



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



### Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias 26 de junio al 25 de julio de 2020

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:



SC-CER96940

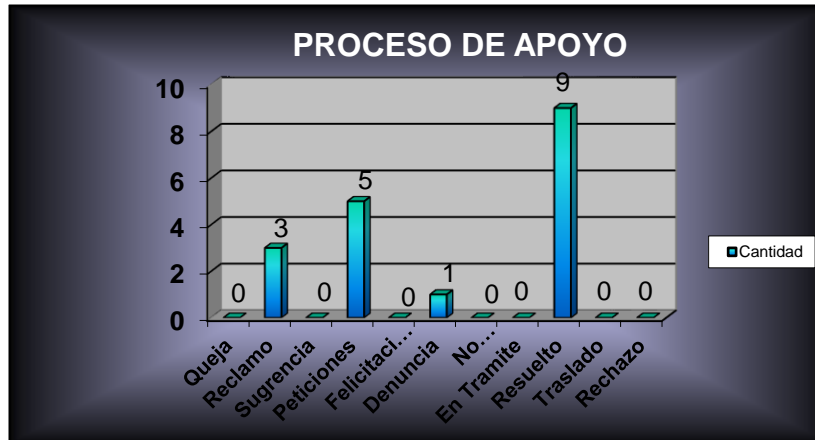


*"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"*

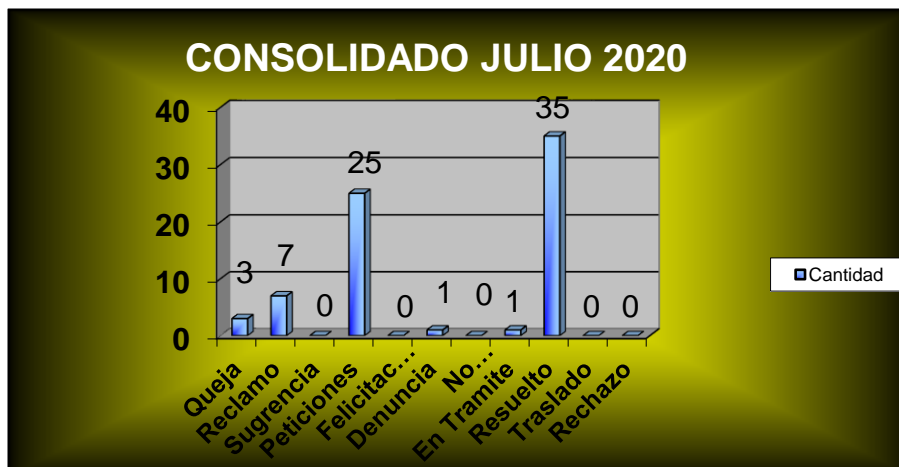
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



A continuación se muestra el consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias para el mes de julio.



- **Atención al Ciudadano y Transparencia:** 3 peticiones- 1 consulta
- **Coordinación Cread:** 1 petición.
- **Facultad de Salud:** 1 petición.
- **Facultad de Ingenierias y Arquitectura:**1 petición.
- **Facultad de Ciencias Economicas y Empresariales:** 1 petición.
- **Oficina de Pagaduría y Tesorería:**2 peticiones- 3 reclamos- 1 denuncia.
- **Oficina Admisiones, Registro y Control Académico:**9 peticiones- 1 reclamo
- **Oficina Gestión del Talento Humano:**3 peticiones.
- **Vicerrectoria Académica:** 1 queja.
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera:**3 peticiones – 1 queja -3 peticiones.
- **Oficina de Comunicación y Prensa:** 1 queja.

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

| <b>Estado</b> | <b>Cantidad</b> | <b>Porcentaje</b> |
|---------------|-----------------|-------------------|
| No Tramitado  | 0               | 0,00              |
| En Tramite    | 1               | 2,78              |
| Resuelto      | 35              | 97,22             |
| Traslado      | 0               | 0,00              |
| Rechazo       | 0               | 0,00              |
| <b>TOTAL</b>  | <b>36</b>       | <b>100,00</b>     |



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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



- Según el reporte generado y remitido a esta dependencia por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que la Oficina de Comunicación y Prensa registra una queja con radicado Q-0202 en estado de trámite. Siguiendo el procedimiento establecido por la oficina de Atención al ciudadano y Transparencia esta dependencia remitió memorando 140-106-00-181 solicitando información respecto de la queja, así como copia de la respuesta y el cambio del estado de la misma en el módulo PQRSD.

En atención a lo anterior la Oficina de Comunicación y Prensa responde manifestando lo siguiente:

1. “El reporte lo recibí desde el día 24 de julio de la oficina de Atención al Ciudadano a través de un correo electrónico
2. Desde ese día respondí el correo a la oficina en mención aclarándoles que no es de mi competencia el hecho que las demás dependencias respondan o no los teléfonos. Si está en mis responsabilidades la actualización del directorio administrativo, que es un tema distinto. Dicho directorio se actualizó cuando comenzó la pandemia, y se ha venido haciendo una vez se reciben las solicitudes de cada dependencia con esos datos. Porque tampoco es de nuestro resorte ni disponer personal para atender a los usuarios, ni conocemos los teléfonos asignados para ello.
3. Sin embargo y pese a lo mencionado en el punto 2, remití un correo a todas las dependencias académicas y administrativas, en donde se reportaba la queja de la estudiante y les pedí de nuevo revisar si los teléfonos que me habían informado eran los vigentes, y de no ser así, indicarme los cambios para difundir esas actualizaciones en el directorio administrativo de la Unipamplona.
4. Del correo anterior, recibí algunas respuestas y en su mayoría reiterando que no habían cambiado sus números de atención. Ustedes también recibieron ese correo.
5. Pese a lo anterior, recibí varios e mails de la oficina de Atención al Ciudadano indicando que no había dado respuesta a esta queja, todo lo que acá manifiesto se lo expliqué a ellos en varios correos con las respectivas evidencias. Siempre la respuesta fue negativa.
6. Dadas las respuestas negativas, informé a la oficina de Atención al Ciudadano que no podía responder a través de un e mail al peticionario pues no tenía su dirección electrónica ni tampoco contraseña ni usuario para acceder al módulo de PQRSD. Les solicité por favor me orientaran sobre ese proceso, pero a la fecha nunca recibí una respuesta positiva frente a ese proceso. Todo lo anterior se dio entre el 24 de julio al 4 de agosto de 2020.

Reitero, lo que compete a esta oficina, ya se hizo, si la idea es responderle a la peticionaria, Atención al Ciudadano pudo re enviar copia de todos estos correos a la persona en mención, no entiendo por qué no lo hicieron, o en su defecto, explicarme cómo hacerlo, o enviarme el correo electrónico para poder contestar”.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta dependencia realizará el respectivo seguimiento con



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



## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



el fin de que se le emita la respectiva respuesta al peticionario mediante el módulo PQRSD.

- Las demás solicitudes fueron resueltas por cada una de las dependencias en el término establecido en la Ley.
- De igual forma se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia capacitar constantemente a las dependencias respecto del uso del módulo PQRSD con el fin de que se tramiten correctamente las solicitudes.

Atentamente,

**MARCOS JOSÉ ENCISO**  
Director Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad de Pamplona

Elaboró-Proyectó: Yajaira Torres.



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