



Informe Consolidado PQRSD

Primer Semestre 2022



Informe Evaluación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Primer Semestre 2022

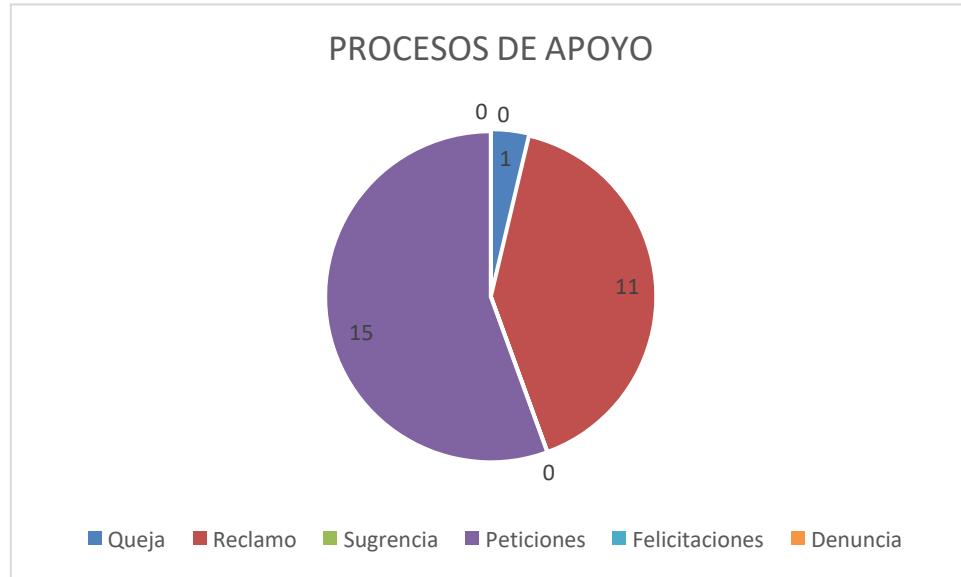
La siguiente información es tomada del reporte emitido por la oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, de acuerdo al Aplicativo de PQRSD.

Estadísticas por procesos:



Los procesos de direccionamiento estratégico recibieron un total de 90 PQRSD de los cuales 90 fueron resueltos.

El proceso de evaluación y control no recibió PQRSD.



Los procesos de apoyo recibieron un total de 27 PQRSD de los cuales 27 fueron resueltos.



Los procesos misionales recibieron un total de 117 PQRSD de los cuales 117 fueron resueltos.



En total todos los PQRSD fueron 234, de los cuales 234 fueron resueltos.

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

- **Atencion Al Ciudadano Y Transparencia**
- **Centro De Bienestar Universitario**
- **Coordinacion Academica Villa Del Rosario**
- **Direccion Ciadti**
- **Direccion De Interaccion Social**
- **Facultad De Artes Y Humanidades**
- **Facultad De Ciencias Agrarias**
- **Facultad De Ciencias Economicas Y Empresariales**
- **Facultad De Ingenierías Y Arquitectura**
- **Facultad De Ciencias Basicas**
- **Facultad De Salud**
- **Oficina De Admisiones Registro Y Control Academicoo**
- **Oficina De Asesoria Juridica**
- **Oficina De Contratacion**
- **Oficina De Gestion Del Talento Humano**
- **Oficina De Pagaduria**
- **Oficina De Planeacion**



- Oficina De Secretaría General
- Oficina De Comunicación Y Prensa
- Oficina Jurídica
- Proceso De Servicio De Asistencia En Tecnologías De Información
- Vicerrectoría Académica
- Vicerrectoría Administrativa Y Financiera
- Vicerrectoría De Investigaciones
- Cread Santander
- División Administrativa de Posgrados

Las cuales se tramitaron de la siguiente manera:

Estado	Cantidad	Porcentaje
No Tramitado	0	0
En Trámite	0	0
Resuelto	234	100
Traslado	0	0
Rechazo	0	0
TOTAL	234	100

Observaciones

Según el reporte generado por la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se evidencia que en su totalidad las solicitudes fueron resueltas.

- ✓ 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.

Atentamente,

Jefe Oficina Control Interno de Gestión
Universidad de Pamplona