

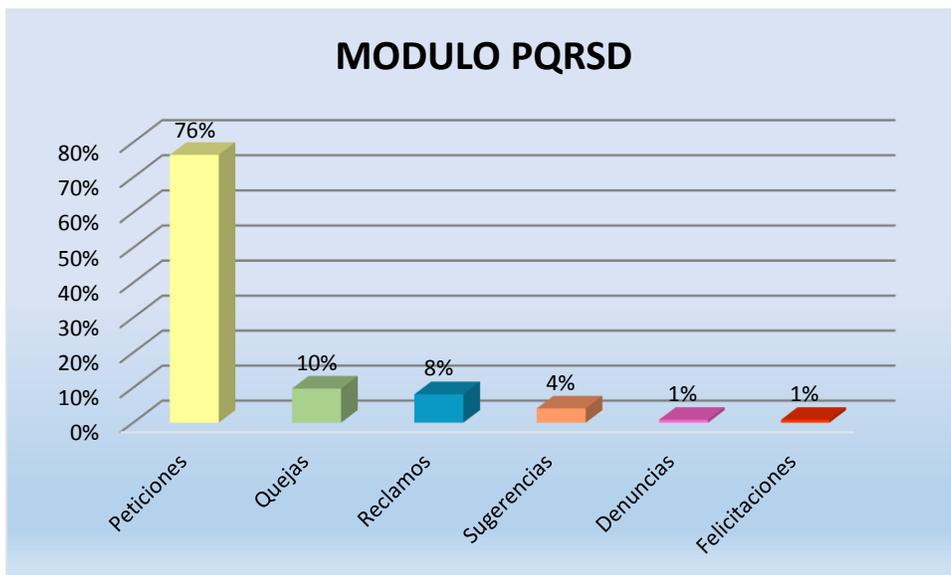


INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA DEL PRIMER SEMESTRE 2019.

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

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 enero al 30 de junio de 2019 y que fueron atendidas.

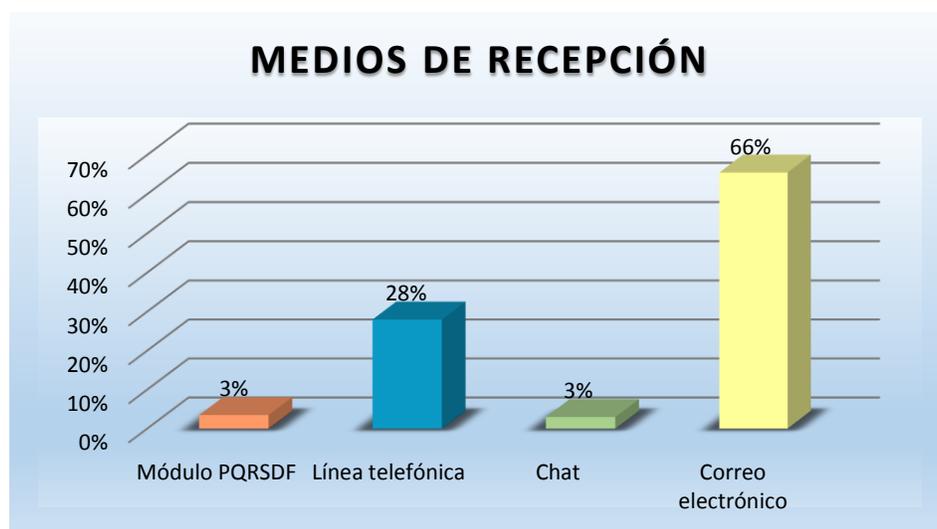
Módulo Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	94	76%
Quejas	12	10%
Reclamos	10	8%
Sugerencias	5	4%
Denuncias	1	1%
Felicitaciones	1	1%
Total	123	100%



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

Dentro los canales comunicación los más utilizados por la comunidad en general se evidenció los correos electrónicos.

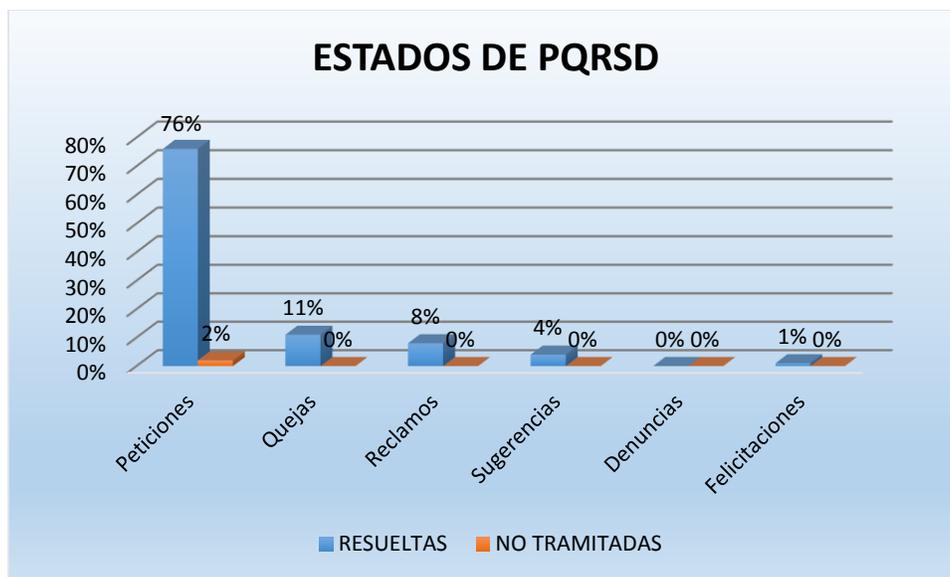
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina ACT	direccionados a otras oficina
Módulo PQRSD	123	4%	5	118
Línea telefónica	614	20%	335	279
Chat	56	2%	30	26
Correo electrónico	2305	74%	670	1635
TOTAL	3098	100%	1040	2058



3. ESTADOS DE LAS PQRSD

La oficina de atención al ciudadano en el periodo del 01 de enero al 31 de mayo de 2019 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 108 de la cuales 105 fueron resueltas por las diferentes oficinas y 3 no fueron tramitadas por encontrarse en los términos.

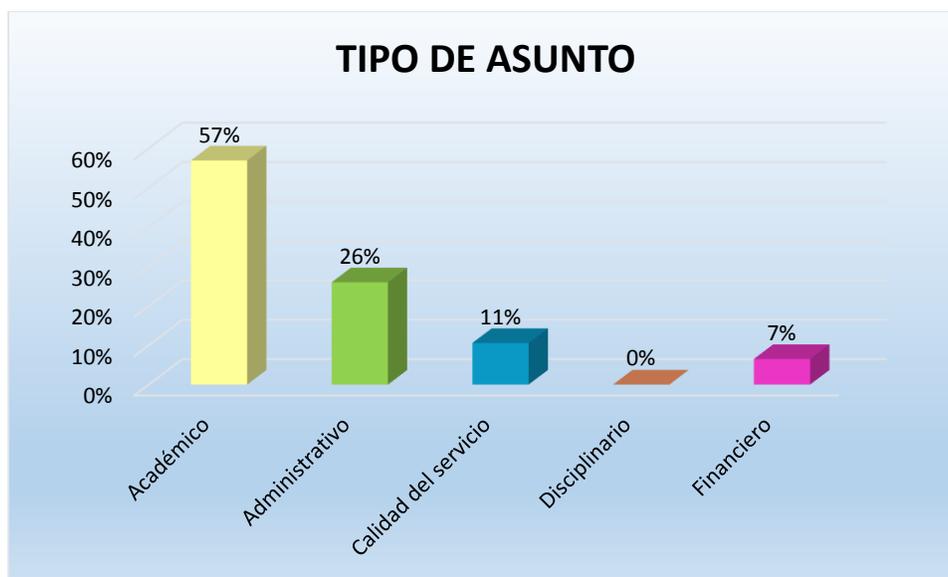
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	92	76%	2	2%
Quejas	13	11%	0	0%
Reclamos	10	8%	0	0%
Sugerencias	5	4%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%
Felicitaciones	1	1%	0	0%
Total	121	100%	2	2%



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	70	57%
Administrativo	32	26%
Calidad del servicio	13	11%
Disciplinario	0	0%
Financiero	8	7%
Total	123	100%





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

Dependencia	Cantidad
Atención al ciudadano	5
Bienestar Universitario	2
Planeación Institucional	2
Facultad de Artes y Humanidades	1
Facultad de Ciencias de la Educación	4
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	1
Facultad de Salud	2
Gestión Administrativa y Financiera	2
Gestión de Interacción Social	6
Gestión de Pagaduría y Tesorería	4
Gestión Proyectos	6
Gestión del Talento Humano	3
Gestión de Vice-rectoría Académica	6
Infraestructura tecnológica	2
Gestión de Laboratorios	1
Registro y Control Académico	57
Proceso de Capacitación y apoyo Post venta	3
Secretaría General	13
División Administrativa de Postgrados	1
Gestión de Investigación	1
Cread Norte de Santander	1
Total	123

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 re-direccionadas.

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %			
Peticiones	4	80%	4	80%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	20%	0
Sugerencias	1	20%	1	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0		0
Total	5		5		

BIENESTAR UNIVERSITARIO

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %			
Peticiones	2	100%	2	100%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	2	100%	2		

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
Peticiones	2	100%	2	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	2	100%	2		

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
Peticiones	0	0%	0	100%	0
Quejas	1	100%	1	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	1	100%	1		

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
Peticiones	2	67%	2	50%	0
Quejas	1	33%	1	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	3	100%	3		

El proceso se encuentra dentro de términos de ley para dar respuesta petición

FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	100%	0
Peticiones	1	100%	1	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	1	100%	1		

FACULTAD DE SALUD

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	0%	0
Peticiones	0	0%	0	100%	0
Quejas	2	100%	2	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	2	100%	2		

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	0%	1
Peticiones	1	33%	0	50%	0
Quejas	1	33%	1	50%	0
Reclamos	1	33%	1	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	1
Total	3	100%	2		



GESTIÓN DE INTERACCIONSOCIAL

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %			
				83%	0
Peticiones	5	83%	5	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	17%	0
Sugerencias	1	17%	1	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	6	100%	6		

GESTIÓN DE PAGADURÍA Y TESORERÍA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitado
	Cantidad	Porcentaje %			
				57%	0
Peticiones	4	57%	4	0%	0
Quejas	0	0%	0	43%	0
Reclamos	3	43%	3	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	7	100%	7		

GESTIÓN PROYECTOS

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %			
				100%	0
Peticiones	6	100%	6	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	6	100%	6		



GESTION DEL TALENTO HUMANO

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				100%	0
Peticiones	3	100%	3	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	3	100%	3		

GESTION DE VICERECTORIA ACADEMICA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				67%	0
Peticiones	4	67%	4	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	33%	0
Sugerencias	2	33%	2	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	6	100%	6		

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitada
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				100%	0
Peticiones	2	100%	2	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	2	100%	2		

GESTIÓN DE LABORATORIOS

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %			
Peticiones	0	0%	0	0%	0
Quejas	0	0%	0	100%	0
Reclamos	1	100%	1	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	1	100%	1		

ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %			
Peticiones	41	72%	41	9%	0
Quejas	5	9%	5	14%	0
Reclamos	8	14%	8	2%	0
Sugerencias	1	2%	1	2%	0
Denuncias	1	2%	1	2%	0
Felicitaciones	1	2%	1	100%	0
Total	57	100%	57		

PROCESO DE CAPACITACIÓN Y APOYO POST VENTA

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %			
Peticiones	3	100%	3	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	3	100%	3		



SECRETARIA GENERAL

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				85%	0
Peticiones	11	85%	11	15%	0
Quejas	2	15%	2	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	13	100%	13		

DIVISION ADMINISTRATIVA DE POSTGRADOS

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				100%	0
Peticiones	1	100%	1	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	1	100%	1		

GESTION DE INVESTIGACION

Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad		
				100%	1
Peticiones	1	100%	0	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	1
Total	1	100%	0		



Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas	Porcentaje %	No tramitadas
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	100%	0
Peticiones	1	100%	1	0%	0
Quejas	0	0%	0	0%	0
Reclamos	0	0%	0	0%	0
Sugerencias	0	0%	0	0%	0
Denuncias	0	0%	0	0%	0
Felicitaciones	0	0%	0	100%	0
Total	1	100%	1		

Cordialmente

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSD de la Universidad de Pamplona 2019.