

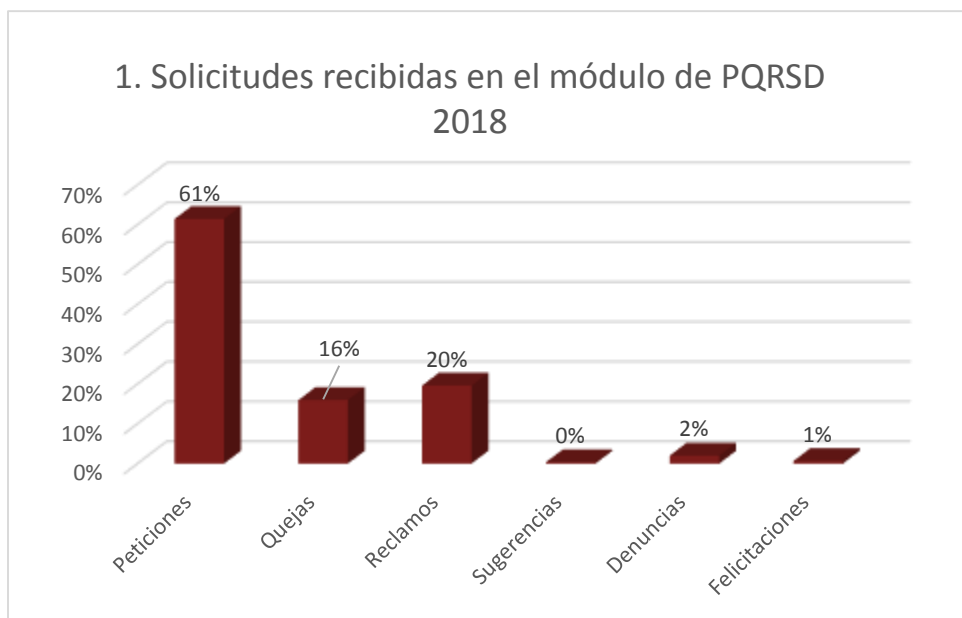


INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS, DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA DEL 2018.

1. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRS, durante el 2018 y que fueron atendidas.

| Módulo Tipo de PQRS | Cantidad | Porcentaje % |
|---------------------|------------|--------------|
| Peticiones | 185 | 61% |
| Quejas | 48 | 16% |
| Reclamos | 59 | 20% |
| Sugerencias | 1 | 0% |
| Denuncias | 6 | 2% |
| Felicitaciones | 2 | 1% |
| Total | 301 | 100% |

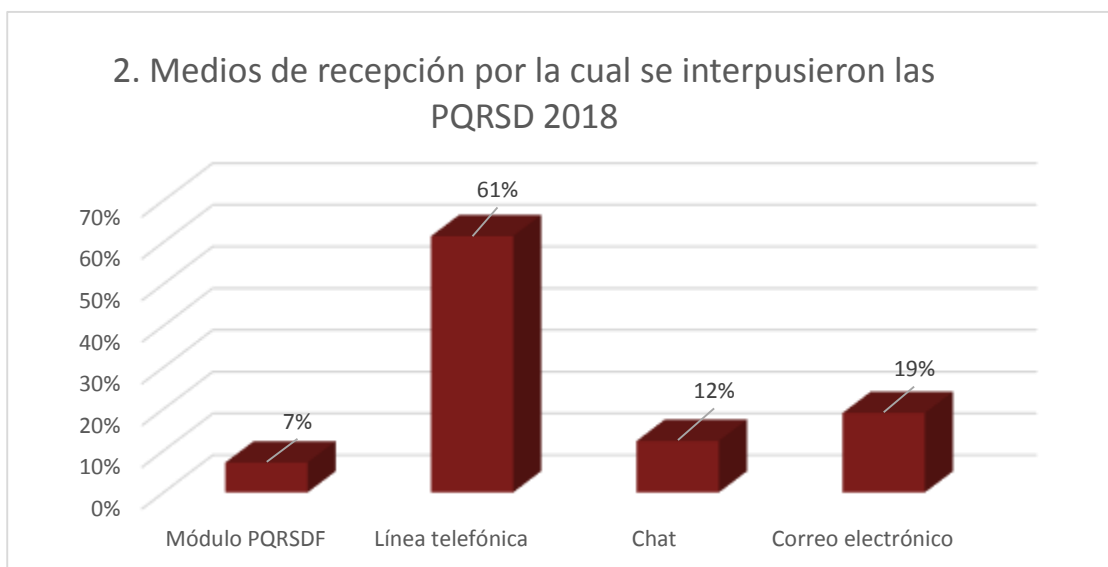




2. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRSD

Dentro los canales comunicación los más utilizados por la comunidad en general fueron las líneas telefónicas.

| Tipo de PQRSD | Cantidad | Porcentaje % | Atendidos por al ofic. ACT | Direccionados a otras ofic. |
|--------------------|-------------|--------------|----------------------------|-----------------------------|
| Módulo PQRSD | 301 | 7% | 6 | 295 |
| Líneas telefónicas | 2581 | 61% | 469 | 2112 |
| Chat | 519 | 12% | 346 | 173 |
| Correo electrónico | 800 | 19% | 300 | 500 |
| TOTAL | 4201 | 100% | 1121 | 3080 |

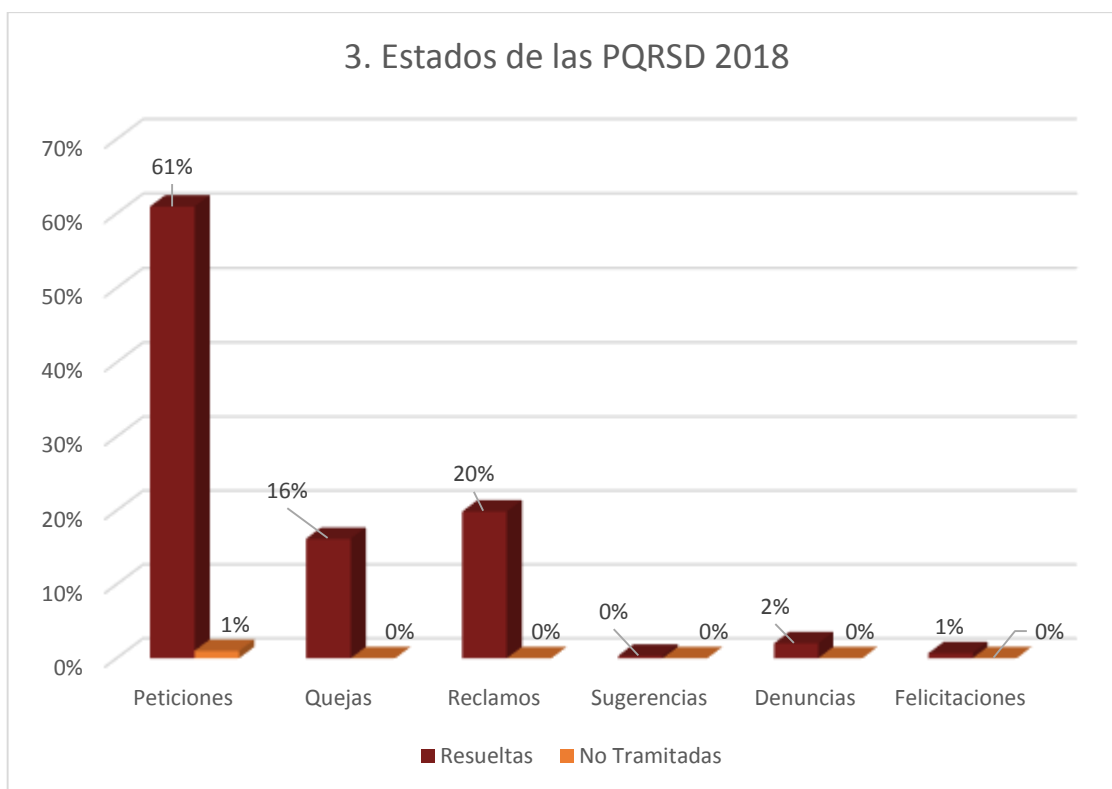


3. ESTADOS DE LAS PQRSD

La oficina de atención al ciudadano durante el año 2018 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 301 de la cuales 297 fueron resueltas por las diferentes oficinas y 4 no fueron tramitadas por no ser claros en su solicitud.



| Tipo de PQRSD | RESUELTAS | | NO TRAMITADAS | |
|----------------|------------|--------------|---------------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 181 | 61% | 4 | 1% |
| Quejas | 48 | 16% | 0 | 0% |
| Reclamos | 59 | 20% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 1 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 6 | 2% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 2 | 1% | 0 | 0% |
| Total | 297 | 100% | 4 | 100% |

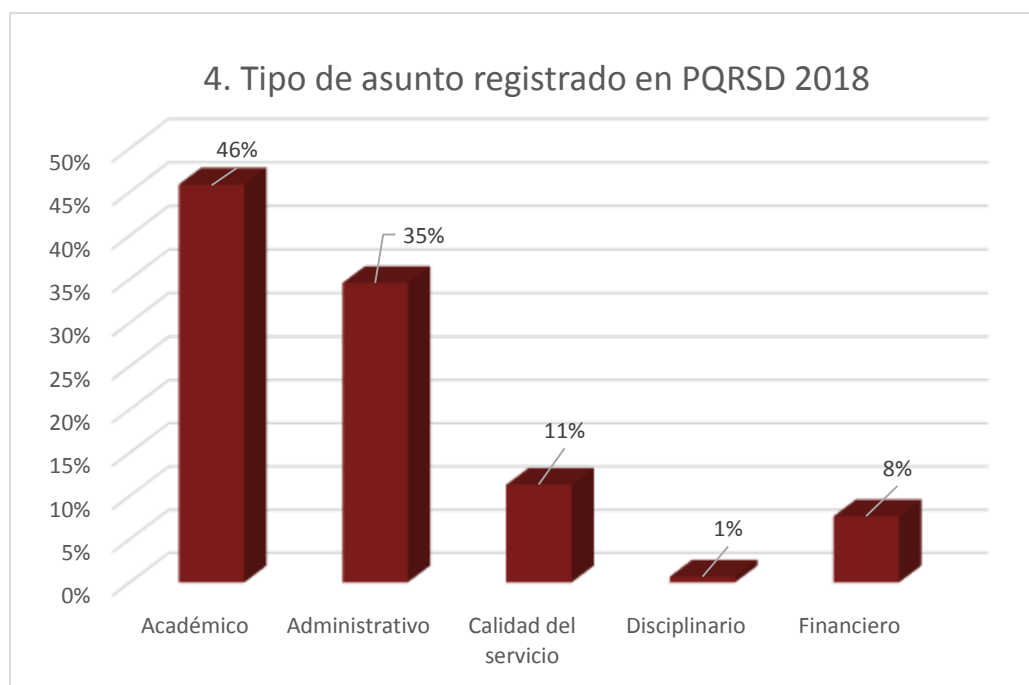




4. TIPO DE ASUNTO REGISTRADO EN MÓDULO DE PQRSD

Los asuntos más consultado por la comunidad en general fueron los de tipo académico siguiendo los administrativos.

| TIPO DE ASUNTO | Cantidad | Porcentaje % |
|----------------------|------------|--------------|
| Académico | 138 | 46% |
| Administrativo | 104 | 35% |
| Calidad del servicio | 34 | 11% |
| Disciplinario | 2 | 1% |
| Financiero | 23 | 8% |
| Total | 301 | 100% |





5. CLASIFICACIÓN INTERPUESTA POR EL MÓDULO PQRSD REEDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

| Dependencia | Cantidad |
|---|----------|
| Atención al ciudadano | 6 |
| Bienestar Universitario | 26 |
| Contratación | 3 |
| Control Interno | 1 |
| Coordinación Administrativa. Villa del Rosario | 1 |
| División Administrativa de Postgrados | 3 |
| Educación Continua | 1 |
| Facultad de Artes y Humanidades | 2 |
| Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales | 3 |
| Facultad de Ciencias Básicas | 1 |
| Facultad de Ciencias de la Educación | 5 |
| Facultad de Ingenierías y Arquitectura | 4 |
| Facultad de Salud | 4 |
| Gestión Administrativa y Financiera | 5 |
| Gestión de Interacción Social | 1 |
| Gestión de Pagaduría y Tesorería | 12 |
| Gestión Proyectos | 45 |
| Gestión del Talento Humano | 7 |
| Gestión de Vice-rectoría Académica | 9 |
| Proceso de capacitación y apoyo postventa | 1 |
| Registro y Control Académico | 149 |
| Secretaría General | 12 |
| Total | 301 |



6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

Las PQRSD, fueron tramitadas dentro los términos de ley a la comunidad en general por las diferentes oficinas a las cuales fueron redireccionadas.

ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % | No tramitado |
| Peticiones | 1 | 25% | 1 | 25% | 2 |
| Quejas | 1 | 25% | 1 | 25% | 0 |
| Reclamos | 1 | 25% | 1 | 25% | 0 |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Denuncias | 1 | 25% | 1 | 25% | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Total | 4 | | 4 | | 2 |

Las peticiones instauradas por el usuario no fueron claras en su requerimiento

BIENESTAR UNIVERSITARIO

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 17 | 65% | 17 | 65% |
| Quejas | 6 | 23% | 6 | 23% |
| Reclamos | 3 | 12% | 3 | 12% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 26 | 100% | 26 | 100% |



CONTRATACIÓN

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 3 | 100% | 3 | 100% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% | 3 | 100% |

DIVISIÓN ADMINISTRATIVA DE POSTGRADOS

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 3 | 100% | 3 | 100% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 3 | 100% | 3 | 100% |

CONTROL INTERNO

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |

El funcionario dio respuesta directa al interesado y no hizo uso del módulo



COORDINACION ADMINISTRATIVA DE VILLA DEL ROSARIO

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |

EDUCACIÓN CONTINUADA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 2 | 100% | 2 | 100% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 2 | 100% | 2 | 100% |



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 2 | 40% | 2 | 40% |
| Quejas | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Reclamos | 3 | 60% | 3 | 60% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 5 | 100% | 5 | 100% |

FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |

La queja fue trasladada a un funcionario y respondió directamente al usuario vía email sin utilizar el módulo.

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 1 | 25% | 1 | 25% |
| Quejas | 3 | 75% | 3 | 75% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% | 4 | 100% |



FACULTAD DE SALUD

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 1 | 25% | 1 | 25% |
| Quejas | 2 | 50% | 2 | 50% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 1 | 25% | 1 | 25% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% | 4 | 100% |

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | | No tramitadas |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|---------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % | |
| Peticiones | 4 | 80% | 3 | 75% | 1 |
| Quejas | 1 | 20% | 1 | 25% | 0 |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 |
| Total | 5 | | 4 | | 1 |

El usuario en la petición en el campo de descripción no escribió nada, y luego volvió a enviar otra petición

GESTIÓN DE INTERACCIÓN SOCIAL

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |



GESTIÓN DE PAGADURÍA Y TESORERÍA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 6 | 50% | 6 | 50% |
| Quejas | 4 | 33% | 4 | 33% |
| Reclamos | 2 | 17% | 2 | 17% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 12 | 100% | 12 | 100% |

GESTIÓN PROYECTOS

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 30 | 67% | 30 | 67% |
| Quejas | 3 | 7% | 3 | 7% |
| Reclamos | 9 | 20% | 9 | 20% |
| Sugerencias | 1 | 2% | 1 | 2% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 2 | 4% | 2 | 4% |
| Total | 45 | 100% | 45 | 100% |

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 5 | 71% | 5 | 71% |
| Quejas | 1 | 14% | 1 | 14% |
| Reclamos | 1 | 14% | 1 | 14% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 7 | 100% | 7 | 100% |



GESTIÓN DE VICERRECTORÍA ACADÉMICA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 6 | 67% | 6 | 67% |
| Quejas | 2 | 22% | 2 | 22% |
| Reclamos | 1 | 11% | 1 | 11% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 9 | 100% | 9 | 100% |

PROCESO DE CAPACITACIÓN Y APOYO POSTVENTA

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Quejas | 1 | 100% | 1 | 100% |
| Reclamos | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 1 | 100% | 1 | 100% |

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|------------|--------------|------------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 92 | 62% | 92 | 62% |
| Quejas | 17 | 11% | 17 | 11% |
| Reclamos | 38 | 26% | 38 | 26% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 2 | 1% | 2 | 1% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 149 | 100% | 149 | 100% |



SECRETARÍA GENERAL

| Tipo de PQRSD | Recibidas | | Resueltas | |
|----------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 9 | 75% | 9 | 75% |
| Quejas | 2 | 17% | 2 | 17% |
| Reclamos | 1 | 8% | 1 | 8% |
| Sugerencias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Felicitaciones | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Total | 12 | 100% | 12 | 100% |

Pamplona, 15 de febrero de 2019.

Sandra Marcela Cabeza Mogollón
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Proyectó: Luz Stella Vélez Celis, Téc Administrativo

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSD de la Universidad de Pamplona 2018.