



Fecha de Elaboración: Diciembre de 2016

Periodo de Observación: Enero 12 a Dic 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 9 creada a partir del 9 de Septiembre de 2016, 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.

El presente análisis se desarrolló con base en la información que reposa en la página web institucional "atención al ciudadano" y que la oficina de Archivo y Correspondencia de la Universidad de Nariño abre y envía a los correos de las diferentes dependencias del Alma Mater con copia a la Oficina de Control Interno para el respectivo seguimiento, también con la información que llega directamente al correo de la dependencia, la cual se recepciona en la Oficina de Control Interno en el formato SGC-FR-11 versión 5, además de las quejas que se depositan en los buzones físicos que se encuentran distribuidos estratégicamente en toda la Universidad de Nariño. Una vez realizadas las descargas en el sistema se redireccionan a las diferentes dependencias en el formato SGC-FR-48 versión 2 para el trámite correspondiente.

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.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: CIN-CYE-FR-08
		Página: 2 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2016-11-10

- 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 12 a Diciembre 22 de 2016.

Análisis periodo 12 de enero a Diciembre 22 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, en el año 2016 se presentaron un total de 344 PQRS´F, mientras que en el año 2015 para este mismo periodo de observación se presentó un total de 218.

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 344 manifestaciones del periodo, fueron comprendidas así: 183 Peticiones, 96 Quejas, 29 Reclamos, 30 Sugerencias y 6 Felicitaciones (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

1. INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

P= PETICIÓN Y/O SOLICITUD: Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Universidad.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Q = QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad.

R = RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

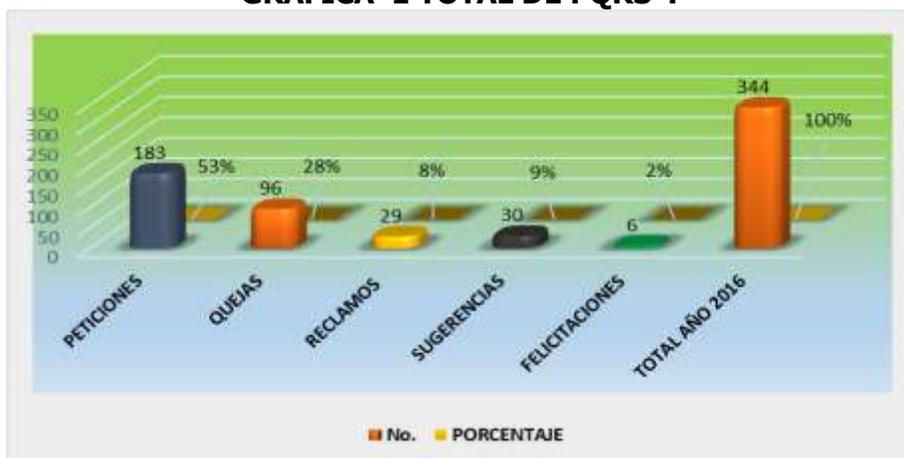
S = SUGERENCIA: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

F = FELICITACIONES: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**TABLA 1 TIPO DE EXPRESIÓN**

TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE
PETICIONES	183	53%
QUEJAS	96	28%
RECLAMOS	29	8%
SUGERENCIAS	30	9%
FELICITACIONES	6	2%
TOTAL AÑO 2016	344	100%

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

GRÁFICA 1 TOTAL DE PQRS'F

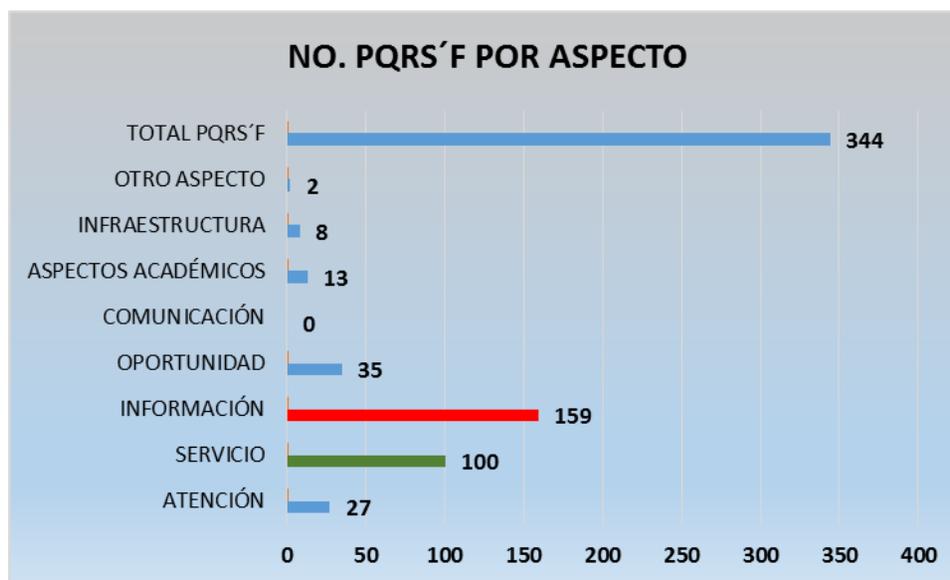
Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

2. INFORMACION DE PQRS'F POR ASPECTO

TABLA 2 NÚMERO DE PQRS'F POR ASPECTO

ASPECTO	NÚMERO	PORCENTAJE
ATENCIÓN	27	8%
SERVICIO	100	29%
INFORMACIÓN	159	46%
OPORTUNIDAD	35	10%
COMUNICACIÓN	0	0%
ASPECTOS ACADÉMICOS	13	4%
INFRAESTRUCTURA	8	2%
OTRO ASPECTO	2	1%
TOTAL PQRS'F	344	100%

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

**GRÁFICA 2 NÚMERO DE PQRS'F POR ASPECTO**

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

Las variables en las que más se reporta PQRS son las relacionadas a solicitud de información sobre fecha de inscripciones y trámites internos en general con un 46% de participación (159 observaciones), seguido de Servicio con un 29% equivalente a 100 observaciones, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

3. INFORMACION SOBRE EL COMPORTAMIENTO PQRS'F POR DEPENDENCIA

Se puede observar en la tabla No. 3, participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSF presentadas en el año, al respecto la Unidad académico-administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 49% (167 pqr), las cuales corresponden a peticiones realizadas solicitando información de tipo académico, sobre fechas de admisiones, información de los ponderados, cronogramas de inscripción, apertura de programas académicos en la Sede Pasto y demás extensiones, publicación de listados de admitidos y trámites a seguir para matrículas para comenzar actividades académicas en el semestre B del 2017.

Por su parte en la Cafetería de la VIPRI se presentaron un total de 19 quejas (6%), debido a los altos precios en los productos, calidad aceptable de los productos, cantidades reducidas en el almuerzo y escasez de los mismos después de horarios determinados.

De otro lado, el Sistema de Bienestar Universitario debido a los pagos tardíos de monitorias en el semestre A del 2017 presenta un total de 20 pqr.

La Vicerrectoría Administrativa presenta un total de 16 solicitudes, aclarando que es debido a quejas de dependencias adscritas a esta vicerrectoría tales como el comité de matrículas, contabilidad y la sección de servicios generales (5%).



CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 5 de 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

En el Liceo de la Universidad de Nariño, se observa un total de 11 peticiones (3%) debido a las inscripciones de los estudiantes de transición, información solicitada por los padres de familia quienes querían saber el puntaje de los que no pasaron. Al respecto, se anota que los resultados no se publicaron por las políticas internas. En igual orden se presentan inquietudes en cuanto a las inscripciones en el semestre B del 2016 a grados diferentes a Sexto y transición que se desarrolló a inicios del mes de diciembre de 2016.

Finalmente, se encuentra el Centro de informática con un porcentaje del (3%) en donde los usuarios culpan esta dependencia porque no les funciona la plataforma y recuperación de contraseñas del sistema de matrícula.

De acuerdo a lo anterior podemos observar y resumir que la Oficina de Registro y Control Académico – OCARA es la dependiera con el mayor porcentaje de participación en el total de todas las PQRS'F presentadas a la entidad.

TABLA 3. COMPORTAMIENTO DE PQRS'F DE ACUERDO A LA UNIDAD ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA QUE ES LA RESPONSABLE DEL TRÁMITE

DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
DIE Planeación y Desarrollo	3	2%	2	2%	0	0%	0	0%	1	17%	6	2%
DIE Secretaria General	3	2%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	4	1%
FOA Artes Visuales	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Arquitectura	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Agrícolas	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias de La Salud	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Artes	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Diseño Industrial	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Física	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	1	0%
FOA Medicina	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%



CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 6 de 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEDEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
FOA Geografía	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
FOA Diseño Grafico	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Ingeniería de Sistemas	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA	132	71%	16	17%	15	56%	4	14%	0	0%	167	49%
FOA Química	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	2	33%	3	1%
FOA Sociología	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%
FOA Universidad Virtual	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
GBU Bienestar Universitario	2	1%	15	16%	0	0%	3	11%	0	0%	20	6%
GEF Vicerrectoría Administrativa	3	2%	10	10%	1	4%	2	7%	0	0%	16	5%
FOA Vicerrectoría Académica	1	1%	1	1%	1	4%	2	7%	0	0%	5	1%
GEF Contabilidad	2	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%
GEF Revisoría de Cuentas	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Tesorería	1	1%	2	2%	1	4%	0	0%	0	0%	4	1%
GEF Presupuesto	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEH División de Recursos Humanos	0	0%	2	2%	1	4%	1	4%	0	0%	4	1%
GIT Centro de Informática	9	5%	2	2%	0	0%	1	4%	0	0%	12	3%
Liceo de la Universidad	7	4%	0	0%	3	11%	1	4%	0	0%	11	3%
PRS Centro de Idiomas	1	1%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	3	1%
INV VIPRI	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
PRS Punto de Venta Granjas	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	2	1%
REF Fondo de Construcciones	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
REF Sección de Servicios Generales	2	1%	8	8%	0	0%	1	4%	0	0%	11	3%
SPM Biblioteca	2	1%	3	3%	0	0%	1	4%	0	0%	6	2%
CYE Control Interno	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	17%	1	0%
GBU Fondo de Seguridad Social en Salud	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	1	0%
DIE Rectoría	0	0%	4	4%	0	0%	0	0%	1	17%	5	1%



CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 7 de 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEDEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Humanas	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Derecho	1	1%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	2	1%
GBU Cafetería VIPRI	0	0%	17	18%	0	0%	2	7%	0	0%	19	6%
GBU Cafetería Nueva	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	2	1%
GEC Unidad de Televisión	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	1	0%
GEF Compras y Contratación	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	1	0%
SPM Laboratorios Especializados	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEH Salud Ocupacional	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEJ Oficina Jurídica	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SPM Aula de Informática	0	0%	0	0%	2	7%	1	4%	0	0%	3	1%
CYE Control Disciplinario Interno	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
TOTAL	187	100%	96	100%	27	100%	28	100%	6	100%	344	100%

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

4. INFORMACION SOBRE EL COMPORTAMIENTO PQRS'F DE ACUERDO AL MES DE RECEPCIÓN

En el periodo de observación se presenta un número casi igual de manifestaciones durante los tres (3) primeros meses del año 2016: Enero 23, Febrero 24 y Marzo 25, ya para los meses siguientes se observa una diferencia considerable así: abril repunta con 38, Mayo desciende a 16 y de junio a septiembre se mantiene estable nuevamente entre 21 y 28 en octubre: 33, noviembre 45 y lo corrido del mes de diciembre 37 (Ver Tabla 4, Gráfica 3 y Tabla 5).

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

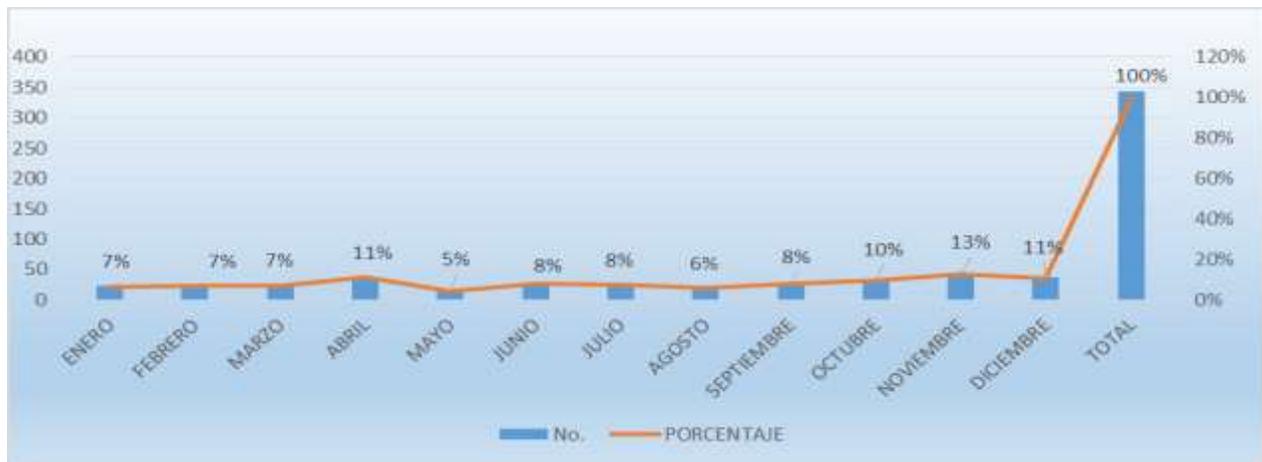
MES	No.	PORCENTAJE
ENERO	23	7%
FEBRERO	24	7%
MARZO	25	7%
ABRIL	38	11%
MAYO	16	5%
JUNIO	28	8%
JULIO	26	8%
AGOSTO	21	6%
SEPTIEMBRE	28	8%



OCTUBRE	33	10%
NOVIEMBRE	45	13%
DICIEMBRE	37	11%
TOTAL	344	100%

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

GRÁFICA 3. RADICACIÓN DE PQRS'F DE ACUERDO AL MES



Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21

TABLA 4. COMPARATIVO DE PQRS'F DE ACUERDO AL MES EN LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016
ENERO	16	23
FEBRERO	15	24
MARZO	23	25
ABRIL	11	38
MAYO	17	16
JUNIO	22	28
JULIO	25	26
AGOSTO	17	21
SEPTIEMBRE	19	28
OCTUBRE	27	33
NOVIEMBRE	18	45
DICIEMBRE	8	37
TOTAL	218	344

Fuente: Registro Tabla de PQRS'F; Código SGC-FR-21



5. INFORMACION SOBRE LA IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE

Como se observa a continuación el mayor número de PQRS'F son radicadas mediante usuarios que se reconocen plenamente con un valor de 330, mientras que solamente catorce (14) son expresiones que no se reconocen, es decir anónimos (Ver Tabla 5).

TABLA 5. IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE

IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE	No.	PORCENTAJE
RECLAMANTE IDENTIFICADO	330	96%
ANÓNIMO O NO SE RECONOCE	14	4%
TOTAL	344	100%

6. INFORMACION SOBRE LA PERSONA QUE RADICA LA SOLICITUD

Ahora bien para el año 2016, las manifestaciones por lo general son radicadas por personas externas (164 solicitudes), seguido de los estudiantes (123 personas) y administrativos (26 funcionarios). (Ver tabla 6).

TABLA 6. PERSONA QUE RADICA LA PQRS'F

PERSONA QUE RADICA LA QUEJA	NO.	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	123	36%
DOCENTE	17	5%
ADMINISTRATIVO	26	8%
EXTERNO	164	48%
ANONIMO	3	1%
NO SE RECONOCE	11	3%
TOTAL	344	100%

7. ESTADO DEL TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD

De otro lado, cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQR se encuentran abiertas lo cual equivale a 31 solicitudes (9%), ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque algunas de ellas están registradas como sugerencias. (Ver Tabla 7, Gráfica 4).

**TABLA 7. ESTADO DE LAS PQRS**

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	PORCENTAJE
CERRADAS	313	91%
ABIERTAS	31	9%
TOTAL	344	100%

GRÁFICA 4. ESTADO DE LAS PQRS'F**8. MEDIO MÁS UTILIZADO PARA RADICACIÓN DE PQRS'F**

En el año 2016 el medio más utilizado para expresar las PQRS'F fue la página web de la Universidad de Nariño, a través del link atención al ciudadano lo mismo sucedió en el año 2015. (Ver Tabla 8).

TABLA 8. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS'F

MEDIO DE RECEPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CARTA U OFICIO	25	7%
DERECHOS DE PETICIÓN	1	2%
BUZONES	15	7%
PÁGINA WEB	275	65%
CORREO DE LA UNIDAD	18	12%
CONTROL INTERNO	10	7%
VERBAL	0	0%
TOTAL	344	100%



9. NIVEL DE SATISFACIÓN POR EL RESULTADO DEL TRÁMITE DE PQRS´F

De las 53 personas que diligenciaron el instrumento, el 49% opinaron que su nivel es de 5 que corresponde a una calificación (Excelente), el 25% expresaron un nivel de 4 (Bueno), el 19% expresaron 3 (regular) mientras que el 8% respondieron que su nivel era muy malo, ya que la respuesta no se podía atender positivamente, dado que su petición no obedecía al cumplimiento de la normatividad vigente para muchos de sus casos (Estatuto Estudiantil, Estatuto General y Estatuto Personal Administrativo).

Cabe señalar, que las valoraciones de 3 se dieron por diferentes aspectos repetitivos tales como:

- El PIN para inscripción o matrícula no les funcionaba inmediatamente después de haberlo comprado, se informó a los usuarios que la activación del mismo se hace después de 2 días hábiles de haberlo pagado en los bancos señalados, sin embargo su nivel de satisfacción fue bajo.
- La respuesta según los usuarios se demoró mucho ya que ellos deseaban que se respondiera en menos de tres días una solicitud de información la cual dentro de la norma se tiene hasta 30 días y de igual manera se respondieron en menos de cinco (5) días.
- Algunos usuarios afirmaron que estaban inconformes con las respuestas puesto que no hay publicidad en cuanto al proceso de inscripciones de programas de pregrado y postgrado ofertados por la Universidad de Nariño, no se observa nada en televisión, ni en la web ni en la radio, a pesar que la publicidad de las inscripciones a pregrado estuvo colgada en la página web alrededor de unas tres (3) semanas y salía en la televisión canal universitario mañana y noche en repetición.
- Requerimientos de estudiantes que no se pueden resolver positivamente, debido a que sus solicitudes no cumplen con lo estipulado en el Estatuto Estudiantil de la Universidad de Nariño, aprobado mediante Acuerdo No. 009 de Marzo 6 de 1998.

De otro lado, hubo 273 reclamantes identificados plenamente, a quienes a pesar de solicitárseles la información de su nivel de satisfacción, no respondieron.



GRÁFICA 5. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS`F



10. COMPORTAMIENTO AÑO A AÑO

De acuerdo al análisis respectivo se concluye que la Universidad de Nariño incremento el número de PQRS`F tomando como referencia el comportamiento histórico, así las cosas en el año 2011 (año inicial de observación) se presentaron 54 solicitudes en comparación con las 344 del año 2016(año final de observación), lo que nos indica que a través de estos años la comunidad está informada sobre el sistema de atención al ciudadano y está haciendo uso de esta herramienta así como de la línea gratuita 018000957071 ((Ver Tabla 9)

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
54	188	145	174	218	344

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo al análisis respectivo se concluye que en la Universidad de Nariño se incrementó el número de PQRS en todos los meses de enero a diciembre del año 2016 en comparación con el año inmediatamente anterior.
- Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos ha sido entre 0 y 3 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.
- Se disminuyó el número de PQRSF sin respuesta a raíz del seguimiento que se hace casi a diario a través del Correo de la dependencia de Control Interno cinterno@udenar.edu.co y de la recordación telefónica que se hace a cada dependencia a donde ha llegado una PQRS.



- El medio que se debe seguir mejorando es el buzón electrónico ya que se pudo detectar que es el porcentaje más alto de participación en la recepción de PQRS con el 65% sobre el total, para lo cual se debe continuar informando a toda la comunidad Universitaria y en general a través de los diferentes medios de comunicación con que cuenta la Universidad de Nariño sobre el manejo del mismo en la página WEB institucional.
- Se debe recomendar mediante CIRCULARES la importancia de que cada dependencia cuando emitan las respuestas a las diferentes PQRS que puedan llegar se les anexe al mismo tiempo el formato para calificación a la misma que debe hacer cada usuario.
- Se recomienda elaborar una CIRCULAR informativa en donde se les sugiera a las diferentes dependencias de la Universidad de Nariño, realizar reuniones de seguimiento con el objeto que todo el personal esté enterado de las PQRSF que generan los usuarios sobre su dependencia y a través de capacitaciones u otras actividades de grupo se generen acciones de mejora por proceso, previa identificación del tipo de PQRS.
- Se recomienda elaborar CIRCULAR para que los jefes de las diferentes unidades académico administrativas estén pendientes de las respuestas que dan a los peticionarios apoyando a las personas designadas para esta función y que la respuesta sea acorde a lo solicitado por los usuarios con las bases normativas y legales correspondientes.
- Se recomienda que al interior de las dependencias en las cuales se evidencien PQRSF, se registren las quejas reiterativas, en la cuales se indique que actividades se están llevando a cabo para subsanar estas acciones y realizar un plan de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia.
- Se recomienda que cada dependencia lleve un control de PQRSF con sus respectivas estadísticas y entreguen copia mensualmente a esta dependencia.
- Se debe continuar con el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno con la finalidad de que se dé respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos, ya que gracias a este seguimiento se ha podido cerrar un porcentaje considerable de PQRSF.
- De acuerdo a la normatividad existente con el tema relacionado de las PQRSF, se hace necesario recordar a las dependencias tener en cuenta que las respuestas que se envíen a los usuarios cumplan con requisitos de Calidad, Calidez, respeto y Oportunidad.
- Referente a la línea gratuita 018000957071 atendida por la Oficina de Control Interno se sugiere sea manejada por atención al usuario (conmutador), permitiendo que desde esa línea se pueda hacer transferencia a las dependencias con las que necesita comunicarse el usuario, puesto que hasta el momento lo único que se ha podido hacer es entregar números de contactos para que puedan llamar y en muchos eventos los números que se da al solicitante como OCARA como por ejemplo el de OCARA no es atendido.
- Por otra parte, el tiempo promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos fue entre 0 y 7 días hábiles lo que demuestra el sentido de pertenencia que han adquirido las personas encargadas en cada dependencia de las respuestas a la diferentes PQRSF.



Universidad
Nacional

CONTROL Y EVALUACIÓN

**INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F**

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 14 de 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

	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:	2016-12-21	2016-12-21	2016-12-21