



## Informe Semestral PQRSD 2023

### Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia



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)



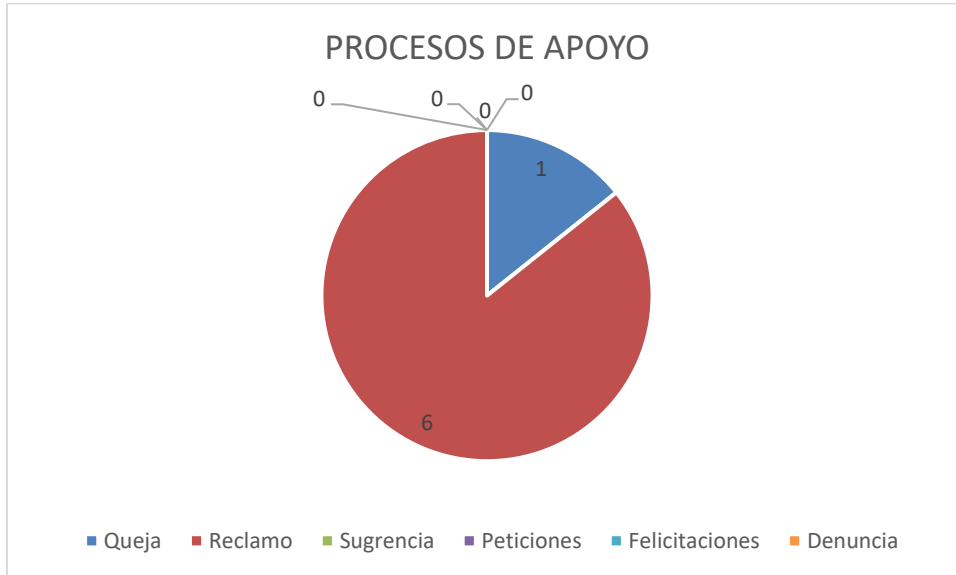
## Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2023

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 18 PQRSD de los cuales 18 fueron resueltos.



Los procesos de apoyo recibieron un total de 7 PQRSD de los cuales 7 fueron resueltos.



Los procesos misionales recibieron un total de 24 PQRSD de los cuales 20 fueron resueltos, 2 traslados y 2 en trámite.



El proceso de evaluación y control no recibió PQRSD.



En total todos los PQRSD fueron 49, de los cuales 45 fueron resueltos, 2 en trámite y 2 en traslado.

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

- **Registro y control**
- **Posgrados**
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**
- **Pagaduria**
- **Coordinación administrativa Villa del Rosario**
- **Atención al ciudadano y transparencia**
- **Secretaría general**
- **Gestión de la investigación**
- **Gestión de pagaduría y tesorería**
- **Ciencias económicas y empresariales**
- **Recursos bibliográficos**
- **Cread Cesar**
- **Cread Norte de Santander**



Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	0	0,00
En Tramite	2	4,08
Resuelto	45	91,84
Traslado	2	4,08
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>49</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 (P-0074- P-0075) y en traslado 2 (Q-0055 - C-0063).
- ✓ 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 y no se encuentra respuesta de a que dependencia se trasladó la petición, además mencionan que el requerimiento C-0063, no cuenta con respuesta por parte de la Oficina a la cual fue asignado. Aunque en revisión al sistema la fecha límite de respuesta está establecida para el día 01-06-2023.



- ✓ 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
1004858267	P-0015	PETICIÓN	Académico
1090400343	Q-0030	QUEJA	Académico
1093854214	P-0040	PETICIÓN	Académico
1005061414	Q-0041	QUEJA	Académico
1094240245	P-0044	PETICIÓN	Académico
1090536286	P-0054	PETICIÓN	Académico
1004924598	Q-0056	QUEJA	Calidad del servicio
1093788257	R-0057	RECLAMO	Administrativo
1063957830	Q-0055	QUEJA	Académico

*Atentamente,*

**SANDRA MARCELA OMAÑA SUAREZ**  
 Director Oficina Control Interno de Gestión  
 Universidad de Pamplona

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