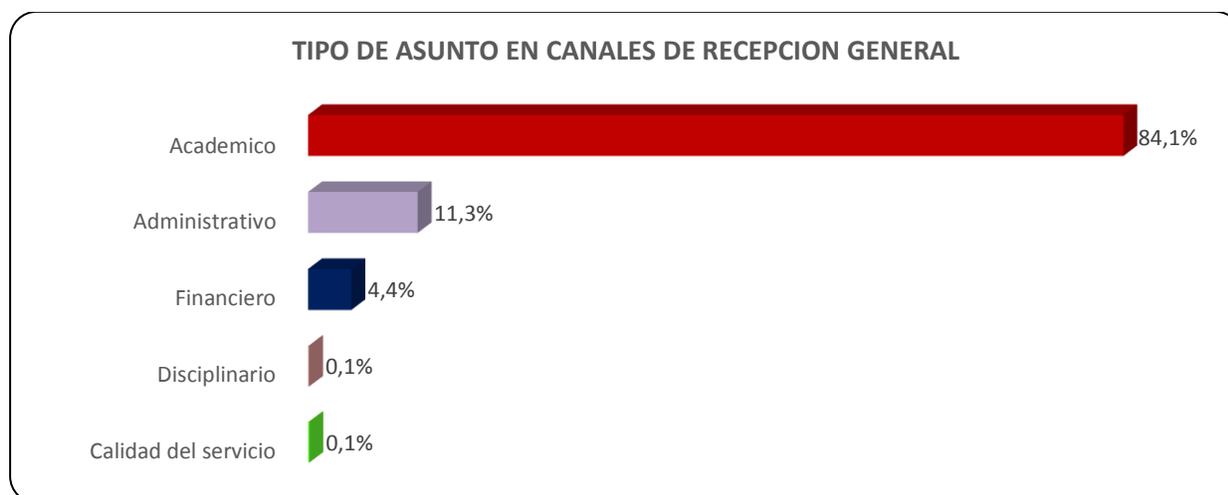


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 84.1% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo Administrativo con 11.3% y con 4.4% 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 octubre al 31 de diciembre 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	17	60,7%	3	14
Quejas	4	14,3%	0	4
Reclamos	4	14,3%	0	4
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	3	10,7%	1	2
felicitaciones	0	0,0%	0	0
Total	28	100%	3	24

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

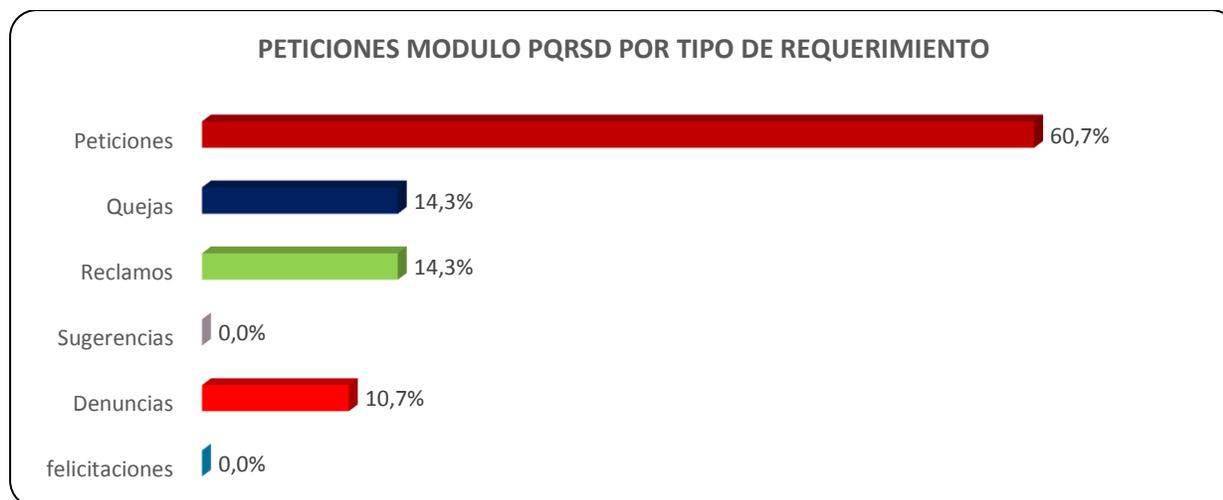


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 60.7% seguido de quejas con un 14.3% y reclamos con 14.3%.



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



3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la ofic OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	10	35,7%	2	8
administrativo	9	32,1%	1	8
financiero	3	10,7%	0	3
Disciplinario	3	10,7%	1	2
calidad del servicio	3	10,7%	0	3
Total	28	100%	4	24

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

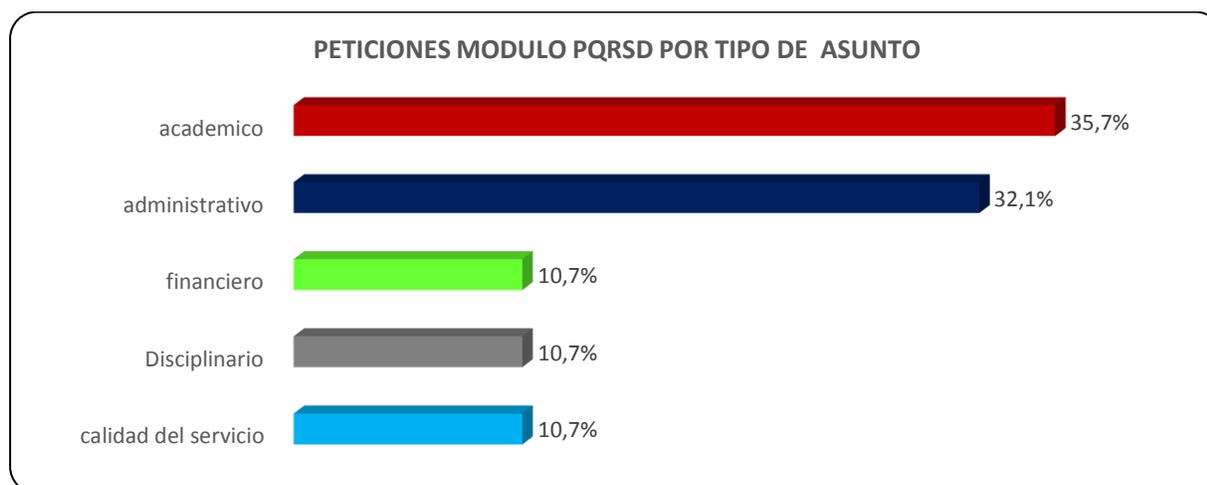


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

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 PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023 por intermedio de módulo de PQRSDF, se recibieron un total de 28 requerimientos de la cuales 27 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 se encuentran en estado de trámite, a la fecha de elaboración de este informe.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	16	57,1%	1	3,6%
Quejas	4	14,8%	0	0,0%
Reclamos	4	14,8%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	3	11,1%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
Total	27	98%	1	4%

Tabla 5 estados de las PQRSDF 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
ASESORIA JURIDICA	RESUELTAS	0	0	0	0	1	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	RESUELTAS	3	0	0	0	1	0	4
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
BIENESTAR UNIVERSITARIO	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE C. ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITADAS	1	0	0	0	0	0	1
OFICINA DE CONTRATACIÓN	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	RESUELTAS	0	0	0	0	1	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD CUNDIMARCA	RESUELTAS	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PAGADURIA	RESUELTAS	3	0	0	0	0	0	3
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
GESTION PROYECTOS	RESUELTAS	0	0	1	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ASITENCIA TI	RESUELTAS	0	0	1	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ADMISIONES REG Y CONTROL	RESUELTAS	4	2	2	0	0	0	8
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE C. DE LA SALUD	RESUELTAS	3	0	0	0	0	0	3
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								28

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



Ilustración 5 Clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.

3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF

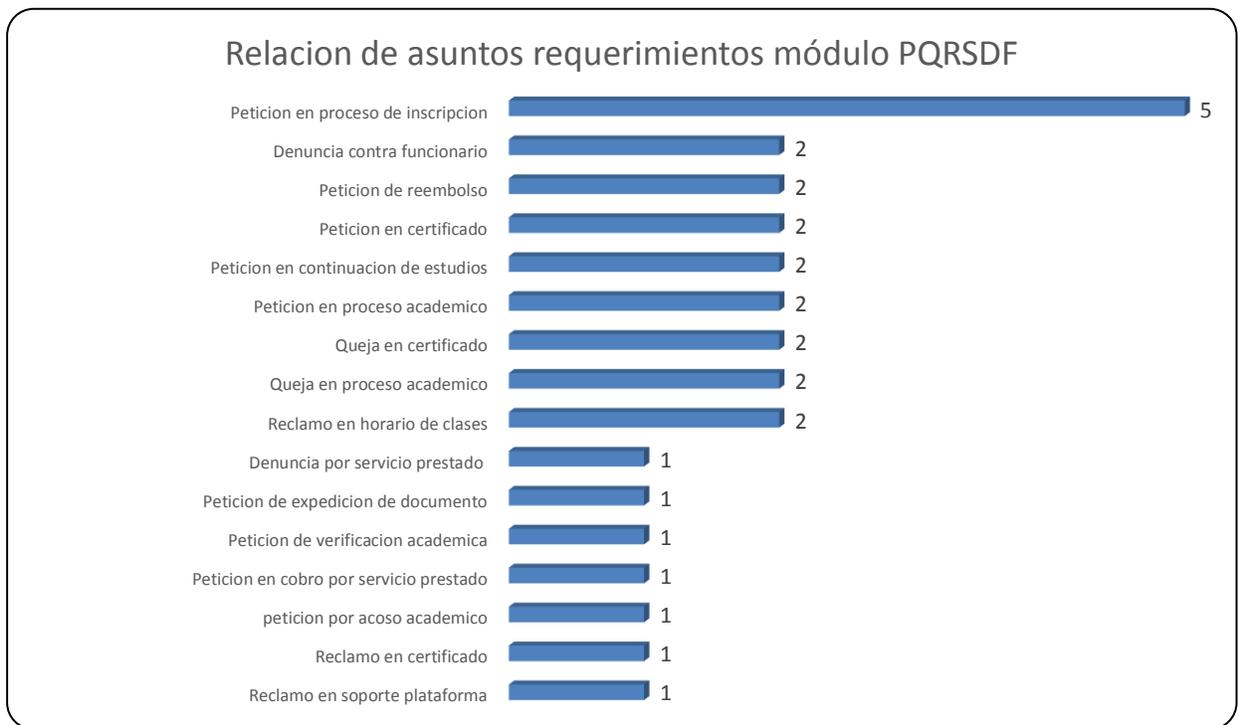


Ilustración 6 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad



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 cincuenta y cinco (28) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas cincuenta y tres (27) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y dos (1) 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
Q-0154	02/10/2023	CAROLINA VARGAS LIZCANO	06/10/2023	4
R-0155	05/10/2023	ANA CAMILA LOPEZ ARIZA	13/10/2023	6
R-0156	12/10/2023	JAEZ ARNOBIL CERON MARTINEZ	02/11/2023	14
P-0157	16/10/2023	NEVIS ACATALAN	17/10/2023	1
P-0158	18/10/2023	NEVIS ACATALAN	20/10/2023	2
P-0159	20/10/2023	JAIRO LEON	23/10/2023	1
R-0160	20/10/2023	DANIEL EDUARDO CAROPRES ARAQUE	24/10/2023	2
P-0161	26/10/2023	NICOLAS CARRILLO CARRÉÑO	27/10/2023	1
P-0162	02/11/2023	VANESA SANTAMARIA JIMÉNEZ	08/11/2023	3
I-0163	21/11/2023	DIANA MARIA AYA CORONADO	12/12/2023	14
I-0164	21/11/2023	DIANA MARIA AYA CORONADO	12/12/2023	14
D-0165	22/11/2023	KLEEDER JOSÉ BRACHO PEREZ	22/11/2023	1
R-0166	22/11/2023	SARA PATRICIA ACUÑA LEAL	22/11/2023	1
D-0167	22/11/2023	PILAR CAPACHO	13/12/2023	14
I-0168	22/11/2023	CLAUDIA TARAZONA	23/11/2023	1
D-0169	23/11/2023	KLEEDER JOSÉ BRACHO PEREZ	12/12/2023	12
Q-0170	23/11/2023	JESUS YECIT TRIANA	24/11/2023	1
P-0171	27/11/2023	DAYYARA MARQUEZA GARCIA MARTINEZ	30/11/2023	3
P-0172	30/11/2023	ANÁ³NIMO	22/12/2023	15
P-0173	01/12/2023	VILMA EUGENIA GOMEZ CHAPARRO		
Q-0174	08/12/2023	ANÁ³NIMO	18/12/2023	6
Q-0175	08/12/2023	ANÁ³NIMO	18/12/2023	6
I-0176	11/12/2023	ELIECER PERDOMO ORTIZ	11/12/2023	1
G-0177	11/12/2023	CLAUDIA TARAZONA	13/12/2023	2
E-0178	21/12/2023	CONSULTORIAS Y ASESORIAS SINERGIA SOCIAL MSGD SAS	03/01/2024	1
P-0179	27/12/2023	WALTER CAMILO SUAREZ CONTRERAS	23/01/2024	3
P-0180	28/12/2023	YURANIS BARRIOS ORTEGA	05/02/2024	13
P-0181	29/12/2023	CARLOS ANDRES PEREZ PABON	05/01/2024	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.



“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 cuarto trimestre del 2023. 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	143	Indicador tiempos de respuesta	5,1
total de solicitudes respondidas	28		

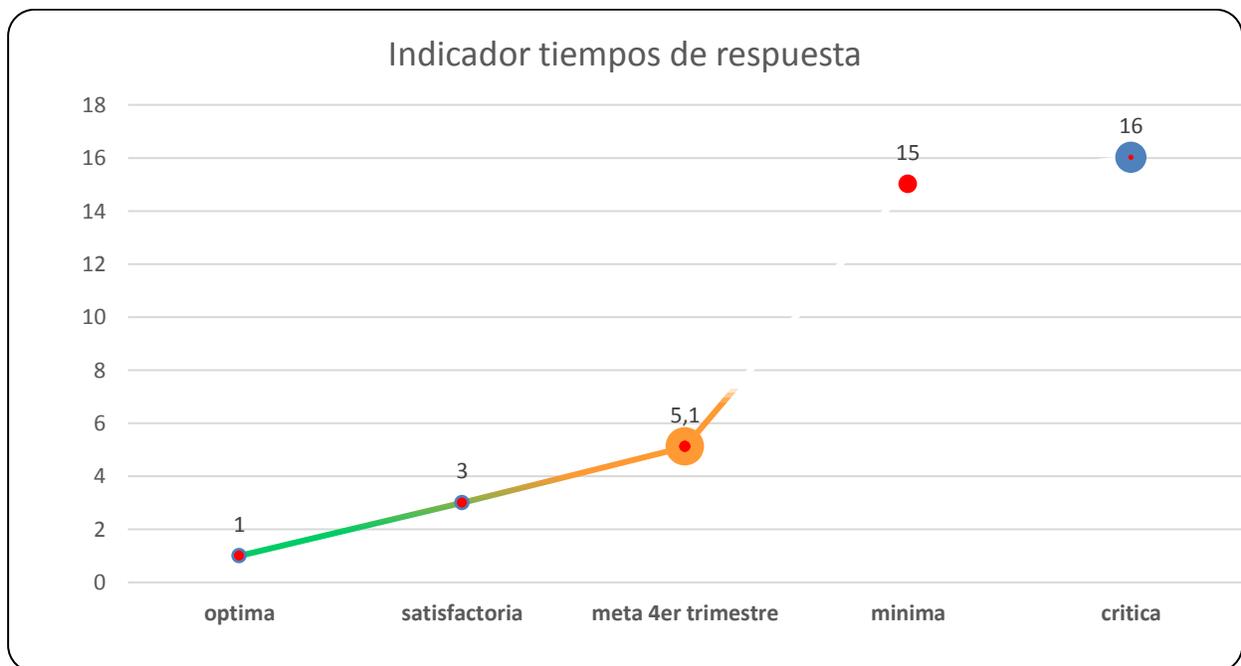


Ilustración 7 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.



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
Oficina de Admisiones Registro y Control	QUEJA	Queja en certificado	2
Facultad de Salud	QUEJA	Queja en proceso académico	2

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 (4) quejas, las cuales se encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.

Relación Reclamos allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Oficina de Admisiones Registro y Control	RECLAMO	Reclamo en horario de clases	1
Oficina de Admisiones Registro y Control	RECLAMO	Reclamo en certificado	1
Oficina de Gestión Proyectos	RECLAMO	Reclamo en inscripción a concurso	1
Proceso Asistencia TI	RECLAMO	reclamos en inconveniente plataforma	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 cuarto 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 periodo evaluado no se negó el acceso a la información a alguna solicitud





6. CONCLUSION

Durante el cuarto trimestre de 2023, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 3192 solicitudes a través de los diferentes canales establecidos en la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 3192 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 2023, 3191 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Uno (1) 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