



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE, DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2022.

### 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](mailto: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.

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
CORREO	2935	64,7%	1685	1250
CHAT	1126	24,8%	1125	1
MODULO PQRSD	166	3,7%	32	134
TELÉFONO	310	6,8%	310	0
<b>TOTAL</b>	<b>4537</b>	<b>100%</b>	<b>3152</b>	<b>1385</b>

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



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](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*

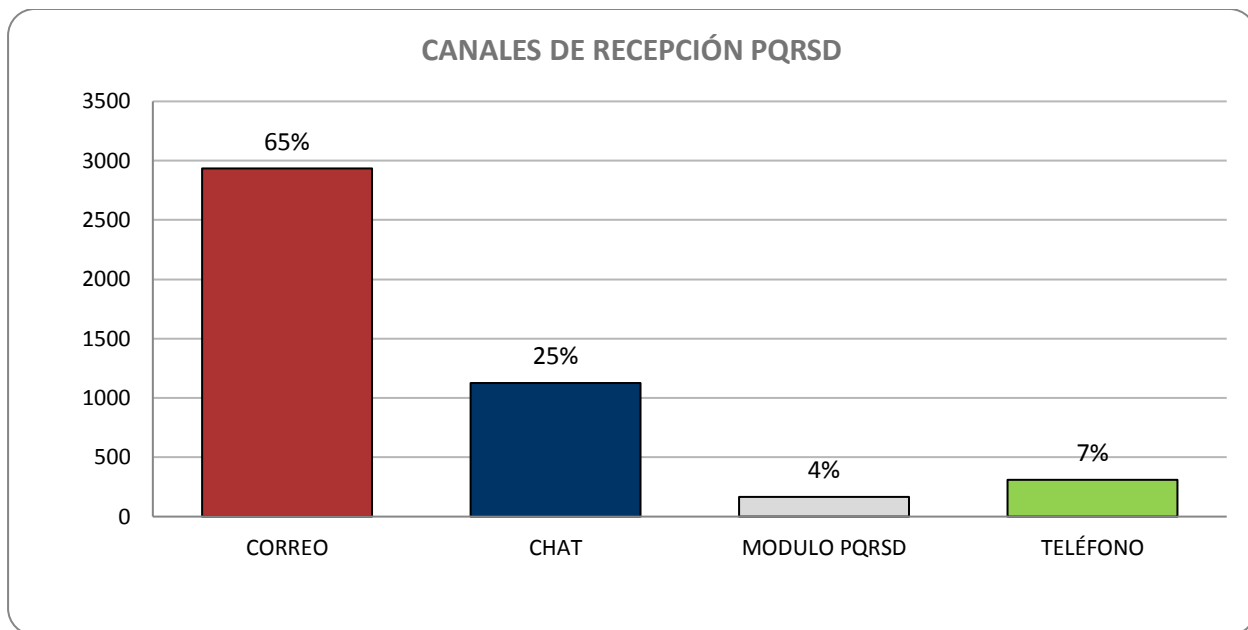


Figura 1: canales de Recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones OACT, primer trimestre 2022

Según lo anterior se evidencia que el canal de correo con un 65%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención en línea Chat.

## 2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	3247	71,6%	2587	660
Administrativo	624	13,8%	342	282
Financiero	656	14,5%	220	436
Disciplinario	1	0,0%	0	1
Calidad del servicio	9	0,2%	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>4537</b>	<b>100%</b>	<b>3152</b>	<b>1385</b>

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



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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*

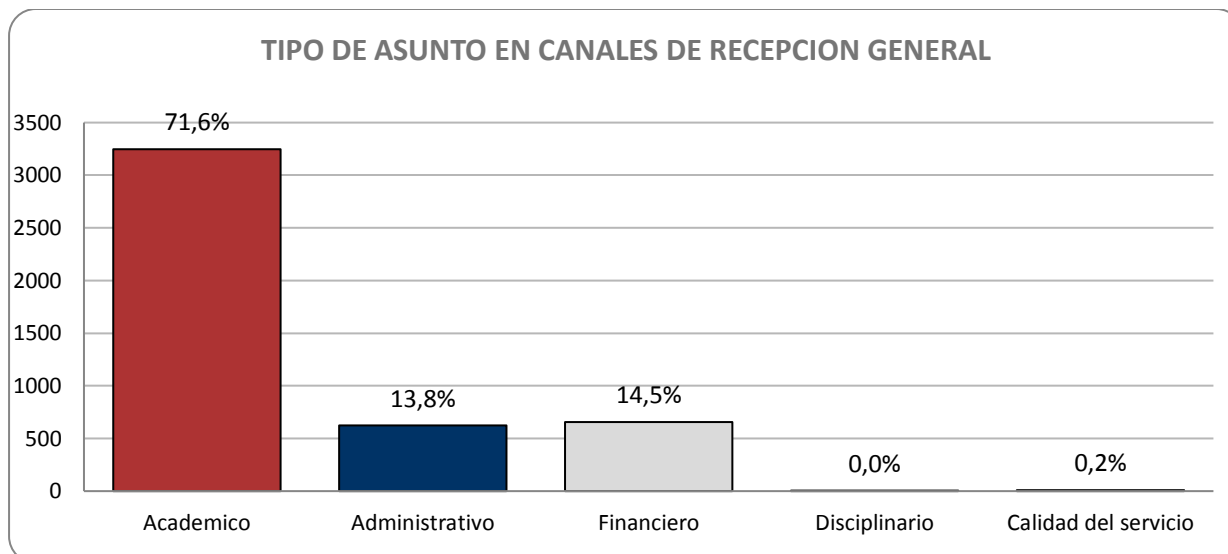


Figura 2: Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 71,6% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo financiero con 14.5% y administrativo con 13.8%

### 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 enero al 31 de Marzo de 2022 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	119	71,7%	25	94
Quejas	10	6,0%	0	10
Reclamos	32	19,3%	4	28
Sugerencias	1	0,6%	0	1
Denuncias	2	1,2%	1	1
felicitaciones	2	1,2%	2	0
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>134</b>

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



SC-CER96940

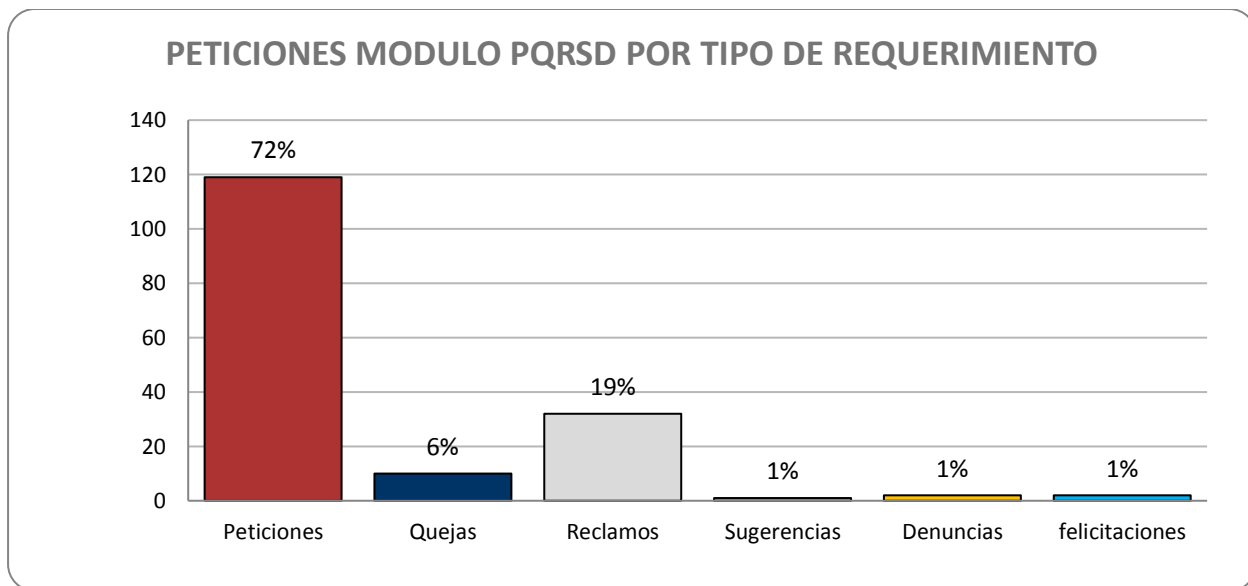


*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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.

### 3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	61	36,7%	14	47
Administrativo	58	34,9%	11	47
Financiero	37	22,3%	4	33
Disciplinario	1	0,6%	0	1
Calidad del servicio	9	5,4%	3	6
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>134</b>

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

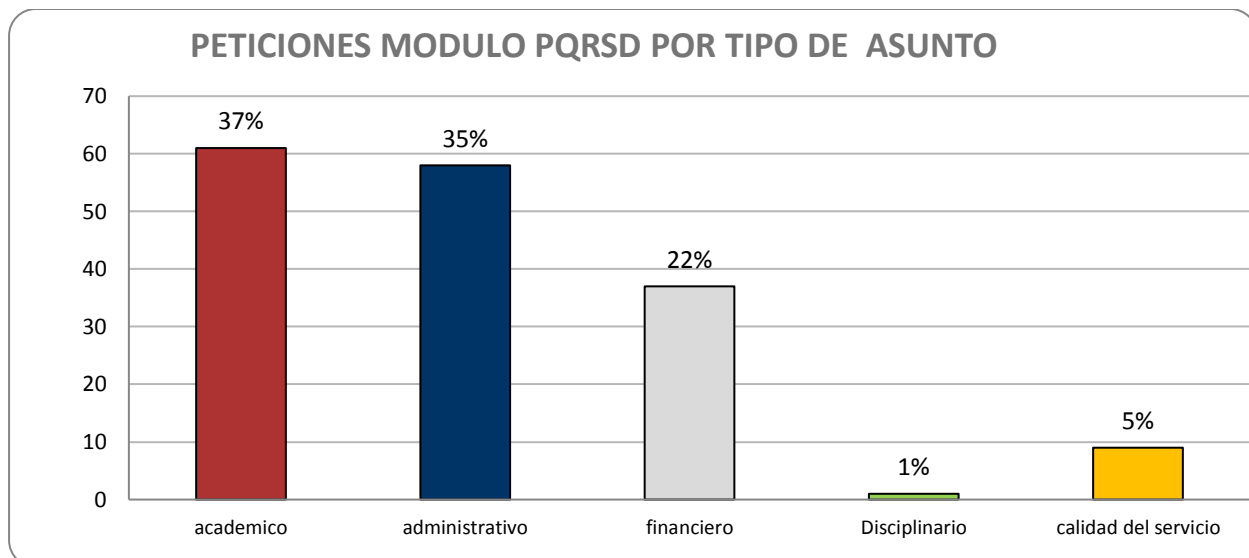


SC-CER96940



*“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



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

Los asuntos más consultados durante el primer 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 PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2022 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 166 requerimientos de los cuales 165 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 se encuentra en trámite.

ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	119	71,7%	0	0,0%
Quejas	10	6,0%	0	0,0%
Reclamos	32	19,3%	0	0,0%
Sugerencias	1	0,6%	0	0,0%
Denuncias	2	1,2%	0	0,0%
Felicitaciones	2	1,2%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

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



SC-CER96940

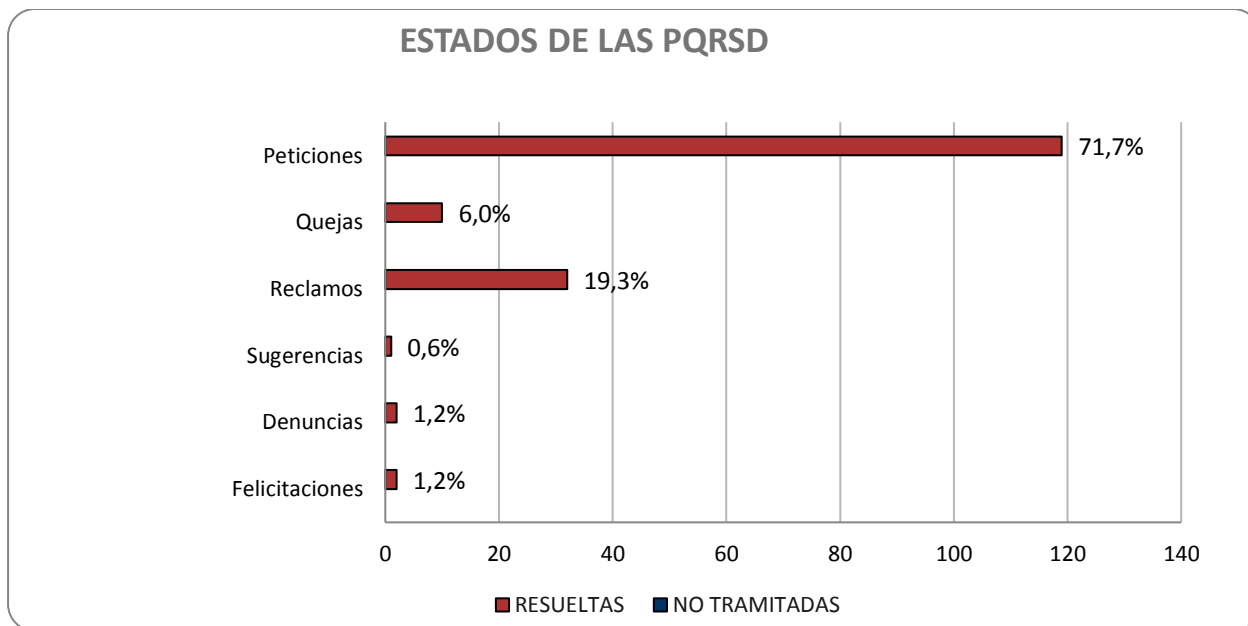


*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*

Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
 www.unipamplona.edu.co



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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

### 3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS	
Dependencia	Cantidad
ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA	32
CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
COORDINACION ACADEMICA VILLA DEL ROSARIO	1
DIRECCION CIADTI	1
DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL	4
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	3
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	2
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA	1
OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	65
OFICINA DE ASESORIA JURIDICA	1
OFICINA DE CONTRATACION	3
OFICINA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	5



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](http://www.unipamplona.edu.co)



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



OFICINA DE PAGADURIA	12
OFICINA DE PLANEACION	1
OFICINA DE SECRETARÍA GENERAL	6
PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	1
VICERRECTORIA ACADÉMICA	2
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	1
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>

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 ciento cinco (166) requerimientos PQRSD, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas ciento sesenta y seis (166) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas.

ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	25	78%	25	78%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	4	13%	4	13%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	1	3%	1	3%	0	0%
Felicitaciones	2	6%	2	6%	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



COORDINACION ACADEMICA VILLA DEL ROSARIO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	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	1	100%	1	100%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

DIRECCION CIADTI						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	100%	4	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%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	33%	1	33%	0	0%
Quejas	1	33%	1	33%	0	0%
Reclamos	0	0%	0	0%	0	0%
Sugerencias	1	33%	1	33%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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





## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	50%	1	50%	0	0%
Quejas	1	50%	1	50%	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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

OFICINA DE ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	50	77%	50	77%	0	0%
Quejas	4	6%	4	6%	0	0%
Reclamos	11	17%	11	17%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



OFICINA DE ASESORIA JURIDICA						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

OFICINA DE CONTRATACION						
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%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

OFICINA DE GESTION DEL TALENTO HUMANO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	5	100%	5	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%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

OFICINA DE PAGADURIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	4	33%	4	33%	0	0%
Quejas	1	8%	1	8%	0	0%
Reclamos	7	58%	7	58%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



OFICINA DE PLANEACION						
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%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

OFICINA DE SECRETARIA GENERAL						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	50%	3	50%	0	0%
Quejas	3	50%	3	50%	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%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

PROCESO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	100%	1	100%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

VICERRECTORIA ACADÉMICA						
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%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	15	65%	15	65%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	8	35%	8	35%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitado	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	0	0%	0	0%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	0	0%
Reclamos	1	100%	1	100%	0	0%
Sugerencias	0	0%	0	0%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

### 3.5. RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD (días Hábiles)				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
G-0000	3/1/2022	DANIELA GRANADOS MOGOTOCORO	4/2/2022	13
G-0001	5/1/2022	IPS CUIDADO SEGURO EN CASA	17/1/2022	1
G-0002	6/1/2022	VANESSA ALEXANDRA	17/1/2022	1
P-0003	9/1/2022	GLORIA HERLINDA CUARAN LUCERO	17/1/2022	1
P-0004	11/1/2022	LUIS DAVID RODRIGUEZ	17/1/2022	1
P-0005	13/1/2022	GLORIA HERLINDA CUARAN LUCERO	17/1/2022	1
D-0006	13/1/2022	GLORIA HERLINDA CUARAN LUCERO	17/1/2022	1
C-0007	14/1/2022	GABRIELA SALOME CAMACHO URBINA	17/1/2022	1
I-0008	16/1/2022	YELKIN DAVID VANEGAS LÓPEZ	17/1/2022	1
P-0009	17/1/2022	JHONATHAN ACEVEDO	17/1/2022	1
I-0010	17/1/2022	JEIMY ALEJANDRA ROJAS GODOY	31/1/2022	10
R-0011	17/1/2022	MARGEE TATIANA RAMOS CAMARGO	3/2/2022	13
P-0012	18/1/2022	YENYFER CATHERINE JAIMES HERNANDEZ	27/1/2022	7
C-0013	18/1/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	19/1/2022	1
R-0014	18/1/2022	JORGE ENRIQUE RAMOS CAMARGO	3/2/2022	12



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



R-0015	18/1/2022	MARGEE TATIANA RAMOS CAMARGO	3/2/2022	12
R-0016	18/1/2022	MARGEE TATIANA RAMOS CAMARGO	21/1/2022	3
R-0017	18/1/2022	MARGEE TATIANA RAMOS CAMARGO	3/2/2022	12
R-0018	18/1/2022	MARGEE TATIANA RAMOS CAMARGO	21/1/2022	3
G-0019	18/1/2022	JUAN CAMILO ROMERO PIMIENTO	19/1/2022	1
G-0020	19/1/2022	JOSÉ ARMANDO BENAVIDES	9/2/2022	15
P-0021	19/1/2022	DIEGO	7/2/2022	13
R-0022	20/1/2022	ROSA AURORA OJEDA BRAVO	3/2/2022	10
R-0023	20/1/2022	ROSA AURORA OJEDA BRAVO	3/2/2022	10
P-0024	20/1/2022	JUAN CAMILO ROMERO PIMIENTO	21/1/2022	1
R-0025	20/1/2022	VIVIANA PAOLA VARGAS PATIÑO	28/1/2022	6
I-0026	21/1/2022	FRANCELA ORTEGA PUMENE	24/1/2022	1
P-0027	21/1/2022	LUIS ALBERTO MONCADA FLOREZ	24/1/2022	1
I-0028	21/1/2022	RAMON ANDRES BASTIDAS DUARTE	25/1/2022	2
R-0029	21/1/2022	JESSICA VALENCIA	28/1/2022	5
R-0030	21/1/2022	QUEJA SOBRE PAGO DE DERECHOS COMPLEMENTARIOS	28/1/2022	5
G-0031	21/1/2022	LIZETH PORTILLA	21/2/2022	21
C-0032	22/1/2022	SEBASTIAN CRUZ	24/1/2022	1
I-0033	23/1/2022	FRANKY MARQUEZ DUARTE	27/1/2022	4
P-0034	24/1/2022	BASSEL	26/1/2022	2
R-0035	24/1/2022	BRIGITHE PARADA SANTANDER	4/2/2022	9
P-0036	25/1/2022	EDGAR HUMBERTO AVILA ORTIZ	7/2/2022	9
C-0037	26/1/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	26/1/2022	1
P-0038	26/1/2022	PATRICIA HERRERA RUIZ	8/2/2022	9
I-0039	26/1/2022	MARUAN NAJEH AMRA DAYEKH	8/2/2022	9
G-0040	27/1/2022	MARICEL SERRANO SERRANO	10/2/2022	11
P-0041	27/1/2022	MARÍA FERNANDA CASTRO SIERRA	8/2/2022	8
C-0042	27/1/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	27/1/2022	1
C-0043	27/1/2022	MARTÍN ALFREDO TAFUR CÉSPEDES	1/2/2022	3
C-0044	27/1/2022	HEIDY SUÁREZ	28/1/2022	1
E-0045	28/1/2022	WILSON GONZALEZ NAVARRO	31/1/2022	1
I-0046	28/1/2022	YUAN CAMILO DURAN AMADO	31/1/2022	1
P-0047	28/1/2022	YUAN CAMILO DURAN AMADO	31/1/2022	1
Q-0048	28/1/2022	YAZMIN JULIETH JEREZ VALBUENA	3/2/2022	4
P-0049	28/1/2022	EDGAR HUMBERTO AVILA ORTIZ	31/1/2022	1
P-0050	28/1/2022	EDGAR HUMBERTO AVILA ORTIZ	8/2/2022	7
R-0051	29/1/2022	ESTHER DAYANA CARDENAS VEGA	31/1/2022	1
P-0052	29/1/2022	ANGIE CHAVEZ	31/1/2022	1
C-0053	29/1/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	31/1/2022	1
I-0054	29/1/2022	PETICION	16/2/2022	13
R-0055	30/1/2022	LISZETH PAOLA JURADO CORAL	3/2/2022	4
R-0056	31/1/2022	KAREN NATALIA GAONA DIAZ	14/2/2022	10



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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



R-0057	31/1/2022	KAREN NATALIA GAONA DIAZ	14/2/2022	10
I-0058	31/1/2022	ROBERTO CARLOS POLANCO TORRES	16/2/2022	12
I-0059	31/1/2022	HEIDY SUÁREZ	31/1/2022	1
C-0060	31/1/2022	HEIDY SUÁREZ	31/1/2022	1
I-0061	31/1/2022	CARMEN YANETH PULIDO BELLO	16/2/2022	12
P-0062	1/2/2022	SHAROL JULIANA MARTÍNEZ ANGULO	21/2/2022	14
P-0063	1/2/2022	KAREN NATALIA GAONA DIAZ	14/2/2022	9
C-0064	1/2/2022	MAURICIO ALEXANDER TAFUR SUAREZ	2/2/2022	1
R-0065	1/2/2022	LUIS GALLARDO BRAVO	17/2/2022	12
P-0066	2/2/2022	GLEIDER FABIAN ECHEVERRIA BENAVIDEZ	16/2/2022	10
F-0067	2/2/2022	JESSICA VALENCIA	4/2/2022	2
P-0068	3/2/2022	MARIAN ROCÍO PEREZ MONTAÑA	7/2/2022	2
C-0069	4/2/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	4/2/2022	1
I-0070	4/2/2022	JOHN ARLEY QUINTERO	7/2/2022	1
C-0071	4/2/2022	MARLENE RODRIGUEZ ORTIZ	4/2/2022	1
P-0072	4/2/2022	JAIDER ESTIBEN MURILLO RAMOS	7/2/2022	1
R-0073	4/2/2022	RONY SAMUEL CRISTANCHO AREVALO	7/2/2022	1
R-0074	5/2/2022	MARIA GABRIELA ESPINOZA CACUA	7/2/2022	1
I-0075	5/2/2022	ANDRES FELIPE GALLEGU PARRA	11/2/2022	5
I-0076	5/2/2022	JESUS ANTONIO VERA CASTILLO	7/2/2022	1
C-0077	7/2/2022	MARIA FERNANDA	7/2/2022	1
C-0078	7/2/2022	LEIDY GONZALEZ	21/2/2022	10
P-0079	7/2/2022	JESUS ANTONIO VERA CASTILLO	8/2/2022	1
P-0080	8/2/2022	EDWIN YESID RAMIREZ CORDOBBA	8/2/2022	1
P-0081	9/2/2022	JHONNATTAN OLARTE HERNANDEZ	10/2/2022	1
Q-0082	9/2/2022	LICETH LORENA MALDONADO FLOREZ	14/2/2022	3
P-0083	9/2/2022	EDITH SELENNE IBARRA ARDILA	2/3/2022	15
P-0084	9/2/2022	EDITH SELENNE IBARRA ARDILA	2/3/2022	15
C-0085	9/2/2022	SERGIO ANDRÉS SUÁREZ VALBUENA	10/2/2022	1
Q-0086	10/2/2022	DESMIN POLANCO ROMERO	24/2/2022	10
P-0087	11/2/2022	NELSON ROMERO PARADA	11/2/2022	1
R-0088	11/2/2022	PALMA LUCIA GUARIN SANDOVAL	2/3/2022	13
S-0089	11/2/2022	MARGARITA RODRIGUEZ	25/2/2022	10
P-0090	12/2/2022	YEINER ESTEBAN LOPEZ GARAVITO	14/2/2022	1
C-0091	13/2/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	14/2/2022	1
C-0092	13/2/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	14/2/2022	1
E-0093	14/2/2022	BRIGETTE ADRIANA MEDINA TIBAUQUE	17/2/2022	3
P-0094	14/2/2022	NELSON ROMERO PARADA	28/2/2022	10
P-0095	14/2/2022	LILIBETH PARODIS BORNACELLY	2/3/2022	12
R-0096	14/2/2022	JORGE RESTREPO	25/2/2022	9
P-0097	15/2/2022	ROSA PEREZ	15/2/2022	1
Q-0098	15/2/2022	MARIA DEL CARMEN NOSSA RAMIREZ	18/2/2022	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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



R-0099	15/2/2022	TATIANA BRIGITTE HERNANDEZ QUINTANA	15/2/2022	1
Q-0100	16/2/2022	CENTRO INTEGRAL DE ATENCION CONDUCTORES CUCUTA	15/3/2022	19
P-0101	16/2/2022	YEINER ESTEBAN LOPEZ GARAVITO	17/2/2022	1
R-0102	16/2/2022	FRANYEL STIVEN PEÑA ORTIZ	17/2/2022	1
C-0103	16/2/2022	YISSET NATALIA ACUÑA HERNANDEZ	2/3/2022	10
Q-0104	17/2/2022	QUEJA	17/2/2022	1
P-0105	17/2/2022	EDGAR	2/3/2022	9
I-0106	18/2/2022	FYC CONSULTORES	2/3/2022	8
P-0107	18/2/2022	JUAN MANUEL CARVAJAL RODRIGUEZ	25/2/2022	5
C-0108	18/2/2022	JEFERSON MAYROGA	21/2/2022	1
G-0109	19/2/2022	JOSEPH NELSON CACUA	21/2/2022	1
P-0110	21/2/2022	NELSON ROMERO PARADA	4/3/2022	9
I-0111	21/2/2022	DEIVI GARCIA GARCIA	22/2/2022	1
E-0112	22/2/2022	EDWIN LORENZO RIQUETT ARRIETA	4/3/2022	8
R-0113	22/2/2022	EDWIN LORENZO RIQUETT ARRIETA	4/3/2022	8
E-0114	26/2/2022	NAYIVIS ROSA CASTAÑEZ HERNANDEZ	17/3/2022	15
P-0115	28/2/2022	CLAUDIA YASMIN GARCIA PINTO	1/3/2022	1
P-0116	28/2/2022	KEVIN SAMUEL FERNANDEZ PAEZ	1/3/2022	1
P-0117	28/2/2022	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS	15/3/2022	11
P-0118	28/2/2022	CLAUDIA MUÑOZ	2/3/2022	2
P-0119	1/3/2022	RODULFO REINA RICO	2/3/2022	1
P-0120	2/3/2022	CLAUDIA YASMIN GARCIA PINTO	2/3/2022	1
P-0121	2/3/2022	EDUARDO RODRIGUEZ BARON	11/3/2022	7
P-0122	2/3/2022	RODULFO REINA RICO	8/3/2022	4
P-0123	3/3/2022	BELI DAYANA PINZÓN CÁRDENAS	3/3/2022	1
Q-0124	3/3/2022	DANELY BEATRIZ GRANADOS PARODI	16/3/2022	9
P-0125	3/3/2022	LINA PATRICIA ALBA RODRÍGUEZ	4/3/2022	1
C-0126	4/3/2022	ANDERSON JULIAN MUÑOZ SABOGAL	4/3/2022	1
P-0127	4/3/2022	YOLEIMIS RIVADENEIRA JIMÉNEZ	16/3/2022	8
R-0128	7/3/2022	MYRIAM RAMIREZ	7/3/2022	1
C-0129	7/3/2022	JUAN ANDRES VELASQUEZ QUEVEDO	8/3/2022	1
P-0130	7/3/2022	MAGALY ALEJANDRA VARGAS PLAZAS	8/3/2022	1
P-0131	7/3/2022	RODULFO REINA RICO	8/3/2022	1
G-0132	8/3/2022	ALEXANDRA QUINTERO LOZADA	8/3/2022	1
P-0133	8/3/2022	ALEXANDRA QUINTERO LOZADA	8/3/2022	1
P-0134	8/3/2022	ESPERANZA PINEDA MONROY	22/3/2022	9
I-0135	8/3/2022	KARYM PIMIENTO OSORIO	22/3/2022	9
P-0136	8/3/2022	MAGALY ALEJANDRA VARGAS PLAZAS	9/3/2022	1
F-0137	9/3/2022	RODULFO REINA RICO	10/3/2022	1
C-0138	9/3/2022	DIEGO ALEJANDRO TRUJILLO MERCHÁN	11/3/2022	2
P-0139	9/3/2022	YURANI	11/3/2022	2
P-0140	9/3/2022	MAGALY ALEJANDRA VARGAS PLAZAS	11/3/2022	2



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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



R-0141	9/3/2022	LENIN FERNANDO SILVA	22/3/2022	8
R-0142	10/3/2022	ALEXANDRA QUINTERO LOZADA	10/3/2022	1
P-0143	10/3/2022	MAGALY ALEJANDRA VARGAS PLAZAS	11/3/2022	1
P-0144	11/3/2022	MAGALY ALEJANDRA VARGAS PLAZAS	14/3/2022	2
G-0145	11/3/2022	JINETH LORENA RUIZ RODRÍGUEZ	14/3/2022	2
P-0146	11/3/2022	JOSE CAMILO MELENDEZ LEON	23/3/2022	7
P-0147	11/3/2022	JOSE CAMILO MELENDEZ LEON	15/3/2022	2
P-0148	11/3/2022	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	31/3/2022	13
P-0149	11/3/2022	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	31/3/2022	13
P-0150	11/3/2022	ANA CAROLINA MINORTA CABEZA	31/3/2022	13
P-0151	11/3/2022	JOSE CAMILO MELENDEZ LEON	23/3/2022	7
R-0152	12/3/2022	DAYANA VALENTINA NAVARRO GONZÁLEZ	14/3/2022	1
P-0153	14/3/2022	MARIA DEL PILAR RINCON PEREZ	29/3/2022	10
P-0154	14/3/2022	CAMILA SANTAFÉ BELTRÁN	6/4/2022	16
D-0155	15/3/2022	1092334837	29/3/2022	9
Q-0156	15/3/2022	PAULA ANDREA TARAZONA BORJA	16/3/2022	1
R-0157	15/3/2022	LUIS HERNAN OSPINA ARIAS	15/3/2022	1
R-0158	15/3/2022	ANGIE BAYONA	15/3/2022	1
R-0159	15/3/2022	ANGIE BAYONA	15/3/2022	1
Q-0160	16/3/2022	BRAYAN CAMILO QUINTERO RANGEL	30/3/2022	9
Q-0161	22/3/2022	DORIMARLY PARADA MENESES	23/3/2022	1
P-0162	23/3/2022	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA JUAN DE CASTELLANOS	25/4/2022	18
P-0163	23/3/2022	MARY LUZ GARCES ORTEGA	23/3/2022	1
P-0164	23/3/2022	MARY LUZ GARCES ORTEGA	29/3/2022	4
R-0165	23/3/2022	MARY LUZ GARCES ORTEGA	28/3/2022	3

Tabla 7: clasificación tiempos de respuesta a solicitudes recibidas en el módulo PQRSD

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles. Así mismo se toma la resolución rectoral 1017 del 2 de noviembre de 2021. Por la cual se suspenden los términos en los trámites y actuaciones administrativas de la Universidad de Pamplona, del 24 de diciembre de 2021 al 14 de enero de 2022.

#### 4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el primer trimestre del 2022, se realizó el traslado de 1 solicitud por ser competencia de otra institución.

Fecha 10 de marzo

Remitido al correo: [servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co](mailto:servicioalciudadano@unidadvictimas.gov.co)



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](http://www.unipamplona.edu.co)





**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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

Durante el primer trimestre del 2022, no se han presentado casos donde se negado el acceso a la información.

## 6. CONCLUSION

Durante el primer trimestre de 2022, como resultado de la prestación del servicio de PQRSD, se allegaron 4537 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución

Se observa que, de las 4537 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2022, 4537 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 100%. 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.

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 2022.



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](http://www.unipamplona.edu.co)



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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](http://www.unipamplona.edu.co)