



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F**

Código: SGC-FR-12

Página: 1 de 8

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

Fecha de Elaboración: 01 de abril de 2016

Periodo de Observación: enero 15 a Marzo 31 de 2016

La Universidad de Nariño, responde a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 (Julio 12), por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, por lo anterior y con el propósito de que cualquier ciudadano pueda estar en contacto con la institución, dentro del marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se documentó el procedimiento denominado "**CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**" con Código SGC-PR-05 y que para este momento se encuentra en Versión 8 creada a partir del 6 de Agosto de 2015, en este nuevo flujograma y caracterización se clarificaron los conceptos, se mejoraron las herramientas metodológicas para llevar a cabo su registro y además se tuvo en cuenta la importancia de perfeccionar la elaboración del informe estadístico. De igual forma, para la optimización del procedimiento se han mejorado el uso de los medios de comunicación existentes en la institución, tales como: la página web de la Universidad, Buzones de Quejas, Reclamos y Sugerencias ubicados en puntos estratégicos de la Sede Pasto y Extensiones de la Universidad de Nariño y la atención a partir del año 2015 de la línea gratuita 018000957071 la cual es atendida por la Oficina de Control Interno.

Cabe anotar, que La Universidad de Nariño y la Alta Dirección es consciente de la importancia de conocer la percepción de los usuarios internos y externos sobre variables como: Atención, Servicio, Información, Oportunidad, Comunicación, Aspectos Académicos, Infraestructura, etc. Así mismo, la implementación del procedimiento es uno de las entradas que fortalecen las actividades de mejoramiento de los procesos, ya que muchas de las apreciaciones de los usuarios del servicio académico, sirven de base para la construcción de tareas enmarcadas dentro del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Universitario y por ende del Plan Indicativo del Proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad y Control y Evaluación, los cuales persiguen incrementar la satisfacción del beneficiario final favoreciendo el principio de oportunidad, publicidad y transparencia de la gestión administrativa de las entidades públicas.

CONSIDERACIONES GENERALES

- a. El procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad de Nariño, está regulado mediante lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- b. De igual manera, los instrumentos relacionados al trámite de PQRS en la Universidad de Nariño, se enmarcan en lo establecido en el Numeral 7.2.3 de la NTCGP 1000:2009, Comunicación con el Cliente.
- c. Para el análisis del presente informe estadístico se tuvo en cuenta el Formato "**Tabla de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones**", Código SGC-FR-21, vigente a partir del 2012-06-15.

A continuación se hace el análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones para el periodo de enero 15 a marzo 31 de 2016.



Análisis periodo 15 de enero a marzo 31 año 2016

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (primer trimestre años 2016 – Enero a Marzo) se presentó un total de 71 PQRS´F, mientras que en el año 2015 para este mismo periodo se presentó un total de 54.

Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRS como parte del mejoramiento continuo del servicio educativo y el de todos los procesos y procedimientos que desempeña la institución. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidencio que las 71 manifestaciones de este periodo, fueron comprendidas así: 135 Peticiones, 35 Quejas, 11 Reclamos, 25 Sugerencias y 12 Felicitaciones (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA 1 TIPO DE EXPRESIÓN

TIPO EXPRESIÓN	No.	%
PETICIONES	39	55%
QUEJAS	24	34%
RECLAMOS	2	3%
SUGERENCIAS	6	8%
FELICITACIONES	0	0%
TOTAL AÑO 2016	71	100%

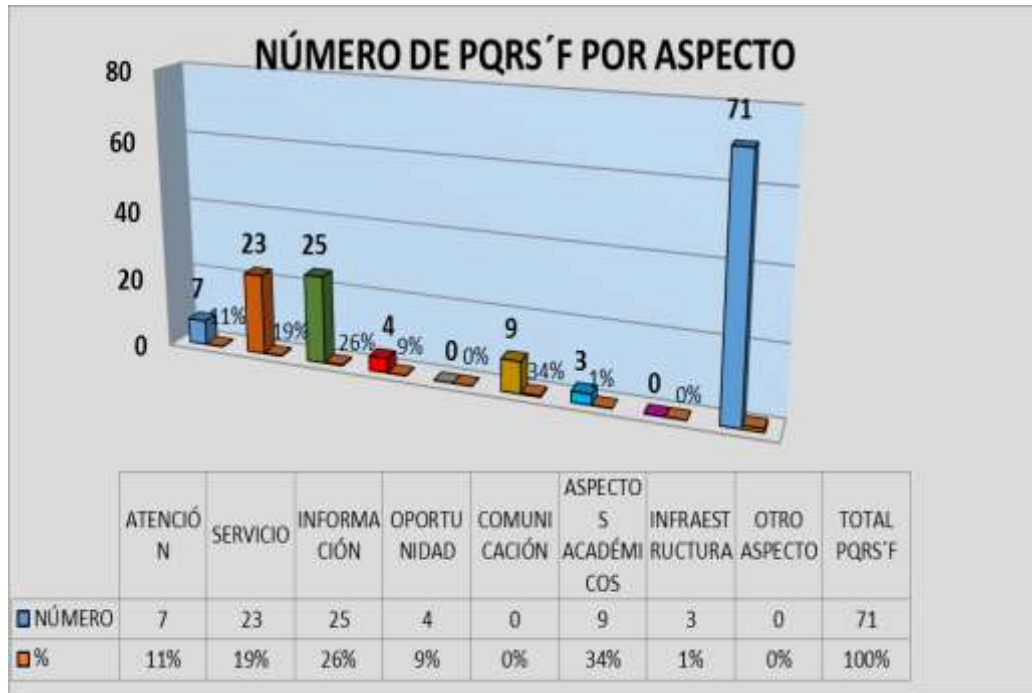
GRÁFICA 1 TOTAL DE PQRS´F



TABLA 2 NÚMERO DE PQRS´F POR ASPECTO

ASPECTO	NÚMERO	%
ATENCIÓN	7	11%
SERVICIO	23	19%
INFORMACIÓN	25	26%
OPORTUNIDAD	4	9%
COMUNICACIÓN	0	0%
ASPECTOS ACADÉMICOS	9	34%
INFRAESTRUCTURA	3	1%
OTRO ASPECTO	0	0%
TOTAL PQRS´F	71	100%

GRÁFICA 2 NÚMERO DE PQRS´F POR ASPECTO



Las variables en las que más se reporta PQRS son la relacionadas a la atención de aspectos académicos con un 34%, seguido de información en general un 26%, manifestaciones relacionadas a la prestación de servicios representando un 19% y finalmente con un 11% de participación la atención (Ver Tabla 2 y Gráfica 2) .

Por otra parte, en las Unidades Académico- Administrativas en donde se registraron el mayor número de PQRS es respectivamente OCARA con 39 peticiones de información de tipo académico que representan el 46% de los requerimientos durante el año 2016, de las 24 quejas presentadas, el sistema de Bienestar Universitario con un 43% lo mismo que OCARA con 17%, en cuanto a las sugerencias se encuentran OCARA con un 30%, en este periodo no se ha reportado felicitaciones, (Ver Tabla No.3). Las solicitudes más comunes son: solicitud de información sobre la apertura de programas académicos en la Sede Pasto y Extensiones, publicación de listados de admitidos, cálculo de ponderados, fechas de inscripción y compra de PINES y trámites a seguir para matrículas. Del mismo modo, para el caso de las quejas en el Sistema de Bienestar Universitario es lo relacionado con pagos de monitorias.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F**

Código: SGC-FR-12
 Página: 4 de 8
 Versión: 2
 Vigente a partir de:2012-01-26

TABLA 3. COMPORTAMIENTO DE PQRS´F DE ACUERDO A LA UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
DIE Planeación y Desarrollo	3	8%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	4%
FOA Arquitectura	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Humanas	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
FOA Geografía	1	3%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	+
FOA Ingeniería de Sistemas	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA	18	46%	4	17%	0	0%	1	14%	0	0%	23	0%
FOA Química	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Sociología	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Universidad Virtual	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GBU Bienestar Universitario	0	0%	10	43%	0	0%	2	30%	0	0%	12	0%
GEF Vicerrectoría Administrativa	1	3%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GEF Contabilidad	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Tesorería	1	3%	1	4%	0	0%	1	14%	0	0%	3	0%
GEH División de Recursos Humanos	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GIT Centro de Informática	2	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
Liceo de la Universidad	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	0	0%	1	0%
PRS Centro de Idiomas	1	3%	1	4%	0	0%	1	14%	0	0%	3	0%
REF Fondo de Construcciones	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
REF Sección de Servicios Generales	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
SPM Biblioteca	1	2%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
CYE Control Interno	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GBU Fondo de Seguridad Social en Salud	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	0	0%	1	0%



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F**

Código: SGC-FR-12
 Página: 5 de 8
 Versión: 2
 Vigente a partir de:2012-01-26

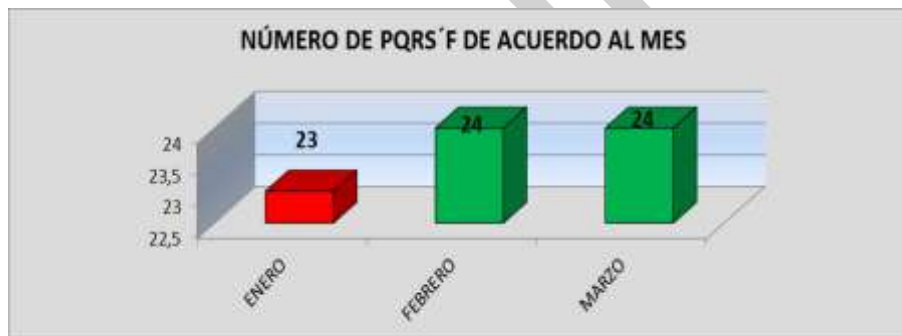
DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
TOTAL AÑO 2016	39	100%	24	100%	1	100%	7	100%	0	0%	71	0%

En el periodo de observación (primer trimestre 2016) se presenta un igual número de manifestaciones: Enero con 23 PQRS, Febrero y Marzo 24 cada uno (Ver Tabla 4 y Gráfica 4).

TABLA 4. RADICACIÓN DE PQRS´F DE ACUERDO AL MES

MES	No.	%
ENERO	23	32%
FEBRERO	24	34%
MARZO	24	34%
TOTAL	71	100%

GRÁFICA 4. RADICACIÓN DE PQRS´F DE ACUERDO AL MES



Como se observa a continuación el mayor número de PQRS´F son radicadas mediante usuarios que se identifican plenamente con un valor de 69, mientras que solamente dos (2) son expresiones que no se reconocen (Ver Tabla 6 y Gráfica 6).

TABLA 5. IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE

PERSONA QUE RADICA LA QUEJA	NO.
ESTUDIANTE	47
DOCENTE	2
ADMINISTRATIVO	2
EXTERNO	18
ANONIMO	0
NO SE RECONOCE	2
TOTAL	71



GRÁFICA 5. IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE



Las manifestaciones por lo general son radicadas por estudiantes (47 personas), seguido de usuarios externos (18 personas), anónimos o identificación no reconocida (2 personas), administrativos (2 funcionarios) y finalmente 2 docentes (Ver tabla 5).

Cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQR se encuentran abiertas lo cual equivale a 21 solicitudes (30%), ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque aún están dentro de los términos para dar respuesta y por último porque 6 de ellas están registradas como sugerencias , (Ver Tabla 6 y Gráfica 6).

TABLA 6. ESTADO DE LAS PQRS

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	%
CERRADAS	50	70%
ABIERTAS	21	30%
TOTAL	71	



GRÁFICA 6. ESTADO DE LAS PQRS´F



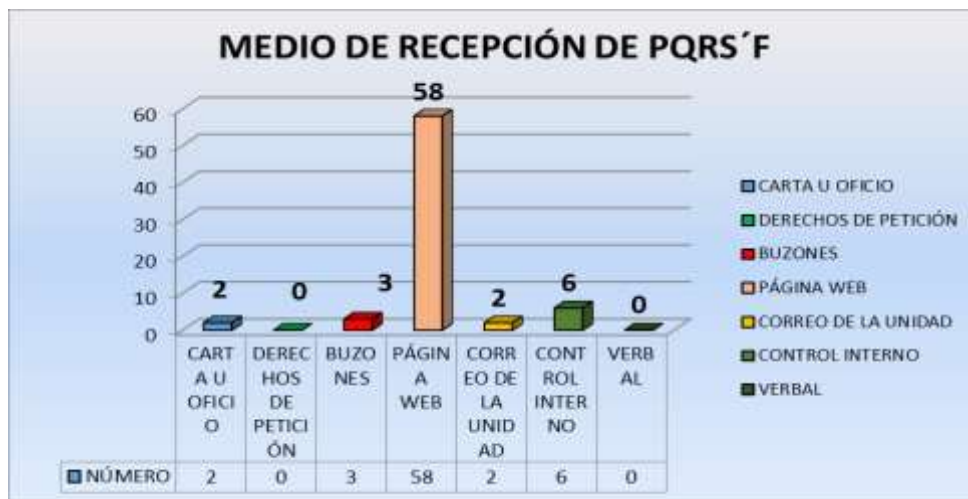
Para este periodo el medio más utilizado para expresar las PQRS´F ha sido el de la página web de la Universidad de Nariño, a través del link atención al ciudadano lo mismo que para el año 2015. (Ver Tabla 7 y Gráfica 7).

TABLA 7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS´F

MEDIO DE RECEPCIÓN	No.
CARTA U OFICIO	2
DERECHOS DE PETICIÓN	0
BUZONES	3
PÁGINA WEB	58
CORREO DE LA UNIDAD	2
CONTROL INTERNO	6
VERBAL	0
TOTAL	71



GRÁFICA 7. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS´F



De acuerdo al análisis respectivo se concluye que la Universidad de Nariño incremento el número de PQRS del mes de enero y febrero de 2016 en comparación a los meses de enero y febrero del año 2015, que tuvieron 16 y 15 PQRSF respectivamente, el mes de marzo se sostiene con 23 peticiones.

Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos ha sido entre 1 y 7 días hábiles, algunos sobrepasan este tiempo por lo difícil de conseguir información para poder resolver las peticiones o porque la solución no depende de una sola oficina, es decir son procedimientos integrales o que ameritan mayor estudio.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Raquel Enciso	Diana Mariela Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
FECHA:	2016-04-01	2016-04-01	2016-04-01