



# Informe Consolidado PQRSD

## Primer Semestre 2024



## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2024

La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

### Estadísticas por procesos:



Los procesos de direccionamiento estratégico recibieron un total de 40 PQRSD de los cuales 35 fueron resueltos, 3 trasladado y 2 no tramitados.

El proceso de evaluación y control no recibió PQRSD.



Los procesos de apoyo recibieron un total de 10 PQRSD de los cuales 10 fueron resueltos.



Los procesos misionales recibieron un total de 62 PQRSD de los cuales 59 fueron resueltos y 3 trasladados.





En total todos los PQRSD fueron 112, de los cuales 104 fueron resueltos, 6 en traslado y 2 no tramitado.

De la misma manera el Proceso de Atención al Ciudadano, detecta las dependencias que tenían quejas, reclamos o sugerencias:

- **Registro y control academico**
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**
- **Atencion al ciudadano y transparencia**
- **Gestion de pagaduria y tesoreria**
- **Cread Cesar**
- **Cread Norte de Santander**
- **Educación**
- **Ingenierias y arquitectura**
- **Gestión de interacción social**
- **Secretaria general**
- **Salud**
- **Gestion de proyectos**
- **Asesoría Jurídica**
- **Contratación**
- **Bienestar Universitario**
- **Consejo academico**
- **Gestion vicerrectoria academica**



- **Division administrativa de posgrados**
- **Gestion de talento humano**
- **Planeacion institucional**
- **Consejo superior y rectoria**

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	2	1,79
En Tramite	0	0,00
Resuelto	104	92,86
Traslado	6	5,36
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>112</b>	<b>100,00</b>

### Observaciones

Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas, es decir, que se encuentran en estados de traslado 6 (P-0016- P-0017- R-0051- Q-0058- Q-0065- R-0097), no tramitado 2 (P-0087, P-0099) ya que se encontraba duplicidad de la solicitud y ya había sido resuelta.

- ✓ Todas las solicitudes fueron tramitadas dentro del término establecido, según corresponde.
- ✓ Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia continuar con las mejoras necesarias en el aplicativo PQRSD con el fin de que puedan observar las respuestas emitidas a los peticionarios garantizando que las mismas sean de fondo y concretas, lo que requiere un seguimiento por parte de esta dependencia.
- ✓ De igual forma se recomienda capacitar constantemente a las dependencias respecto del uso del módulo PQRSD en razón a que no se diligencia de manera correcta el estado de las solicitudes.



- ✓ Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que una petición se encuentra en estado de traslado además mencionan que el requerimiento (radicado P-0016- P-0017 en estado de Traslado. Por parte de esta dependencia se emitieron las respectivas alertas de vencimiento en las fechas parametrizadas) A los requerimientos P-0087 y P-0089 se les asignaron estado NO TRAMITADO por parte de nuestra dependencia ya que la información suministrada estaba incompleta o no se evidencia archivos adjuntos.
- ✓ Se especifica que los siguiente PQRSD, se considera que no tuvieron una respuesta de fondo ni completa de acuerdo a la solicitud que se estaba presentando

Se presenta un consolidado de los siguientes PQRSD, que deben ser resueltos completamente en el aplicativo.

Fecha Radicado	Radocado	Asunto	Dependencia	Estado	Seguimiento A Respuesta
2024/03/11	Q-0058	Queja en inscripción a programa de Nutrición y dietética	Registro y control	TRASLADO	Sin respuesta a la fecha de elaboración de este reporte , por fuera de los términos establecidos
2024/03/16	Q-0065	Queja por inconveniente de ingreso a clases	CREAD Cesar	TRASLADO	Sin respuesta a la fecha de elaboración de este reporte , por fuera de los términos establecidos
2024/03/06	R-0051	Reclamo por proceso de Inscripción al programa de	Registro y Control	TRASLADO	Sin respuesta a la fecha de elaboración de este reporte , por



		Nutrición y Dietética.			fuera de los términos establecidos
2024/05/23	R-0097	Reclamo en servicio de Transporte	Oficina de Planeación	TRASLADO	Se encuentra sin respuesta y por fuera de los términos establecidos por la ley

Atentamente,

**YESSICA YOVANNA MARQUEZ AMAYA**  
 Director Oficina Control Interno de Gestión  
 Universidad de Pamplona

Elaboró-Proyectó: Nenlly Mantilla.  
 Revisó: Magaly Maldonado.



*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
 www.unipamplona.edu.co