

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12
		VERSIÓN: 1
	INFORME EJECUTIVO	PÁG: 1 de 7
		FECHA: 11/12/2009

Componente: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
Elemento: SEGUIMIENTO
Formato: INFORME DE SEGUIMIENTO
PERIODO: CONSOLIDADO DEL 2021

(1) NOMBRE DE LA ENTIDAD: Universidad Popular del Cesar	(4) FECHA DE ELABORACION NOVIEMBRE – 3- 2022
(2) AREA DE AUDITORIA: Grupo de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS CONSOLIDADO VIGENCIA 2021, de la Universidad Popular del Cesar.	
(3) DIRECTIVO RESPONSABLE: Jefe de Grupo de Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano y la Oficina Secretaria General	(5) DESTINATARIO Rector, Miembros del Comité de Coordinación de Control Interno.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

(1). OBJETIVO:

Verificar el seguimiento y análisis de los resultados obtenidos de las **PQRC** radicadas en la vigencia 2021 que realiza la Oficina de Grupo Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano, a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas.

(3). ALCANCE: Abarca el trámite de **PQRC** de la vigencia 2021, por la Oficina de Grupo Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano,

(4). METODOLOGIA:

La Oficina de Control Interno aplica los procedimientos establecidos en la Guía de auditoria para entidades públicas del DAFP.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12
		VERSIÓN: 1
	INFORME EJECUTIVO	PÁG: 2 de 7
		FECHA: 11/12/2009

DESARROLLO DEL INFORME

La Universidad Popular del Cesar por medio de la Oficina de Grupo Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474-2011-Estatuto Anticorrupción, en el que se establece que, en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad;

La Oficina de Grupo Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano, realiza el Informe de seguimiento de las **PQRC**, registradas en el aplicativo ORFEO correspondiente al año 2021, tramitadas de conformidad con la ley 1755 de 2015, Resolución 754 del 08 de abril de 2016 y Resolución 562 del 20 de marzo de 2018.

Los diferentes grupos de interés presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas a través de los Canales de Comunicación como son:

Línea Gratuita Numero -018000400380

Línea Fija Numero – 6055841000

Sección de Atención al Ciudadano por Ventanilla Sede Hurtado

Correos electrónicos atención al ciudadano pgqs@unicesar.edu.co

Documentación Física sección de Correspondencia y Archivo- Sede Hurtado.

Portal web- Formulario Orfeo

Debido a la emergencia sanitaria, la Universidad Popular del Cesar emitió la Resolución Resolución N°0608 del 16 de marzo del 2020, no hubo atención al público y mediante la Resolución N° 1725 del 14 de septiembre del 2021, se estableció el retorno presencial de las actividades en la Universidad Popular del Cesar.

Sin embargo, durante la vigencia 2021, la Entidad estableció el trabajo remoto con el fin de minimizar o reducir la atención presencial en las instalaciones de la Universidad.



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12

VERSIÓN: 1

INFORME EJECUTIVO

PÁG: 3 de 7

FECHA: 11/12/2009

1. CONSOLIDADO DE LAS PQRC DEL AÑO 2021

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

Las **PQRC** recibidas en el 2021, fueron 711 de las cuales, 373 fueron trasladadas a las diferentes dependencias de la Institución para el debido tramite, la más relevante es financiera, donde se reasigno el 24% de las **PQRC** sobre reembolsos de dinero, matricula cero, Icetex, Fedescesar, Acuerdo 010 entre otros, seguidos por Registro y control donde se atendieron **PQRC** sobre certificaciones, adiciones e inscripciones.

En el siguiente cuadro se muestran las 373 **PQRC** que fueron trasladadas y que tuvieron mayor solicitud por dependencia, así:



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12

VERSIÓN: 1

INFORME EJECUTIVO

PÁG: 4 de 7

FECHA: 11/12/2009

2. LAS PQRC TRASLADADAS A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS FUERON LAS SIGUIENTES:



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

TRASLADADAS AÑO 2021

DEPENDENCIAS	SOLICITUDES	PORCENTAJES
OFICINA REGISTRO Y CONTROL	78	21%
OFICINA FINANCIERA	89	24%
OFICINA SECRETARIA GENERAL	35	9%
OFICINA RECURSOS HUMANO	35	9%
OFICINA DE SISTEMA	16	4%
OFICINA DE TESORERÍA	35	9%
FACULTAD DE EDUCACIÓN	12	3%
FACULTAD DE FACE	10	3%
FACULTAD CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES	19	5%
OFICINA BIENESTAR INSTITUCIONAL	21	6%
PREUNIVERSITARIO	18	5%
OFICINA POSGRADO	5	1%
TOTAL	373	100%

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12
		VERSIÓN: 1
	INFORME EJECUTIVO	PÁG: 5 de 7
		FECHA: 11/12/2009

2.1 DEPENDENCIAS MÁS REQUERIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2021

		
UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR		
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS		
AÑO 2021		
DEPENDENCIAS	SOLICITUDES	PORCENTAJES
OFICINA REGISTRO Y CONTROL	78	21%
OFICINA FINANCIERA	89	24%
OFICINA SECRETARIA GENERAL	35	9%
OFICINA RECURSOS HUMANO	35	9%
OFICINA DE TESORERÍA	35	9%
OFICINA BIENESTAR INSTITUCIONAL	21	6%



UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12

VERSIÓN: 1

INFORME EJECUTIVO

PÁG: 6 de 7

FECHA: 11/12/2009

3. TIPO DE ACCIÓN: durante la vigencia 2021, la Universidad Popular del Cesar, por sus diferentes medios de comunicación y a través de la Oficina de Grupo Gestión Documental, Correspondencia y Atención al Ciudadano, recibió y tramitó, las siguientes solicitudes:

Petición	243	Durante el año 2021 se recibieron peticiones relacionadas con derechos de petición, solicitudes, inscripciones, pagos de matrículas financiera, etc.
Solicitud de Información	102	Durante el 2021 se recibieron solicitudes de información
Queja	38	Durante el año 2021 se recibieron quejas.
Reclamo	60	Durante el año 2021 se recibieron reclamo
Sugerencias	2	Durante el año 2021 se presentaron sugerencia.
Consultas	266	Durante el año de 2021 fueron atendidas 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.

	UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR	CÓDIGO: 102-180-MAN18-FOR12
		VERSIÓN: 1
	INFORME EJECUTIVO	PÁG: 7 de 7
		FECHA: 11/12/2009

CONCLUSIÓN:

La Universidad Popular del Cesar, muy a pesar a la situación de pandemia por lo que atravesó el país continuó prestando la atención al público de manera remota, durante la vigencia 2021, dando tramite a las solicitudes de los diferentes sectores y comunidad universitaria.

RECOMENDACIONES:

Que se active la línea gratuita N°018000400382, toda vez que es muy importante para los usuarios y se le debe dar la importancia necesaria para su continuidad.

Que se cumpla el procedimiento para la apertura de los Buzones de Sugerencias establecido en la en el capítulo XIII de la Resolución 754 del 08 de abril de 2016.

Con la relación a las Quejas y Reclamo, que se dé cumplimiento a lo establecido en el capítulo XI de la Resolución N° 754 de fecha 08 abril de 2016.



GLADYS FLOREZ GOMEZ

Jefe Oficina de Coordinación de Control Interno



MILENA ROSA CASTILLA HERNANDEZ

Contratista de Apoyo