



Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

IVALDO TORRES CHÁVEZ
Rector



OFICINA DE PLANEACIÓN



Oficina de Atención al
Ciudadano y Transparencia



1. CAPÍTULO V. TEMAS DE INTERÉS

PERCEPCION DE LA SATISFACCION

La UNIVERSIDAD DE PAMPLONA en función de sus políticas de calidad, aplica la encuesta de PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS, en su versión física a través del formato FDE-AT-02 y digital en el módulo virtual. Esta encuesta consta de seis preguntas las cuales están formuladas conforme las bases de calidad del producto y/o servicios suministrados, flexibilidad e integridad de los resultados, capacidad de respuesta, empatía y comunicación. Según el análisis realizado para esta vigencia el Nivel de Satisfacción es del 96.75% Datos según informe vigencia 2022 encuestas de Percepción de Partes interesadas, entregado por Atención al Ciudadano y Transparencia y publicado en el link de transparencia.

PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Aplicadas 5317 encuestas en las dependencias, de manera física según formato FDE-AT-02 v0.2 y de manera virtual en el enlace asignado a cada dependencia. Se evidencia a continuación el nivel de satisfacción de partes interesadas, según formula:

$$\frac{\text{Satisfecho} + \text{Moderadamente Satisfecho}}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS}} \times 100$$

$$\frac{4747+393}{5317} \times 100 = 96.7\%$$

PROMEDIO DE SATISFACCION GENERAL



96.7%



HISTORICO DE PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

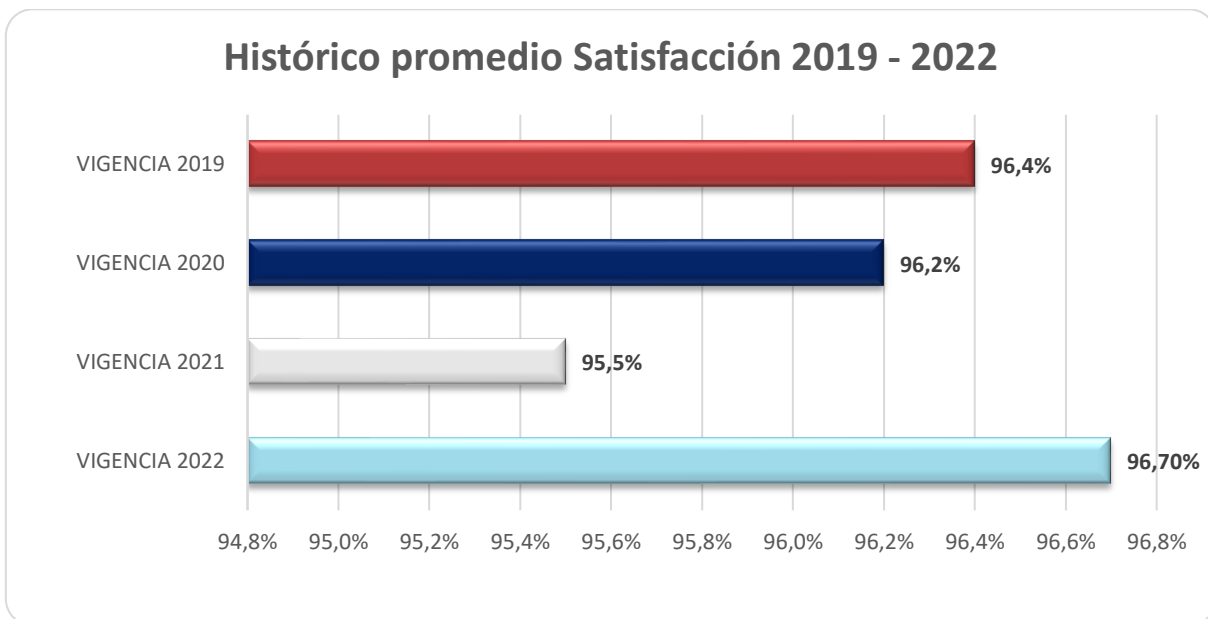


Ilustración 27, Histórico promedio satisfacción 2019-2022.

PQRSD - CANALES DE ATENCIÓN

La Institución recibe por diferentes canales de Atención al Ciudadano (teléfono, correo electrónico, Chat y módulo PQRSD), las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que interponen las Partes Interesadas.

A través de nuestros canales de atención se recibieron según datos recolectados a vigencia 2022 correo electrónico 45%, chat 43,6%. Módulo PQRSD 2,4% y canal telefónico 9% de peticiones recibidas.

| CANALES DE RECEPCION | | | | |
|----------------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Tipo de PQRSD | Cantidad | Porcentaje % | atendidos por la Oficina OACT | direccionados a otras oficinas |
| CORREO | 6979 | 45,0% | 3740 | 3239 |
| CHAT | 6752 | 43,6% | 6738 | 14 |
| MODULO PQRSD | 375 | 2,4% | 62 | 313 |
| TELÉFONO | 1397 | 9,0% | 1394 | 3 |
| TOTAL | 15503 | 100% | 11934 | 3569 |

Tabla 56. Canales de recepción.

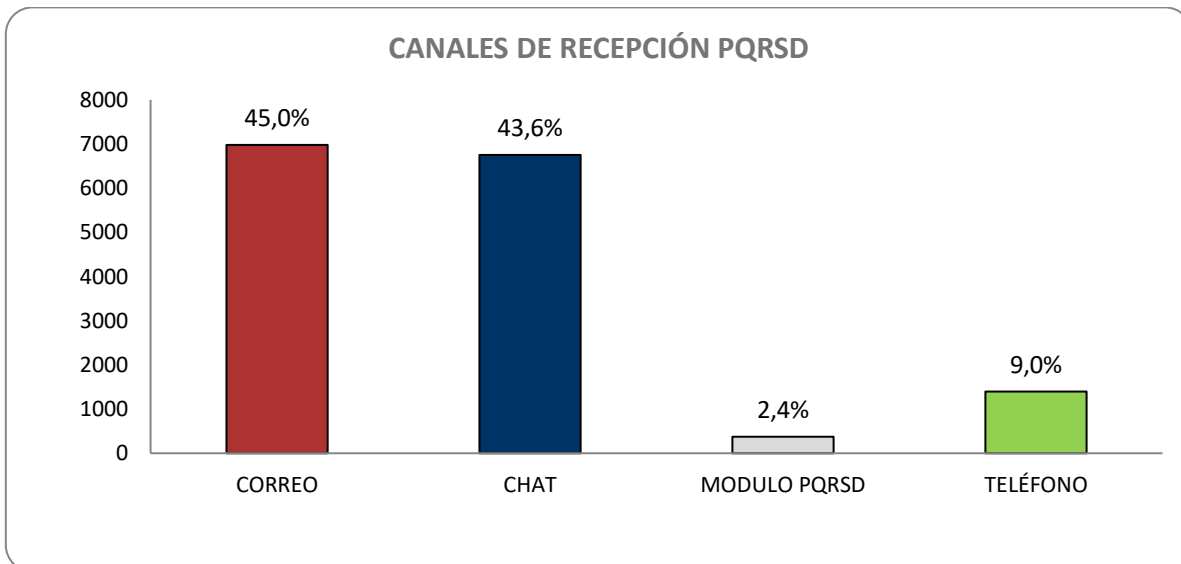


Ilustración 28, Canales de Recepción año 2022.

MÓDULO PQRSD

El promedio de recepción de las PQRSD se presenta en un promedio de Peticiones 66.4%, Quejas 16.8%, Reclamos 15.1%, Sugerencias 0%, Denuncias 0.9% y Felicitaciones 0.9%.

| PQRSD RECIBIDAS A TRAVÉS DEL MÓDULO 2022 | | | | |
|--|------------|--------------|---------------|--------------|
| Tipo de PQRSD | RESUELTAS | | NO TRAMITADAS | |
| | Cantidad | Porcentaje % | Cantidad | Porcentaje % |
| Peticiones | 249 | 66,4% | 0 | 0,0% |
| Quejas | 42 | 11,2% | 0 | 0,0% |
| Reclamos | 73 | 19,5% | 0 | 0,0% |
| Sugerencias | 2 | 0,5% | 0 | 0,0% |
| Denuncias | 5 | 1,3% | 1 | 0,3% |
| Felicitaciones | 3 | 0,8% | 0 | 0,0% |
| Total | 374 | 99,7% | 1 | 0,3% |

Tabla 57. Peticiones recibidas a través del módulo institucional PQRSD.

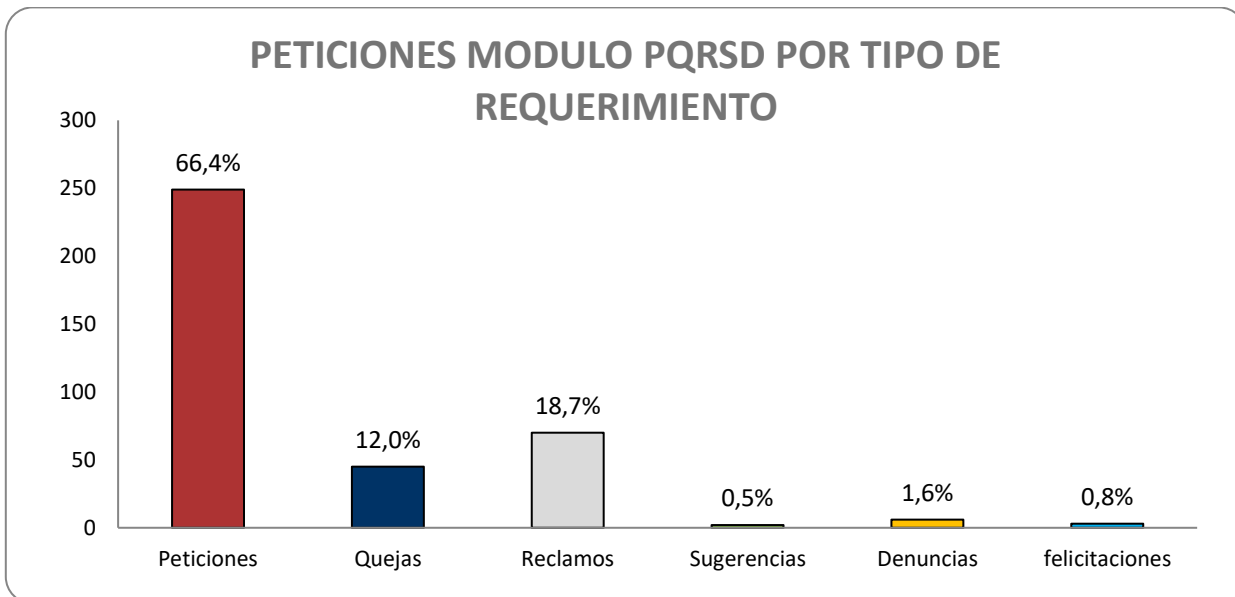


Ilustración 29, Promedio de Peticiones recibidas a través del módulo por tipo de requerimiento.

| HISTORICO PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
| Peticiones | 185 | 174 | 290 | 312 | 249 |
| Quejas | 48 | 26 | 44 | 79 | 45 |
| Reclamos | 59 | 26 | 53 | 71 | 70 |
| Sugerencias | 1 | 8 | 4 | 0 | 2 |
| Denuncias | 6 | 3 | 8 | 4 | 6 |
| Felicitaciones | 2 | 3 | 0 | 4 | 3 |
| Total | 301 | 240 | 399 | 470 | 375 |

Tabla 58. Histórico peticiones módulo PQRD por tipo de requerimiento módulo PQRSD.

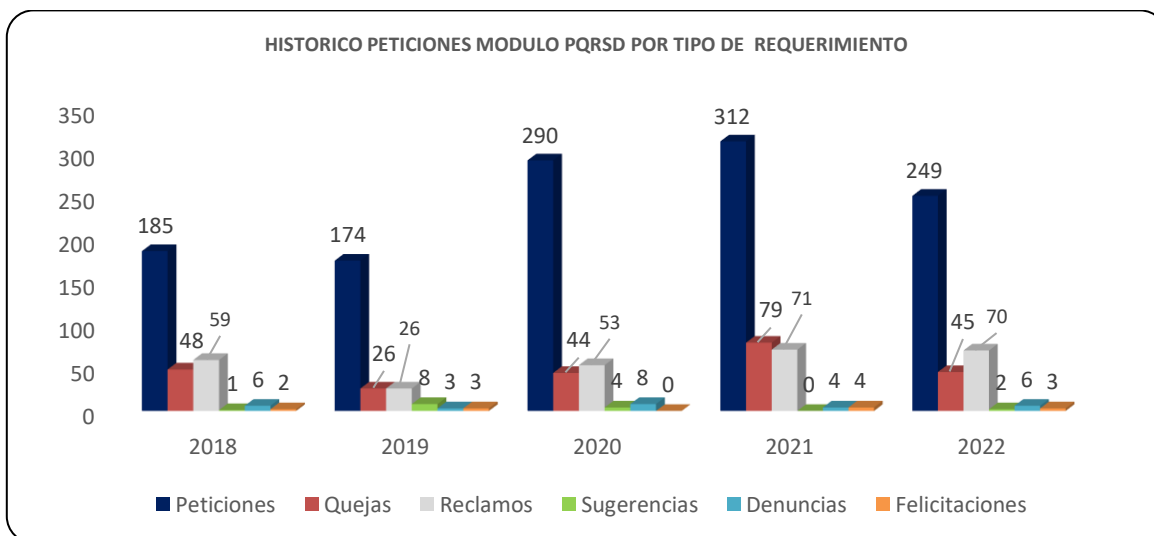


Ilustración 30, Histórico promedio de Peticiones recibidas a través del módulo por tipo de requerimiento, años 2018 -2022.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

Está comprendido en 4 líneas:

RENDICIÓN DE CUENTAS: Verificación en la publicación de informes de acción y gestión de la Universidad.

TRANSPARENCIA: Actualización de contenidos publicación y seguimiento al SECOP-mapa de Riesgos y seguimiento a la matriz ITA (ley 1712 de 2014).

COMPONENTE 4 – 5 PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: Desarrollo de las actividades correspondientes a la atención al ciudadano,

ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA: Verificación de contenidos y acciones de mejora de la información publicada en la Universidad.

RENDICION DE CUENTAS: La Rendición de Cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

En el marco de lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, sobre Audiencias Públicas, la Universidad de Pamplona, realizó la primera audiencia pública de Rendición de Cuentas el 20 de abril de 2012.



De esta misma forma, la Ley 1757 de 2015, establece que las entidades deben rendir cuentas sobre las garantías de derechos, enmarcadas en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, garantizando la transparencia de la información a través del uso de los canales de comunicación institucionales, las redes sociales como Facebook live, así como la 1.160AM Radio San José de Cúcuta, y 94.9 FM Radio Universidad de Pamplona.

Para la vigencia 2022 se realizó La Audiencia Pública de Rendición de cuentas, de manera presencial, en las Instalaciones del Teatro Jáuregui. Así mismo con transmisión en línea a través de la Plataforma Facebook Live, Según los datos a continuación suministrados por parte de la Oficina de Comunicación y Prensa.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

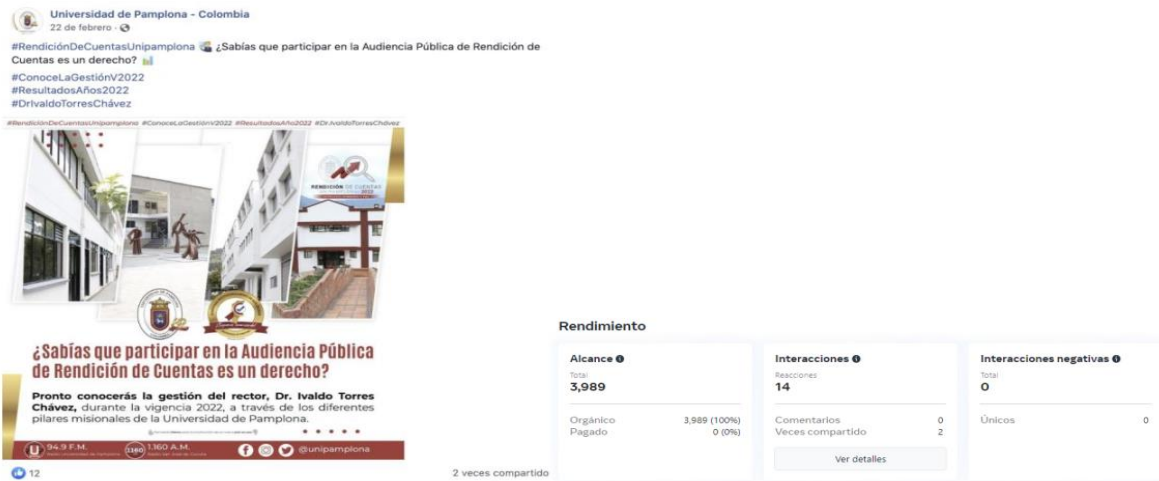


10.4 mil, personas alcanzadas
1.4 mil, reproducciones de video
3.5 mil, espectadores



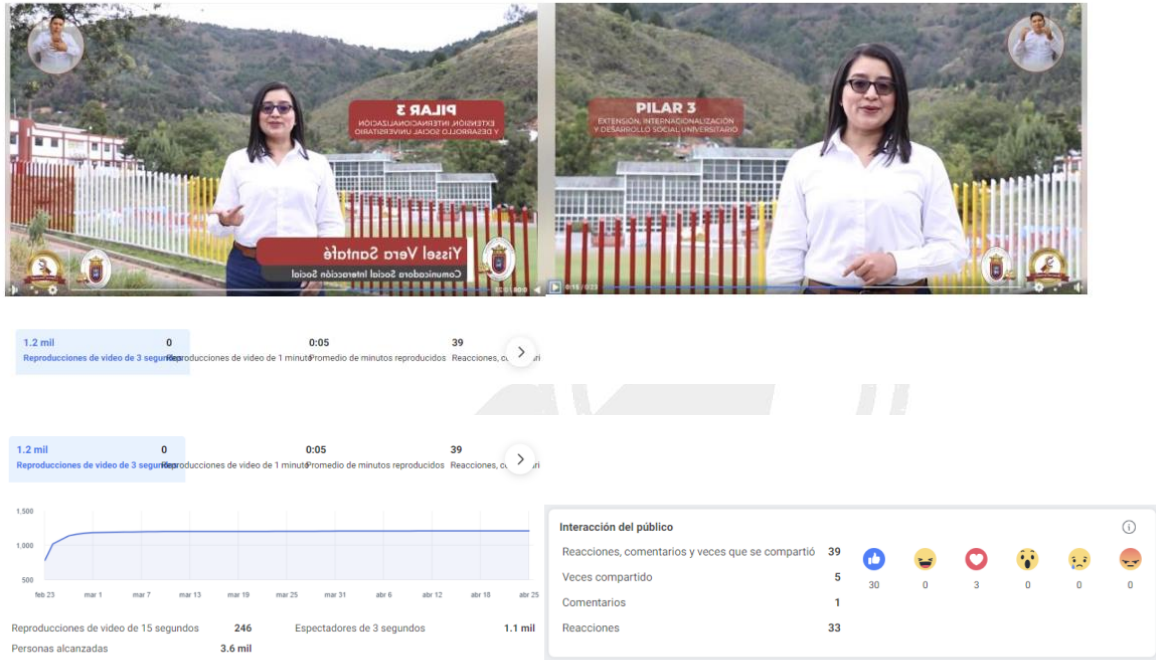
Fuente: Oficina de Comunicación y Prensa.

Ilustración 31, actividad de espectadores.

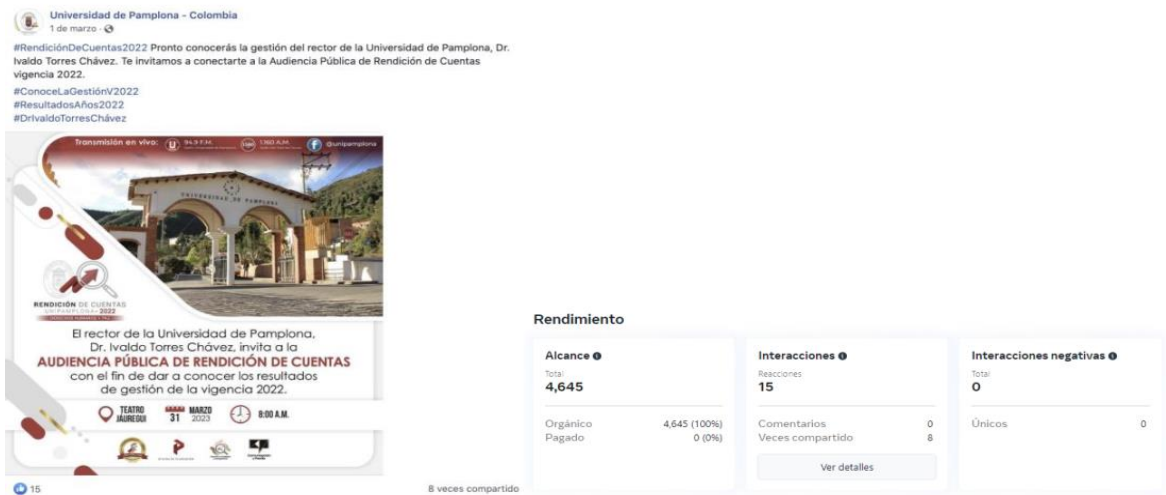




Fuente: Oficina de Comunicación y Prensa.



Fuente: Oficina de Comunicación y Prensa.



Fuente: Oficina de Comunicación y Prensa



TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA / LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014:

La Universidad de Pamplona da Cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 ley de transparencia, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Así mismo, La Universidad de Pamplona, tiene a disposición de las partes interesadas el sitio de transparencia en la página web de la institución, donde se aplica lo correspondiente a las actividades programadas en la matriz ITA.

https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_1/recursos/atencion_ciudadano_transparenc/21092022/transparencia_acceso_info_publ.jsp



RENDICIÓN DE CUENTAS
UNIPAMPLONA • 2022
DERECHOS HUMANOS Y PAZ