



Informe Consolidado PQRSD

Segundo Semestre 2022



Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2024

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 37 PQRSD de los cuales 37 fueron resueltos.

El proceso de evaluación y control no recibió PQRSD.



Los procesos de apoyo recibieron un total de 34 PQRSD de los cuales 32 fueron resueltos y 2 no tramitados.



Los procesos misionales recibieron un total de 69 PQRSD de los cuales 68 fueron resueltos y 1 no tramitado.



En total todos los PQRSD fueron 140, de los cuales 137 fueron resueltos y 3 no tramitados.

De la misma manera el Proceso de Atención al Ciudadano, detecta las dependencias que tenían quejas, reclamos o sugerencias:

- **Registro y control académico**
- **Vicerrectoría Administrativa y Financiera**
- **Atención al ciudadano y transparencia**
- **Gestión de pagaduría y tesorería**
- **Cread Norte de Santander**
- **Educación**
- **Oficina de Educación continua**
- **Infraestructura tecnológica**
- **Facultad de Artes y Humanidades**
- **Gestión de interacción social**
- **Secretaría general**
- **Salud**
- **Asesoría Jurídica**
- **Bienestar Universitario**
- **Gestión vicerrectoría académica**
- **División administrativa de posgrados**
- **Gestión de talento humano**



- **Planeacion institucional**
- **Coordinacion administrativa villa del rosario**
- **Recursos fisicos y apoyo logistico**

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	3	2
En Trámite	0	0
Resuelto	137	98
Traslado	0	0
Rechazo	0	0
TOTAL	140	100

Observaciones

Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que la mayoría de las solicitudes fueron resueltas, es decir, que 3 solicitudes se encuentran en estado no tramitado.

- ✓ Todas las solicitudes fueron tramitadas dentro del término establecido, según corresponde.
- ✓ Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia continuar con las mejoras necesarias en el aplicativo PQRSD con el fin de que puedan observar las respuestas emitidas a los peticionarios garantizando que las mismas sean de fondo y concretas, lo que requiere un seguimiento por parte de esta dependencia.
- ✓ De igual forma se recomienda capacitar constantemente a las dependencias respecto del uso del módulo PQRSD en razón a que no se diligencia de manera correcta el estado de las solicitudes.
- ✓ Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que 3 peticiones se encuentran en estado no tramitado además mencionan que a los requerimientos se les asignaron estado



NO TRAMITADO por parte de nuestra dependencia ya que la información suministrada estaba incompleta o no se evidencia archivos adjuntos.

Atentamente,

*Jefe Oficina Control Interno de Gestión
Universidad de Pamplona*