



Formando líderes para la construcción  
de un nuevo país en paz

**Dr. Ivaldo Torres Chávez**

**Rector**

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2023**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

ENERO 2024



## CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS

### (Grupos de interés y de valor)

## UNIVERSIDAD DE PAMPLONA 2023

La caracterización de los grupos de interés y de valor es un insumo asociado al cumplimiento de las políticas establecidas para el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, este insumo permite a la institución fortalecer el diálogo de doble vía con la ciudadanía,

La Universidad de Pamplona reconoce la importancia de caracterizar sus grupos de interés y de valor, que influyen en el funcionamiento y desarrollo de las ofertas institucionales, para así poder identificar los usuarios, sus necesidades y expectativas al acceder a los diferentes servicios y programas ofertados por la Universidad. Esta caracterización será un insumo general para las diferentes dependencias de la Universidad a fin de que el mismo pueda servir de base de los diferentes proyectos.

#### Objetivo General:

Desarrollar la estrategia para la caracterización de los usuarios con quienes interactúa la Universidad de Pamplona con base en su oferta institucional, para fortalecer la estrategia de comunicación de la institución.

#### Objetivos Específicos:

1. Identificar a los usuarios (individuos y organizaciones) que hacen uso de los servicios de la Universidad de Pamplona.
2. Reconocer el número de población estudiantil con la que cuenta la Universidad de Pamplona, agrupando por género, situación de discapacidad, grupo étnico.
3. Determinar el número de personal docente adscrito a la Universidad de Pamplona, dentro de los programas académicos.
4. Precisar el número de personal administrativo con el que cuenta la Universidad de Pamplona.
5. Identificar las organizaciones que mantienen convenios con la Universidad de Pamplona.

## DEFINICIONES

**Caracterizar:** Es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.



SC-CER96940

*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



**Caracterización de usuarios:** Descripción de un usuario interno y/o externo en el cual se especifica variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio.

**Cread:** Centros regionales de educación a Distancia.

**Estrato:** Tiene su origen en el vocablo latino status y permite hacer referencia al conjunto de elementos que comparten ciertos caracteres comunes y que se integra con otros conjuntos para la formación de una entidad.

**Frecuencia:** Medida del número de veces que se repite un fenómeno por unidad de tiempo.

**Género:** Conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres.

**Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**Grupo de interés o Stakeholders:** Son los colectivos que ejercen una influencia (o potencialmente pueden ejercerla) sobre la capacidad de la institución para conseguir sus objetivos.

**Matriculados:** Por matriculación se entiende por lo general un registro de determinados datos personales en un archivo con objeto de formar parte de alguna institución educativa.

**Organización:** Estructura administrativa creada para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas. También es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

**Población:** Conjunto de individuos, constituido de forma estable, ligado por vínculos de reproducción e identificado por características territoriales, políticas, jurídicas, étnicas o religiosas. Una población, pues, se definirá como tal si tiene continuidad en el tiempo y



si esta continuidad está asegurada por vínculos de reproducción que ligan padres e hijos y garantizan la sucesión de las generaciones. Finalmente, una población se define también por las características que trazan su perfil y sus límites. Los límites y fronteras de las distintas poblaciones son tales que los agregados así definidos asumen su propia autonomía y estabilidad, reproduciéndose y conservándose en el tiempo.

**Porcentaje:** Se denomina porcentaje a una porción proporcional del número 100, por lo tanto puede expresarse como fracción. Si decimos 50 % (este es el símbolo que representa el porcentaje) significa la mitad de cien; el 100 % es el total.

**Postgrado:** Se llaman estudios de posgrado a los estudios universitarios posteriores al título de grado y comprenden los estudios de maestría (también denominados máster o magíster) y doctorado. Además de los estudios propiamente dichos, se puede incluir a la investigación y a los cursos de especialización dentro de este ámbito académico.

**Pregrado:** Se denominan estudios de pregrado a los estudios superiores luego de la educación media y básica.

Su objetivo es preparar al estudiante para el desempeño de ocupaciones en áreas específicas, para el ejercicio de una ocupación o disciplina determinada, de naturaleza técnica, tecnológica o científica.

**Segmento:** Se denomina como un contenedor con características similares y una regla que filtra datos específicos de estos.

**Variable:** Una variable es la expresión simbólica representativa de un elemento no especificado comprendido en un conjunto. Este conjunto constituido por todos los elementos o variables, que pueden sustituirse unas a otras es el universo de variables. Se llaman así porque varían, y esa variación es observable y medible. Las variables pueden ser cuantitativas, cuando se expresan en números, como por ejemplo la longitud o el peso. Las variables cualitativas expresan cualidades, por ejemplo, designar con letras las preferencias de los estudiantes por sus materias de estudio.

**Variable intrínseca:** Una característica intrínseca (o inherente) es una característica que se puede observar mediante un simple examen del objeto y que no requiere más conocimientos sobre el uso o el origen de dicho objeto



## ASPECTOS LEGALES Y DEL SERVICIO.

### 1. Normatividad

La Universidad de Pamplona nació en 1960, como una institución privada, bajo el liderazgo del presbítero, José Rafael Faría Bermúdez. En 1970 fue convertida en Universidad Pública de orden departamental, mediante el Decreto No. 0553 del 5 de Agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para otorgar títulos profesionales según Decreto No. 1550 del 13 de Agosto.

La Universidad creció en la línea de formación de licenciados, en la mayoría de las áreas que debían ser atendidas en el sistema educativo: Matemáticas, Química, Biología, Ciencias Sociales, Pedagogía, Administración Educativa, Idiomas Extranjeros, Español – Literatura y Educación Física.

En los años ochenta la institución dio el salto hacia la formación profesional en otros campos del saber, etapa que inició a finales de esa década con el Programa de Tecnología de Alimentos.

Posteriormente en los años noventa fueron creados en los campos de las Ciencias Naturales y Tecnológicas, los Programas de Microbiología con énfasis en Alimentos, las Ingenierías de Alimentos y Electrónica y la Tecnología en Saneamiento Ambiental. En el campo de la Ciencias Socioeconómicas, el programa de Administración de Sistemas, inicialmente como tecnología y luego a nivel profesional.

#### 1.1. Estatuto General de la Universidad de Pamplona.

(ACUERDO No.027 del 25 de abril de 2002, Por el cual se actualiza el Acuerdo No.042 del 17 de junio de 1999, Estatuto General de la Universidad de Pamplona).

La Universidad de Pamplona es un ente universitario autónomo, del orden departamental, con régimen especial y vinculado al Ministerio de Educación Nacional en lo que se refiere a las políticas y planeación del sector educativo, con personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, patrimonio independiente. Reconocida como universidad por el Decreto 1550 del 13 de agosto de 1971; en su carácter público y autónomo, suscribe y asume la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental.

La misión de la institución va encaminada a la formación integral e innovadora de sus estudiantes, derivada de la investigación



SC-CER96940

*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



como práctica central, articulada a la generación de conocimientos, en los campos de las ciencias, las tecnologías, las artes y las humanidades, con responsabilidad social y ambiental”

### TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

Dentro de la caracterización institucional, es necesario en primera medida identificar las necesidades, intereses, expectativas, características y preferencias de los grupos de valor y grupos de interés, que hacen uso de los servicios ofertados por la Universidad, bien sea de forma directa o indirecta.





# USUARIOS INTERNOS



Estudiantes



Docentes



Administrativos



Contratistas



Egresados

# USUARIOS EXTERNOS



Proveedores



Entes de Control



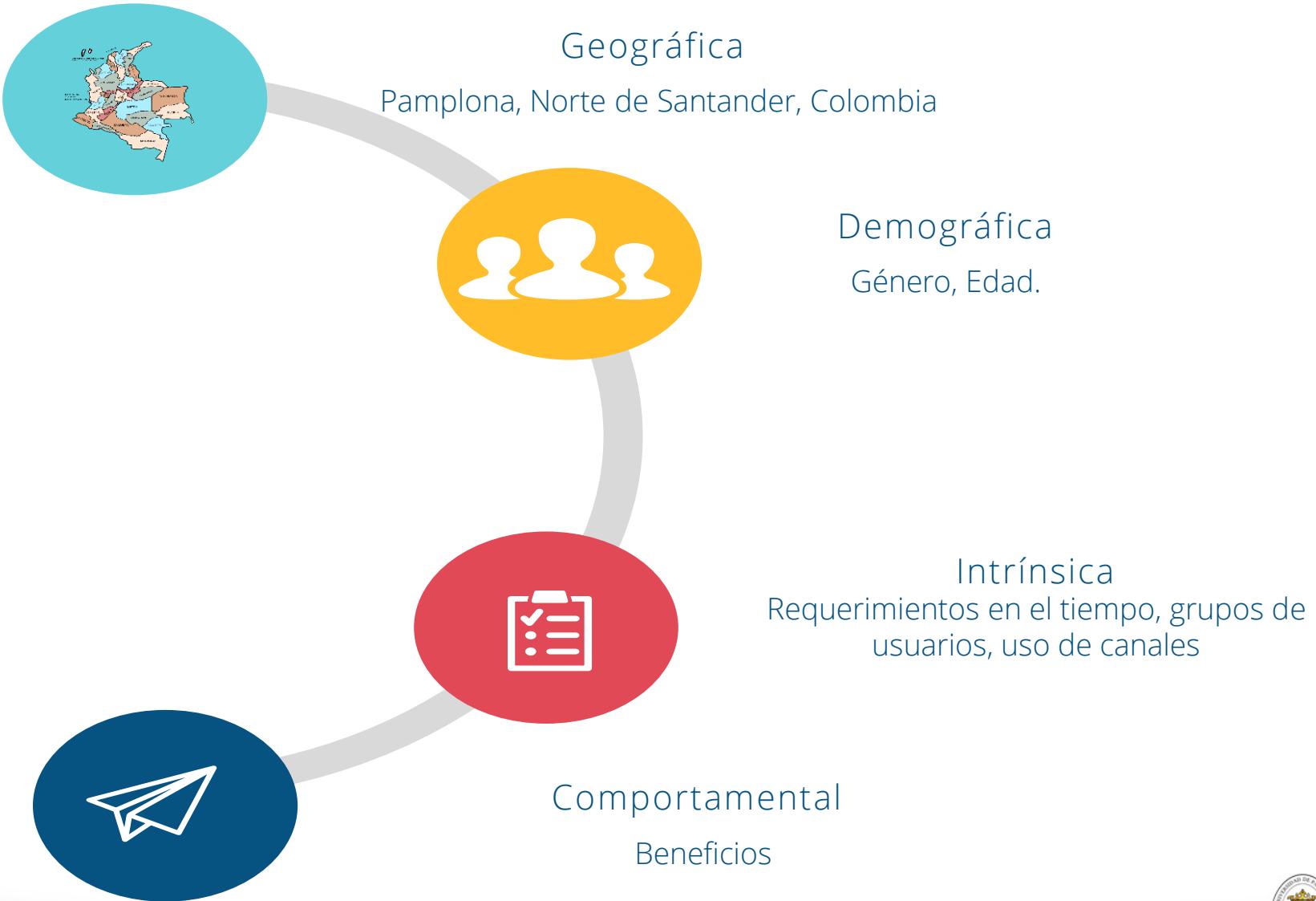
**RENDICIÓN DE CUENTAS  
UNIPAMPLONA • 2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ

# **CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

Judith Cristancho Pabón  
Oficina de Planeación 2024

# Caracterización grupos de valor Universidad de Pamplona

## VARIALES



# Grupos de Interés Universidad de Pamplona

GRUPO DE INTERÉS	PARTE INTERESADA	INTERNA / EXTERNA
ORGANOS DE DIRECCIÓN UNIVERSITARIA	<u>CONSEJO SUPERIOR</u>	INTERNA
	RECTOR	INTERNA
	<u>CONSEJO ACADÉMICO</u>	INTERNA
	<u>PLANEACIÓN UNIVERSITARIA</u>	INTERNA
ORGANOS DE CONTROL Y VIGILANCIA	<u>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</u>	INTERNA
	<u>CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO</u>	INTERNA
	ESTUDIANTES	INTERNA
COMUNIDAD UNIVERSITARIA	PERSONAL ADMINISTRATIVO	INTERNA
	DOCENTES	INTERNA
SOCIEDAD CIVIL	COMUNIDAD ALEDAÑA	EXTERNA
GOBIERNO	GOBIERNO	EXTERNA
	ENTES DE CONTROL	EXTERNA
SECTOR PRODUCTIVO	PROVEEDORES	EXTERNA
	INDUSTRIA	EXTERNA
	CONTRATISTAS	EXTERNA
SECTOR EDUCATIVO	UNIVERSIDADES	EXTERNA

# Honorable Consejo Superior Universidad de Pamplona Vigencia 2023



CONSEJO SUPERIOR	
Integrante	Rol
Silvano Serrano Guerrero	Gobernador Norte de Santander.
Syndy Yulieth Castellanos Castellanos	Representante del Presidente de la República.
Raquel Díaz Ortiz	Delegada Ministra de Educación Nacional.
Luis Manuel Palomino Méndez	Representante de las Autoridades Académicas.
Magda Milena Contreras Jáuregui	Representante de los Docentes.
Luis Alberto Garzón Lozano	Representante de los Estudiantes.
José Antonio Gélvez Ramírez	Representante de los Egresados.
Richard Mora Espinosa	Representante del Sector Productivo.
Pedro León Peñaranda Lozano	Representante de los Exrectores.
Ivaldo Torres Chávez	Rector.
Diana Carolina Villamizar Acevedo	Secretaria.

# Consejo Superior Universidad de Pamplona Vigencia 2023

CONSEJO ACADÉMICO	
Integrante	Rol
<b>Ivaldo Torres Chávez</b>	Presidente.
<b>Diana Carolina Villamizar Acevedo</b>	Secretaria General.
<b>Laura Patricia Villamizar Carrillo</b>	Vicerrectora Académico
<b>Enrique Alfonso Cabeza Herrera</b>	Representante de los decanos.
<b>Laura Teresa Tuta Ramírez</b>	Representante de los docentes.
<b>Antonio Gan Acosta</b>	Representante de los docentes.
<b>Daniel Alejandro Soto Ibarra</b>	Representante de los estudiantes.
<b>José Leonardo Pérez Niño</b>	Representante de los estudiantes.
	Representante de los directores de departamento, directores de CREAD y coordinador académico de Villa del Rosario y Cúcuta.

# Comité Planeación Institucional

Integrante	Rol
<b>Henrry Murillo</b>	Vicerrector (e) Administrativo y Financiero
<b>Andrea Johana Ramón Torres</b>	Jefe (e) Oficina de Planeación
<b>Edwin Dario Mantilla Gómez</b>	Jefe (e) Oficina de Presupuesto y Contabilidad
<b>Laura Patricia Villamizar Carrillo</b>	Vicerrectora Académico
<b>Aldo pardo García</b>	Vicerrector de Investigaciones
<b>Heriberto José Navia Rangel</b>	Director de Interracción Social
<b>Rubby Socorro Jaimes</b>	Directora Bienestar Universitario
<b>José Enrique Durán</b>	Director CIADTI
	Representante Decanos
	Representante Docentes

# Órganos de Control

ÓRGANOS DE CONTROL	
Integrante	Rol
<b>Marcos José Enciso</b>	Director oficina de Control Interno Disciplinario
<b>José Alejandro Plata Castilla</b>	Jefe (e) oficina de Control Interno de Gestión

# Rector



## Dr. Ivaldo Torres Chávez

Rector

2017 - 2020 y 2020 - 2024



Como ingeniero Electrónico egresado de la Universidad de Pamplona en 2001, el Dr. Ivaldo Torres Chávez se erige como un líder excepcional en la educación superior, marcando una trayectoria impactante que abarca dos períodos como rector (2017-2020 y 2020-2024).

Oriundo de Magangué - Bolívar, su dedicación a la excelencia académica se refleja en su recorrido educativo, culminando con una Maestría-DEA y un doctorado en Ingeniería Electrónica en la Universidad Rovira i Virgili, Tarragona, España, en los años 2004 y 2006, respectivamente.

Durante más de doce años, el Dr. Torres Chávez se desempeñó como docente, dejando su huella en los programas de Ingeniería Eléctrica, Electrónica e Informática, especializándose en Automatización y Sistemas de Control, Nanotecnología-Nanomateriales y Telecomunicaciones.

Su profundo compromiso con la investigación lo llevó a dirigir el Grupo de Investigación LOGOS, convirtiéndose hoy en investigador asociado de COLCIENCIAS. Sus estudios se centran en la Electromecánica, dispositivos semiconductores, Energías alternativas con aplicaciones fotovoltaicas, Gestión del conocimiento y pedagogía, con numerosas publicaciones que reflejan su contribución al conocimiento.

La excelencia en su producción científica se traduce en 4 reconocimientos, 9 libros o capítulos de libros publicados, 9 proyectos y 22 publicaciones en revistas indexadas. Su participación como ponente en 41 congresos y director de 18 trabajos de tesis evidencian su papel destacado en la comunidad académica.

Antes de asumir la Rectoría de la Universidad de Pamplona se desempeñó como director de la oficina de Autoevaluación y Acreditación Institucional de la Alma Mater. Además, su experiencia como jurado en comités de evaluación y par evaluador del Ministerio de Educación Nacional demuestran su compromiso con los estándares educativos.

Como rector de la Unipamplona logró la Acreditación Institucional en Alta Calidad a nivel nacional e internacional de la Institución, abriendo nuevas oportunidades académicas, de investigación e internacionalización. Su visión se enfoca en consolidar una universidad participativa, comprometida con la calidad académica, inclusiva, productora de conocimiento, motor de desarrollo regional y promotora de la paz en Colombia.

Asimismo, el Dr. Torres Chávez ha sido designado presidente del Sistema Universitario Estatal (SUE Región Nororiente), delegado de los rectores de Norte de Santander ante el Consejo Departamental de Paz, Representante de los rectores ante el CESU y Miembro del Comité de Modernización Institucional.

Su gestión se apoya en cuatro pilares fundamentales: Docencia y Excelencia Académica; Investigación, Innovación y/o Creación Artística y Cultural; Extensión, Internacionalización y Desarrollo Social Universitario, y Eficiencia Administrativa y Financiera. Con un liderazgo constructivo y una gestión empresarial y presupuestal eficiente, el Dr. Ivaldo Torres Chávez deja un impacto social duradero en la región, consolidando su legado como un referente en la transformación positiva de la educación superior.





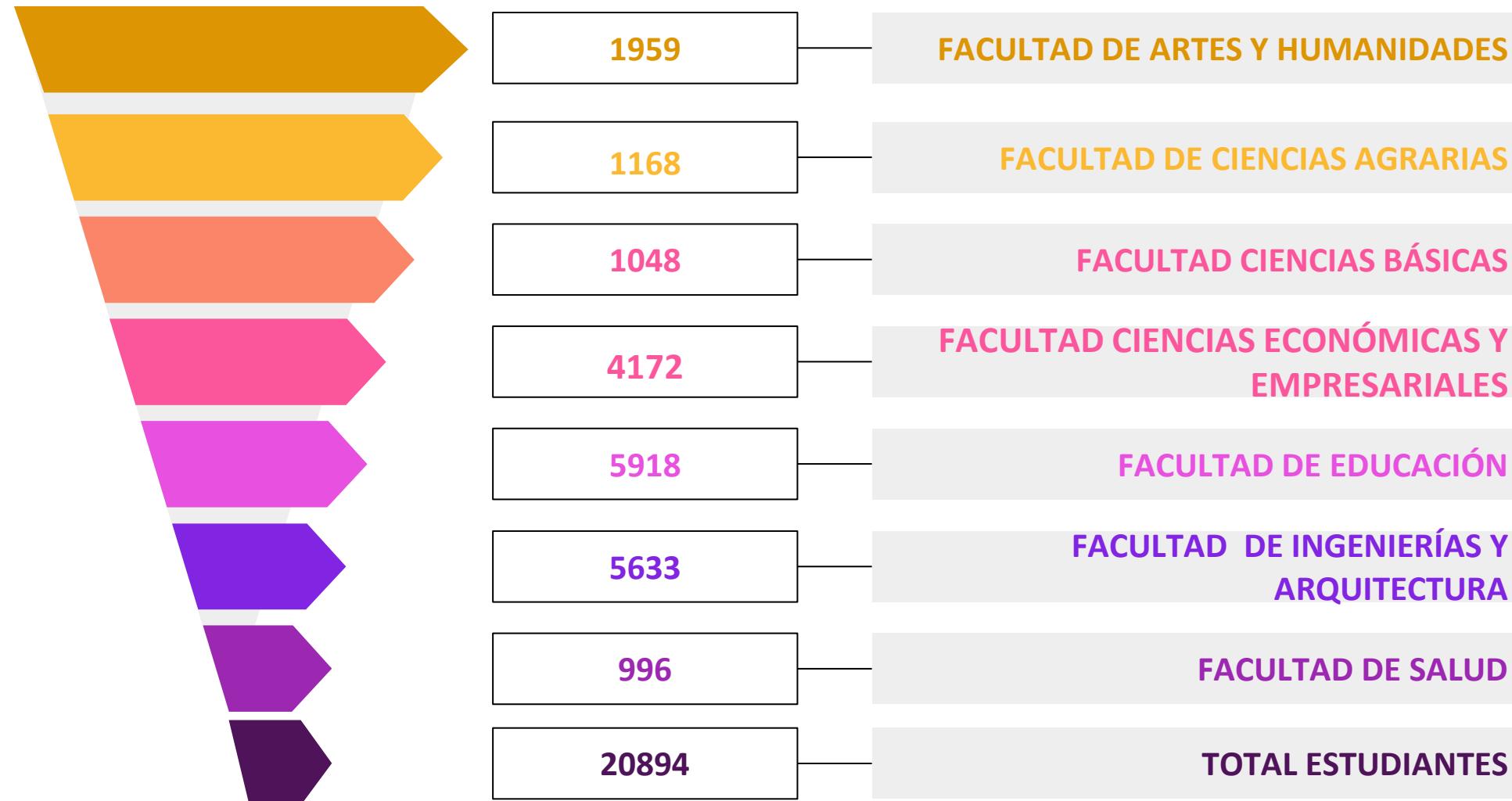
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
UNIPAMPLONA • **2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ



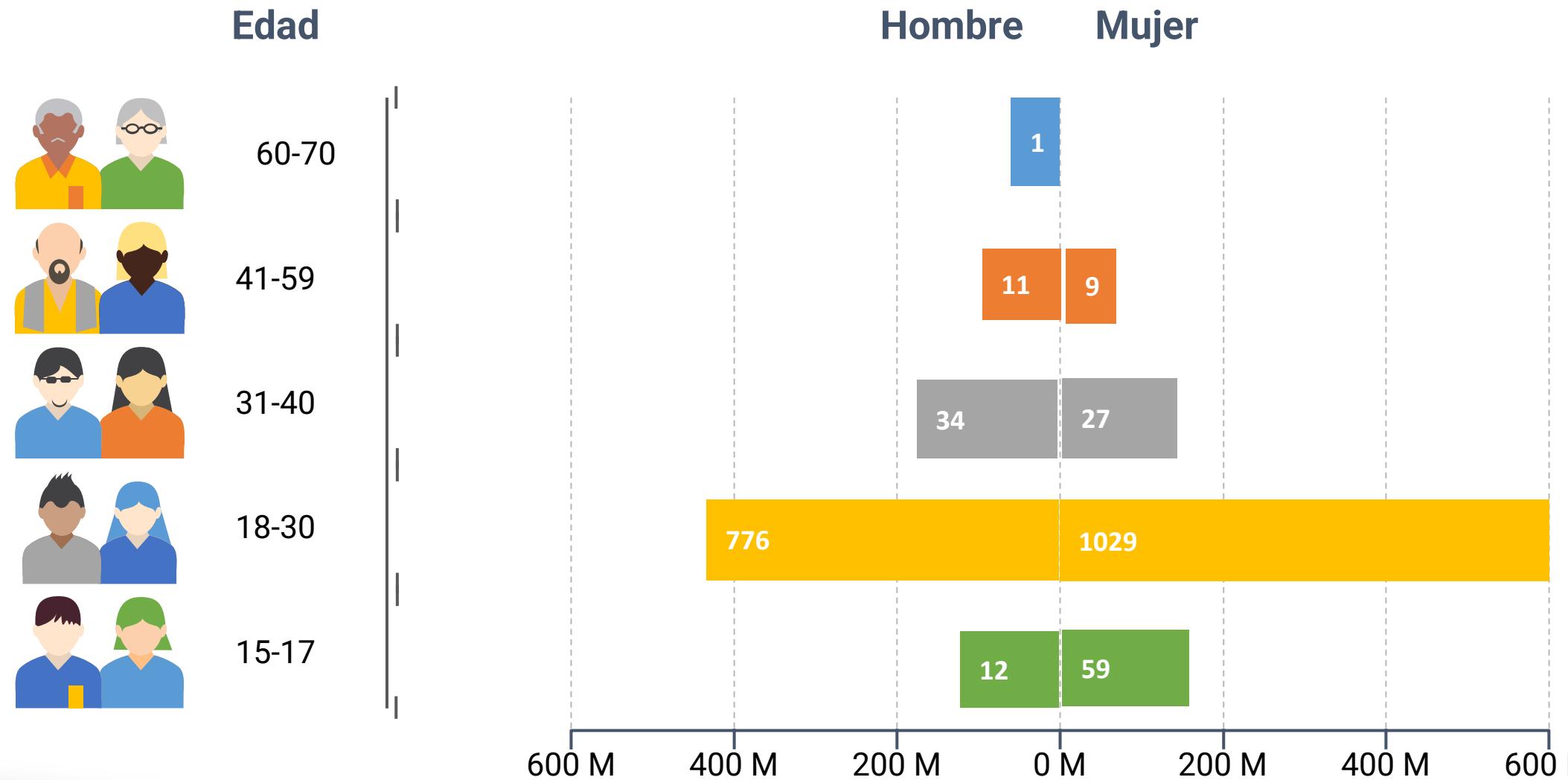
# ESTUDIANTES

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

# Total estudiantes x facultad

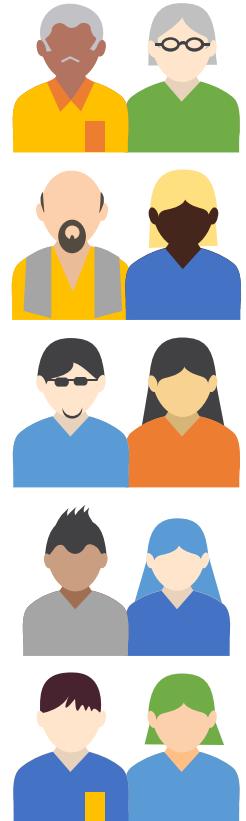


# Edad y sexo estudiantes facultad de Artes y Humanidades año 2023

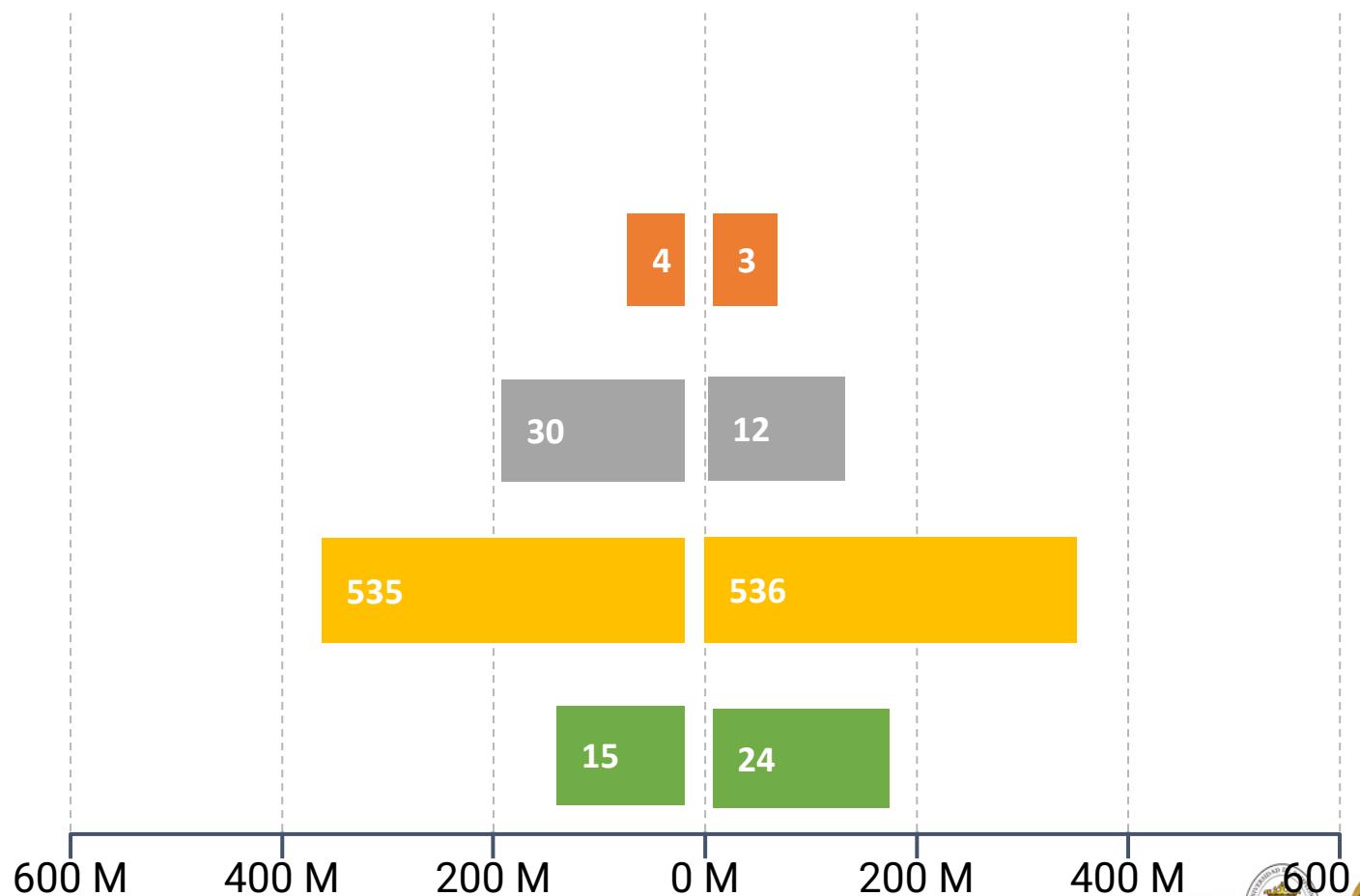


# Edad y sexo estudiantes facultad de Ciencias Agrarias año 2023

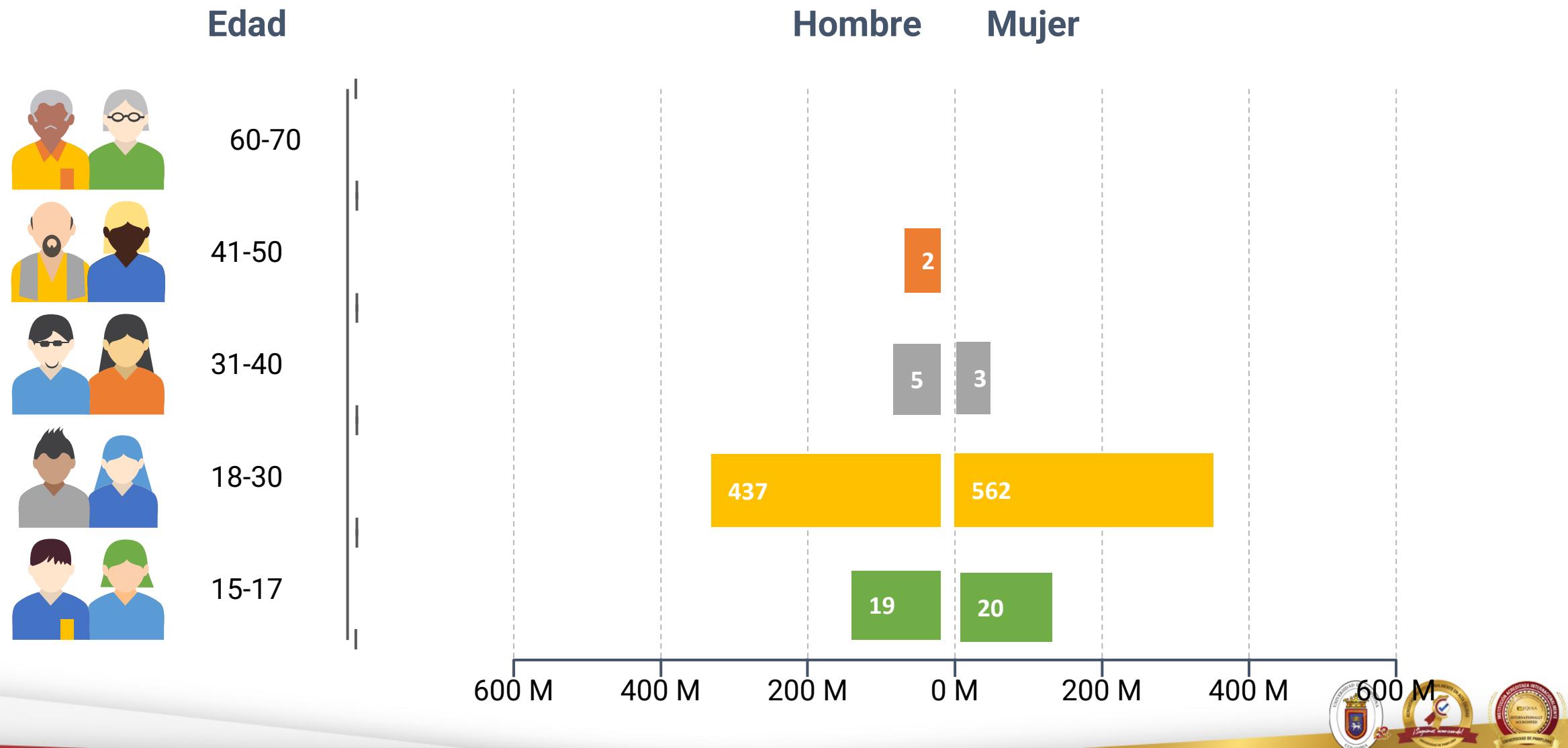
Edad



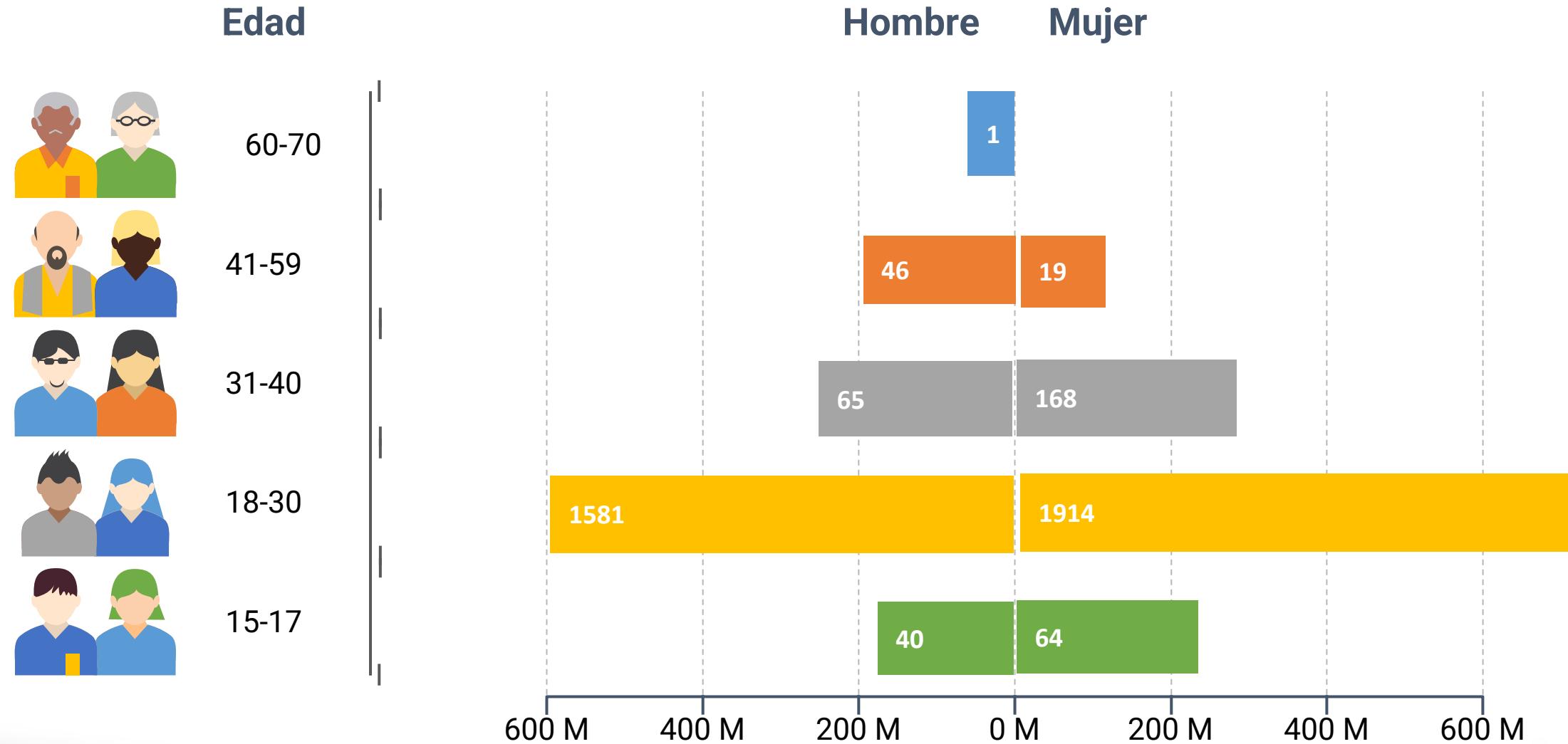
Hombre Mujer



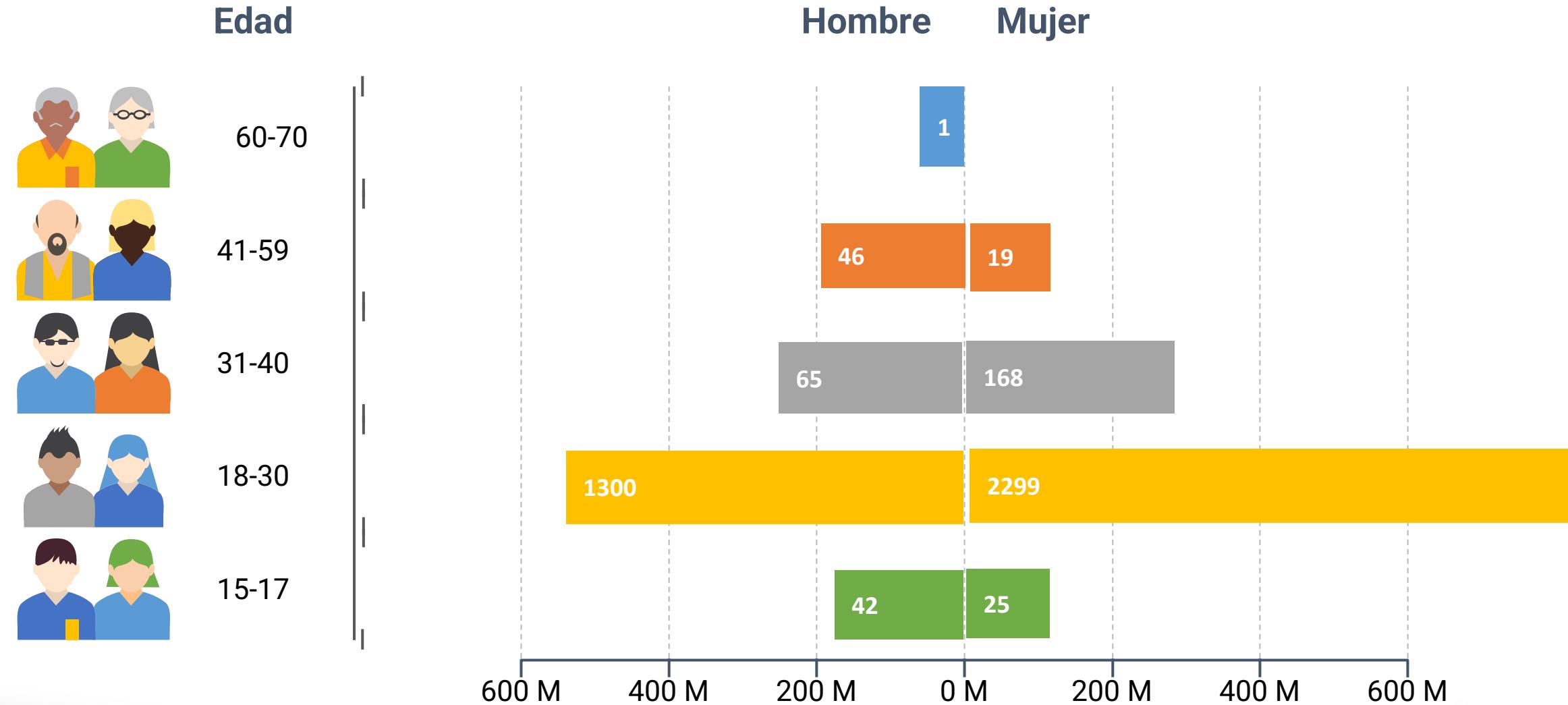
Edad y sexo estudiantes facultad de Ciencias Básicas año 2023



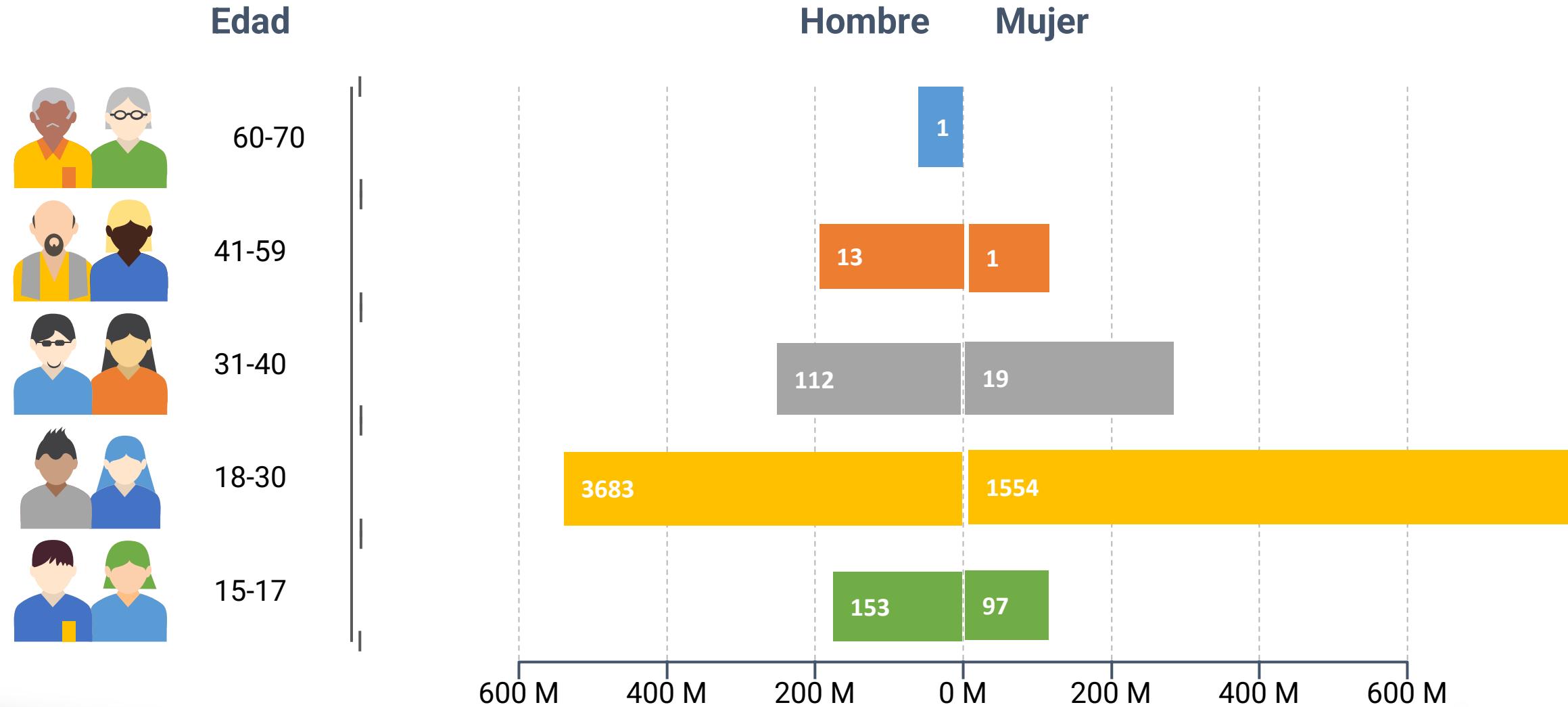
# Edad y sexo estudiantes facultad de Ciencias de la Educación año 2023



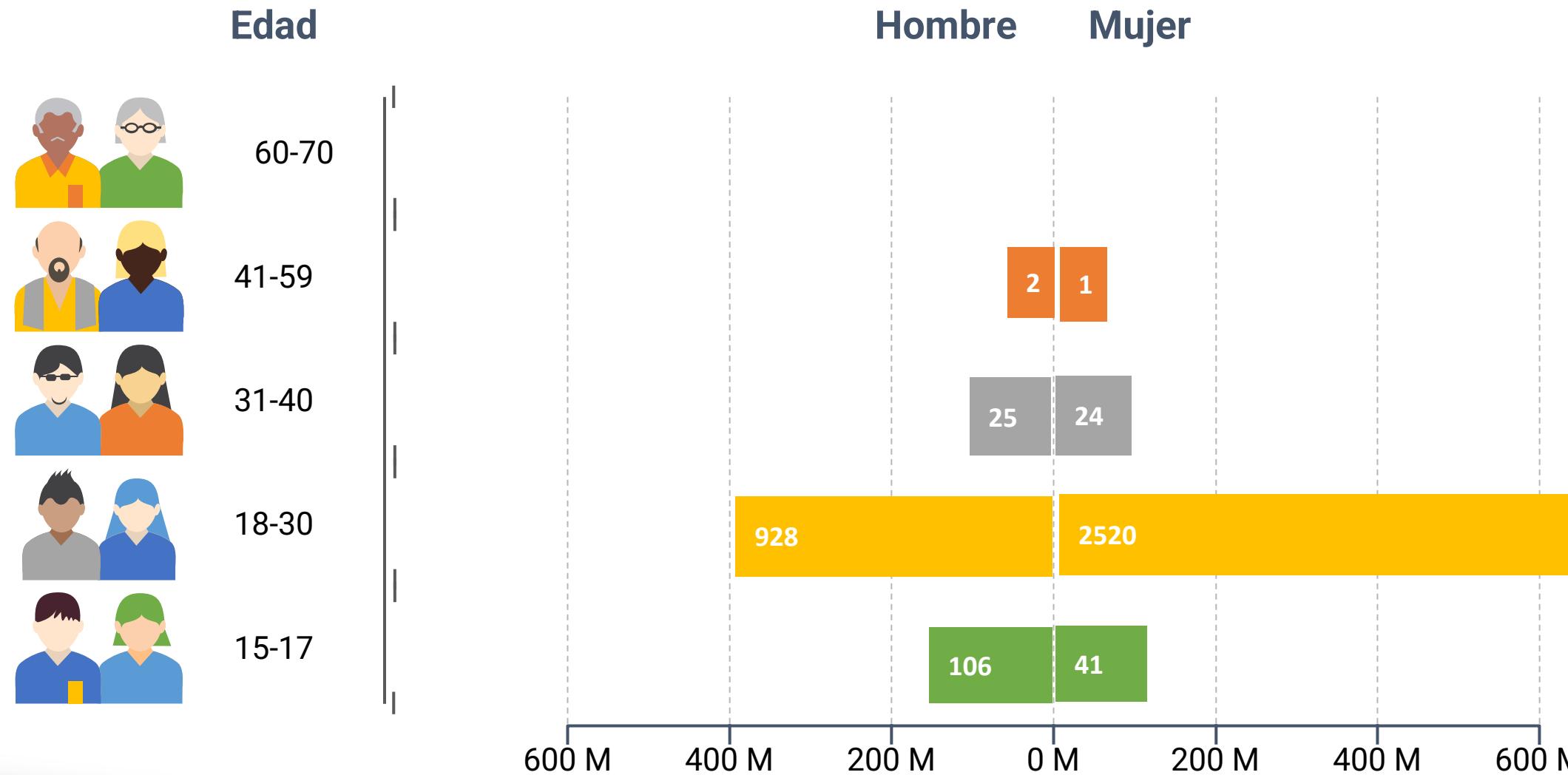
# Edad y sexo estudiantes facultad de Ciencias Económicas y Empresariales año 2023



# Edad y sexo estudiantes facultad de Ciencias Ingenierías y Arquitectura año 2023



# Edad y sexo estudiantes facultad Salud año 2023



# Procedencia estudiantes Facultad de Artes y Humanidades

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	1090
Región Amazónica	18
Región Andina - No incluye N. de S.	321
Región Caribe	268
Región de la Orinoquía	246
Región Pacifica	16



# Procedencia estudiantes Facultad de Ciencias Agrarias

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	865
Región Amazónica	40
Región Andina - No incluye N. de S.	444
Región Caribe	197
Región de la Orinoquía	479
Región Pacífica	55
Sin Gestionar	67



# Procedencia estudiantes Facultad de Ciencias Básicas

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	415
Región Amazónica	31
Región Andina - No incluye N. de S.	215
Región Caribe	207
Región de la Orinoquía	212
Región Pacífica	49
Sin Gestionar	30



# Procedencia estudiantes Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	1254
Región Amazónica	41
Región Andina - No incluye N. de S.	441
Región Caribe	2004
Región de la Orinoquía	379
Región Pacifica	107
Sin Gestiónar	76



# Procedencia estudiantes Facultad Ciencias de la Educación

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	1621
Región Amazónica	22
Región Andina - No incluye N. de S.	672
Región Caribe	963
Región de la Orinoquía	534
Región Pacífica	111
Sin Gestionar	60



# Procedencia estudiantes Facultad de Ingenierías y Arquitectura

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	2160
Región Amazónica	115
Región Andina - No incluye N. de S.	1055
Región Caribe	851
Región de la Orinoquía	1056
Región Pacífica	226
Sin Gestionar	170



# Procedencia estudiantes Facultad de Salud

PROCEDENCIA	# ESTUDIANTES
Área metropolitana de Cúcuta	1427
Región Amazónica	111
Región Andina - No incluye N. de S.	835
Región Caribe	428
Región de la Orinoquía	469
Región Pacífica	228
Sin Gestionar	88





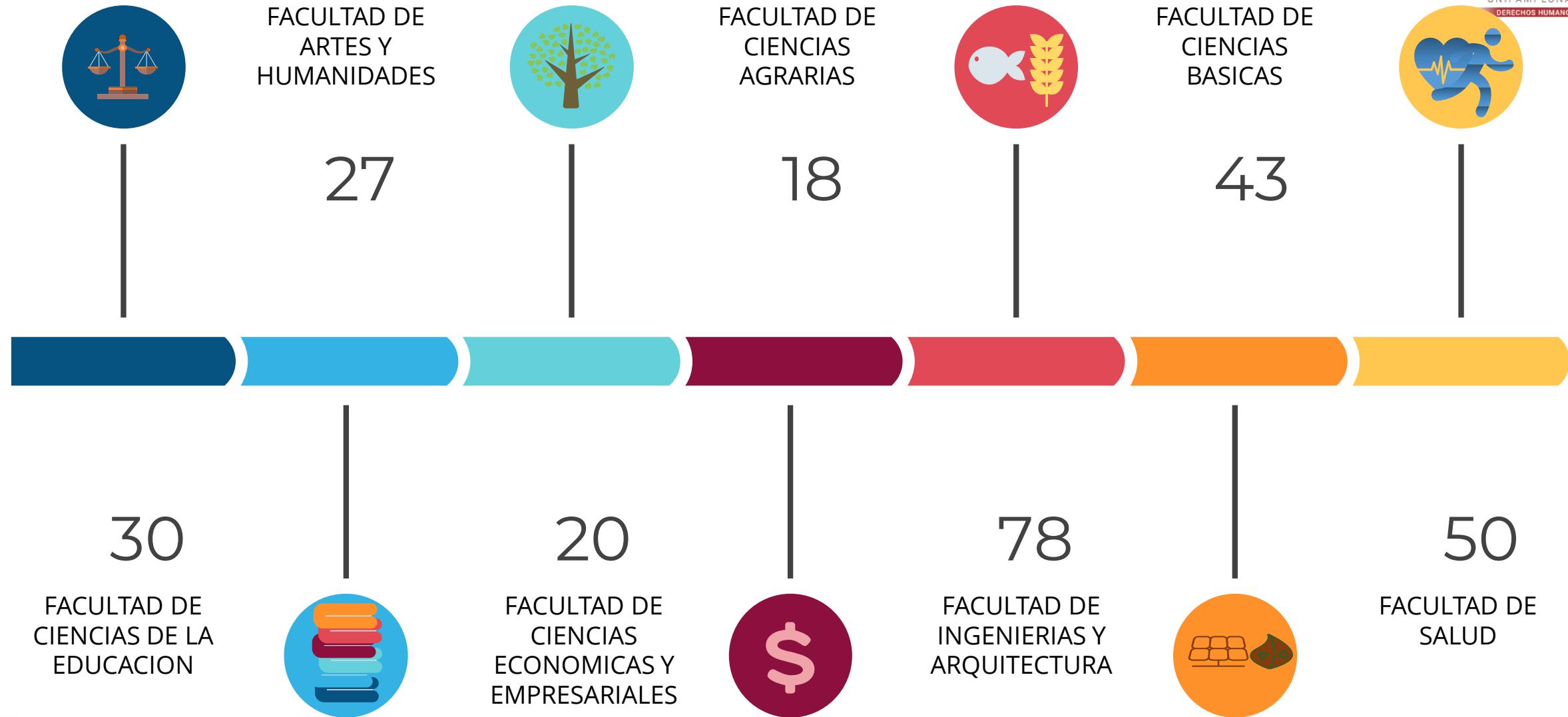
**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
UNIPAMPLONA • **2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ



# DOCENTES TIEMPO COMPLETO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

# DOCENTES PLANTA X FACULTAD



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO

**MUJERES**

**95**



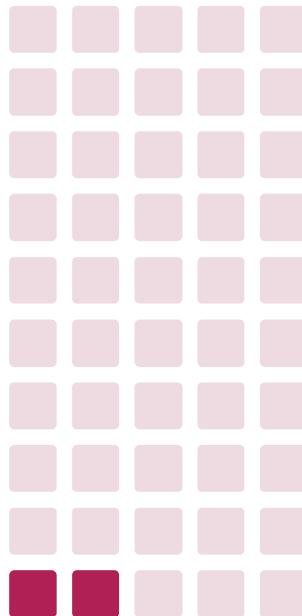
**HOMBRES**

**171**

# ESCOLARIDAD DOCENTE TIEMPO COMPLETO

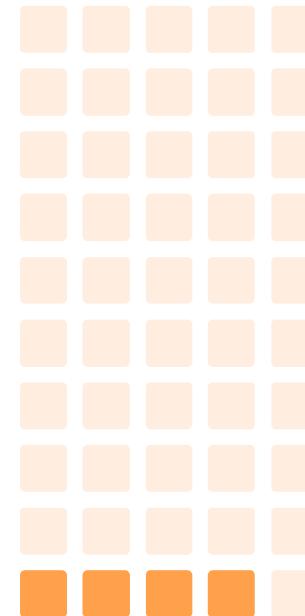
PROFESIONAL

2



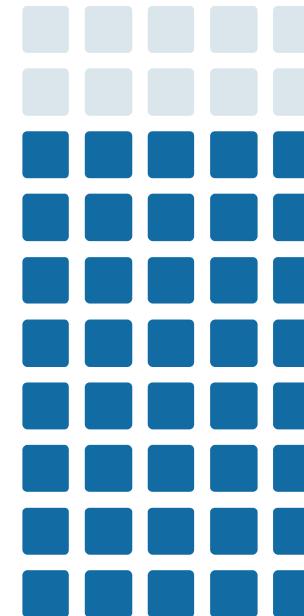
ESPECIALISTA

4



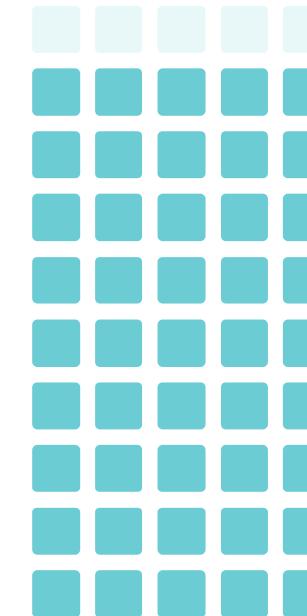
MAGISTER

125



DOCTOR

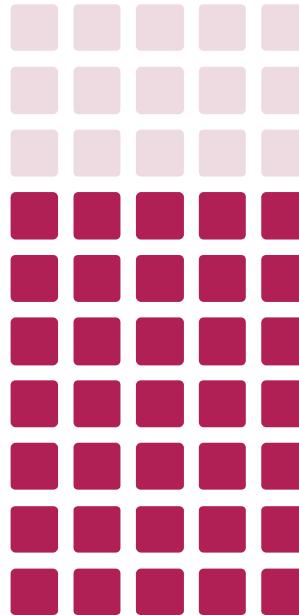
135



# ESCALAFÓN DOCENTE TIEMPO COMPLETO

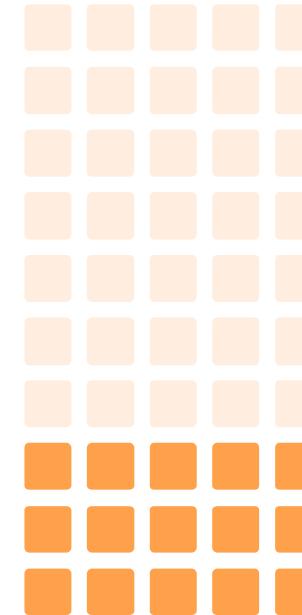
AUXILIAR

85



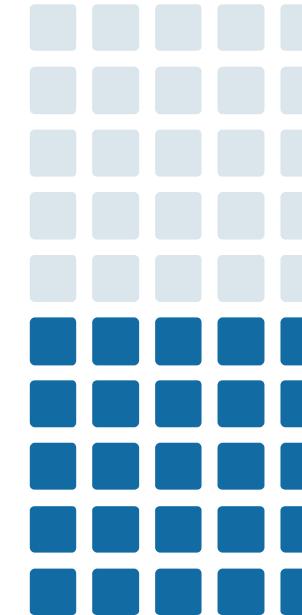
ASISTENTE

19



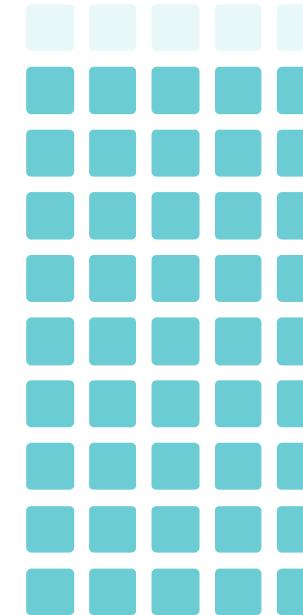
ASOCIADO

61

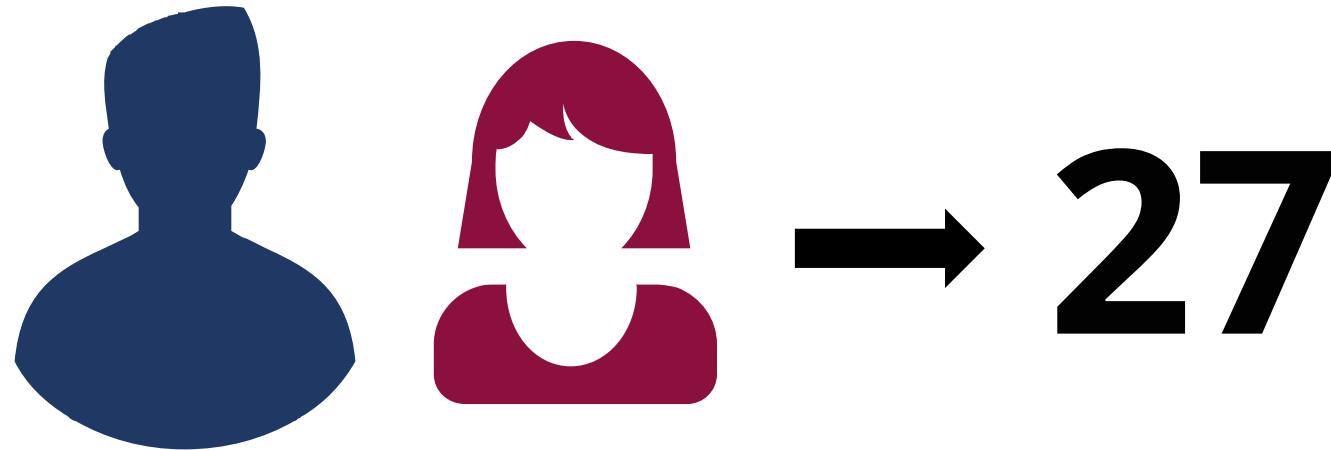


TITULAR

101



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES



**MUJERES**

8



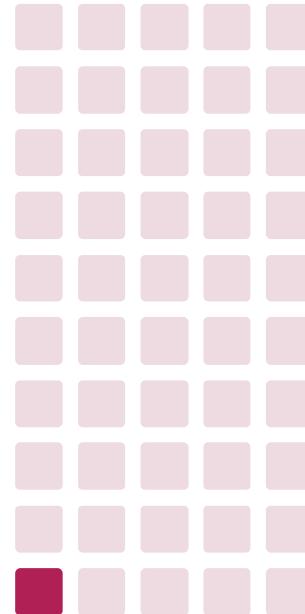
**HOMBRES**

19

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

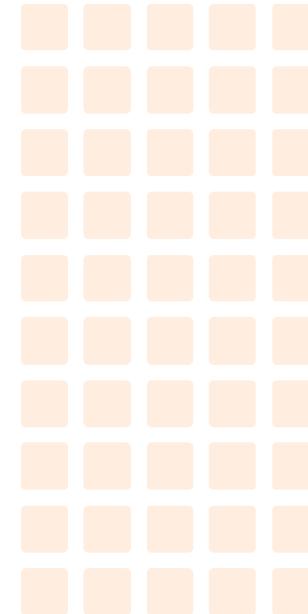
PROFESIONAL

1



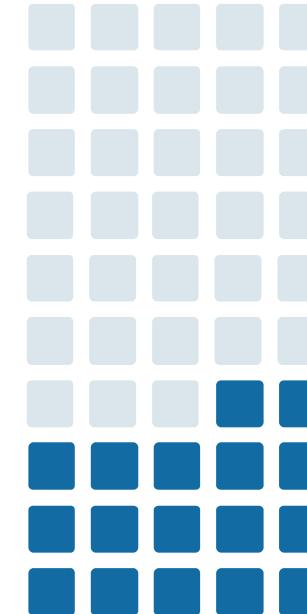
ESPECIALISTA

0



MAGISTER

17



DOCTOR

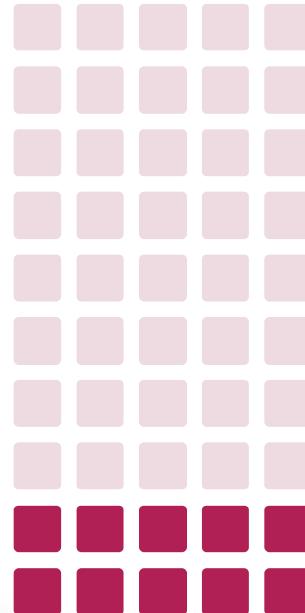
9



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

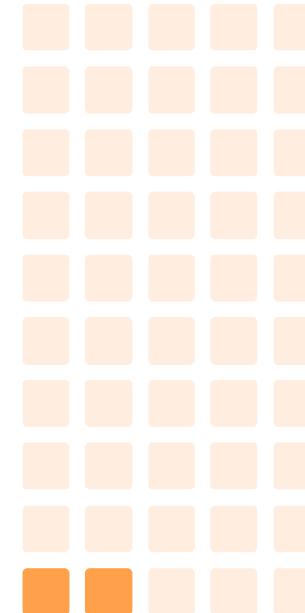
AUXILIAR

10



ASISTENTE

2



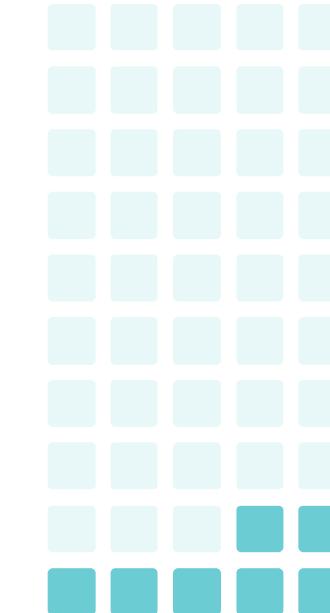
ASOCIADO

8

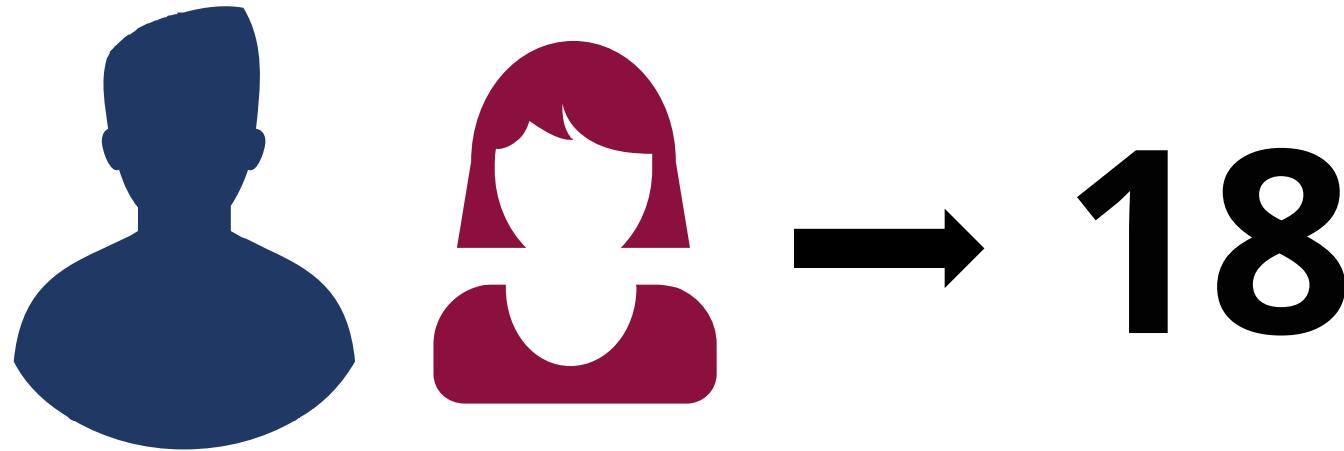


TITULAR

7



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS



**MUJERES**

**15**



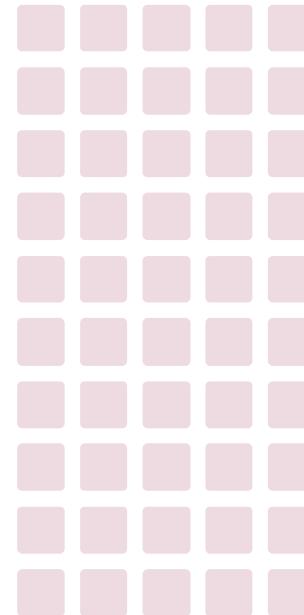
**HOMBRES**

**3**

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

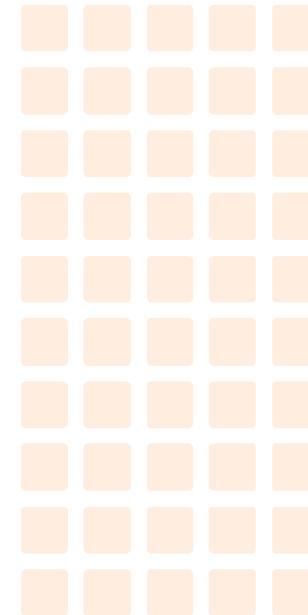
PROFESIONAL

0



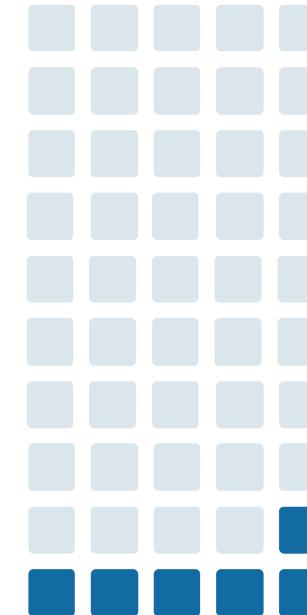
ESPECIALISTA

0



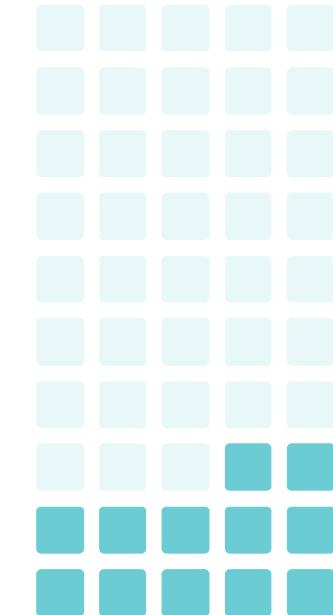
MAGISTER

6



DOCTOR

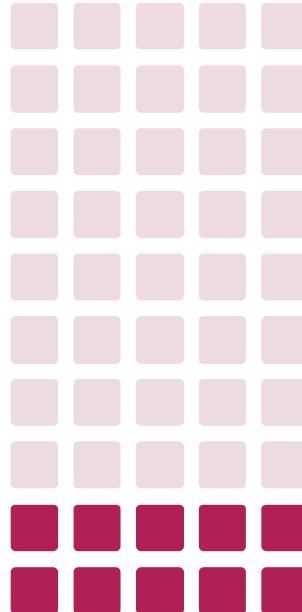
12



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

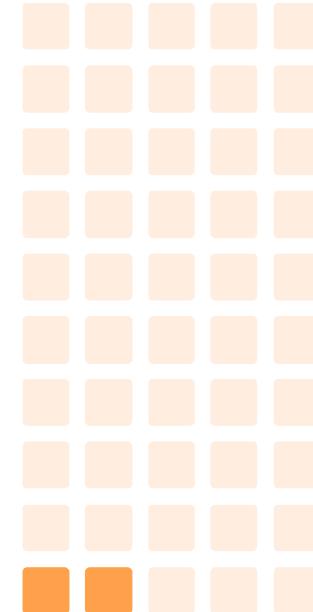
AUXILIAR

10



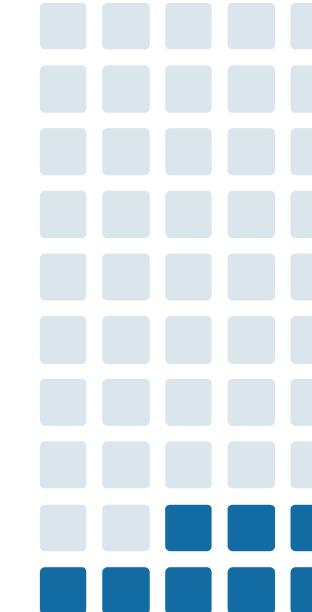
ASISTENTE

2



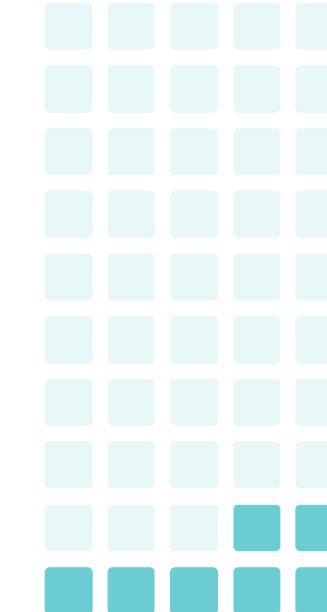
ASOCIADO

8

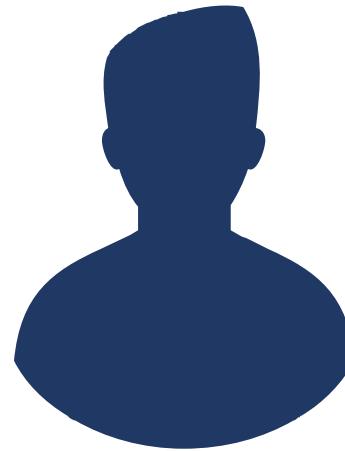


TITULAR

7



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS



**43**

**MUJERES**

**15**



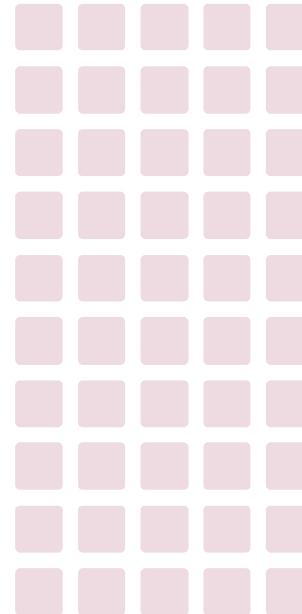
**HOMBRES**

**28**

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

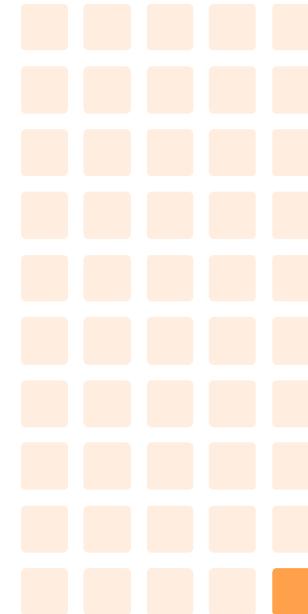
PROFESIONAL

0



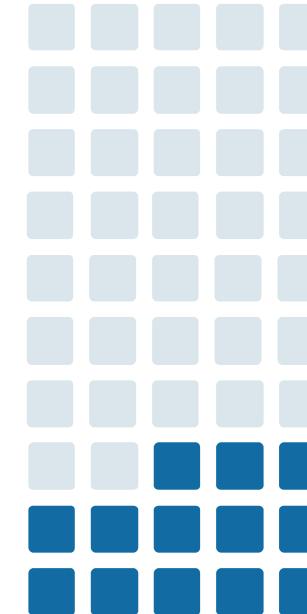
ESPECIALISTA

1



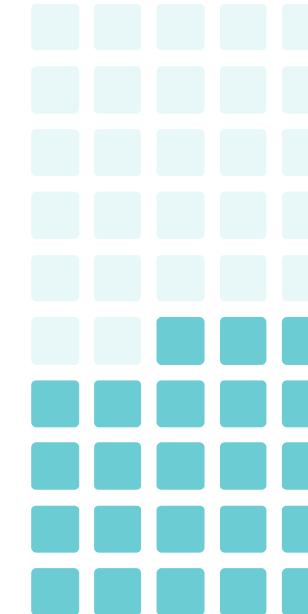
MAGISTER

13



DOCTOR

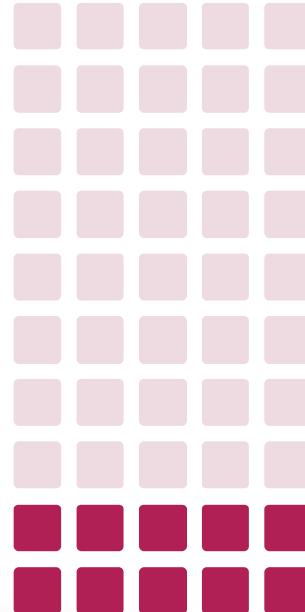
29



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

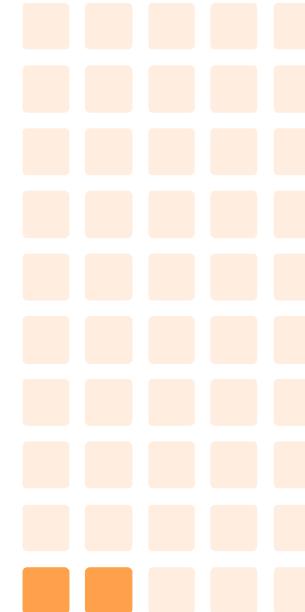
AUXILIAR

10



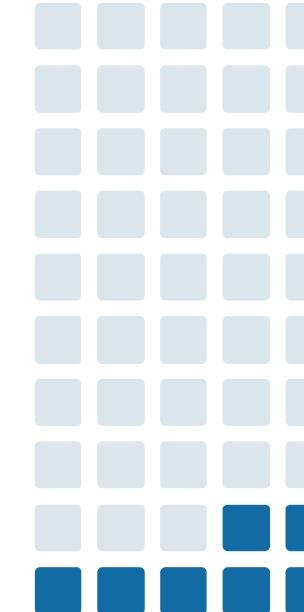
ASISTENTE

2



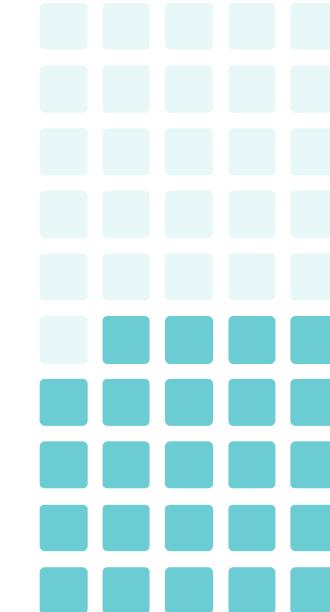
ASOCIADO

7

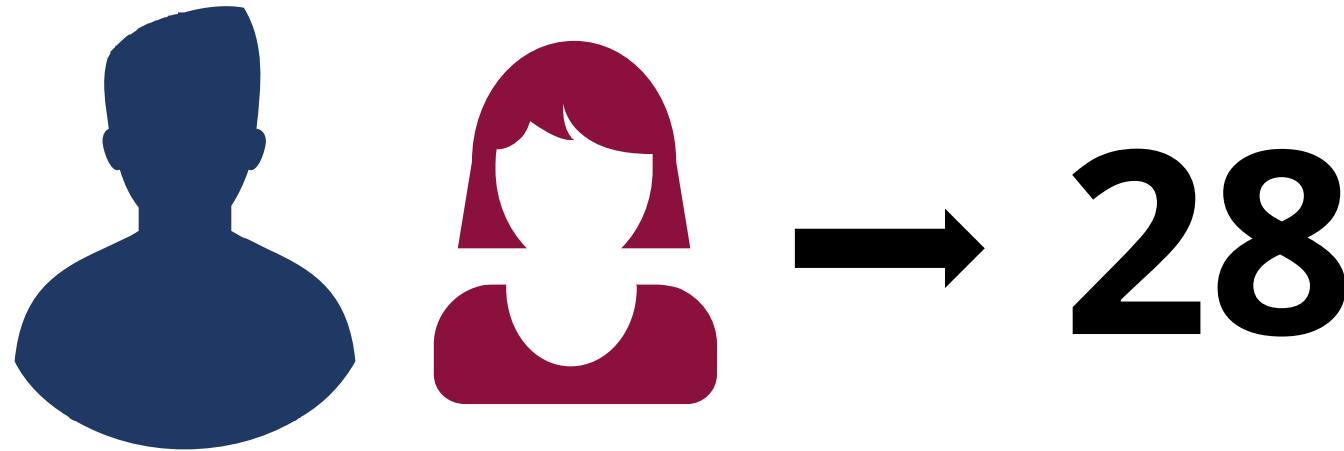


TITULAR

24



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



# GÉNERO DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUACIÓN

**MUJERES**

**15**



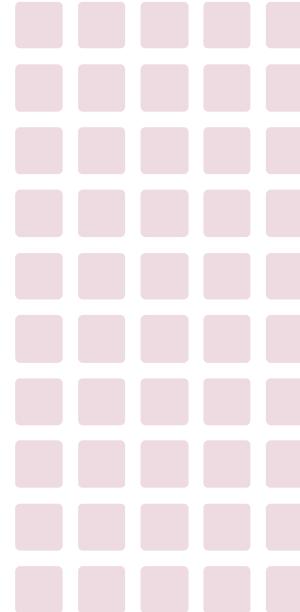
**HOMBRES**

**13**

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

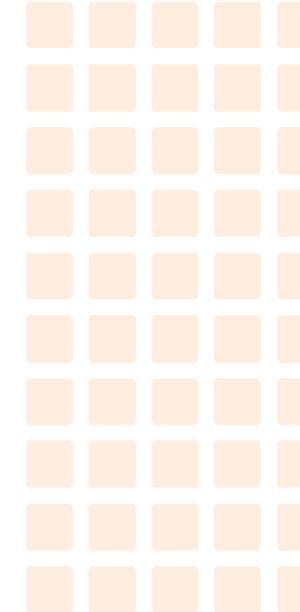
PROFESIONAL

0



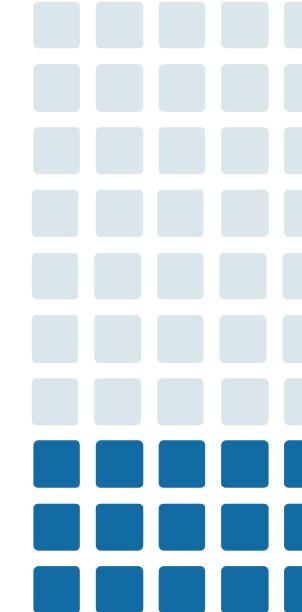
ESPECIALISTA

0



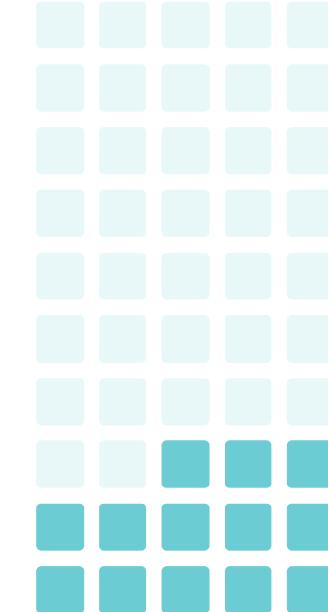
MAGISTER

15



DOCTOR

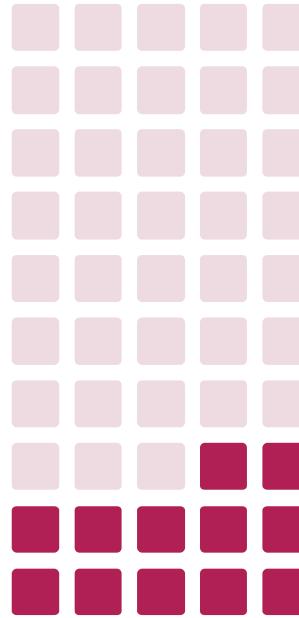
13



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

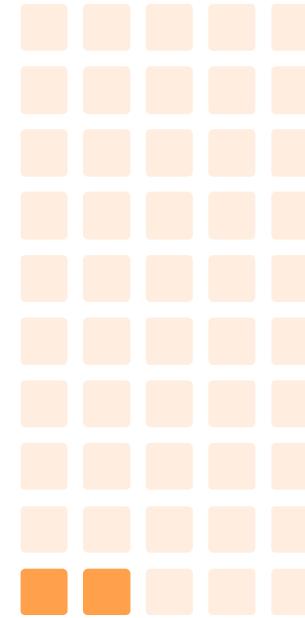
AUXILIAR

12



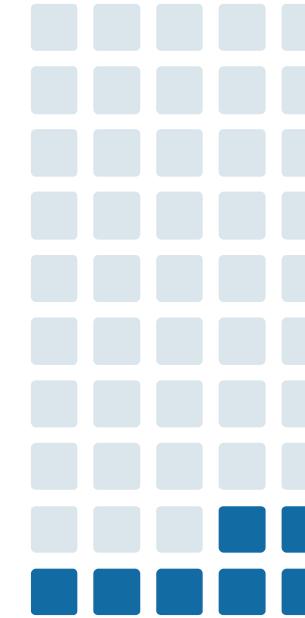
ASISTENTE

2



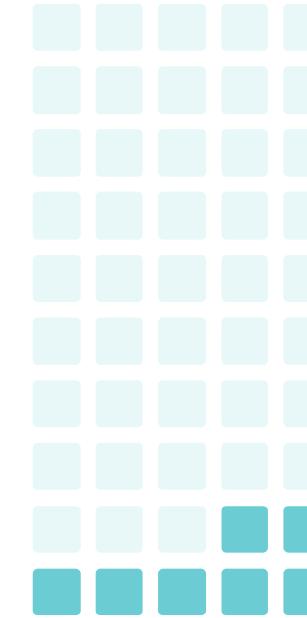
ASOCIADO

7

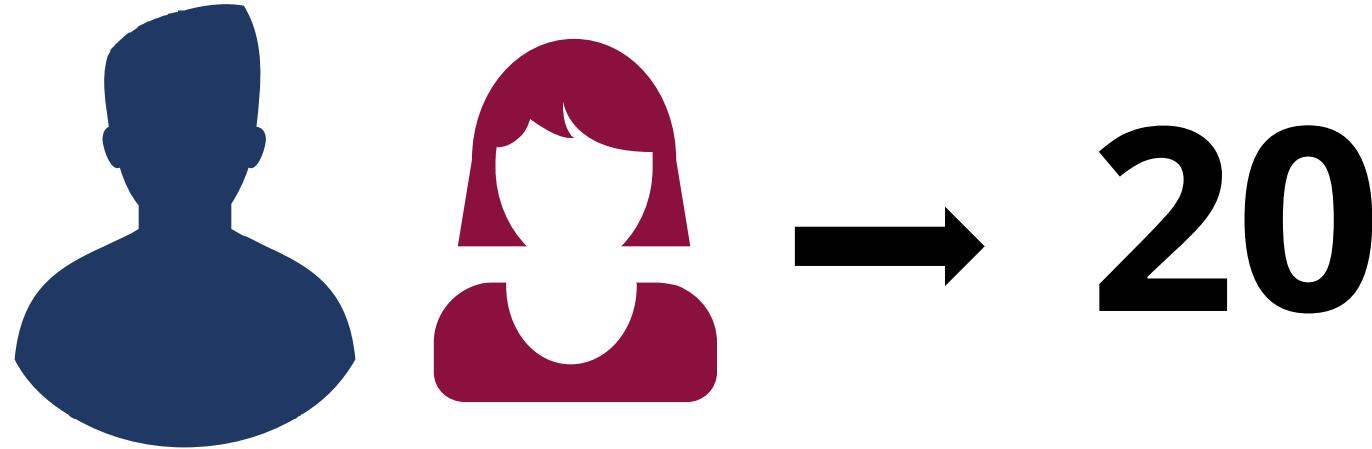


TITULAR

7



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# GÉNERO DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# MUJERES

6



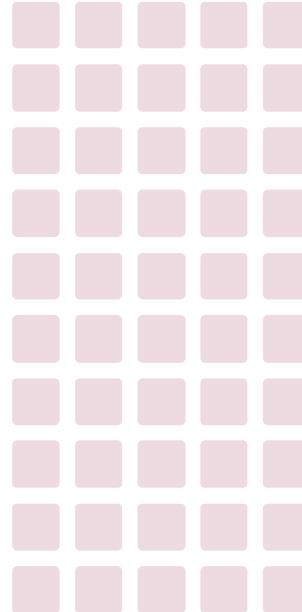
# HOMBRES

14

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

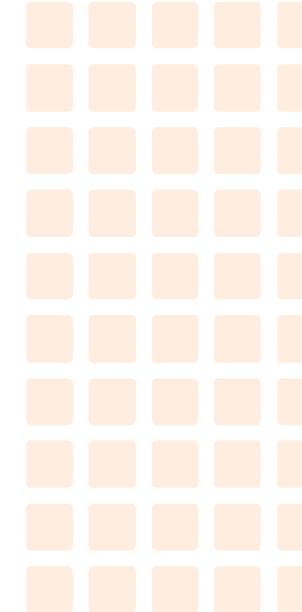
PROFESIONAL

0



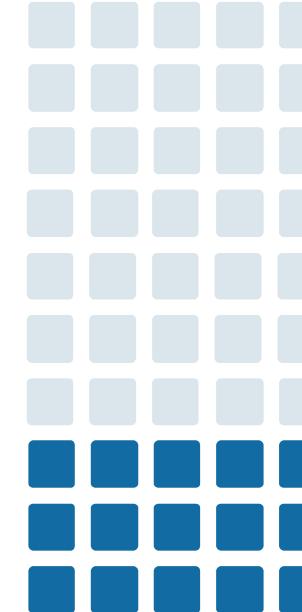
ESPECIALISTA

0



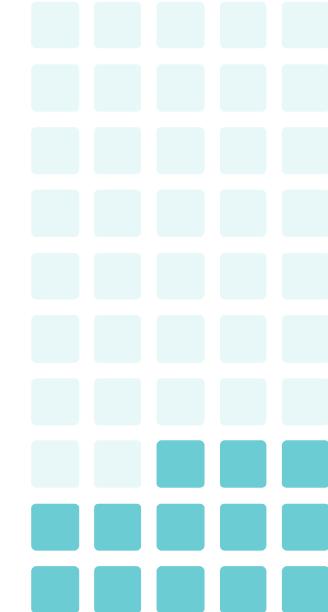
MAGISTER

15



DOCTOR

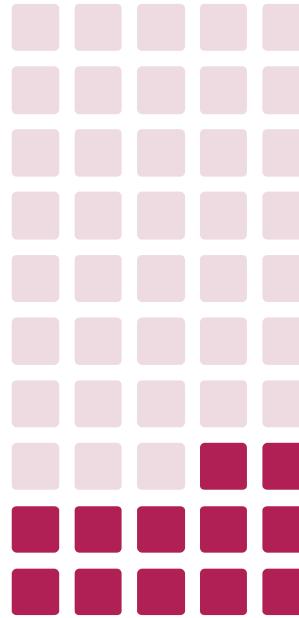
13



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

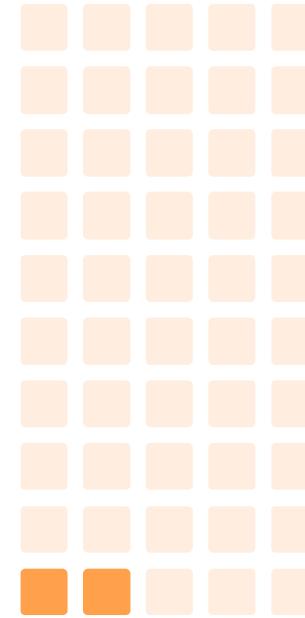
AUXILIAR

12



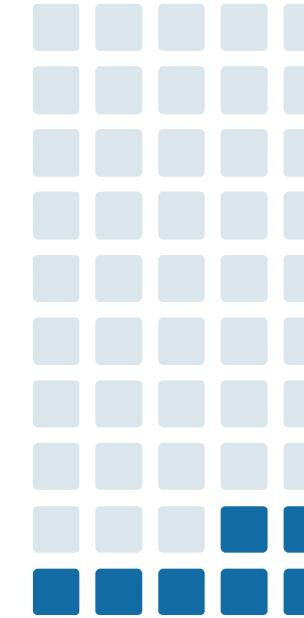
ASISTENTE

2



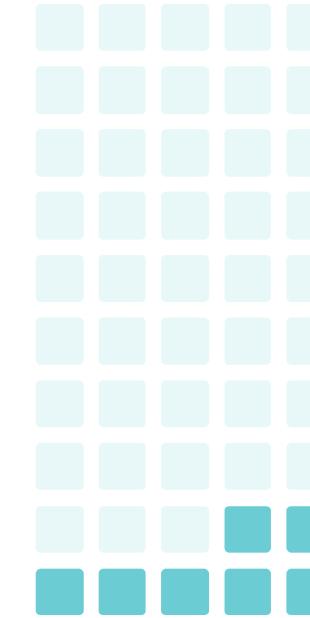
ASOCIADO

7

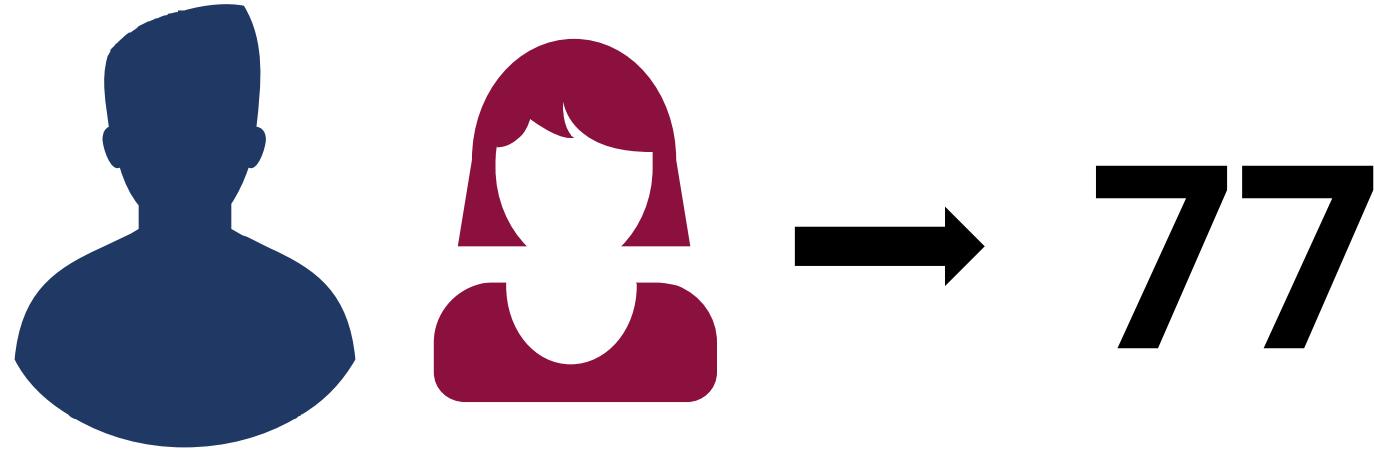


TITULAR

7



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



# GÉNERO DOCENTES FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

**MUJERES**

**20**



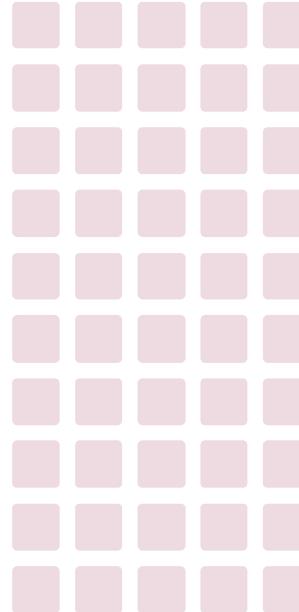
**HOMBRES**

**57**

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

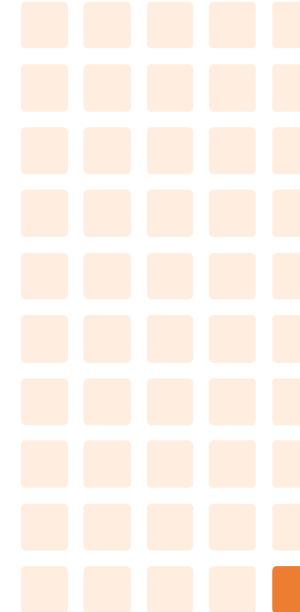
PROFESIONAL

0



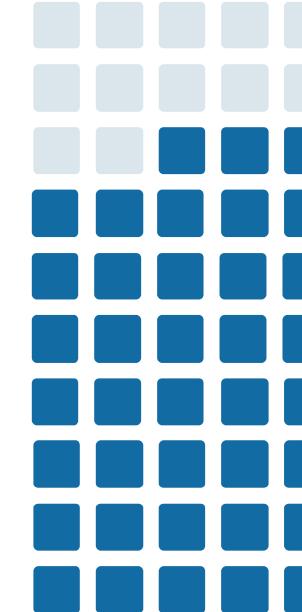
ESPECIALISTA

1



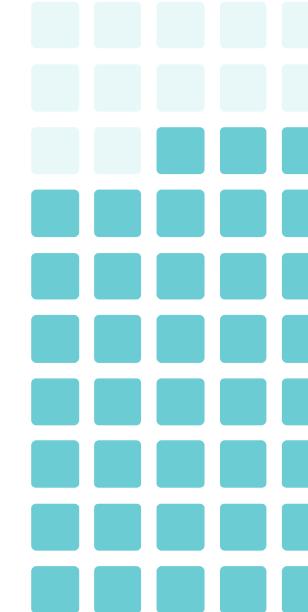
MAGISTER

38



DOCTOR

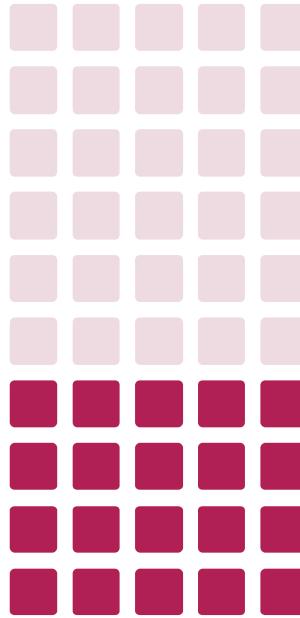
38



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

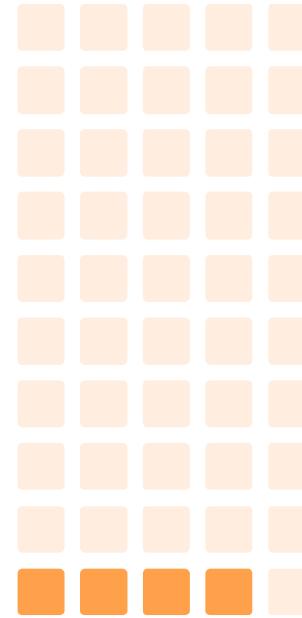
AUXILIAR

20



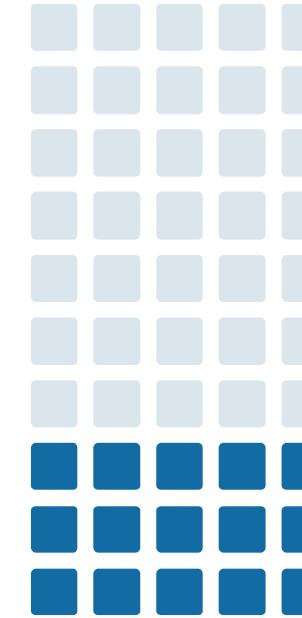
ASISTENTE

4



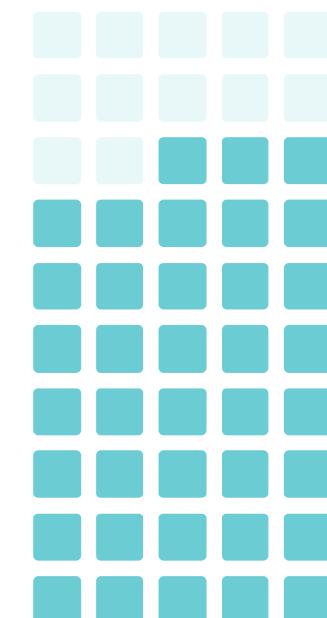
ASOCIADO

15

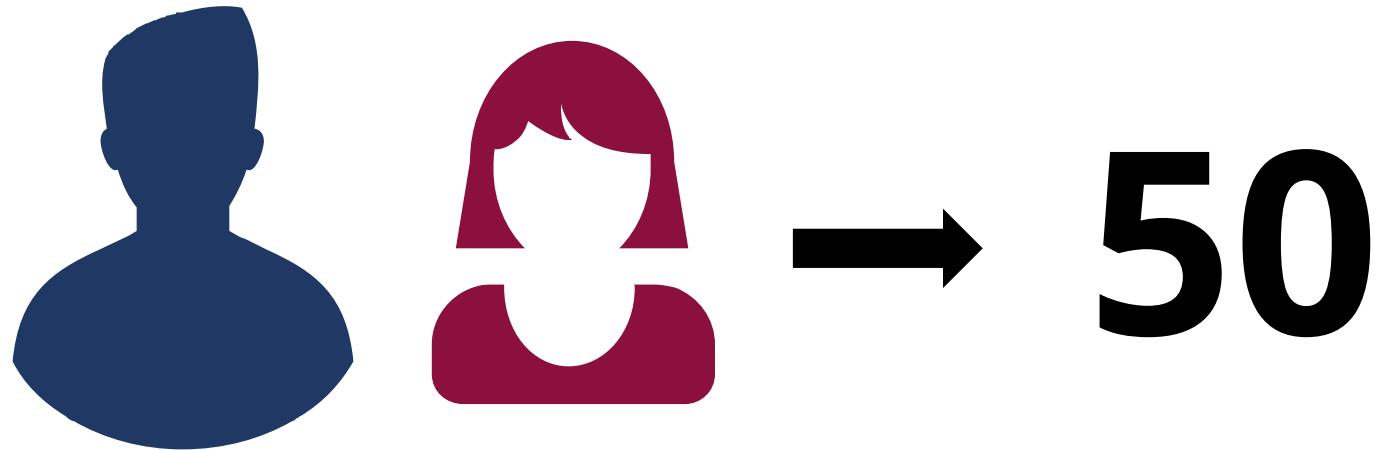


TITULAR

38



# TOTAL DOCENTES FACULTAD DE SALUD



# GÉNERO DOCENTES FACULTAD DE SALUD

**MUJERES**

**28**



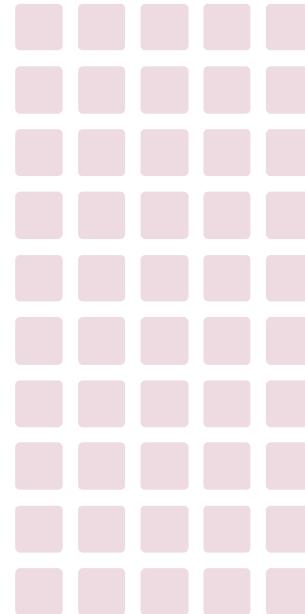
**HOMBRES**

**22**

# ESCOLARIDAD DOCENTE FACULTAD DE SALUD

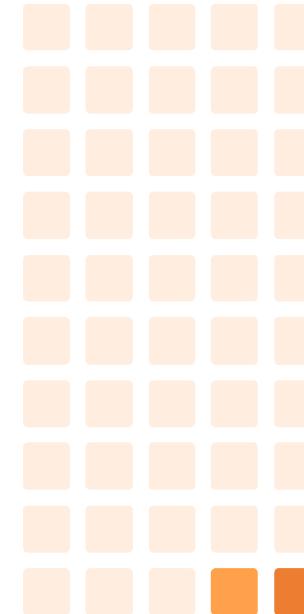
PROFESIONAL

0



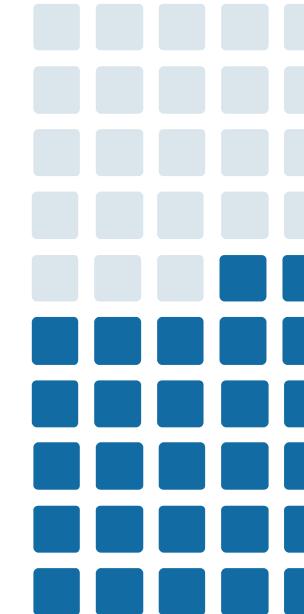
ESPECIALISTA

2



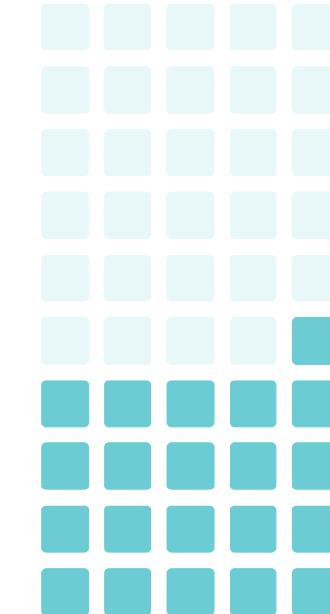
MAGISTER

27



DOCTOR

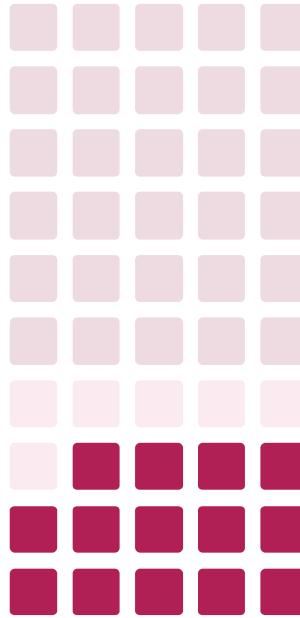
21



# ESCALAFÓN DOCENTE FACULTAD DE SALUD

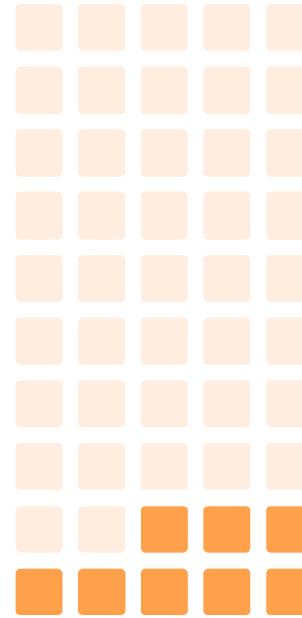
AUXILIAR

14



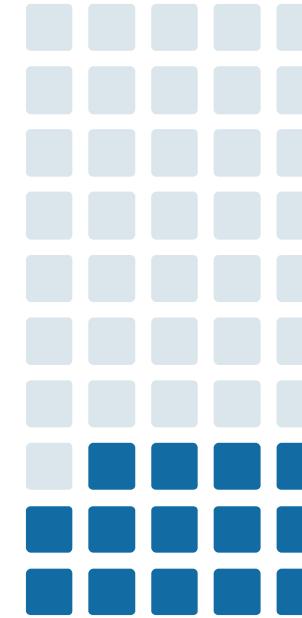
ASISTENTE

8



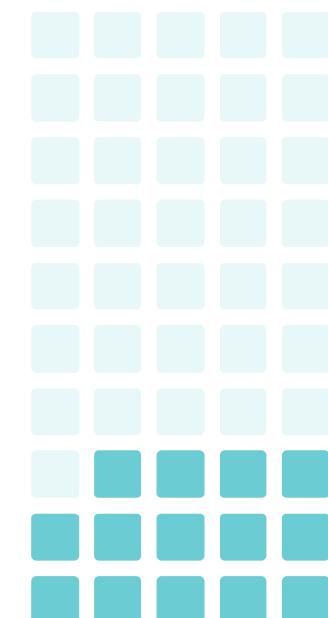
ASOCIADO

14



TITULAR

14





**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
UNIPAMPLONA • **2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ

# DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

## Facultad de Artes y Humanidades



63

24

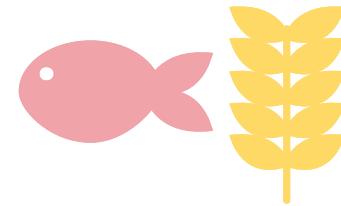
57

94



## Facultad de Ciencias Agrarias

## Facultad de Ciencias Básicas



29

## Facultad de Ciencias de la Educación



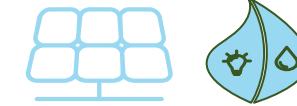
## Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



29

126

143



## Facultad de Ingenierías y Arquitectura

# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL

**MUJERES**

**276**



**HOMBRES**

**260**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL



PROFESIONAL

76



ESPECIALIZACIÓN

161



MAESTRÍA

254



DOCTORADO

45

# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL

**MUJERES**

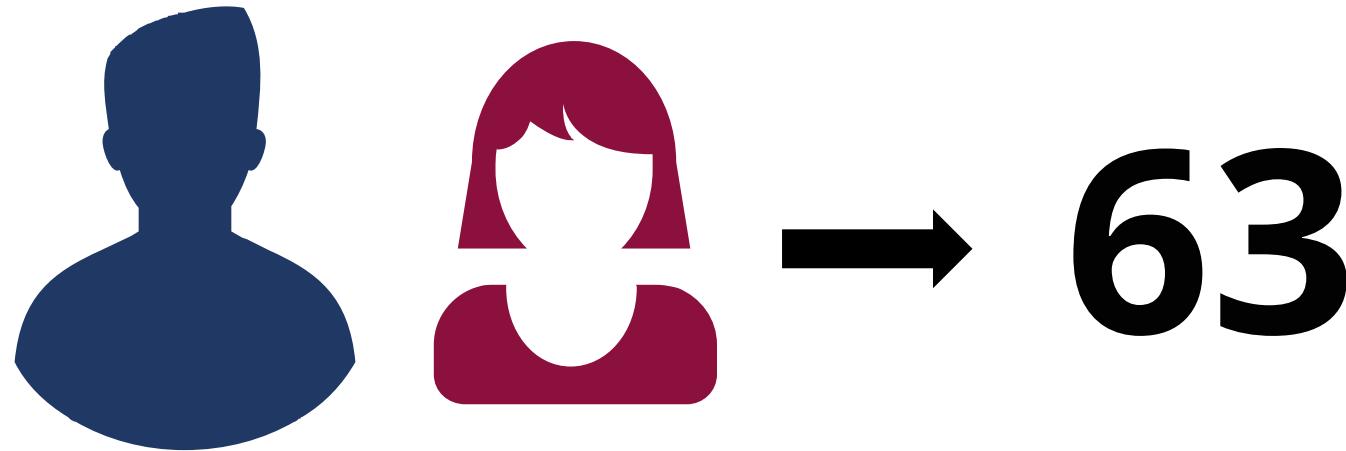
**276**



**HOMBRES**

**260**

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES

**MUJERES**

**26**



**HOMBRES**

**37**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES



**PROFESIONAL**

**4**



**ESPECIALIZACIÓN**

**28**



**MAESTRÍA**

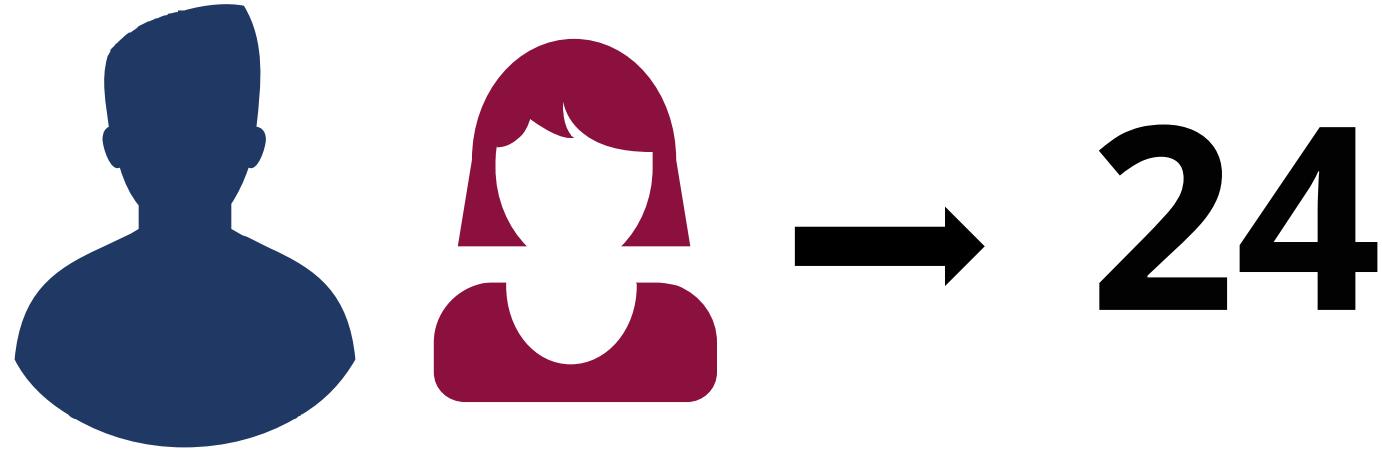
**28**



**DOCTORADO**

**3**

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

**MUJERES**

**13**



**HOMBRES**

**11**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD CIENCIAS AGRARIAS



PROFESIONAL

2



ESPECIALIZACIÓN

7



MAESTRÍA

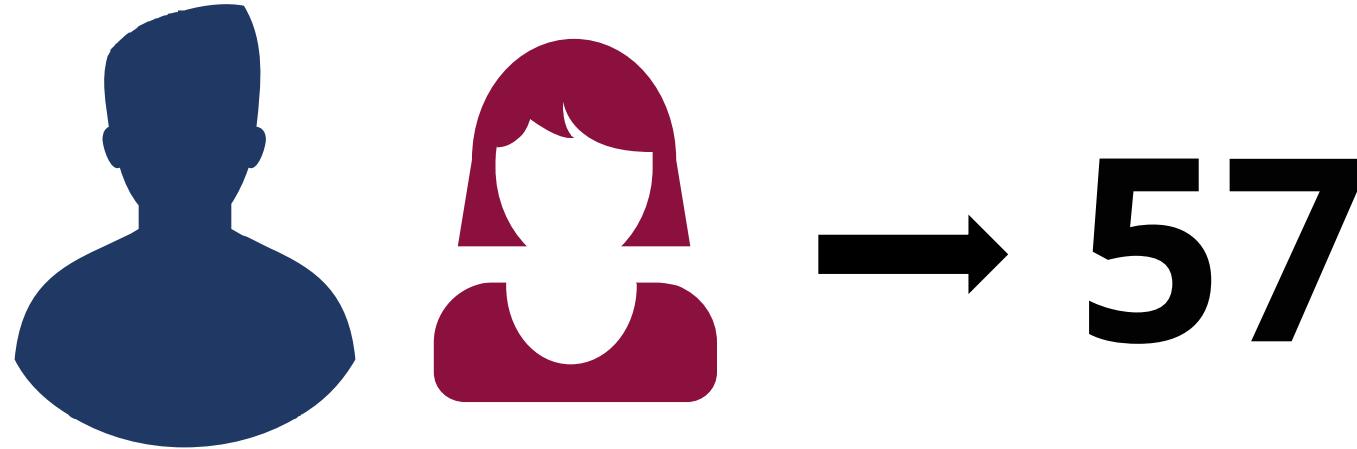
6



DOCTORADO

9

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

**MUJERES**

**23**



**HOMBRES**

**34**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD CIENCIAS BÁSICAS



PROFESIONAL

19



ESPECIALIZACIÓN

4



MAESTRÍA

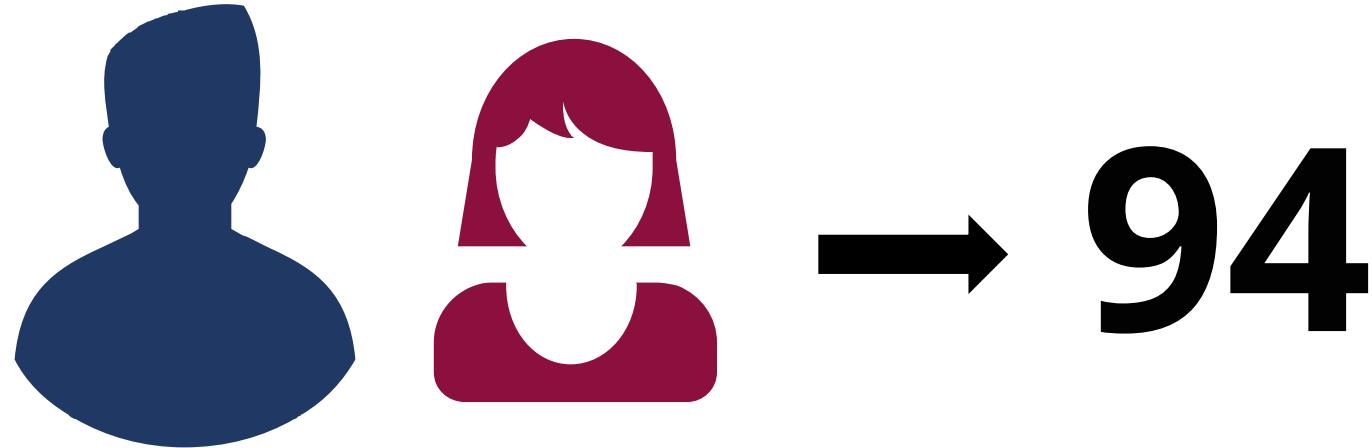
23



DOCTORADO

11

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**MUJERES**

**48**



**HOMBRES**

**46**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



PROFESIONAL

16



ESPECIALIZACIÓN

27



MAESTRÍA

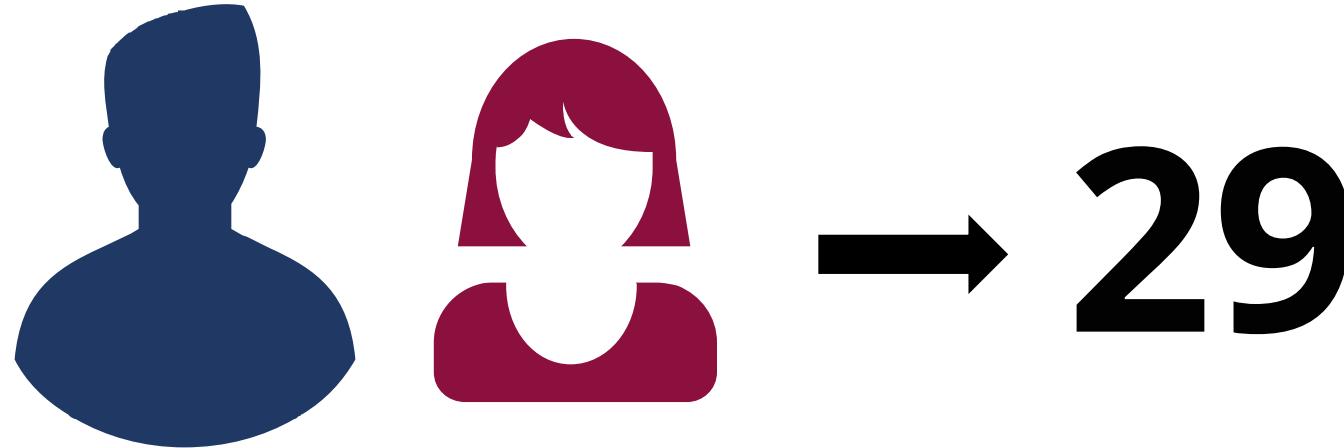
39



DOCTORADO

12

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**MUJERES**

20



**HOMBRES**

9

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



PROFESIONAL

3



ESPECIALIZACIÓN

4



MAESTRÍA

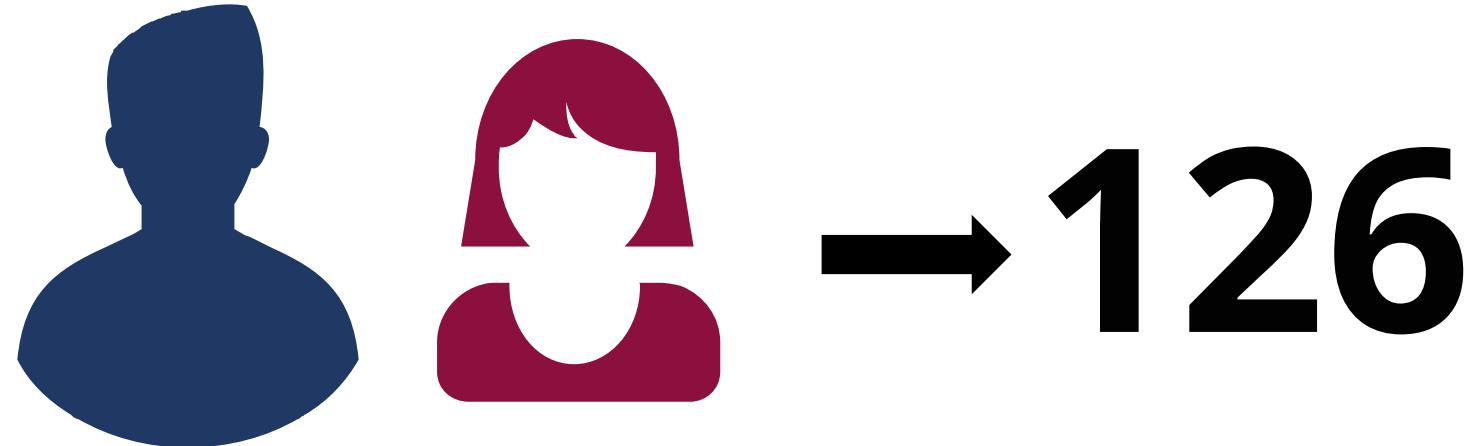
22



DOCTORADO

0

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA

**MUJERES**

**38**



**HOMBRES**

**88**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



PROFESIONAL

24



ESPECIALIZACIÓN

19



MAESTRÍA

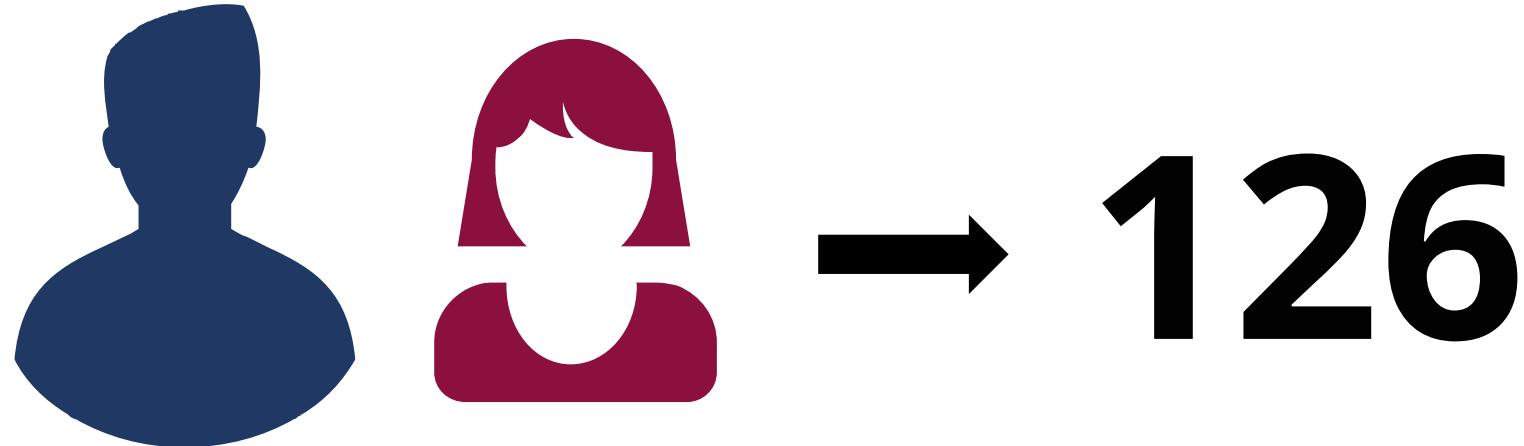
78



DOCTORADO

5

# TOTAL DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE SALUD



**MUJERES**

**38**



**HOMBRES**

**88**

# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE SALUD



PROFESIONAL

24



ESPECIALIZACIÓN

19



MAESTRÍA

78



DOCTORADO

5



**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
UNIPAMPLONA • **2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ

# DOCENTES HORA CATEDRA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

**105**

FACULTAD DE  
CIENCIAS  
AGRARIAS

**116**

FACULTAD DE  
CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN

**108**

FACULTAD DE  
INGENIERÍAS Y  
ARQUITECTURA

01

02

03

04

05

06

07

**36**

FACULTAD DE  
ARTES Y  
HUMANIDADES

**64**

FACULTAD DE  
CIENCIAS  
BÁSICAS

**27**

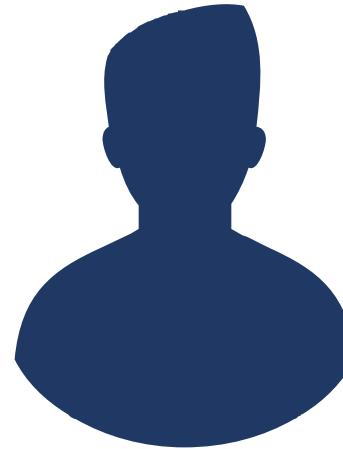
FACULTAD DE  
CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES

**274**

FACULTAD  
DE SALUD



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES



**105**

# GÉNERO DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE SALUD

**MUJERES**

**50**

**HOMBRES**

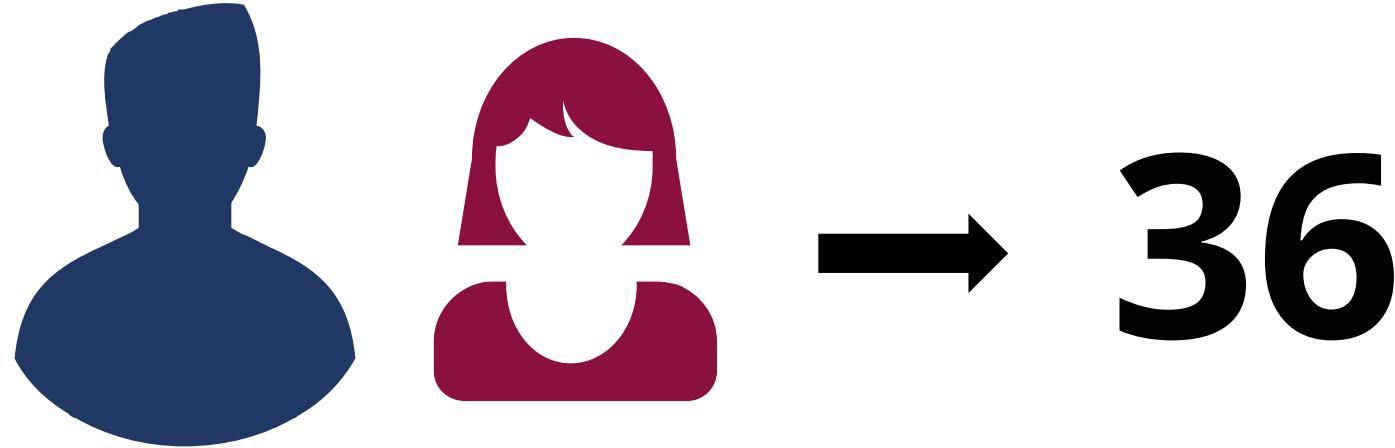
**55**



# ESCOLARIDAD DOCENTES TIEMPO COMPLETO OCASIONAL FACULTAD DE SALUD



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS



# GÉNERO DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS

**MUJERES**

**14**



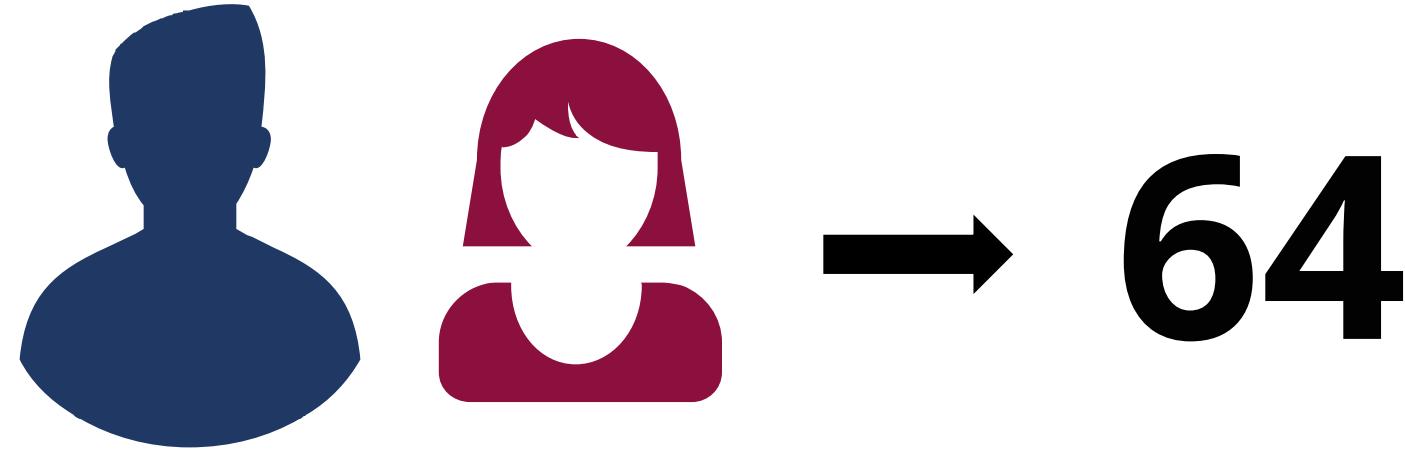
**HOMBRES**

**22**

# ESCOLARIDAD DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS



# GÉNERO DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS

**MUJERES**

**31**



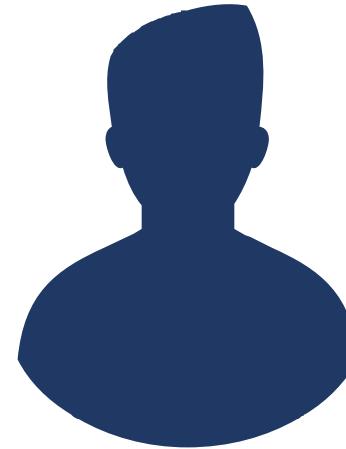
**HOMBRES**

**33**

# ESCOLARIDAD DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



**118**

**MUJERES**  
**62**

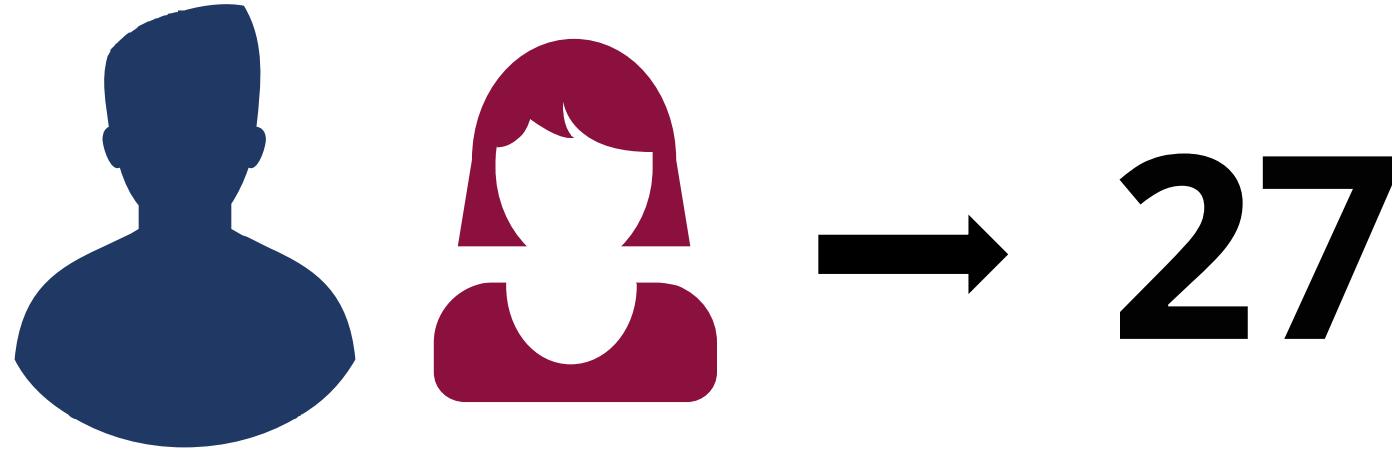
**HOMBRES**  
**56**



# ESCOLARIDAD HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# GÉNERO DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**MUJERES**

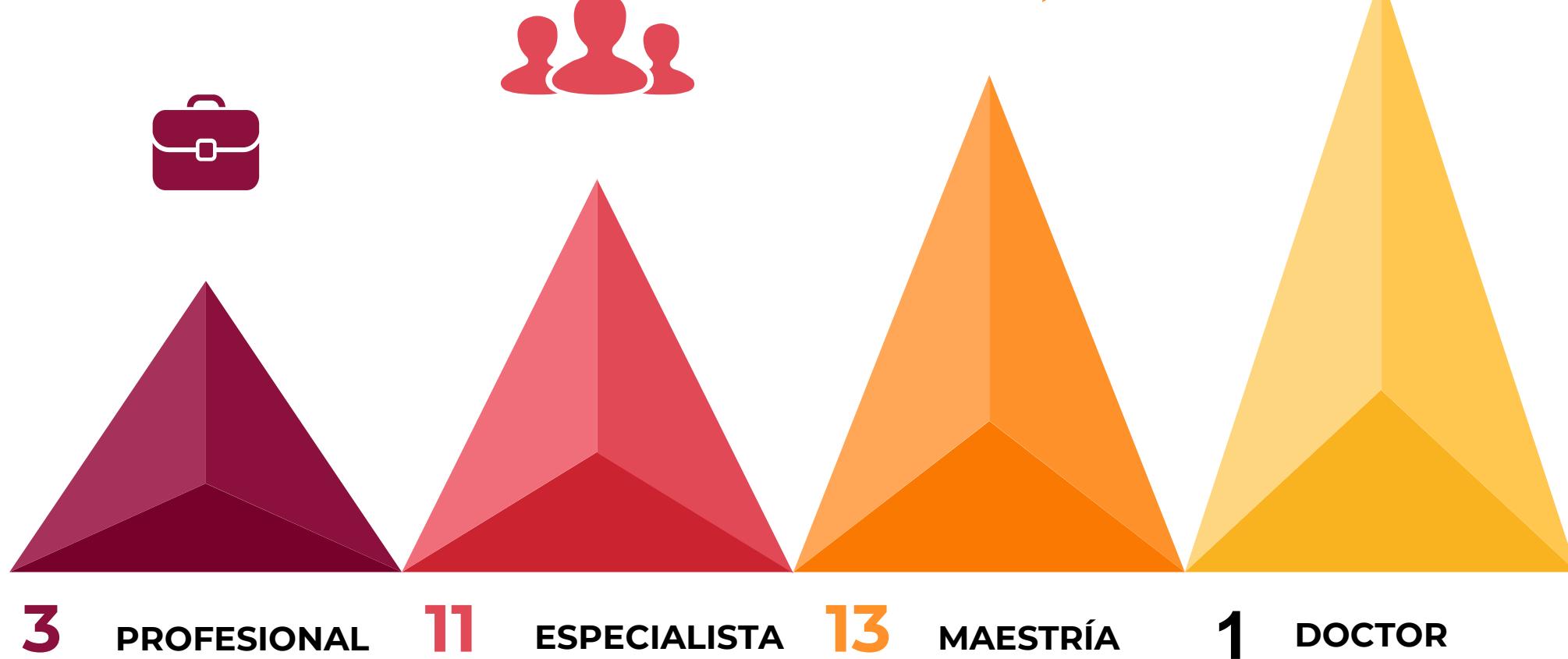
**21**



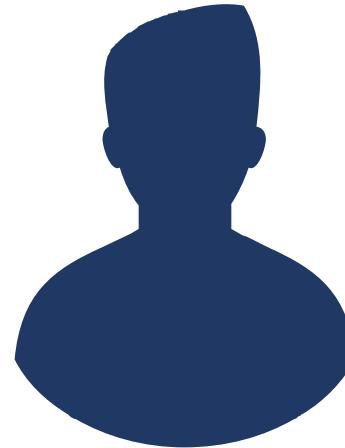
**HOMBRES**

**7**

# ESCOLARIDAD HORA CÁTEDRA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



**109**

**MUJERES**

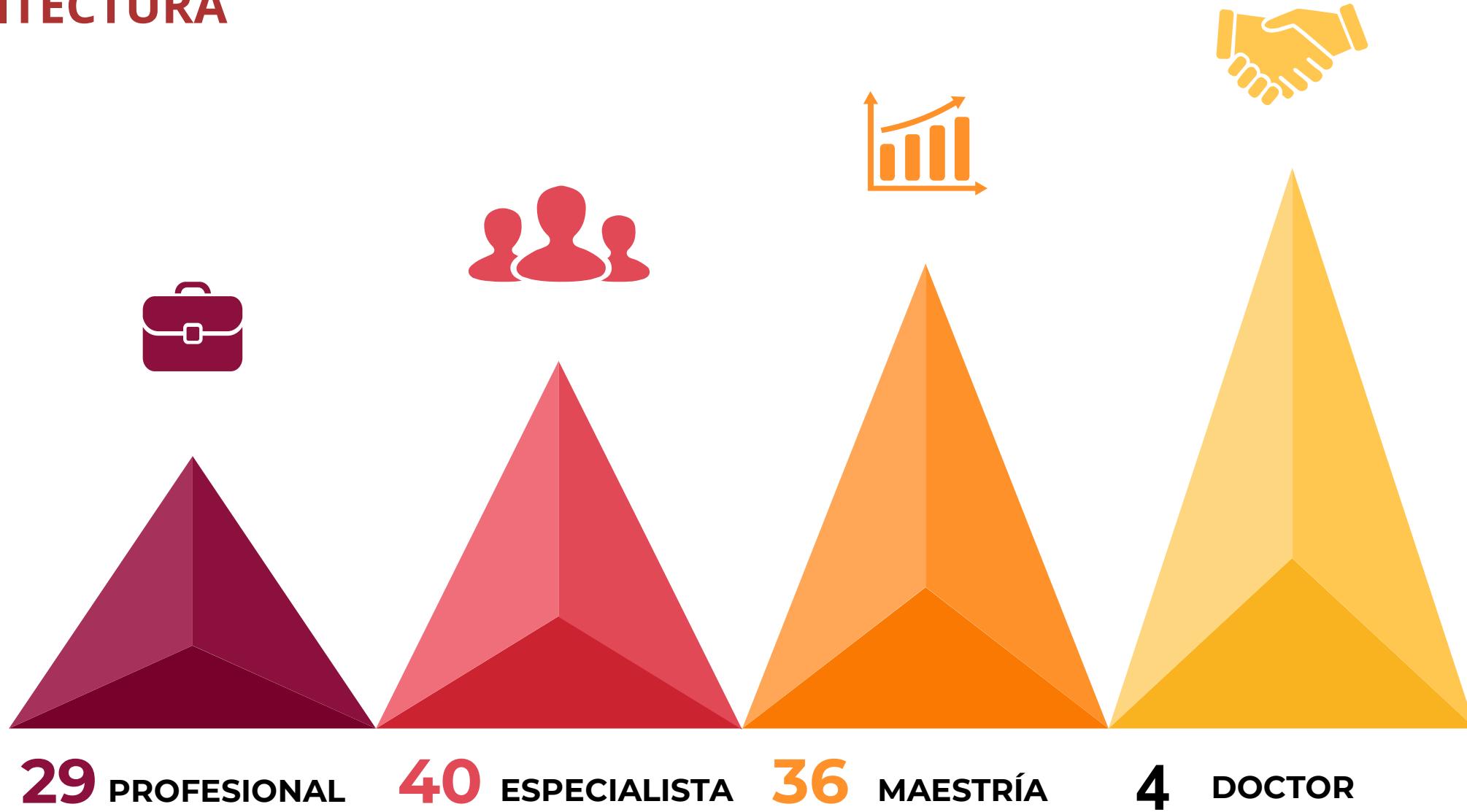
**43**



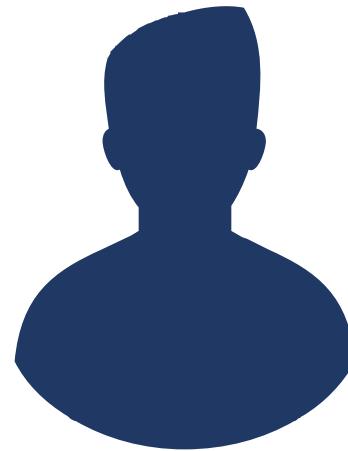
**HOMBRES**

**66**

# ESCOLARIDAD HORA CÁTEDRA FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA



# TOTAL DOCENTES HORA CÁTEDRA FACULTAD DE SALUD



**275**

**MUJERES**

**157**

**HOMBRES**

**118**



# ESCOLARIDAD HORA CÁTEDRA FACULTAD DE SALUD





**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
UNIPAMPLONA • **2023**  
DERECHOS HUMANOS Y PAZ



# ADMINISTRATIVOS

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

# Administrativos por Género

89



34%



173

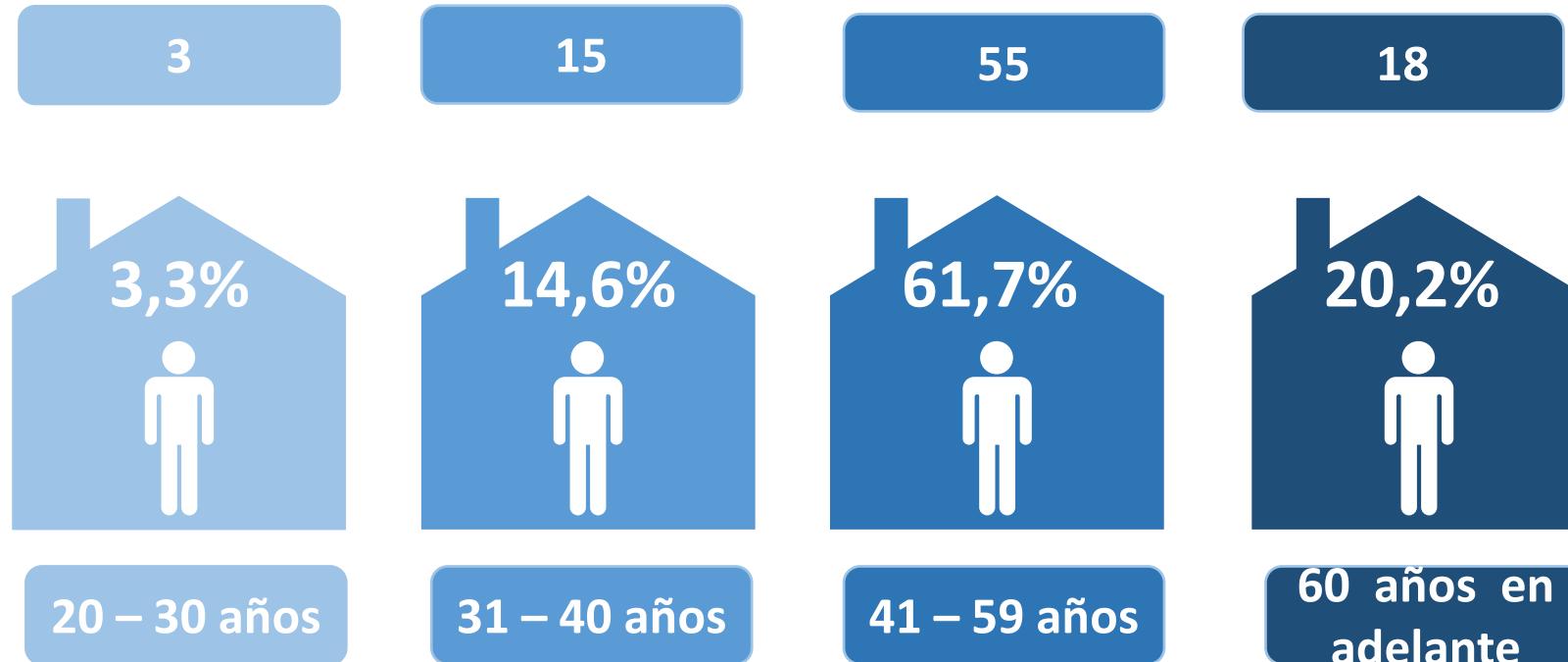


66%

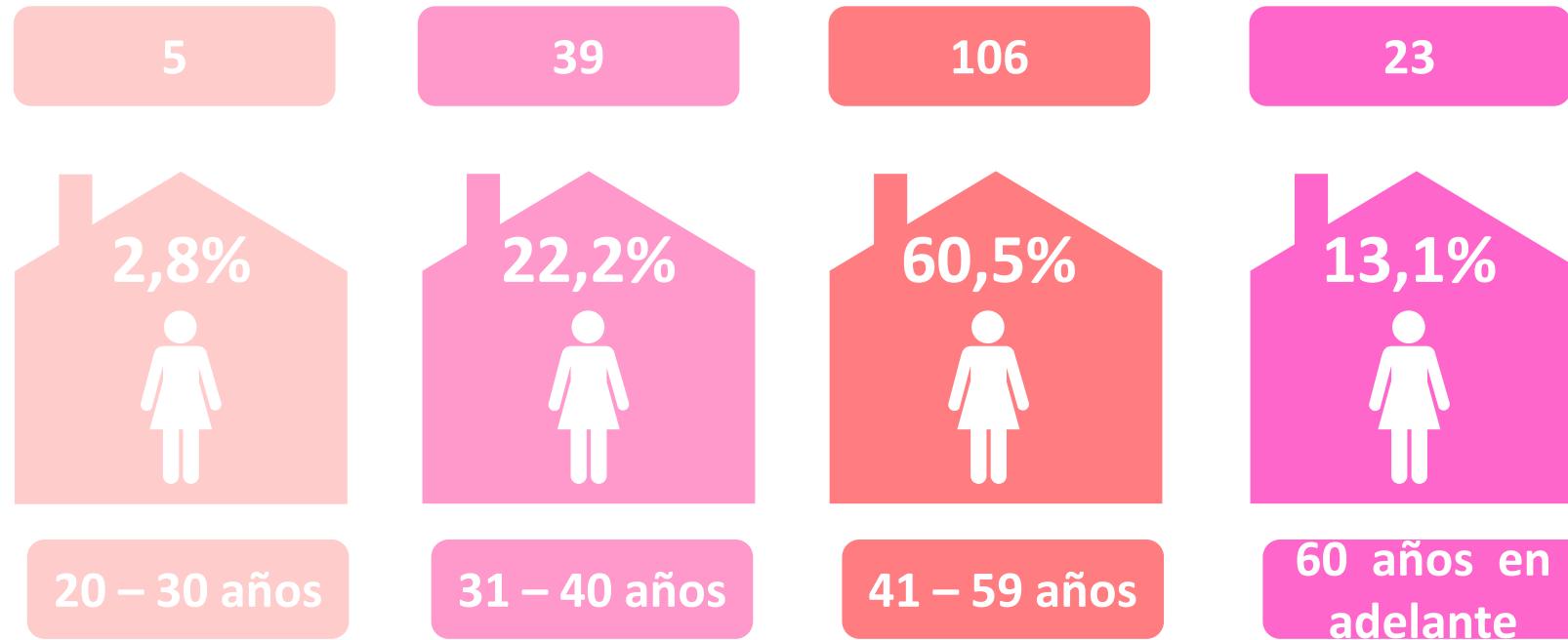
Total administrativos

262

# Edades Administrativos Hombres



# Edades Administrativos Mujeres



# Procedencia Administrativos Universidad de Pamplona

PROCEDENCIA	# ADMINISTRATIVOS
Área metropolitana de Cúcuta	217
Región Andina - No incluye N. de S.	15
Región Caribe	16
Región de la Orinoquía	3
Región Pacífica	11





## RENDICIÓN DE CUENTAS UNIPAMPLONA • 2023

DERECHOS HUMANOS Y PAZ



“

Formando líderes para la construcción  
de un nuevo país en paz



## **INFORME ESTADISTICO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF, RECIBIDAS DESDE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE, DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023.**

### **1. MEDIOS DE RECEPCIÓN POR LA CUAL SE INTERPUSIERON LAS PQRSDF**

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](mailto:atencionalciudadano@unipamplona.edu.co)

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

Módulo de atención PQRSDF,  
<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)

CANALES DE RECEPCION				
Tipo de PQRSD	Cantidad	Porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direcccionados a otras oficinas
CORREO	1620	30,6%	1113	507
CHAT	3121	58,9%	3121	0
MODULO PQRSDF	59	1,1%	21	38
TELÉFONO	494	9,3%	492	2
PRESENCIAL	3	0,1%	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>5297</b>	<b>100%</b>	<b>4750</b>	<b>547</b>

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



SC-CER06940

*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

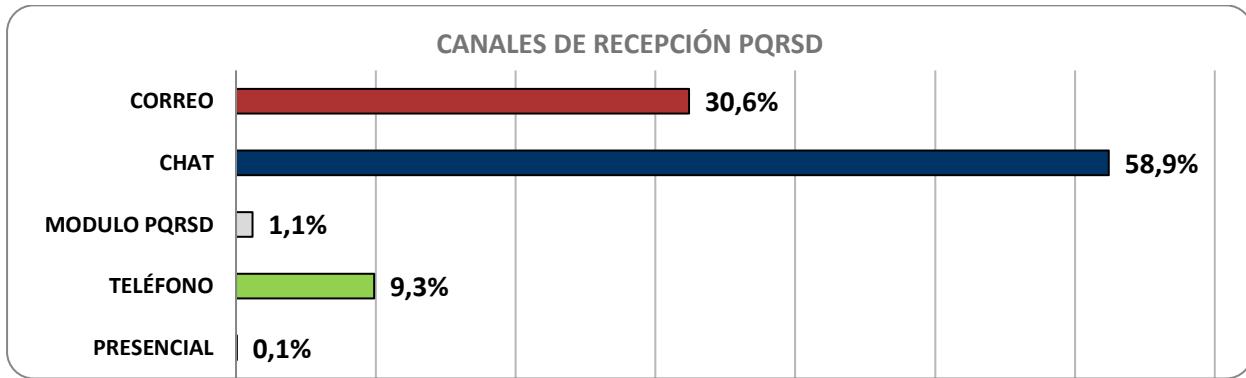


Ilustración 1 Canales de recepción por los cuales se tramitan las distintas peticiones PQRSD

Según lo anterior se evidencia que el canal de CHAT con un 58.9%, es el más utilizado por las partes Interesadas, seguido por el canal de atención de correo con 30.6%, 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 OACT	direccionados a otras oficinas
Académico	4255	80,3%	4016	239
Administrativo	476	9,0%	255	221
Financiero	562	10,6%	479	83
Disciplinario	2	0,0%	0	2
Calidad del servicio	2	0,0%	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5297</b>	<b>100%</b>	<b>4750</b>	<b>547</b>

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



SC-CER96940

*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



### TIPO DE ASUNTO EN CANALES DE RECEPCION GENERAL

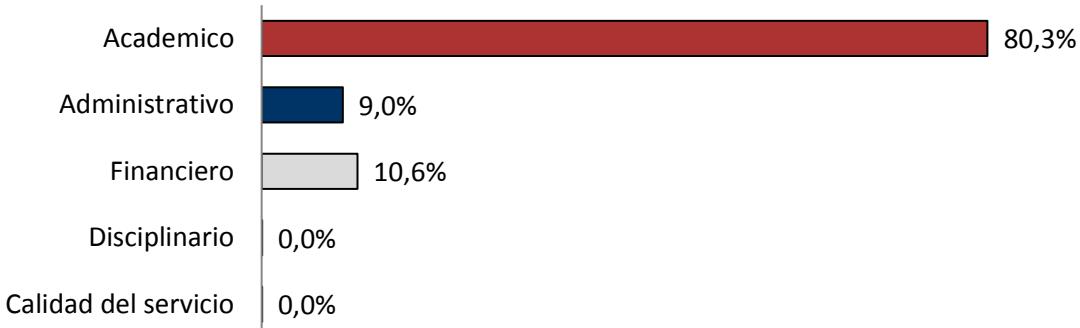


Ilustración 2 Clasificación por tipos de asunto recibidos a través de los distintos canales de Atención

Según lo anterior, se evidencia que los temas referentes al asunto académico con un 80.3% son los más representativos entre las partes interesadas, seguido de las de tipo financiero con 10.6% y con 9% los de tipo Administrativo.

### 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 2023 y que fueron atendidas.

PETICIONES MODULO PQRSD POR TIPO DE REQUERIMIENTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la oficina OACT	direccionalados a otras oficinas
Peticiones	41	69,5%	20	21
Quejas	9	15,3%	0	9
Reclamos	9	15,3%	1	8
Sugerencias	0	0,0%	0	0
Denuncias	0	0,0%	0	0
felicitaciones	0	0,0%	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

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



## PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTO

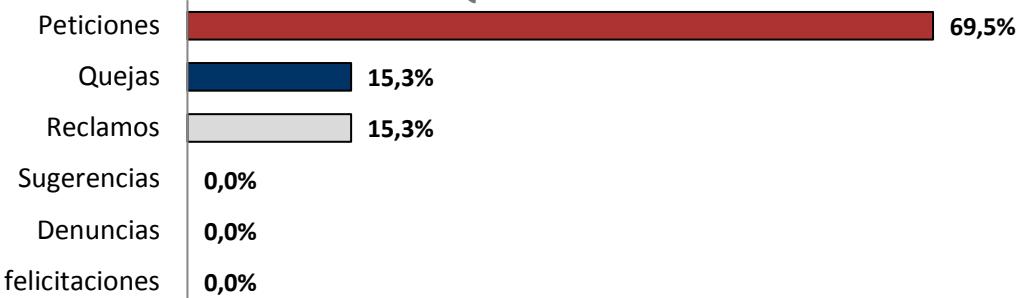


Ilustración 3 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDF por tipo de requerimiento

Se evidencia las Peticiones como las más Interpuestas a través de esta herramienta con un 69% seguido de quejas y reclamos con un 15,3%

### 3.1. TIPO DE ASUNTO

PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE ASUNTO				
PQRSD	Cantidad	porcentaje %	atendidos por la Oficina OACT	direccionalados a otras oficinas
Académico	34	57,6%	15	19
Administrativo	13	22,0%	3	10
Financiero	8	13,6%	3	5
Disciplinario	2	3,4%	0	2
Calidad del servicio	2	3,4%	0	2
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100%</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

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



## PETICIONES MODULO PQRSDF POR TIPO DE ASUNTO

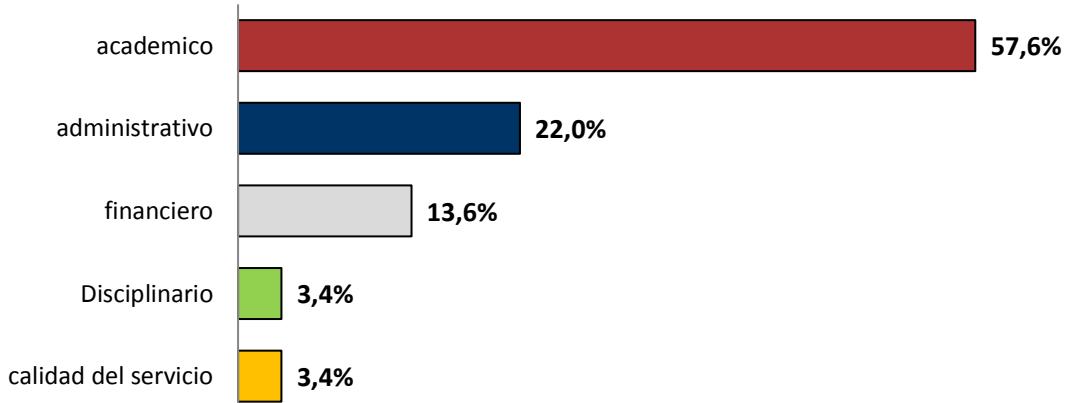


Ilustración 4 Clasificación de las peticiones hechas a través del Módulo PQRSDF por tipo de asunto

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

### 3.2. ESTADOS DE LAS PQRSDF

En la dependencia de Atención al Ciudadano para el periodo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2022 por intermedio de módulo de PQRSDF, se recibieron un total de 42 requerimientos de los cuales 41 fueron resueltas por las diferentes dependencias, y 1 se encuentran en trámite.

Tipo de PQRSDF	RESUELTA		NO TRAMITADAS	
	Cantidad	Porcentaje %	Cantidad	Porcentaje %
Peticiones	40	67,8%	0	0,0%
Quejas	8	13,6%	1	1,7%
Reclamos	9	15,3%	0	0,0%
Sugerencias	0	0,0%	0	0,0%
Denuncias	1	1,7%	0	0,0%
Felicitaciones	0	0,0%	0	0,0%
Total	58	98%	1	2%

Tabla 5 estados de las PQRSDF recibidas a través del módulo



## ESTADOS DE LAS PQRSD

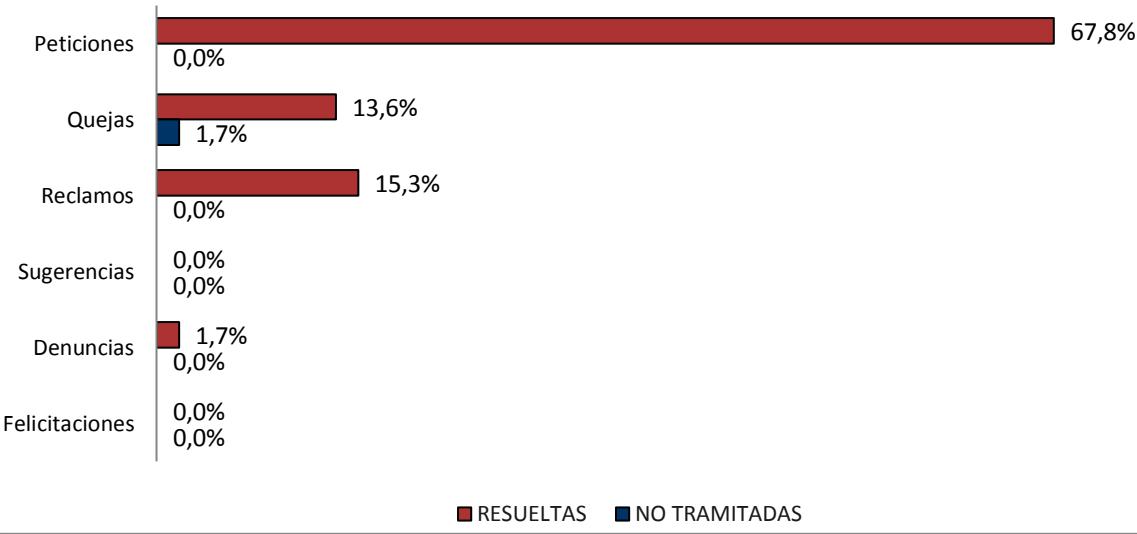


Ilustración 5 estados de las PQRSD recibidas a través del módulo Institucional.

### 3.3. CLASIFICACIÓN PQRSD REDIRECCIONADAS A LAS DEPENDENCIAS.

CLASIFICACION PQRSD INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS								
PROCESO	ESTADO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	RESUELTA	0	0	1	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	RESUELTA	19	0	1	0	1	0	21
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
CREAD CESAR	RESUELTA	0	0	0	0	0	0	0
	NO TRAMITADAS	0	1	0	0	0	0	1
CORD.ACADEMICA VILLA DEL ROSARIO	RESUELTA	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
DIVISIÓN ADM DE POSGRADOS	RESUELTA	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
VICERRECTORIA ADM. FINANCIERA	RESUELTA	4	1	2	0	0	0	7
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0



SC-CER96940

“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



DIRECCION DE INTERACCION SOCIAL	RESUELTA	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE PAGADURIA	RESUELTA	0	0	2	0	0		2
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
GESTION DE TALENTO HUMANO	RESUELTA	2	0	0	0	0	0	2
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	RESUELTA	0	1	0	0	0	0	1
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	RESUELTA	10	4	3	0	0	0	17
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	RESUELTA	3	0	0	0	0	0	3
	NO TRAMITADAS	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL								59

Tabla 6 Clasificación PQRSDF interpuestas por dependencias



SC-CER06940

**“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”**  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



## CLASIFICACION PQRSDF INTERPUESTAS POR DEPENDENCIAS

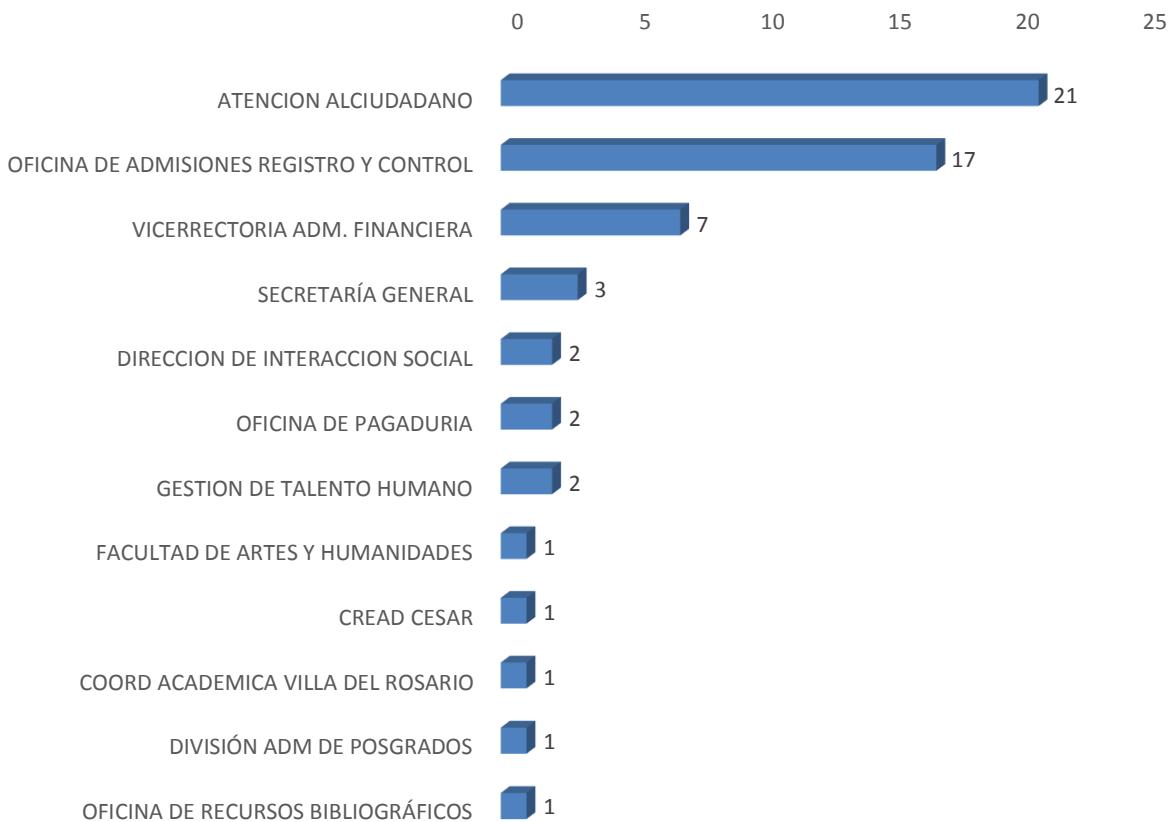


Ilustración 6 Clasificación de los requerimientos ingresados a través del módulo según la dependencia asignada.



**“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”**  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



### 3.4. RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF

#### RELACIÓN ASUNTOS EN REQUERIMIENTOS PQRSDF



Ilustración 7 relación asuntos allegados mediante el módulo PQRSDF por cantidad

### 3.5. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DEL PQRSDF

De un total de cincuenta y nueve (59) requerimientos PQRSDF, realizados a través del módulo Institucional, fueron tramitadas cincuenta y ocho (58) a la comunidad en general por las diferentes dependencias a las cuales fueron direccionadas. Y uno (1) se encuentra 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
C-0000	14/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>17/01/2023</u>	2
C-0001	15/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>17/01/2023</u>	2
D-0002	15/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>17/01/2023</u>	2
P-0003	17/01/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<u>27/01/2023</u>	8
C-0004	17/01/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<u>27/01/2023</u>	8
P-0005	17/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>18/01/2023</u>	1
E-0006	17/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>18/01/2023</u>	1
R-0007	18/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>18/01/2023</u>	1
P-0008	18/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>18/01/2023</u>	1
R-0009	18/01/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>09/02/2023</u>	16
R-0010	18/01/2023	Facultad de Artes y Humanidades	<u>08/02/2023</u>	15
Q-0011	18/01/2023	Coordinación Académica Villa del Rosario	<u>23/01/2023</u>	3
I-0012	25/01/2023	Secretaria General	<u>27/01/2023</u>	2
C-0013	25/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>25/01/2023</u>	1
P-0014	25/01/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>27/01/2023</u>	2
P-0015	30/01/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>31/01/2023</u>	1
P-0016	30/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>30/01/2023</u>	1
I-0017	31/01/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>01/02/2023</u>	1
C-0018	31/01/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>31/01/2023</u>	1
P-0019	03/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>07/02/2023</u>	2
C-0020	03/02/2023	Dirección de Interacción Social	<u>16/03/2022</u>	30
I-0021	03/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>09/02/2023</u>	4
R-0022	03/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>09/02/2023</u>	4
C-0023	03/02/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<u>09/02/2023</u>	4
Q-0024	03/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>07/02/2023</u>	2
R-0025	04/02/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	<u>09/02/2023</u>	4
R-0026	06/02/2023	Oficina de Pagaduría	<u>07/02/2023</u>	1
C-0027	07/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>07/02/2023</u>	1
P-0028	09/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>09/02/2023</u>	1
C-0029	09/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>09/02/2023</u>	1
Q-0030	09/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>10/02/2023</u>	1
C-0031	10/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	<u>10/02/2023</u>	1
Q-0032	13/02/2023	Posgrados	<u>06/03/2023</u>	15
Q-0033	15/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	<u>07/03/2023</u>	14
P-0034	15/02/2023	Oficina de Gestión del talento humano	<u>23/02/2023</u>	6



P-0035	18/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	20/02/2023	1
P-0036	18/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	24/02/2023	5
C-0037	20/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	20/02/2023	1
C-0038	21/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	21/02/2023	1
Q-0039	21/02/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10/03/2023	13
P-0040	20/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	21/02/2023	1
Q-0041	21/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	21/02/2023	1
I-0042	21/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	23/02/2023	2
R-0043	21/02/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	10/03/2023	13
P-0044	21/02/2023	Oficina de Registro y control Académico	22/02/2023	1
C-0045	22/02/2023	Oficina de Gestión del talento humano	22/02/2023	1
P-0046	23/02/2023	Dirección de Interacción Social	14/03/2023	13
I-0047	23/02/2023	Secretaría General	23/02/2023	1
R-0048	24/02/2023	Oficina de Pagaduría	06/03/2023	6
P-0049	24/02/2023	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14/03/2023	12
C-0050	27/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	27/02/2023	1
I-0051	28/02/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	01/03/2023	1
P-0052	01/03/2022	Oficina de Registro y control Académico	03/03/2023	2
C-0053	03/03/2023	Atención al Ciudadano y Transparencia	03/03/2023	1
P-0054	03/03/2023	Oficina de Registro y control Académico	06/03/2023	1
Q-0055	09/03/2023	CREAD Cesar	En traslado	
Q-0056	13/03/2023	Oficina de Recursos Bibliográficos	11/04/2023	15
R-0057	20/03/2023	Oficina de Registro y control Académico	30/03/2023	8
C-0058	21/03/2023	Secretaría General	22/03/2023	1

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.



SC-CER96940

*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)



### 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 2023. 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	262	Indicador tiempos de respuesta	4,4
total de solicitudes respondidas	59		

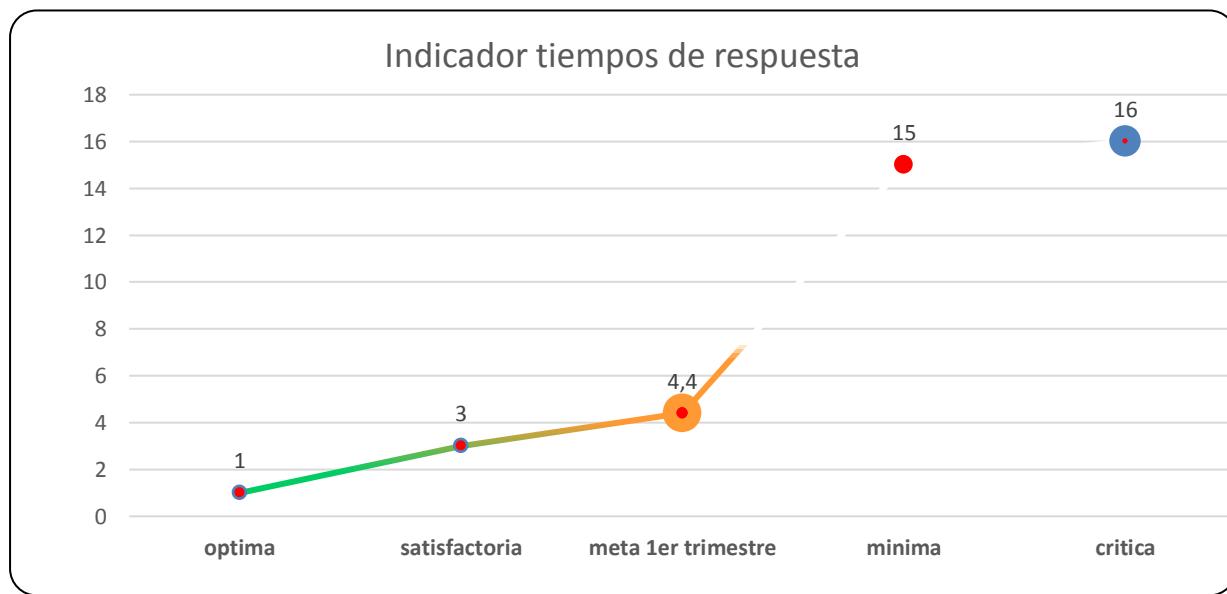


Ilustración 8 indicador tiempos de gestión en requerimientos respondidos.



### 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
Oficina de Registro y control Académico	Queja	Queja por atención prestada	2
Oficina de Registro y control Académico	Queja	Reiteración en certificado solicitado	1
Oficina de Registro y control Académico	Queja	solicitud en inconveniente matrícula académica - cambio en horarios	1
Coordinación Académica Villa del Rosario	Queja	Reiteración en certificado solicitado	1
CREAD Cesar	Queja	inconveniente en inscripción pruebas ECAES	1
Oficina de Recursos Bibliográficos	Queja	Queja a funcionario calidad del servicio	1
División Administrativa de Posgrados	Queja	inconveniente con matrícula financiera posgrado	1

Tabla 8 Clasificación quejas y reclamos módulo PQRSDF

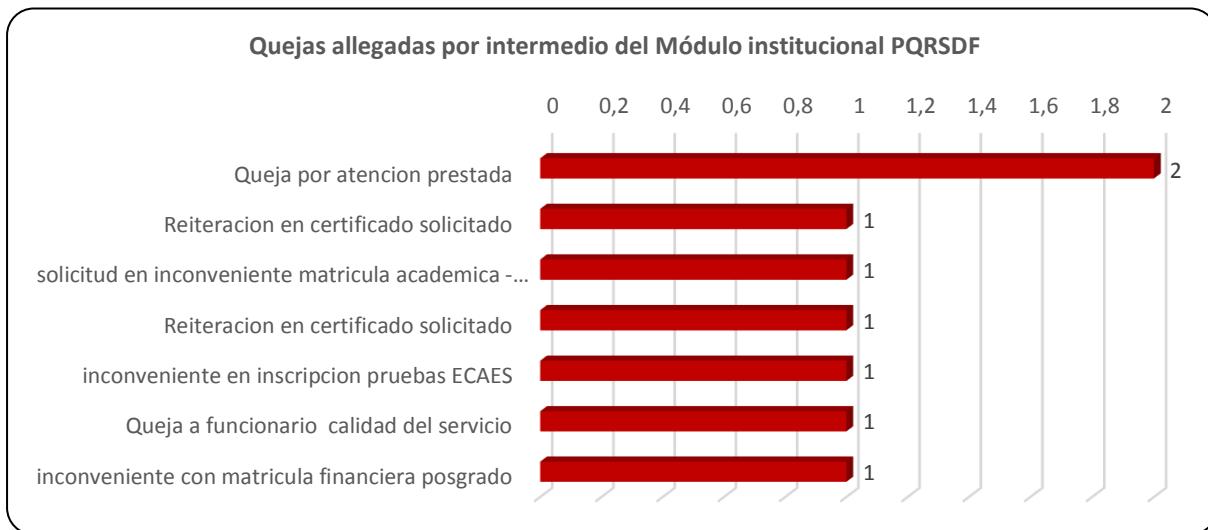


Ilustración 9 clasificación Quejas recepcionadas a través del módulo Institucional PQRSDF

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSDF, se allegaron (08) quejas, las cuales se encuentran en estado Resuelto 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
Oficina de Pagaduría	Reclamo	Solicitud en Reembolso / saldo a favor	2
Oficina de Registro y control Académico	Reclamo	Reiteración de solicitud en certificado	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Reclamo	reclamos en Matricula financiera / costos	2
Atención al Ciudadano y Transparencia	Reclamo	inconveniente en proceso de inscripción	1
Facultad de Artes y Humanidades	Reclamo	reitera solicitud en contenidos programáticos	1
Oficina de Registro y control Académico	Reclamo	reclamos en criterios de admisión	1
Vicerrectoría de Investigaciones	Reclamo	solicitud en pago por apoyo evaluación de libro	1

Tabla 9 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo Institucional PQRSDF

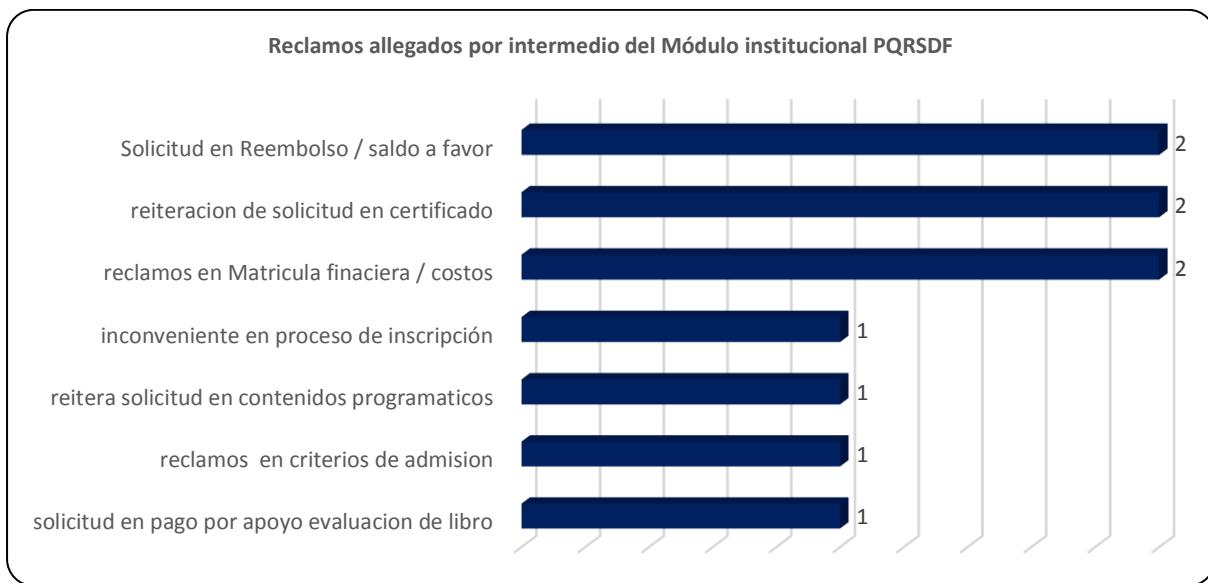


Ilustración 10 clasificación Reclamos recepcionados a través del módulo institucional PQRSDF, durante el segundo trimestre de 2022

A la fecha de elaboración de este informe y según se registra en el módulo Institucional PQRSDF, la recepción de (10) reclamos, los cuales encuentran en estado Resuelto por las dependencias a las cuales fueron asignados.



#### 4. SOLICITUDES TRASLADADAS A OTRAS INSTITUCIONES

Durante el primer trimestre del 2023, 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 2023, no se han presentado casos donde se haya negado el acceso a la información.

#### 6. CONCLUSION

Durante el primer trimestre de 2023, como resultado de la prestación del servicio de PQRSDF, en general se allegaron 5297 solicitudes, por lo cual se evidencia un alto grado de confianza en los servicios que presta la Institución.

Se observa que, de las 5297 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 2023, 5298 se encuentran en estados tramitados y respondidos, que equivale al 99.9%. Uno (1) se encuentra en proceso de trámite por la dependencia a la cual fue asignado.

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 2023.