



# Informe Consolidado PQRSD

## Segundo Semestre 2024



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

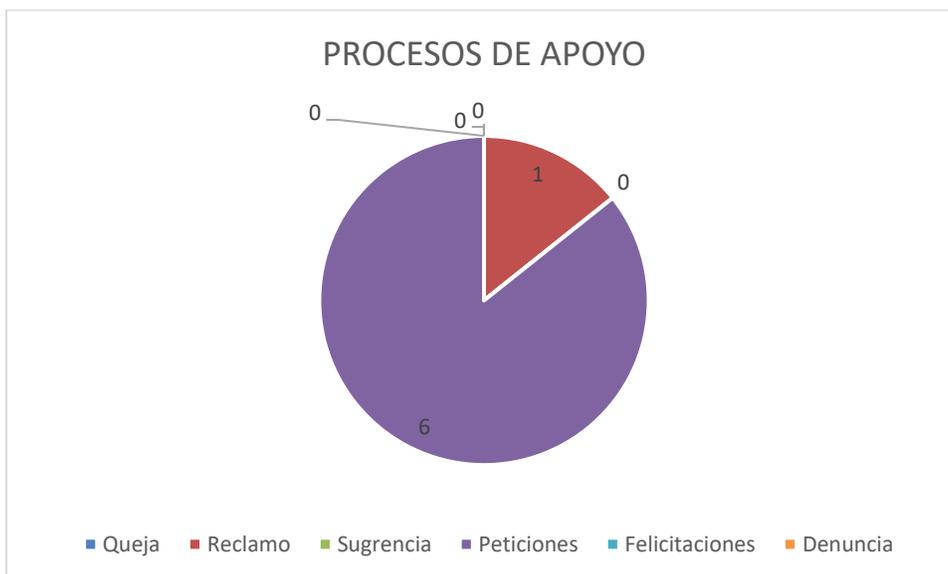
### Estadísticas por procesos:



Los procesos de direccionamiento estratégico recibieron un total de 25 PQRSD de los cuales 21 fueron resueltos y 4 no tramitados.



Los procesos de evaluación y control recibieron un total de 2 PQRSD de los cuales 2 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 35 PQRSD de los cuales 34 fueron resueltos y 1 trasladados.



En total todos los PQRSD fueron 69, de los cuales 64 fueron resueltos, 1 en traslado y 4 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
- Atención al ciudadano y transparencia
- Gestion de pagaduria y tesoreria
- Educación
- Ingenierias y arquitectura
- Gestión de interacción social
- Secretaria general
- Salud
- Asesoría Jurídica
- Contratación
- Gestion vicerrectoria academica
- Division administrativa de posgrados
- Gestion de talento humano
- Planeacion institucional
- Control interno de gestion
- Control interno disciplinario

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	4	5,80
En Tramite	0	0,00
Resuelto	64	92,75
Traslado	1	1,45
Rechazo	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>69</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 1 (E-0149), no tramitado 4 (Q-0112, Q-0167, Q-0168, P-0169) ya que se encontraba duplicidad de la solicitud y no se proporcionó bien la información que la persona necesitaba.



- ✓ 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 E-0149 en estado de Traslado. Por parte de esta dependencia se emitieron las respectivas alertas de vencimiento en las fechas parametrizadas) A los requerimientos Q-0112, Q-0167, Q-0168, P-0169 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	Radicionado	Asunto	Dependencia	Estado	Seguimiento A Respuesta
2024/07/30	Q-0132	Queja ampliación en fecha de pago de matrícula Financiera	Atención al Ciudadano y Transparencia Registro y control	RESUELTO	SE evidencia falta de datos para dar trámite hacia la dependencia pertinente, así mismo se indica a cual oficina y



					medio puede hacer la solicitud.
2024/08/05	Q-0139	Queja por demora en expedición de Certificado	Registro y Control	RESUELTO	Se responde que el correo fue tramitado el día 1 de agosto
2024/08/20	Q-0153	Queja por inconveniente en matrícula académica	Registro y Control	RESUELTO	Se da como respuesta al estudiante que debe remitirse a SORA
2024/09/09	Q-0174	Queja por demora en trámite de certificado	Registro y Control	RESUELTO	Se da como respuesta que la solicitud no fue recibida por no enviarla en horario laboral, se recomienda revisar el tema

Atentamente,

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

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