



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS POR ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE DEL 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020.

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

Dentro los canales de comunicación para este cuarto trimestre el más utilizado por la comunidad en general fue a través del canal de correo electrónico

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Correo	1385	78%	811	574
Línea telefónica	76	4%	76	0
CHAT	215	12%	200	15
Módulo PQRSD	89	5%	13	76
TOTAL	1765	100%	1100	665

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

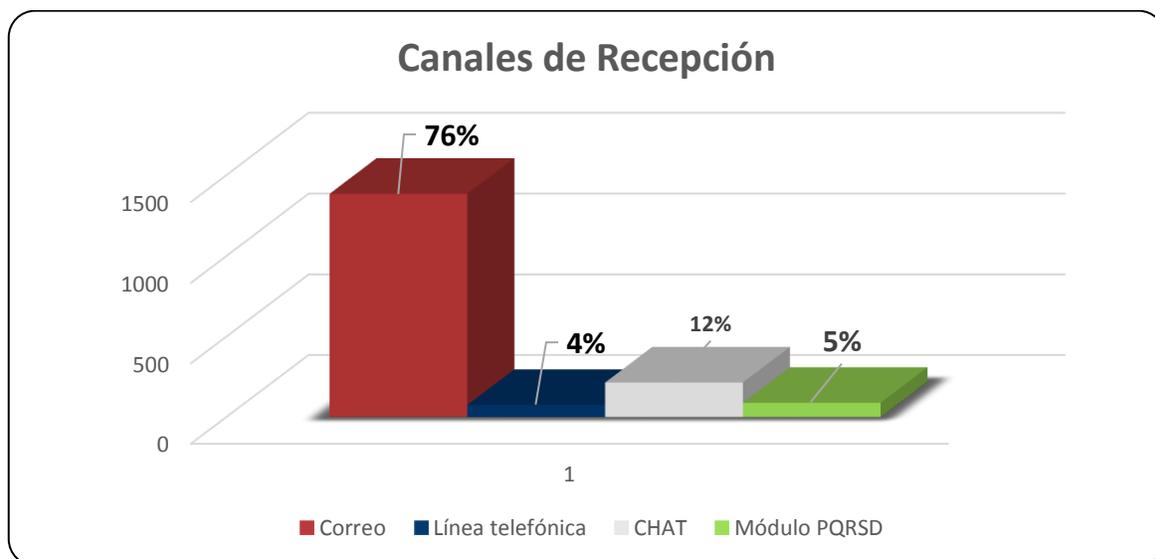


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, cuarto trimestre 2020



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



2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSDF

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras Dependencias
Académico	1116	63,2%	838	278
Administrativo	545	30,9%	232	313
Financiero	101	5,7%	30	71
Calidad del servicio	3	0,2%	0	3
TOTAL	1765	100%	1100	665

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

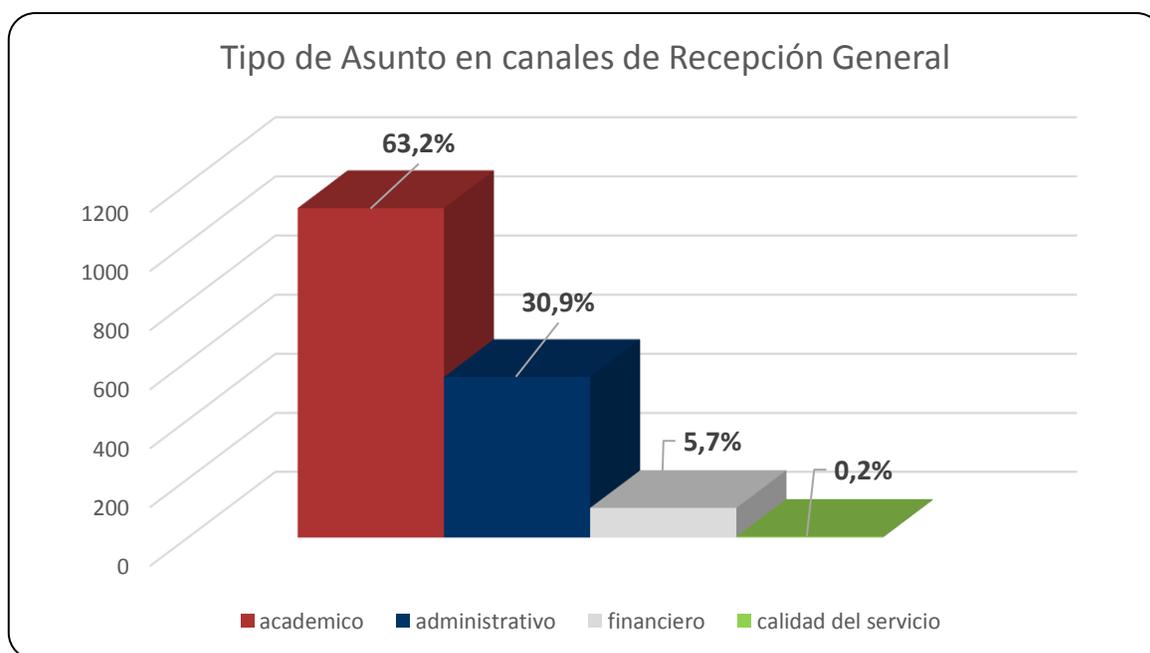


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Se evidencia que los temas referentes al asunto académico son los más representativos entre las partes interesadas.

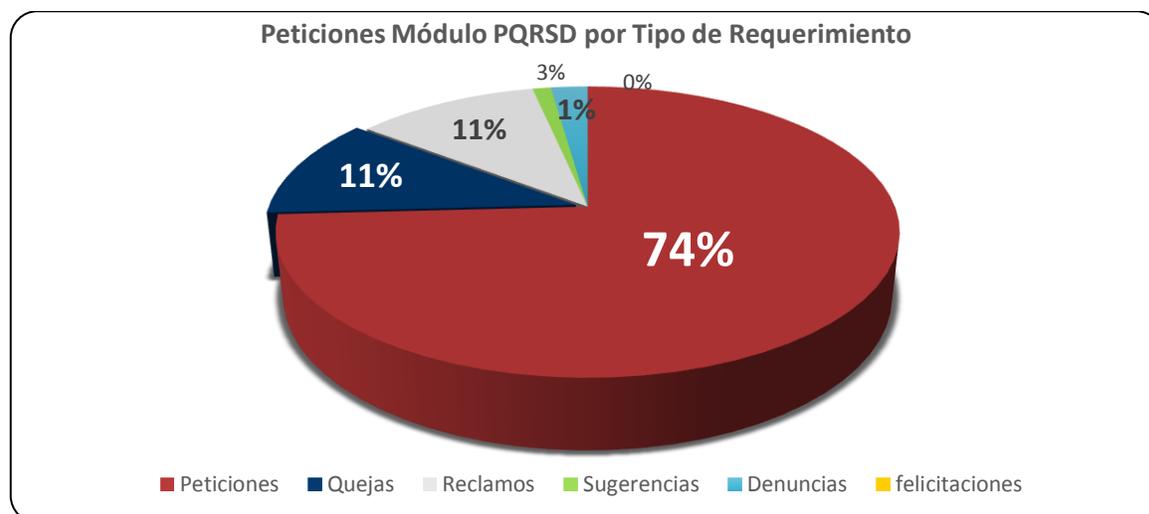


3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos OACT	Direccionados a otras dependencias
Peticiones	66	74%	13	53
Quejas	10	11%	0	10
Reclamos	10	11%	0	10
Sugerencias	1	1%	0	1
Denuncias	2	2%	0	2
Felicitaciones	0	0	0	0
Total	89	100%	13	76

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



Gráfica 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.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

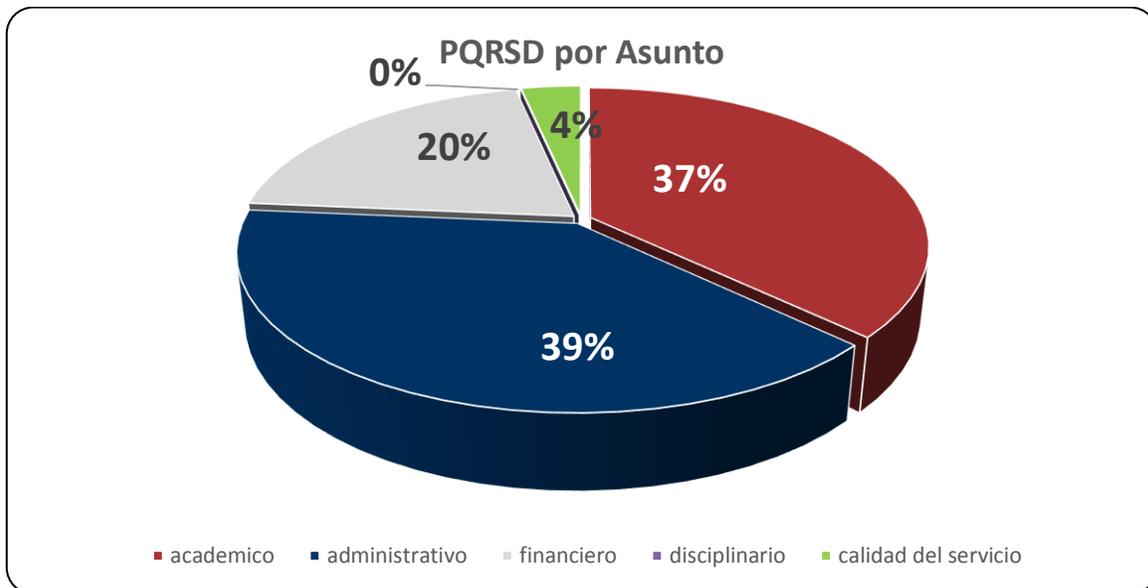
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	Atendidos por OACT	Direccionados a otras dependencias
Académico	33	37%	7	26
Administrativo	35	39%	6	29
Financiero	18	20%	0	18
Disciplinario	0	0%	0	0
Calidad del servicio	3	3%	0	3
Total	89	100%	13	76

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



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

Los asuntos más consultados por la comunidad en general fueron los de tipo administrativo siguiendo los de tipo académico.

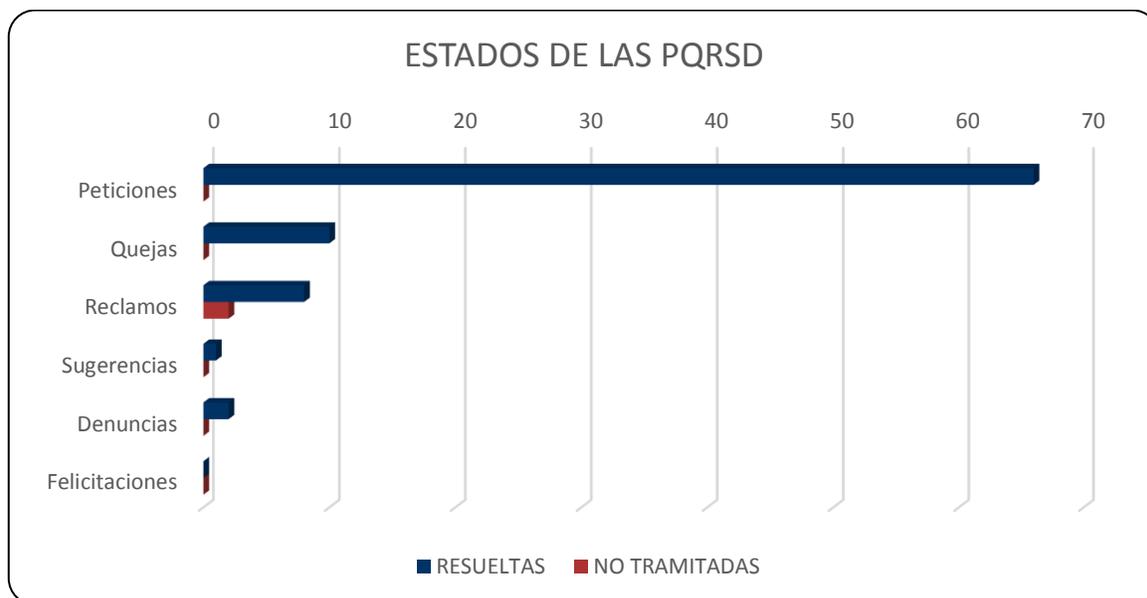


3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

Atención al Ciudadano en el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 89 requerimientos de la cuales 87 fueron resueltas por las diferentes dependencias. Y 2 como “no tramitado” por error en selección de estado de respuesta en el modulo

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	66	74%	0	0%
Quejas	10	11%	0	0%
Reclamos	8	9%	2	2%
Sugerencias	1	1%	0	0%
Denuncias	2	2%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%
Total	87	98%	2	2%

Tabla 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



Grafica 5: estados de las PQRSD recibidas a través del módulo



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



3.3. CLASIFICACIÓN INTERPUESTA POR EL MÓDULO PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
Facultad de Artes y humanidades	1
Atención al Ciudadano	13
Cread Bolívar	1
Cread Cesar	1
Comunicación y Prensa	1
Facultad de Educación	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10
Interacción Social	2
Pagaduría y tesorería	8
gestión proyectos	3
Gestión del talento humano	3
Vicerrectoría Académica	3
Facultad de Ingenierías	6
registro y control	31
Cread Santander	1
Secretaria General	3
total PQRSD	89

Tabla 6: clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.

3.4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSD

Un total de ochenta y nueve (87) PQRSD, fueron tramitadas a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y 2 en estado no tramitado

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

ATENCION AL CIUDADANO





ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	13	100%	13	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	13	100%	13	100%	0	0%

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

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

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

FACULTAD DE EDUCACION



"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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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

VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	7	70%	7	70%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	3	30%	1	10%	2	20%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	10	100%	8	80%	2	20%

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

GESTION DE PAGADURIA Y TESORERIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	7	88%	7	88%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	13%	1	13%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	8	100%	8	100%	0	0%

GESTION PROYECTOS



"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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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

GESTION DEL TALENTO HUMANO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	100%	3	100%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	3	100%	3	100%	0	0%

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

FACULTAD DE INGENIERIAS						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	17%	1	17%	0	0%
Quejas	2	33%	2	33%	0	0%
Reclamos	2	33%	2	33%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	17%	1	17%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	6	100%	6	100%	0	0%

ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO



"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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	20	65%	20	65%	0	0%
Quejas	6	19%	6	19%	0	0%
Reclamos	4	13%	4	13%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	3%	1	3%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
Total	31	100%	31	100%	0	0%

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

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



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



3.5. RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
C-0310	05/10/2020	JHOANA GUTIERREZ	5/10/2020	1
P-0311	07/10/2020	JAIME MEJIA PIMIENTA	08/10/2020	1
P-0312	08/10/2020	COSINTE LTDA	08/10/2020	1
C-0313	08/10/2020	JHOANA GUTIERREZ	14/10/2020	3
P-0314	08/10/2020	JULIANA CONTRERAS	08/10/2020	1
P-0315	08/10/2020	MARLY DANIELA ROLÓN JAURIGUI	08/10/2020	1
P-0316	08/10/2020	GUSTAVO ADOLFO VELEZ RIVERA	13/10/2020	2
I-0317	13/10/2020	JULIANA SIZA	15/10/2020	2
Q-0318	13/10/2020	HERBERH FERNANDO CUETO E	15/10/2020	2
P-0319	14/10/2020	MARTIN MOJICA PARRA	27/10/2020	9
I-0320	15/10/2020	EYMAR CAMILO SUAREZ MORENO	15/10/2020	1
P-0321	16/10/2020	JULIANA CONTRERAS	18/10/2020	1
P-0322	19/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	19/10/2020	1
P-0323	19/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	19/10/2020	1
C-0324	19/10/2020	LUZ MARINA AGAMEZ CERVANTES	19/10/2020	1
P-0325	19/10/2020	DAVID	01/11/2020	9
E-0326	19/10/2020	SEBASTIAN CAMILO GAMBOA VILLAMIZAR	20/10/2020	1
C-0327	20/10/2020	GUSTAVO ADOLFO HIGUERA CASTRO	29/10/2020	7
P-0328	21/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	22/10/2020	1
P-0329	21/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	22/10/2020	1
P-0330	21/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	04/11/2020	14
P-0331	21/10/2020	JORGE ELIECER ESCUDERO RAMIREZ	04/11/2020	14
D-0332	23/10/2020	JOSE ORLANDO BLANCO ALVAREZ	26/10/2020	1
Q-0333	25/10/2020	FRANCISCO ANDRES GOMEZ RODRIGUEZ	30/10/2020	5
P-0334	27/10/2020	ESPERANZA CÁCERES	28/10/2020	1
Q-0335	28/10/2020	IRENE ALEXANDRA PINEDA MELO	29/10/2020	1
I-0336	03/11/2020	MARYANA ISABELLA ALVAREZ SANABRIA	04/11/2020	1
C-0337	04/11/2020	JORGE ALFONSO PRIETO SANJUAN	11/11/2020	5
P-0338	05/11/2020	ELENA DUARTE MORENO	06/11/2020	1
R-0339	05/11/2020	WALTER CAMILO SUAREZ CONTRERAS	06/11/2020	1
I-0340	07/11/2020	SAMARA DORADO MONTOYA	12/11/2020	4





ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



P-0341	09/11/2020	KEYLA DAYANA BALDONADO MURGAS	01/12/2020	15
C-0342	09/11/2020	JULIANA CONTRERAS	17/11/2020	5
C-0343	09/11/2020	MARLY DANIELA ROLÓN JAURIGUI	17/11/2020	5
I-0344	10/11/2020	CRISTOPHER SANTIAGO VILLEGAS QUINTERO	11/11/2020	1
P-0345	11/11/2020	WILMAN JOSE	11/11/2020	1
D-0346	11/11/2020	ELLERY OROZCO DE LA CRUZ	17/11/2020	3
P-0347	12/11/2020	KAROL DANIELA MEDINA BUSTOS	12/11/2020	1
G-0348	12/11/2020	JUAN CAMILO QUIROGA AMADOR	12/11/2020	1
G-0349	12/11/2020	JUAN CAMILO QUIROGA AMADOR	07/12/2020	16
I-0350	11/11/2020	DIANA CAROLINA TORRES TORRES	17/11/2020	3
I-0351	15/11/2020	BELÉN MORENO VERA	17/11/2020	1
C-0352	17/11/2020	NATALIA STEFANNY LEAL POLENTINO	18/11/2020	1
C-0353	17/11/2020	CESAR GUAUTA	17/11/2020	1
G-0354	17/11/2020	JUAN CAMILO QUIROGA AMADOR	10/12/2020	16
I-0355	20/11/2020	DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR	26/11/2020	4
P-0356	23/11/2020	WILMAR MENDOZA	27/01/2021	28
P-0357	23/11/2020	BRYAN ARGEY VILLAMIZAR MENDEZ	24/11/2020	1
I-0358	23/11/2020	ANDRES FELIPE VEGA ARAQUE	24/11/2020	1
C-0359	25/11/2020	WISNEIDY ANGELY SANTANDER CORREA	25/11/2020	1
P-0360	25/11/2020	ANDRES FELIPE CASTRO VILLA	25/11/2020	1
P-0361	25/11/2020	ANDRES FELIPE CASTRO VILLA	25/11/2020	1
P-0362	25/11/2020	ANDRES FELIPE CASTRO VILLA	09/12/2020	9
I-0363	26/11/2020	CAMILA LOTURCO RAMON	10/12/2020	9
R-0364	27/11/2020	LUIS MIGUEL AMARÍS OLIVEROS	09/12/2020	7
Q-0365	27/11/2020	LUIS MIGUEL AMARÍS OLIVEROS	09/12/2020	7
R-0366	27/11/2020	LUIS MIGUEL AMARÍS OLIVEROS	09/12/2020	7
R-0367	27/11/2020	CRISTIAN FELIPE ALEJANDRO MARTINEZ M.	01/12/2020	2
S-0368	30/11/2020	CAMILO FERNÁNDEZ	01/12/2020	1
E-0369	01/12/2020	LIZETH SHAYNA ACEVEDO MENDOZA	03/12/2020	2
C-0370	02/12/2020	NATALIA STEFANNY LEAL POLENTINO	03/12/2020	1
E-0371	03/12/2020	JAIME ALBEIRO MAZO URIBE	04/12/2020	1
P-0372	04/12/2020	JANCKIN FABIAN PEÑA GALVIS	10/12/2020	3
C-0373	04/12/2020	EMERITA USECHE ROMERO	10/12/2020	3
Q-0374	07/12/2020	CLAUDIA PATRICIA ASCANIO CABRERA	18/12/2020	7
G-0375	09/12/2020	SANDRA MILENA ALDANA BOHORQUEZ	21/12/2020	8



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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Q-0376	11/12/2020	DAYAN HUMBERTO VILLALOBO MEDINA	14/12/2020	1
R-0377	11/12/2020	DAYAN HUMBERTO VILLALOBO MEDINA	14/12/2020	1
Q-0378	11/12/2020	DAYAN HUMBERTO VILLALOBO MEDINA	14/12/2020	1
Q-0379	12/12/2020	DAYAN HUMBERTO VILLALOBO MEDINA	14/12/2020	1
R-0380	12/12/2020	DAYAN HUMBERTO VILLALOBO MEDINA	14/12/2020	1
C-0381	15/12/2020	JULIANA CONTRERAS	22/12/2020	5
C-0382	15/12/2020	MARLY DANIELA ROLÓN JAURIGUI	22/12/2020	5
Q-0383	15/12/2020	DANIEL FELIPE ARDILA GALEANO	23/12/2020	6
P-0384	16/12/2020	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	30/12/2020	9
P-0385	16/12/2020	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	30/12/2020	9
P-0386	16/12/2020	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	30/12/2020	9
Q-0388	19/12/2020	LUIS MIGUEL AMARÍS OLIVEROS	23/12/2020	3
R-0389	19/12/2020	LUIS MIGUEL AMARÍS OLIVEROS	23/12/2020	3
G-0390	21/12/2020	JESUS OLIMPO AGUILLON DIAZ	23/12/2020	2
C-0391	22/12/2020	ANDRES FELIPE CASTRO VILLA	23/12/2020	1
R-0392	23/12/2020	MARTIN JESUA MARTINEZ CACERES	29/12/2020	4
G-0393	23/12/2020	JAIRO MORA	27/12/2020	1
P-0394	28/12/2020	NURELYS MARTINEZ POLO	29/01/2021	9
C-0395	28/12/2020	KIMBERLYN MADREGON	07/01/2021	8
I-0396	30/12/2020	FABIAN ENRIQUE CARVAJAL OLAYA	01/02/2021	10
R-0397	30/12/2020	GISELLE LORENA ROSAS LIZARAZO	30/12/2020	No tramitado
R-0398	30/12/2020	MARIA CAMILA RUBIO DUARTE	30/12/2020	No tramitado

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles, los requerimientos que están en estado “no tramitado, se encuentran en revisión ya que por error humano se dio este estado y no permite el acceso para continuar con su trámite.



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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el cuarto trimestre del 2020, no se realizaron traslados de solicitudes a otras instituciones.

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

Durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2020 que hace referencia este informe, no se han negado el acceso a la información a las partes interesadas.

6. CONCLUSION

Durante el cuarto trimestre de 2020 como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 1765 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en la Institución

Se observa que, de las 1765 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención entre 1 de octubre y 31 de diciembre de 2020, 1763 se encuentran en estados tramitadas y respondidas, que equivale al 99.88%. Y 2 con 0.12% en estado “no tramitado” se encuentra en revisión ya que no se cambió correctamente el estado.

La Universidad de Pamplona cuenta con 4 canales de Atención, dentro de los que se encuentra la dispuesta en el Portal Institucional para que la comunidad interna y externa presenten las PQRSD, la cual se hizo más visible en la página principal, facilitando su acceso.

Debido a la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, a causa de la pandemia mundial generada por el COVID-19, se han tomado medidas que permiten garantizar el servicio de atención al ciudadano, por los diferentes canales disponibles, en donde se han fortalecido los virtuales.



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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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 PQRSD Institucional, y los registros de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Universidad de Pamplona 2020.



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