



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

CONSOLIDADO DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2022

CORRESPONDENCIA VENTANILLA

Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
127	125	17	125	2	0	98%

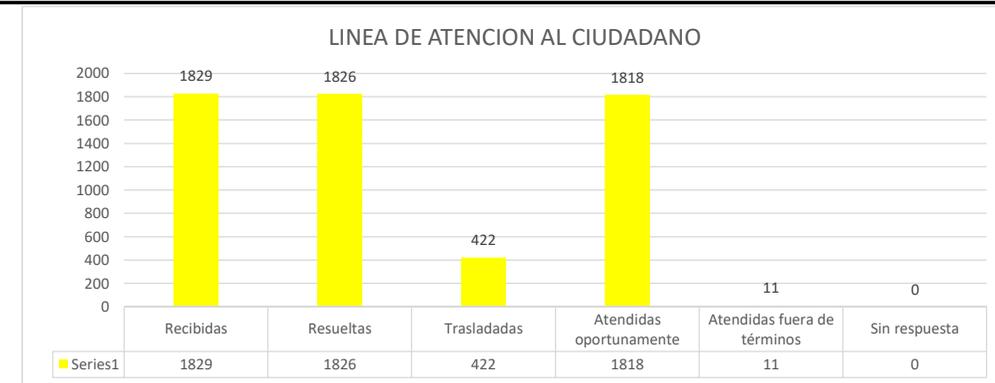


ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
11	8	6	3	10	9	35	12	14	6	6	7	127

Las PQRSDf recibidas durante el año 2022 que fueron tramitadas a través de la oficina de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano, por la ventanilla única corresponde a un total de 127 PQRSDf distribuidas así: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, comunicaciones, felicitación, denuncias y sugerencia.

Línea Atención al Ciudadano

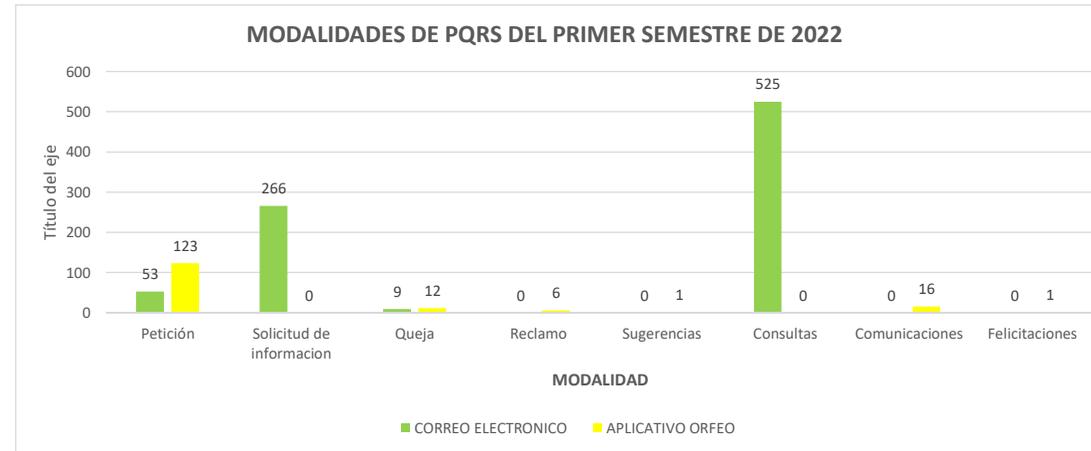
Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
1829	1826	422	1818	11	0	99%



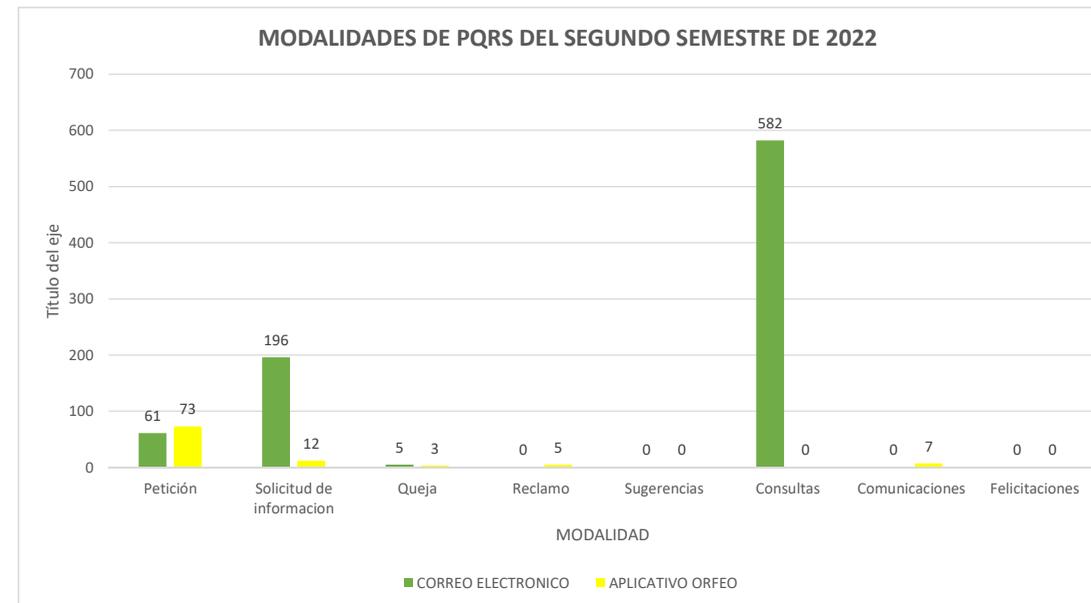
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	total
239	192	174	62	189	172	125	138	131	148	134	125	1829

Durante el año 2022, fueron atendidas 1829 solicitudes a través de las líneas de Atención al Ciudadano (Correo, aplicativo orfeo), relacionadas con pagos moratorios a docentes, verificación de título, preuniversitario, inscripciones, matrícula financiera, matrícula cero, beca fedcesesar, Generación E, atendidas oportunamente lo cual dio un porcentaje del 99%.

MODALIDADES DE PQRS DEL PRIMER SEMESTRE DE 2022		
MODALIDAD	CORREO ELECTRONICO	APLICATIVO ORFEO
Petición	53	123
Solicitud de informacion	266	0
Queja	9	12
Reclamo	0	6
Sugerencias	0	1
Consultas	525	0
Comunicaciones	0	16
Felicitaciones	0	1



MODALIDADES DE PQRS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022		
MODALIDAD	CORREO ELECTRONICO	APLICATIVO ORFEO
Petición	61	73
Solicitud de informacion	196	12
Queja	5	3
Reclamo	0	5
Sugerencias	0	0
Consultas	582	0
Comunicaciones	0	7
Felicitaciones	0	0



Para el primer semestre de 2022 por los canales de atención por el cual se recepcionaron mayor número de solicitudes fue a través del correo electrónico, la recepción de peticiones y quejas a través del aplicativo Orfeo. En el segundo semestre por el canal de correo electrónico se recepcionaron el mayor número de consultas, disminuyó el ingreso de PQRS por el Sistema de Gestión Documental, teniendo en cuenta que se presentaron fallas en la radicación web del aplicativo Orfeo.

CONSOLIDADO AÑO 2022						
Recibidas	Resueltas	Trasladadas	Atendidas oportunamente	Atendidas fuera de términos	Sin respuesta	% de cumplimiento
1956	1951	439	1943	13	0	99%

EN EL AÑO 2022 TUVO UN CONSOLIDADO SATISFACTORIO LO CUAL NOS DIO UN PORCENTAJE DE UN 99% DE CUMPLIMIENTO.

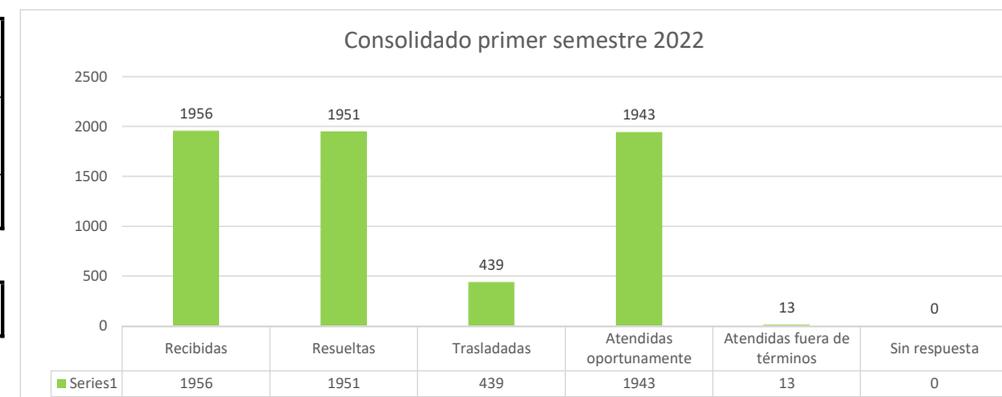


UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

CONSOLIDADO AÑO 2022

Tipo de Acción por Ventanilla - APLICATIVO ORFEO		
Petición	310	Durante el año 2022 se recibieron 310 peticiones relacionadas con matrícula cero, generación E, pagos de matrículas financiera, comité de admisiones.etc
Solicitud de informacion	474	Durante el 2022 se recibieron 474 solicitudes de información relacionadas con verificación de título, inscripciones pregrado y postgrado, vortal, horarios entre otros.
Queja	29	Durante el año 2022 se recibieron 29 quejas relacionadas con devolución de pago
Reclamo	11	Durante el primer semestre del 2022 se recibió 6 reclamos y 5 en el segundos semestre de 2022,
Sugerencias	1	Durante el primer semestre del 2022 se recibió una sugerencia
Consultas	1107	Durante el año de 2022 fueron atendidas 1107 solicitudes a través de la línea de Atención al Ciudadano relacionadas con beca fedescesar, nuevos admitidos, certificaciones, inscripciones solicitudes por el aplicativo Orfeo y solicitudes a través del correo institucional.
Comunicaciones	23	Durante el año del 2022 se recibieron 23 comunicaciones
Felicitaciones	1	Durante el primer semestre del 2022 se recibió 1 felicitación.



TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Petición	38	19	26	31	29	33	48	23	27	18	9	9	310
Solicitud de informacion	35	45	28	46	54	58	5	4	44	43	51	61	474
Queja	4	0	5	5	4	3	1	1	3	1	1	1	29
Reclamo	0	0	4	1	0	1	2	2	1	0	0	0	11
Sugerencias	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consultas	53	64	92	101	96	119	97	102	96	105	92	90	1107
Comunicaciones	8	5	1	0	2	0	3	3	1	0	0	0	23
Felicitaciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

1956