INFORME SEMESTRAL 2015

La Universidad de Pamplona a través de la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 20 11, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de los requerimientos que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el segundo semestre de 2015.

La Universidad de Pamplona cuenta con el aplicativo institucional de PQRSD, herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el objeto de que la Universidad de Pamplona emitan una respuesta oportuna, o inicien una actuación administrativa según sea el caso en el tiempo establecido.

A continuación se relacionan las estadísticas y análisis de los requerimientos realizados por los ciudadanos en el módulo institucional PQRSD segundo semestre del 2015.

El número de peticiones ciudadanas durante el segundo semestre, presentó el siguiente comportamiento:

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **# DE REQUERIMIENTOS** |
| JULIO | 14 |
| AGOSTO | 5 |
| SEPTIEMBRE | 5 |
| OCTUBRE | 11 |
| NOVIEMBRE | 8 |
| DICIEMBRE | 1 |
| Total requerimientos segundo semestre 2015 | 44 |

De acuerdo con lo anterior, se observa que en el mes de julio registra la mayor cantidad de requerimientos recibidos, equivalentes a 14 requerimientos PQRSD del total recibido durante el segundo semestre del 2015 que fueron 44, seguido de los meses de octubre con 11 requerimientos y noviembre con una participación de 8 requerimientos.

La Universidad de Pamplona dispone de diferentes de canales de comunicación (chat, correo electrónico, presencial, teléfono y web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias ante cualquier requerimiento, de acuerdo a los requerimientos recibidos por los usuarios durante el segundo semestre del 2015 tuvo la siguiente designación:

|  |  |
| --- | --- |
| Total PQRSD | 44 |
| Petición | 26 |
| Quejas | 5 |
| Reclamos | 3 |
| Solicitudes | 1 |
| Denuncias | 9 |

Las dependencias que más recibieron requerimientos fueron:

|  |  |
| --- | --- |
| DEPENDENCIA | TOTAL |
| Biblioteca | 1 |
| Bienestar Universitario | 1 |
| Control Interno Disciplinario | 5 |
| Cread Santander | 1 |
| Dirección de Interacción Social | 1 |
| Facultad Educación | 2 |
| Facultad de Ingenierías | 3 |
| Facultad de Artes | 1 |
| Laboratorios | 1 |
| Recursos físicos | 1 |
| Talento Humano | 1 |
| Registro y Control Académico | 10 |
| Secretaria General | 1 |
| Vicerrectoría Académica | 3 |
| Vicerrectoría administrativa | 3 |

Estado de los requerimientos asignadas a las dependencias anteriormente descritas

|  |  |
| --- | --- |
| Estado PQRSD | Total |
| Resueltas | 38 |
| Traslado | 3 |
| No Tramitadas | 3 |

Conclusiones

La Universidad de Pamplona cuenta con un Sistema de Información que facilita la presentación y seguimiento de las peticiones, quejas, solicitudes de información, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas y denuncias por presuntos actos de corrupción que interponen los ciudadanos, al cual se puede acceder a través de la siguiente dirección [atencionalciudadano@unipamplona.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unipamplona.edu.co), Lo anterior, cumple lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con el espacio en la página web para que los ciudadano.

La Universidad de Pamplona cuenta con una oficina donde la ciudadanía puede registrar sus solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por cualquier situación presentada ante el funcionamiento de la entidad, ubicada en el campus principal vía Bucaramanga kilómetro 1.

La Entidad dispone de un canal telefónico (Línea 5685303 –ext. 196), a través del cual los ciudadanos pueden acceder desde su teléfono fijo o celular para interponer sus requerimientos de lunes a viernes en el horario de 8:00 am a 12:00 pm – 2:00 pm a 6:00 pm .

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, incluye actividades encaminadas a mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los lineamientos definidos en el Decreto 2641 de 2012.

Recomendaciones

Continuar el fortalecimiento de los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones realizadas por las Veedurías Ciudadanas y el manejo del aplicativo PQRSD, desde el registro de la petición hasta su cierre.

Ruby Jaimes Ramírez

Profesional

Atención al Ciudadano y Transparencia