



INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSD, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE, DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024.

1. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRSD

Se realiza el siguiente análisis de acuerdo a la información obtenida de los canales de atención Institucional, que se encuentran estipulados por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia a través de:

Cuenta de correo atencionalciudadano@unipamplona.edu.co

Canal de atención en línea chat, <https://tawk.to/chat/618304b86bb0760a4941063f/1fjjsksnu>

Módulo de atención PQRSD,
<https://aplicativos.unipamplona.edu.co/unipamplona/qrsIG/index.jsp>

Línea de atención telefónica: 3153429495 - 3160244475

Presencial: Edificio Francisco de Paula Santander (FP) segundo piso (Campus principal) y puntos móviles de Atención.

CANALES DE RECEPCION					
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionados a otras oficinas	
CORREO	1284	27,5%	780	504	
CHAT	2150	46,1%	2150	0	
MODULO PQRSD	71	1,5%	12	59	
TELÉFONO	1154	24,7%	1154	0	
PRESENCIAL	4	0,1%	4	0	
TOTAL	4663	100%	4100	563	

Tabla 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD

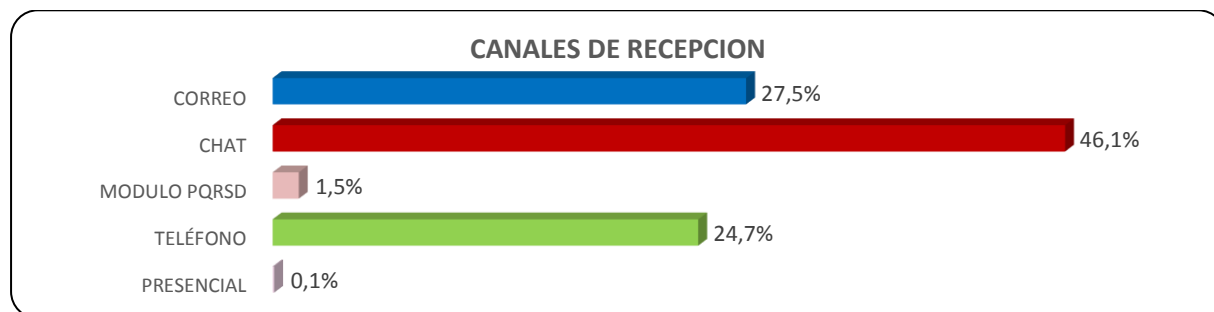


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD



Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 46.1%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 27.5%, durante el periodo evaluado.

2. TIPO DE ASUNTO DE LOS PQRSD

TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL					
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas	
Académico	3621	77,7%	3349	272	
Administrativo	599	12,8%	343	256	
Financiero	440	9,4%	408	32	
Disciplinario	2	0,0%	0	2	
Calidad del servicio	1	0,0%	0	1	
TOTAL	4663	100%	4100	563	

Tabla 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

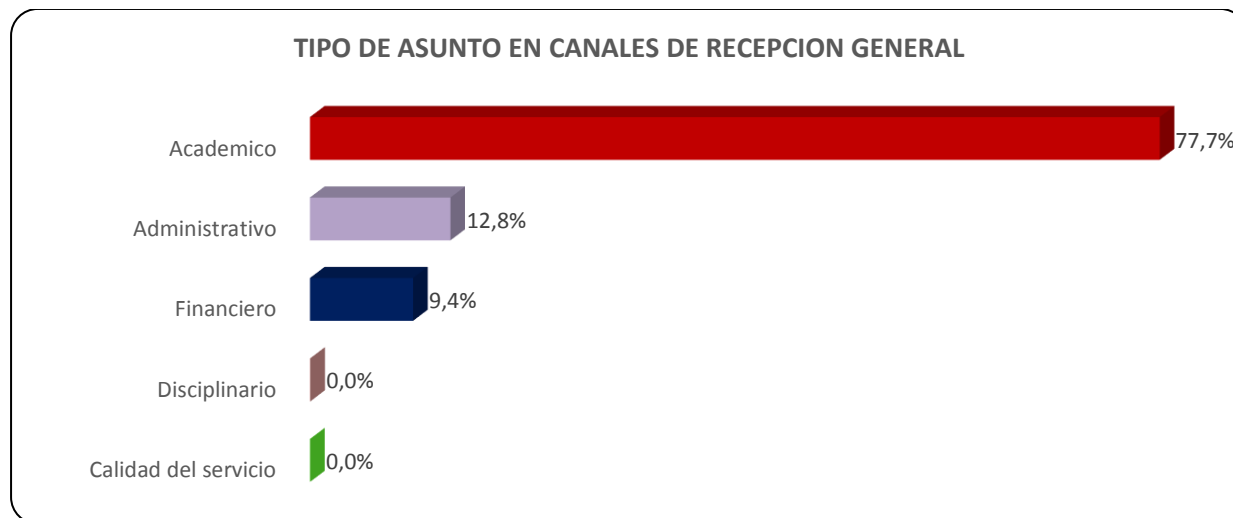


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 77.7% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo Administrativo con 12.8% y con 9.4% los de tipo Financiero.



3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS POR INTERMEDIO DEL MÓDULO.

Solicitudes que fueron allegadas por intermedio de módulo de PQRSD, durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2024 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Peticiones	41	57,7%	10	31
Quejas	12	16,9%	2	10
Reclamos	14	19,7%	0	14
Sugerencias	1	1,4%	0	1
Denuncias	3	4,2%	0	3
felicitaciones	0	0,0%	0	0
Total	71	100%	12	59

Tabla 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

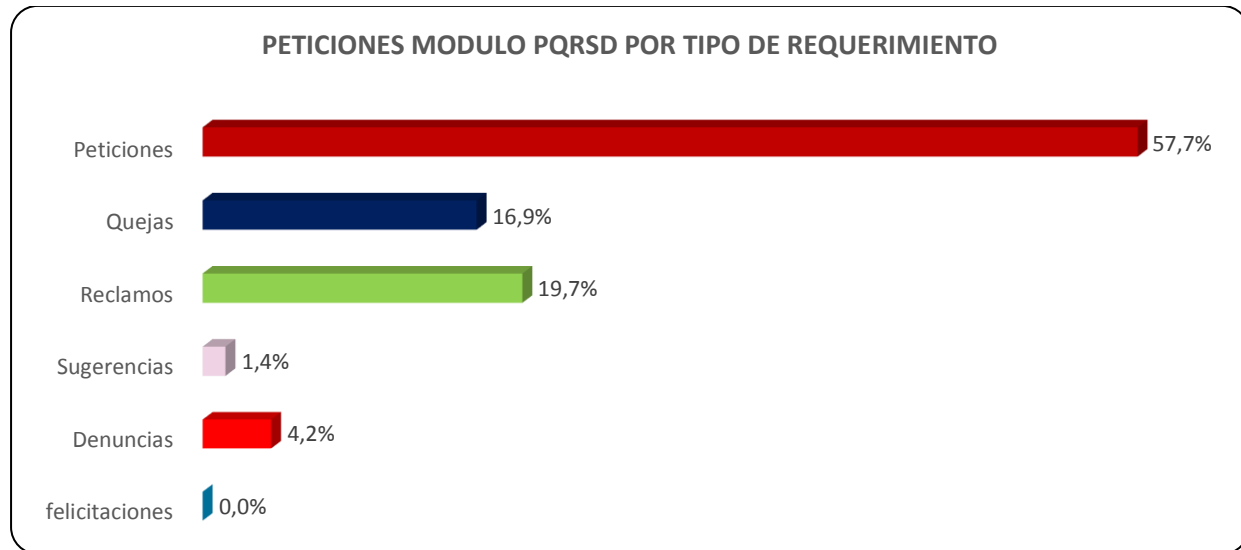


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 57.7% seguido de quejas con un 19.7% y reclamos con 19.7%.



3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	32	45,1%	8	24
Administrativo	27	38,0%	3	24
Financiero	9	12,7%	1	8
Disciplinario	2	2,8%	0	2
Calidad del servicio	1	1,4%	0	1
Total	71	100%	12	59

Tabla 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

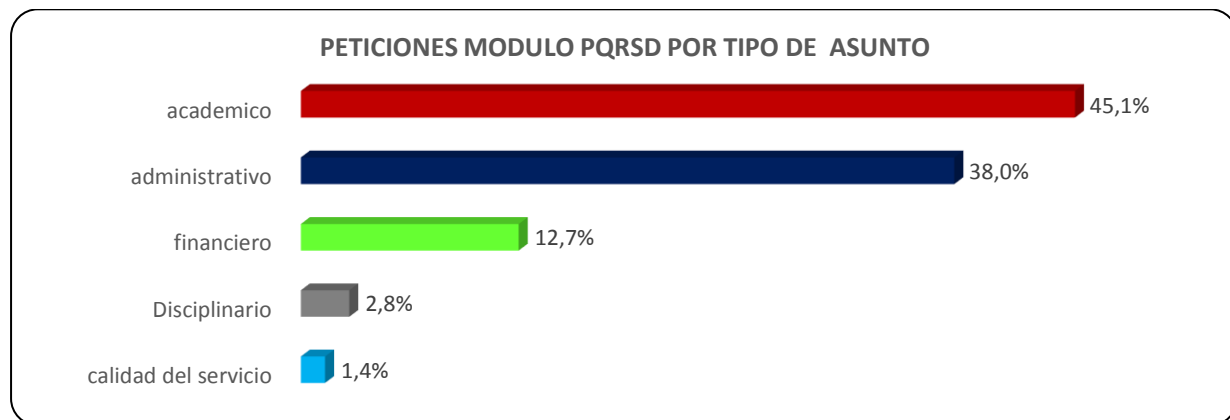


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSD por tipo de asunto

Según lo anterior, los asuntos más consultados durante el primer trimestre por la comunidad en general a través del módulo institucional PQRSD, fueron los de tipo Académico siguiendo los de tipo Administrativo y financiero.

3.2. ESTADOS DE LAS PQRSD

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de enero al 31 de marzo de 2024 por intermedio de módulo de PQRSD, se recibieron un total de 71 requerimientos de los cuales 63 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 8 se encuentran en estado de trámite, a la fecha de elaboración de este informe.



ESTADOS DE LAS PQRSD				
Tipo de PQRSD	RESUELTAS		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	37	52,1%	4	5,6%
Quejas	8	12,7%	2	2,8%
Reclamos	14	22,2%	2	2,8%
Sugerencias	1	1,6%	0	0,0%
Denuncias	3	4,8%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
Total	63	93%	8	11%

Tabla 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo

3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

PROCESO	CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS							TOTAL
	ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	
ASESORIA JURIDICA	RESUELTAS	0	0	0	0	1	0	1
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	RESUELTAS	10	0	2	0	0	0	12
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
CREAD CESAR	RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITAD	0	1	0	0	0	0	1
CONSEJO ACADEMICO	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTRATACION	RESUELTAS	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
DIVISION ADM DE POSGRADOS	RESUELTAS	0	0	0	1	0	0	1
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
FACULTAD DE EDUCACIÓN	RESUELTAS	2	1	0	0	1	0	4
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA ADM Y FINANCIERA	RESUELTAS	5	1	0	0	0	0	6
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA DE BIENESTAR Y EXTENSIÓN	RESUELTAS	3	0	0	0	0	0	3
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
PAGADURIA Y TESORERIA	RESUELTAS	1	1	0	0	0	0	2
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
GESTION PROYECTOS	RESUELTAS	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITAD	1	0	0	0	0	0	1
GESTION DEL TALENTO HUMANO	RESUELTAS	0	0	0	0	1	0	1
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA ACADEMICA	RESUELTAS	1	1	0	0	0	0	2
	NO TRAMITAD	1	0	0	0	0	0	1
FACULTAD DE INGENIERIAS	RESUELTAS	0	0	3	0	0	0	3
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	RESUELTAS	11	4	8	0	0	0	23
	NO TRAMITAD	0	1	2	0	0	0	3
FACULTAD DE SALUD	RESUELTAS	0	0	1	0	0	0	1
	NO TRAMITAD	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	RESUELTAS	1	0	0	0	0	0	1
	NO TRAMITAD	2	0	0	0	0	0	2
	TOTAL							71

Tabla 6 Clasificación PQRSD interpuestas por dependencias



PQRSDF interpuestas por dependencias

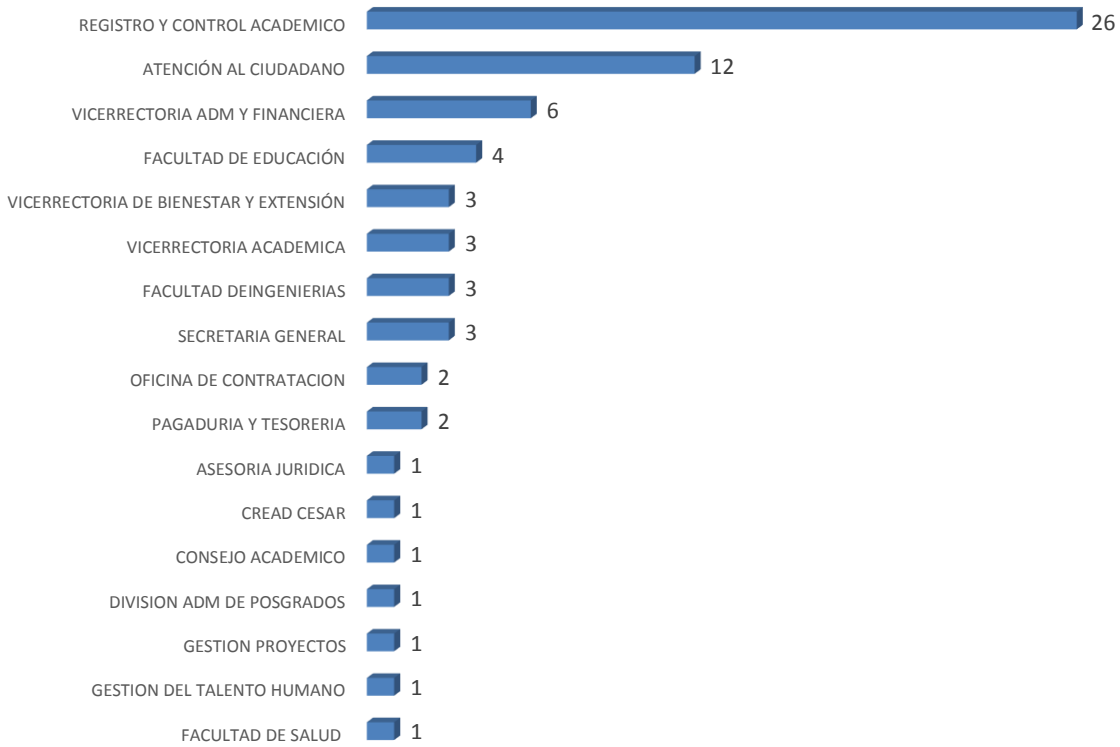


Ilustración 5 Clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.

3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF



Relación asuntos requerimientos módulo PQRSDf



Ilustración 6 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDf por cantidad

3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDf

De un total de cincuenta y cinco (71) requerimientos PQRSDf, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas sesenta y tres (63) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y ocho (8) se encuentran en proceso de trámite o cambio de estado en la plataforma, a la fecha de elaboración de este informe.



3.6 RELACIÓN DE TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRSDF

RELACION TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF (días Hábiles)				
RADICADO	FECHA RADICACION	NOMBRE PETICIONARIO	FECHA RESPUESTA	TERMINO DE RESPUESTA
P-0000	04/01/2024	Marco Aurelio Cárdenas Rojas	<u>25/01/2024</u>	6
P-0001	08/01/2024	William Meza Lázaro	23/01/2024	4
P-0002	10/01/2024	GOBERNACIÓN DE ARAUCA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL	<u>25/01/2024</u>	6
G-0003	10/01/2024	Jesús David Becerra Ortega	11/01/2024	1
G-0004	10/01/2024	Jesús David Becerra Ortega	<u>11/01/2024</u>	1
R-0005	11/01/2024	Maily Yesenia Cristancho Cobos	11/01/2024	1
Q-0006	11/01/2024	Maily Yesenia Cristancho Cobos	<u>11/01/2024</u>	1
R-0007	11/01/2024	Lauren Sebastián Rangel Quintero	24/01/2024	5
P-0008	14/01/2024	William Fernando Londoño Castañeda	<u>22/01/2024</u>	3
P-0009	14/01/2024	William Fernando Londoño Castañeda	<u>22/01/2024</u>	3
P-0010	16/01/2024	Brigitte Guzmán	<u>16/01/2024</u>	1
Q-0011	16/01/2024	Lauren Sebastián Rangel Quintero	<u>22/01/2024</u>	3
R-0012	16/01/2024	Anónimo	<u>24/01/2024</u>	5
R-0013	16/01/2024	Sebastián Díaz Vivas	<u>22/01/2024</u>	3
E-0014	19/01/2024	William Fernando Londoño Castañeda	<u>24/01/2024</u>	3
I-0015	19/01/2024	CONSULTORIAS Y ASESORIAS SINERGIA SOCIAL MSGD SAS	<u>31/01/2024</u>	8
P-0016	20/01/2024	Laura Nayerli Villamizar Lizarazo	En tramite	
P-0017	22/01/2024	Laura Nayerli Villamizar Lizarazo	En tramite	
P-0018	23/01/2024	Jesús David Becerra Ortega	25/01/2024	2
P-0019	24/01/2024	Jesús David Becerra Ortega	<u>25/01/2024</u>	1
P-0020	30/01/2024	Laura Nayerli Villamizar Lizarazo	<u>16/02/2024</u>	13
Q-0021	31/01/2024	Fredy Antonio Agudelo Parra	<u>07/02/2024</u>	5
I-0022	31/01/2024	Yesid Raad Romero	<u>06/02/2024</u>	4
P-0023	01/02/2024	Anónimo	<u>05/02/2024</u>	2
R-0024	02/02/2024	paula Andrea Orjuela Jaimes	<u>07/02/2024</u>	3
G-0025	02/02/2024	Jesús David Becerra Ortega	<u>08/02/2024</u>	4
P-0026	02/02/2024	CONCEJO MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	<u>22/02/2024</u>	14
P-0027	05/02/2024	Laura Nayerli Villamizar Lizarazo	27/02/2024	16
I-0028	06/02/2024	YORDANI ALEXIS ALVAREZ SEPULVEDA	26/02/2024	14
P-0029	09/02/2024	Anónimo	<u>09/02/2024</u>	1
P-0030	13/02/2024	CONSULTORIAS Y ASESORIAS SINERGIA SOCIAL MSGD SAS	<u>21/02/2024</u>	6
G-0031	13/02/2024	Katherine Bernal vallejo	<u>16/02/2024</u>	3
R-0032	15/02/2024	Paula Julieth Ramírez Galvis	<u>20/02/2024</u>	3
E-0033	16/02/2024	Lilibeth rivera Triana	20/02/2024	2
G-0034	16/02/2024	Anónimo	20/02/2024	2
S-0035	20/02/2024	DAVID SERRANO ACOSTA	26/02/2024	4
D-0036	22/02/2024	anónimo	13/03/2024	14



D-0037	22/02/2024	Anónimo	14/03/2024	15
D-0038	22/02/2024	Anónimo	12/03/2024	13
Q-0039	22/02/2024	Sara Sofía Martínez	12/03/2024	13
P-0040	23/02/2024	José Rodrigo Vargas del campo	14/03/2024	14
P-0041	23/02/2024	José Rodrigo Vargas del campo	14/03/2024	14
R-0042	24/02/2024	Alexandra Estefanía Caicedo Niño	14/03/2024	13
P-0043	26/02/2024	lady Viviana Rodríguez	En Tramite	
P-0044	28/02/2024	Anónimo	28/02/2024	1
E-0045	29/02/2024	Kelly Yesenia Medrano Cristancho	29/02/2024	1
R-0046	01/03/2024	Aura lucia Cárdenas Landaeta	04/03/2024	2
R-0047	04/03/2024	Anónimo	04/03/2024	1
R-0048	04/03/2024	Aura lucia Cárdenas Landaeta	21/03/2024	13
R-0049	04/03/2024	Aura lucia Cárdenas Landaeta	21/03/2024	13
P-0050	05/03/2024	ELSY DEL CARMEN HERNANDEZ LARA	05/03/2024	1
R-0051	06/03/2024	diego yamir niño prieto	En tramite	
R-0052	06/03/2024	Stefan rozo Sánchez	18/03/2024	8
I-0053	07/03/2024	Juan Manuel Prieto Bohórquez	19/03/2024	8
C-0054	08/03/2024	Anónimo	11/03/2024	1
I-0055	09/03/2024	Anónimo	11/03/2024	1
P-0056	10/03/2024	Laura Nayerli Villamizar Lizarazo	03/04/2024	14
I-0057	11/03/2024	Yuliana Mercado	03/04/2024	12
Q-0058	11/03/2024	Anónimo	En Tramite	
R-0059	11/03/2024	avril camila	01/04/2024	10
Q-0060	11/03/2024	Martha Daniela arenas portilla	19/03/2024	6
Q-0061	12/03/2024	Manuel Santiago Gutiérrez Repizo	19/03/2024	5
Q-0062	12/03/2024	Rene Alexander cote esteban	03/04/2024	11
Q-0063	13/03/2024	Andrea Patricia Lozano González	13/03/2024	1
P-0064	15/03/2024	claribel Gabino Gómez	19/03/2024	2
Q-0065	16/03/2024	CARLOS ANDRES PEREZ PABON	En tramite	
I-0066	18/03/2024	Roger Alexander Cifuentes Paz	01/04/2024	5
R-0067	20/03/2024	Anónimo	22/03/2024	2
P-0068	21/03/2024	José Rodrigo Vargas del campo	En tramite	
R-0069	22/03/2024	Anónimo		
P-0070	22/03/2024	ELIANA CASTRILLO JIMENEZ	03/04/2024	3

Tabla 7 Clasificación tiempos de respuesta a solicitudes recibidas en el módulo PQRSDF

Para los datos de tiempos de respuesta se toman en cuenta los días hábiles así mismo la resolución 1077 del 15 de diciembre de 2023 por la cual se suspenden términos del 23 de diciembre del 2023 al 17 de enero de 2024. Y la resolución 250 del 21 de marzo de 2024 en la cual se concede un receso por la temporada de Semana Santa.



3.7 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA

A continuación se relaciona el indicador en tiempos de respuesta sobre los requerimientos respondidos a través del módulo institucional PQRSDf durante el primer trimestre del 2024. Según las siguiente tabla.

Fórmula para calcular el indicador	suma días de respuesta	
	Número de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias respondidas	

Meta del indicador.	Mínima	Satisfactoria
	15	3

Según lo anterior se toman los siguientes datos

suma días de respuesta	370	Indicador tiempos de respuesta	5.21
total de solicitudes respondidas	71		

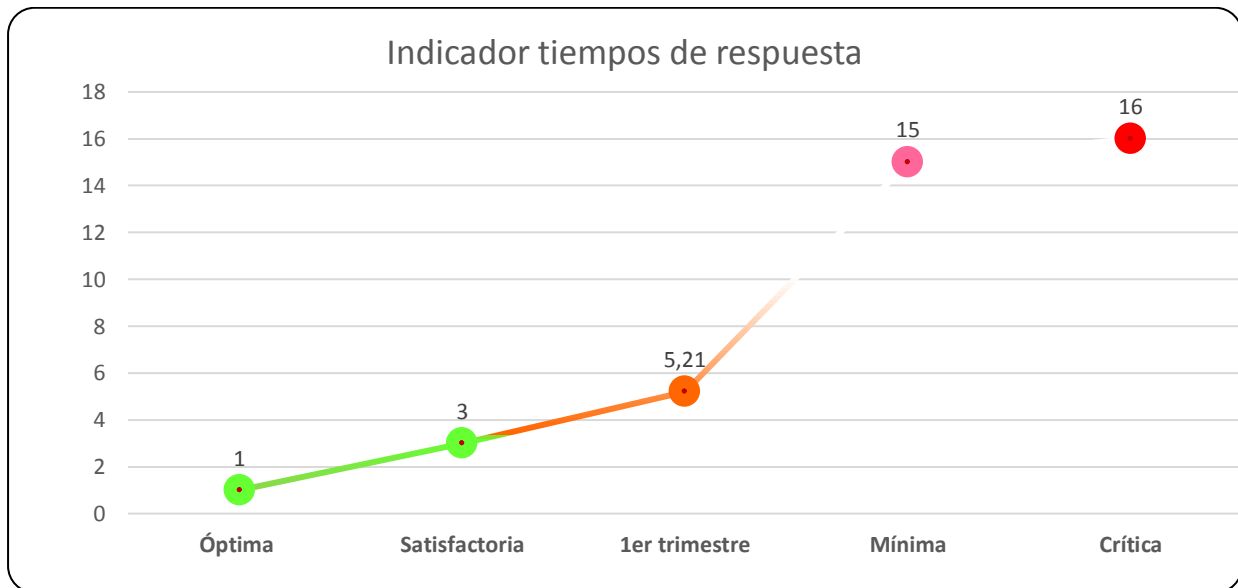


Ilustración 7 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.



3.8 CLASIFICACION DE QUEJAS Y RECLAMOS MODULO PQRSDF

Relación Quejas allegadas por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
CREAD CESAR	QUEJA	Queja en Materia Cursada	1
Facultad de Educación	QUEJA	Queja hacia Funcionario	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	QUEJA	Queja en Matricula Financiera	1
Pagaduría	QUEJA	Queja en pago de matricula	1
Vicerrectoría Académica	QUEJA	Queja en proceso de Concurso docente	1
Registro y Control	QUEJA	Queja en demora en expedición de certificado	2
Registro y Control	QUEJA	Queja en Proceso de Inscripción	1
Registro y Control	QUEJA	Queja en proceso académico	1
Registro y Control	QUEJA	Queja en Matricula académica	1

Tabla 8 Clasificación quejas y reclamos módulo PQRSDF

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSDF, se allegaron (10) quejas, de las cuales ocho (8) se encuentran en estado Resuelto por las dependencias y dos (2) en estado de traslado, por las dependencias a las cuales fueron asignados.

Relación Reclamos allegados por intermedio del Módulo institucional PQRSDF			
Proceso al que se asigna	Tipo	Asunto	Cant
Atención al Ciudadano	Reclamo	Reclamo en Materia Cursada	1
Atención al Ciudadano	Reclamo	Reclamo en matricula académica	1
Facultad de Ingenierías	Reclamo	Reclamo en Materia Cursada	2
Facultad de Ingenierías	Reclamo	Reclamo en matricula académica	1
Registro y Control	Reclamo	Reclamo en demora en expedición de certificado	6
Registro y Control	Reclamo	Reclamo en proceso de inscripción	2
Registro y Control	Reclamo	Reclamo en matricula académica	2
Facultad de Salud	Reclamo	Petición en matricula Académica	1

Tabla 9 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo Institucional PQRSDF

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSDF, la recepción de dieciséis (16) reclamos, los cuales catorce (14) encuentran en estado Resuelto y dos (2) en estado de traslado por parte de las dependencias a las cuales fueron asignados.



4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el primer trimestre del 2024, no se realizó el traslado de solicitudes a otras entidades.

5. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Durante el primer trimestre de 2024, no se presentó solicitudes a las cuales se haya realizado el proceso de negación.

6. CONCLUSION

Durante el primer trimestre de 2024, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDf, en general se allegaron 4663 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 4663 solicitudes recibidas por medio de los diferentes canales de atención dispuestos desde la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024. (4665) se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.8%. Ocho (8) se encuentra en proceso de trámite o cambio de estado por las dependencias a las cuales fueron asignados.

Cordialmente,

Sandra Marcela Cabeza Mogollón

Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Elaboró: *José Niño*.

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo de PQRSDf Institucional, y los registros de los canales de atención de la Oficina de Atención al Ciudadano, de la Universidad de Pamplona 2024.