



Informe Consolidado PQRSD

Primer Semestre 2025



Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2025

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 17 PQRSD de los cuales 16 fueron resueltos y 1 no tramitado.

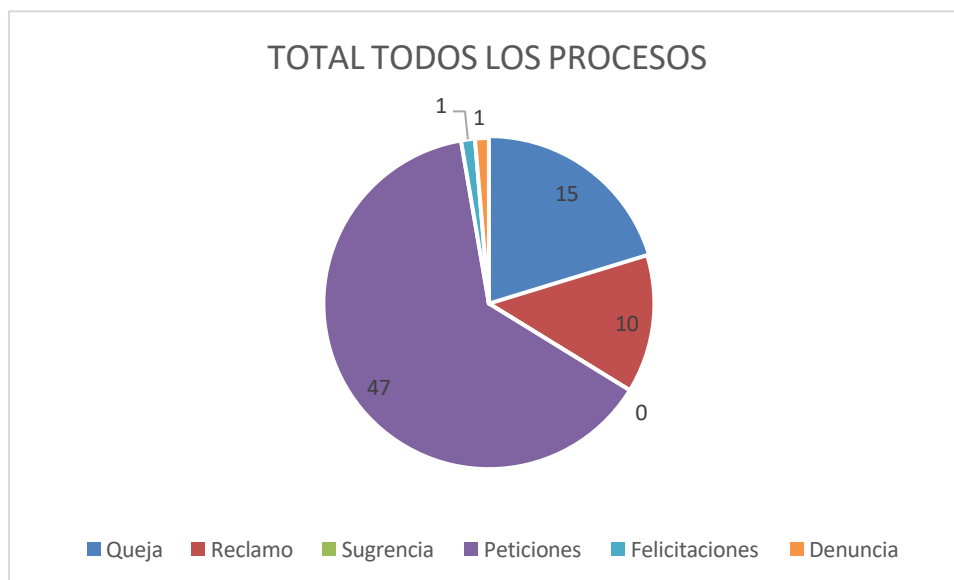
El proceso de Evaluación y control no recibió PQRSD.



Los procesos de apoyo recibieron un total de 10 PQRSD de los cuales 9 fueron resueltos y 1 fue trasladado.



Los procesos misionales recibieron un total de 47 PQRSD de los cuales 46 fueron resueltos y 1 trasladado.



En total todos los PQRSD fueron 74, de los cuales 71 fueron resueltos, 2 en traslado y 1 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
- Atencion al ciudadano y transparencia
- Bienestar Universitario
- Gestion de pagaduria y tesoreria
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Planeación
- Consejo Superior
- Gestion de Laboratorios
- Infraestructura Tecnologica
- Gestión de interacción social
- Secretaria general
- Salud
- Gestion vicerrectoria academica
- Gestion de talento humano
- Educacion
- Educacion continua

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:



Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	1	1,35
En Tramite	0	0,00
Resuelto	71	95,95
Traslado	2	2,70
Rechazo	0	0,00
TOTAL	74	100,00

Observaciones

Respuestas en tiempo y resolución adecuada

Se evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas dentro del término establecido, conforme al seguimiento que se realiza desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia. Las dependencias han atendido las peticiones y reclamos conforme a lo estipulado, brindando respuestas a los peticionarios, aunque con oportunidades de mejora.

Inconsistencias en la claridad de las respuestas

Algunos casos presentan respuestas que no son de fondo ni completamente claras, como, por ejemplo:

- **Q-0056 (abril):** Se indica que la respuesta se dará desde un correo institucional externo, sin evidencia de que efectivamente se haya atendido lo solicitado.
- **Q-0041 (marzo):** Se afirma que la respuesta fue enviada por correo, pero no se adjunta evidencia ni se detalla su contenido.
- **Q-0057 (mayo):** Aunque se responde al peticionario, se le indica que su solicitud fue hecha fuera del horario laboral y se le pide repetirla, sin resolver de fondo el requerimiento inicial.
- **R-0052 (abril):** La respuesta se envió al correo, pero no hay claridad en el contenido ni certeza sobre su efectividad.



Se recomienda reforzar el seguimiento a estas solicitudes para asegurar que las respuestas sean completas, de fondo, y con evidencia adjunta en el aplicativo.

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

Fecha Radicado	Radicado	Asunto	Dependencia	Estado	Seguimiento A Respuesta
2025/04/02	R-0052	Reclamo en solicitud de certificado	registro y Control Académico	RESUELTO	se da respuesta indicando que Que el reclamo ha sido enviado a un Correo electrónico,
2025/03/13	Q-0041	Queja por admisión al programa premédico	Oficina de Admisiones Registro y Control.	RESUELTO	Se da respuesta indicando al peticionario que la respuesta se envía al correo electrónico Proporcionado, pero no se proporciona más información del día que se resolvió la queja, ni se menciona que se haya reenviado la información de la respuesta nuevamente al peticionario.
2025/04/28	Q-0057	Queja en solicitud de certificado	Registro y Control Académico	RESUELTO	Se le solicita al peticionario que vuelva hacer la respectiva Queja debido que en el momento que la tramito estaba fuera del horario



					laboral. Porque en su momento no se dio una respuesta según la solicitud del peticionario.
--	--	--	--	--	--

Atentamente,

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

Elaboró-Proyectó: Nenlly Mantilla.