



# Informe Consolidado PQRSD

## Segundo Semestre 2023



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)



## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Segundo Semestre 2023

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 23 PQRSD de los cuales 19 fueron resueltos, 1 trasladado y 3 no tramitados.



Los procesos de evaluación y control recibieron un total de 1 PQRSD de los cuales fueron resueltos.



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



Los procesos misionales recibieron un total de 51 PQRSD de los cuales 48 fueron resueltos, 1 traslados y 2 en trámite.



En total todos los PQRSD fueron 85, de los cuales 78 fueron resueltos, 2 en trámite, 2 en traslado y 3 no tramitado.



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

- **Registro y control**
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**
- **Atención al ciudadano y transparencia**
- **Gestión de pagaduría y tesorería**
- **Ciencias económicas y empresariales**
- **Cread Cesar**
- **Cread Norte de Santander**
- **Educación**
- **Ingenierías y arquitectura**
- **Acreditación**
- **Gestión de interacción social**
- **Cread Magdalena**
- **Secretaría general**
- **Salud**
- **Apoyo y seguimiento al egresado**
- **Gestión de proyectos**
- **Cread Cundinamarca**
- **Proceso de servicio de asistencia en tecnología de información**
- **Asesoría Jurídica**
- **Control interno disciplinario**
- **Contratación**

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	3	3,53
En Tramite	2	2,35
Resuelto	78	91,76
Traslado	2	2,35
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>85</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 trámite 2 (R-0094- P-0097) y en traslado 2 (P-0173 - Q-0138), no tramitado (Q-0142, Q-0143, Q-0144) 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-0173 asignada a la Facultad de Ciencias Económicas se encuentra sin respuesta y en estado de Traslado. Por parte de esta dependencia se emitieron las respectivas alertas de vencimiento en las fechas parametrizadas) en estado de traslado y no se encuentra respuesta de la dependencia a la cual se trasladó (Q-0138), En trámite y por fuera de las fechas de su respuesta (R-0094- P-0097)
- ✓ 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.



Documento de Identidad	Radicado N°	Tipo de Requerimiento	Asunto
1094367133	P-0093	PETICIÓN	Administrativo
1065587278	R-0094	RECLAMO	Académico
49788775	P-0096	PETICIÓN	Académico
49788775	P-0097	PETICIÓN	Académico
1090515016	Q-0099	QUEJA	Financiero
1092395258	P-0103	PETICIÓN	Académico
52103659	P-0106	PETICIÓN	Financiero
1096197105	P-0107	PETICIÓN	Académico
1093797530	I-0114	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Académico
1193131528	P-0129	PETICIÓN	Académico
52103659	G-0136	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	Financiero
1046697427	Q-0138	QUEJA	Financiero
1193117865	R-0140	RECLAMO	Académico
1065635122	Q-0151	QUEJA	Administrativo
1098718366	Q-0170	QUEJA	Administrativo
37531336	P-0173	PETICIÓN	Administrativo

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: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
www.unipamplona.edu.co