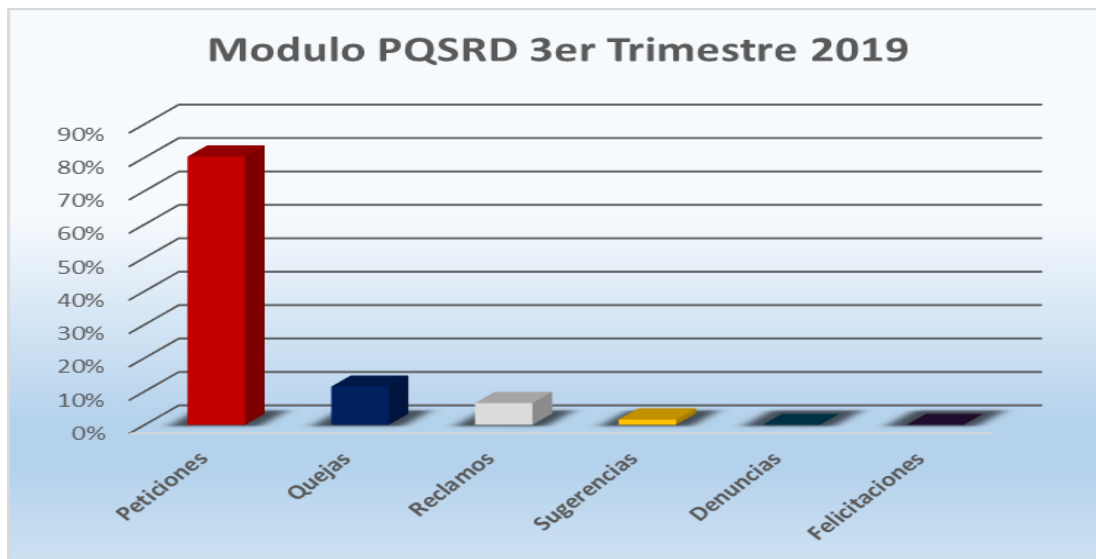


## INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD, DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA DEL TERCER TRIMESTRE 2019.

### 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 julio al 30 de Septiembre de 2019 y que fueron atendidas.

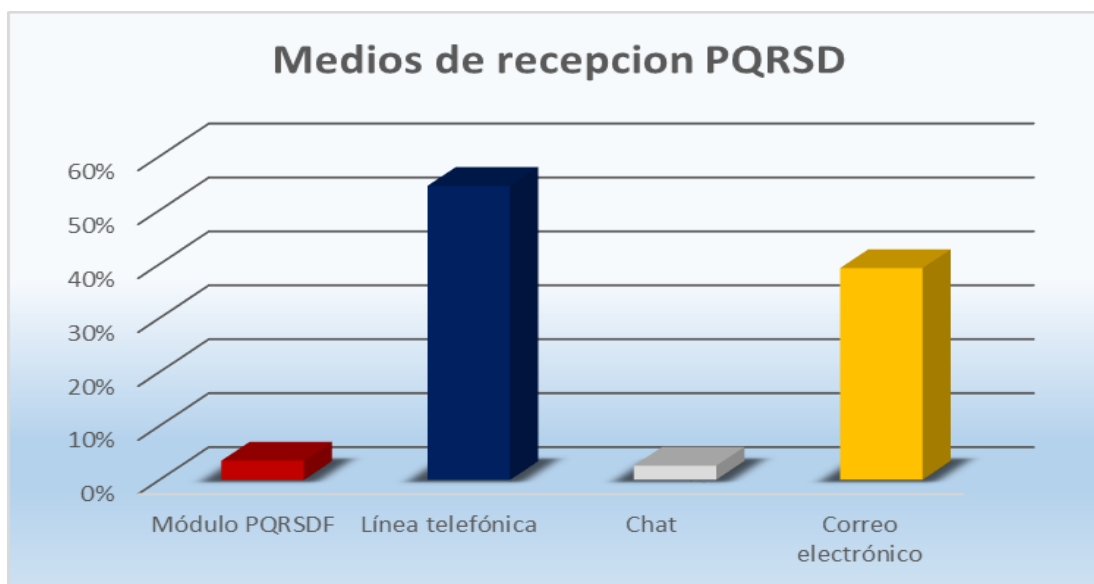
Módulo Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	49	80%
Quejas	7	11%
Reclamos	4	7%
Sugerencias	1	2%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



## 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 la recepción obtenida por medio de la línea telefónica.

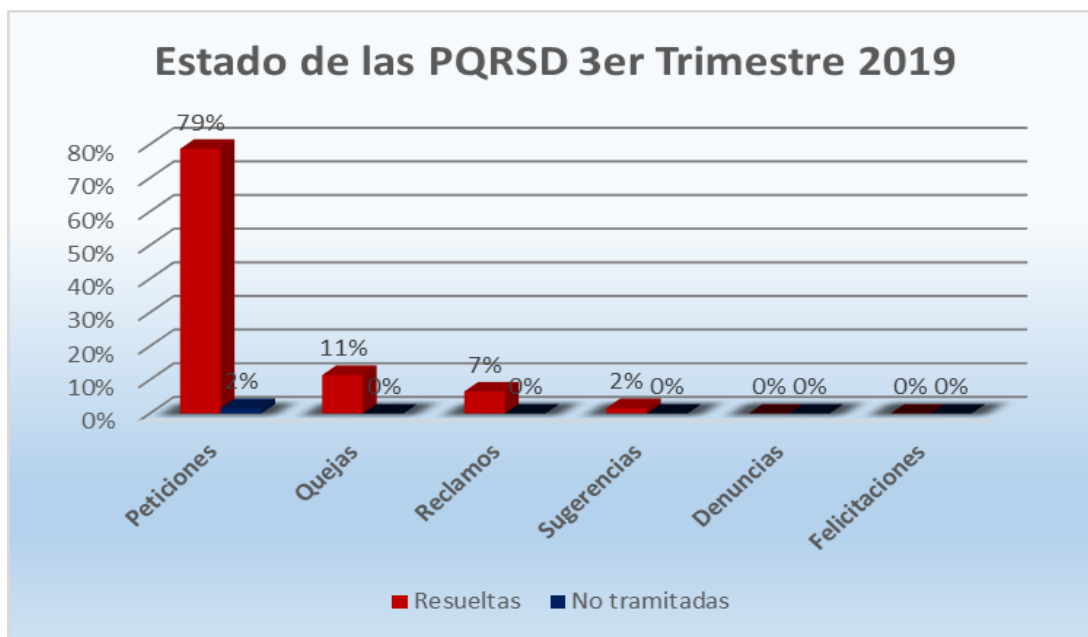
2. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE RECEPCIONARON LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por al ofic ACT	direccionado s a otras ofic
Módulo PQRSD	61	4%	1	60
Línea telefónica	932	55%	479	453
Chat	45	3%	31	14
Correo electrónico	671	39%	261	410
<b>TOTAL</b>	<b>1709</b>	<b>100%</b>	<b>772</b>	<b>937</b>



### 3. ESTADOS DE LAS PQRSD

La oficina de Atención al Ciudadano en el periodo del 01 de Julio al 31 de Septiembre de 2019 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 61, de la cuales 60 fueron resueltas por las diferentes oficinas y 1 no fue tramitada por encontrarse en los términos.

Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	48	79%	1	2%
Quejas	7	11%	0	0%
Reclamos	4	7%	0	0%
Sugerencias	1	2%	0	0%
Denuncias	0	0%	0	0%
Felicitaciones	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>98%</b>	<b>1</b>	<b>2%</b>

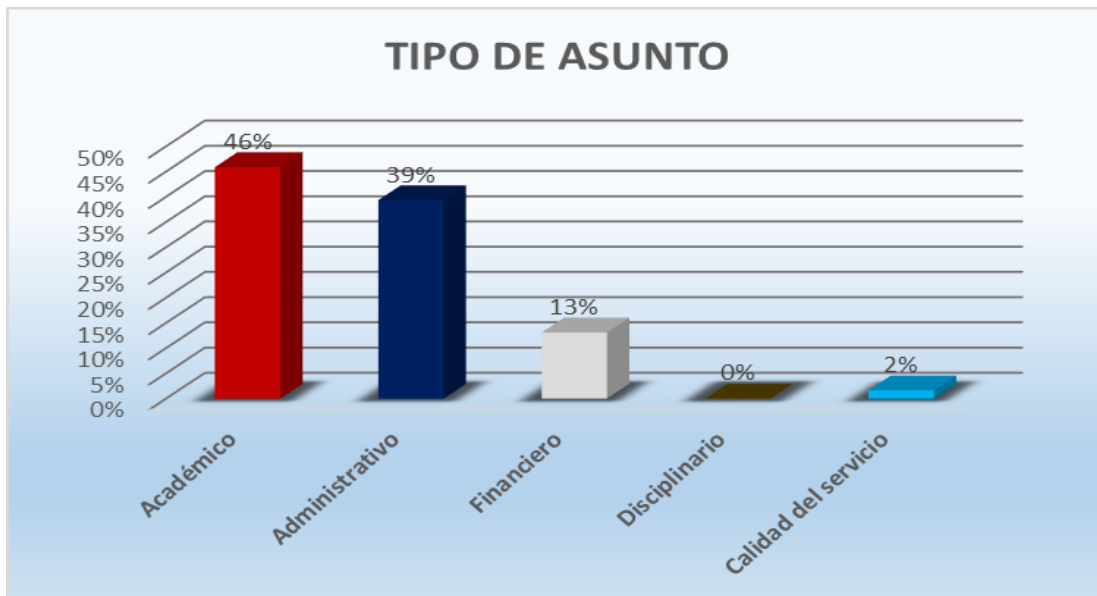




#### 4. TIPO DE ASUNTO REGISTRADO EN MÓDULO DE PQRSD

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

TIPO DE ASUNTO	Cantidad	Porcentaje %
Académico	28	46%
Administrativo	24	39%
Financiero	8	13%
Disciplinario	0	0%
Calidad del servicio	1	2%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>



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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
Asesoría Jurídica	1
Atención al Ciudadano y Transparencia	1
Bienestar Universitario	3
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	2
CREAD	1
División Administrativa de Posgrados	2
Facultad De Ciencias de la Educación	6
Educación continuada	1
Gestión Administrativa y Financiera	4
Gestión de Interacción Social	1
Gestión de pagaduría y tesorería	5
Gestión de Proyectos	8
Gestión de Talento Humano	2
Gestión Vicerrectoría Académica	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	2
Proceso de Capacitación y apoyo Post venta	2
Oficina de Admisiones Registro y Control Académico	18
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

## 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.

ASESORIA JURIDICA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

ATENCION AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>1</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

BIENESTAR UNIVERSITARIO						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	cantidad	Porcentaje %
Peticiones	2	67%	2	67%	0	0%
Quejas	0	0%	0	0%	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>

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>2</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

CREAD						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>

DIVISION ADMINISTRATIVA DE POSGRADOS						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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 CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	cantidad	Porcentaje %
Peticiones	6	100%	6	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>6</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

EDUCACION CONTINUA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	No tramitadas	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>

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	3	75%	2	50%	1	25%
Quejas	1	25%	1	25%	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>3</b>	<b>75%</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>

<b>GESTIÓN DE INTERACCIONSOCIAL</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>

<b>GESTIÓN DE PAGADURÍA Y TESORERÍA</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	1	20%	1	20%	1	20%
Quejas	1	20%	1	20%	0	0%
Reclamos	3	60%	3	60%	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>1</b>	<b>20%</b>

<b>GESTIÓN PROYECTOS</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	8	100%	8	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>8</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

<b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>





<b>GESTION DE VICERECTORIA ACADEMICA</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>

<b>FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>

<b>PROCESO DE CAPACITACIÓN Y APOYO POST VENTA</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	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>

<b>ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO</b>						
Tipo de PQRSD	Recibidas		Resueltas		No tramitadas	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	14	78%	14	78%	0	0%
Quejas	3	17%	3	17%	0	0%
Reclamos	1	6%	1	6%	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>18</b>	<b>100%</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS PQRSD

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD				
TERCER TRIMESTRE - JULIO A SEPTIEMBRE				
NÚMERO DE RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	NOMBRE DEL PETICIONARIO	FECHA DE RESPUESTA	TÉRMINO PARA RESOLVER (DÍAS HÁBILES)
P-0130	09/07/2019	YENNY CAROLINA CASTELLANOS VANEGAS	22/07/2019	11
I-0131	11/07/2019	FRANKLIN DAVID LOZANO PÉREZ	12/07/2019	1
P-0133	17/07/2019	RUBIEL ROJAS MARTINEZ	29/07/2019	8
P-0134	17/07/2019	MARELYS QUINTANA BOTELLO	27/08/2019	27
G-0135	18/07/2019	JAVIER ALBERTO VARELA TIQUE	30/07/2019	8
Q-0136	18/07/2019	JUAN PABLO ANDRADE	31/07/2019	9
P-0137	19/07/2019	JOSE NICOLAS DE LA HOZ	22/07/2019	1
C-0138	21/07/2019	JESSICA VIRGINIA GULUMA ESPITIA	27/08/2019	25
I-0139	21/07/2019	MAIRA DANIELA SANGUINO ORTIZ	22/07/2019	1
P-0140	22/07/2019	VICTORIA EUGENIA GARCIA BURITICA	05/08/2019	10
P-0141	22/07/2019	VICTORIA EUGENIA GARCIA BURITICA	05/08/2019	10
G-0145	26/07/2019	ALBERTO EDUARDO OCHOA ARIAS	29/07/2019	1
I-0146	27/07/2019	OMAR ANDRES COMBARIZA BASTOS	09/08/2019	9
C-0147	29/07/2019	OMAR ANDRES COMBARIZA BASTOS	12/08/2019	9
I-0148	29/07/2019	MARGARET JOHANA UQUILLAS PAREDES	05/09/2019	26
I-0149	29/07/2019	MARGARET JOHANA UQUILLAS PAREDES	05/09/2019	26
P-0150	30/07/2019	DIEGO ANDRES SANDOVAL	30/07/2019	1
P-0151	30/07/2019	ELIANA MILENA BUITRAGO UMAÑA	09/08/2019	6
C-0152	30/07/2019	BELKYS ADRIANA PÉREZ MARTÍNEZ	08/08/2019	1
Q-0153	31/07/2019	MYRIAN ESTHER BAUTISTA DURAN	01/08/2019	1
G-0154	31/07/2019	OSNEIDER DE JESUS RIVERA BLANCO	31/07/2019	1

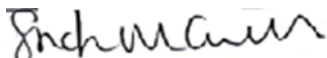


I-0155	02/08/2019	DIEGO ARMANDO ATENCIA ARRIETA	05/08/2019	1
C-0156	04/08/2019	NANCY MORENO	16/09/2019	29
R-0157	08/08/2019	LILIANAN ANDREA JAIMES GOMEZ	27/08/2019	12
R-0158	08/08/2019	LAURA OVALLOS	21/08/2019	8
I-0159	10/08/2019	EMMANUEL SERRANO	12/08/2019	1
C-0160	12/08/2019	WILSON PEREA MANCO	06/09/2019	18
Q-0161	13/08/2019	DIEGO JOYA	15/08/2019	2
I-0162	13/08/2019	ROSSI MIREYA BARRERA NIÑO	27/08/2019	9
I-0163	14/08/2019	LILIAM ECHEVERRY GUERRERO	15/08/2019	1
I-0164	14/08/2019	NELSON GUSTAVO CAMACHO RICO	26/08/2019	7
R-0165	17/08/2019	JOSE HERNANDO	23/08/2019	4
P-0166	19/08/2019	KEIVER MANUEL	22/08/2019	3
P-0167	21/08/2019	JORGE NICOLAS RODRIGUEZ APARICIO	04/09/2019	10
P-0168	21/08/2019	JORGE NICOLAS RODRIGUEZ APARICIO	04/09/2019	10
I-0169	22/08/2019	JOSUE LEONARDO HERNANDEZ CARRILLO	17/09/2019	18
I-0170	23/08/2019	EDER GONZÁLEZ LAFORI	27/08/2019	2
Q-0171	23/08/2019	JHON JAIRO TIRIA GUERRERO	26/08/2019	1
Q-0172	23/08/2019	CAROLYN JAIEMES BELEÑO	26/08/2019	1
P-0173	23/08/2019	GYSET JULIANA PRADA PÉREZ	26/08/2019	1
P-0174	23/08/2019	ADRIANA MILENA AYALA SUAREZ	27/08/2019	2
P-0175	24/08/2019	DAVID	02/09/2019	6
P-0176	24/08/2019	JINETH KARINA PAEZ MARTINEZ	02/09/2019	6
Q-0177	26/08/2019	VALENTINA PAEZ RUIZ	27/08/2019	1
C-0178	26/08/2019	RORBEIRO	27/08/2019	1
P-0179	29/08/2019	FERNEY ALEXANDER RUBIO SUAREZ	29/08/2019	1
P-0180	29/08/2019	YELINE DEL ROSARIO CHARRIS ROMERO	04/09/2019	4
P-0181	29/08/2019	YELINE DEL ROSARIO CHARRIS ROMERO	04/09/2019	4
P-0182	29/08/2019	YELINE DEL ROSARIO CHARRIS ROMERO	04/09/2019	4



R-0183	29/08/2019	JAVIER ALONSO PANCHA RUBIANO	04/09/2019	4
P-0184	03/09/2019	MILDER ERLEY CETINA OJEDA	04/09/2019	1
I-0185	03/09/2019	GLORIA PATRICIA MARULANDA	09/09/2019	4
P-0186	04/09/2019	WALTER ALEXIS MENDOZA LAGOS	18/09/2019	10
P-0187	05/09/2019	DIEGO FABIAN HERNANDEZ RUIZ	06/09/2019	1
S-0188	05/09/2019	ADRIANA LEAL	13/09/2019	6
C-0189	07/09/2019	1094280596	09/09/2019	1
C-0190	12/09/2019	CLAUDIA CRISTINA GARCIA CARDONA	13/09/2019	1
P-0191	16/09/2019	DIGNA ROSAA ARGEL CONTRERAS	16/09/2019	1
P-0192	17/09/2019	CARLOS ALBERTO MOGOLLON VILLAMIZAR	20/09/2019	3
Q-0193	19/09/2019	EDGAR ALFREDO ROCHA HERNÁNDEZ	23/09/2019	2
C-0194	25/09/2019	HECTOR PUMAREJO MINDIOLA	27/09/2019	2

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 del 01 julio al 30 de Septiembre de 2019

Elaboró: J. Niño.

DQS is member of:



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