



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

CORRESPONDENCIA VENTANILLA

Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
21	21	11	20	1	0	95%

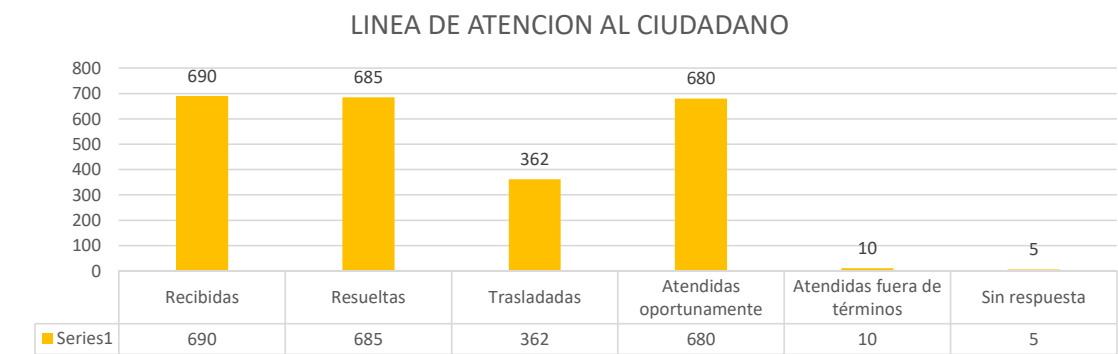


ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	10	6	21

Las PQRS recibidas durante el año 2021 que fueron tramitadas a través de la oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano y correspondencia por la ventanilla única en los meses de enero a agosto no se atendía al público, como lo establece la Universidad Popular del Cesar mediante resolución No 0608 del 16 de marzo del 2020, en donde se adoptó medida temporales y excepcionales de carácter preventivo, para la contención del COVID 19, mediante la RESOLUCIÓN No. 1725 DEL 14 DE SEPTIEMBRE DEL 2021, EMANADA DE LA RECTORIA DE LA UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR, "POR LA CUAL SE ORDENA UNA MEDIDA ADMINISTRATIVA" en donde se establece el retorno presencial de las actividades laborales administrativas en la Universidad Popular del Cesar, de manera presencia, gradual y conalternancia a partir del 20 de septiembre de 2021.

Línea Atención al Ciudadano

Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
690	685	362	680	10	5	99%

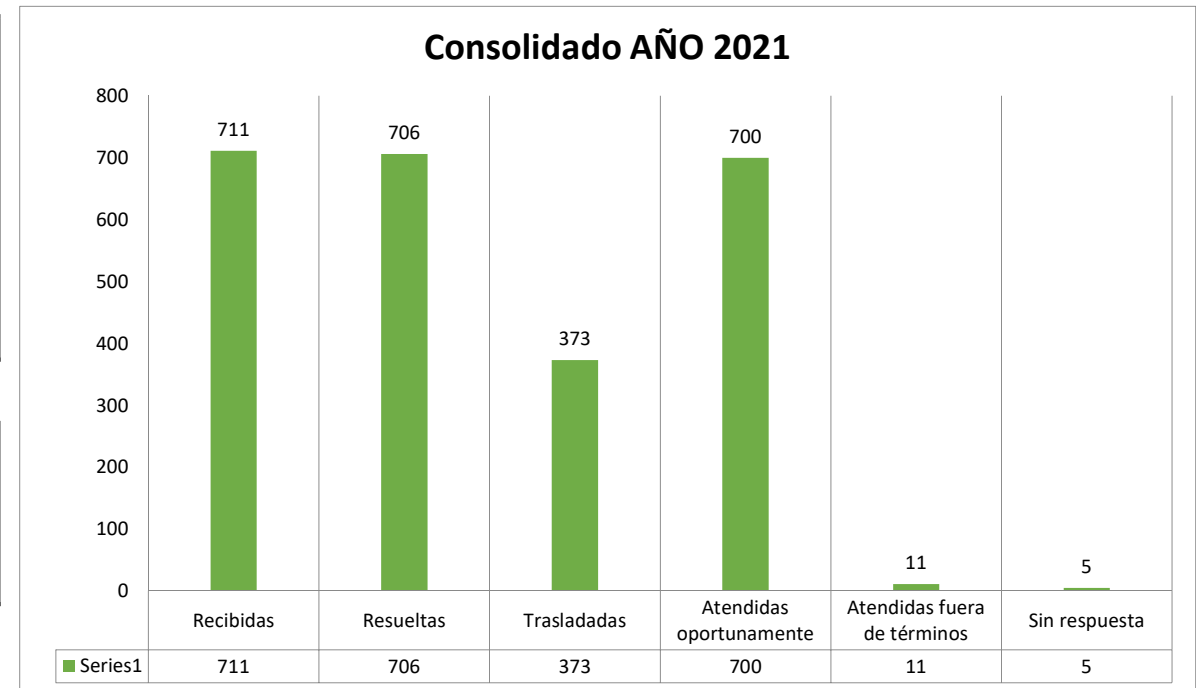


ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
81	71	102	38	35	45	96	62	59	40	35	26	690

Durante el año 2021, fueron atendidas 690 solicitudes a través de las líneas de Atención al Ciudadano (Correo, aplicativo orfeo), relacionadas con verificación de título, preuniversitario, inscripciones, matrícula financiera, matrícula cero, beca fedescesar, , atendidas oportunamente lo cual dio un porcentaje del 100%.

Consolidado AÑO 2021						
Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
711	706	373	700	11	5	98%

EN EL AÑO 2021 TUVO UN CONSOLIDADO SATISFACTORIO LO CUAL NOS DIO UN PORCENTAJE DE UN 98% DE CUMPLIMIENTO.



ACCIONES DE MEJORA

Teniendo en cuenta la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO, como acciones de mejora se viene trabajando en la actualización para optimizar los procesos y desarrollar de manera mas ágil los informes de PQRS, para lo cual se solicito realizar los siguientes cambios en las estadísticas.

*ESTADÍSTICA DE RADICADOS DE PQRSyD POR TIPO USUARIO: Este reporte muestra los radicados de PQRs según el tipo de usuario seleccionado. (columnas Número Radicado, Asunto, Fecha Radicación, Dependencia Radicó, Usuario Radicó, Tipo Usuario, Tipo Documental)

*ESTADÍSTICA GENERAL DE RADICADOS DE ENTRADA y PQRSyD POR TIEMPOS TRANSCURRIDOS: Este reporte muestra los tiempos transcurridos para las PQRSD y ENTRADA en relación con las fechas (fecha de radicado, fecha de respuesta, fecha de vencimiento, dias transcurridos entre las fechas). Fecha Recibo Remitente es la fecha oficial en la que se da respuesta, si no se ha cargado aparece sin respuesta (columnas Tipo Documental, Radicado, Remitente/Destinatario, Respuesta, Dependencia Actual, Dependencia Responsable Medio Recepción, Fecha Radicación, Fecha Recibo Remitente, Fecha Vencimiento Días, Promedio de Respuesta, Días Antes Vencimiento, Días de Respuesta Normativo, Estado)

*ESTADÍSTICA DE RADICADOS DE PQRSyD POR ESTADOS: Este reporte muestra los radicados de PQRSyD que se encuentran en cada uno de los estados (Asignadas, En tramite, Con Respuesta, Vencidas, Archivadas). Para consultar las Archivadas se debe consultar por la dependencia 999-Dependencia Administración de Archivo (columnas Dependencia Radicó, Usuario Radicó, Tipo Documental, Cantidad, Estado)

*ESTADÍSTICA DE RADICADOS DE PQRSyD POR TIEMPO DE RESPUESTAS EN CADA DEPENDENCIA: Este reporte muestra los tiempos de respuesta asociados a las PQRSD por cada dependencia. Este reporte es con base a la fecha de respuesta del radicado. (columnas Dependencia Actual, 0-7 Días, 8-15 Días, 16-30 Días, Más de 30 Días, Total)