

 Universidad de Nariño	CONTROL Y EVALUACIÓN INFORME ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: CIN-CYE-FR-08
		Página: 1 de 6
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2016-11-10

Fecha de Elaboración: Mayo de 2019

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de la Oficina de Control Interno, corresponde al periodo comprendido entre el 10 de enero al 30 de diciembre de 2018, se realiza teniendo en cuenta las exigencias de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 el cual expresa, lo siguiente:

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. "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. A su vez la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público".

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 10 creada a partir del 30 de Abril de 2018, en este nuevo flujo y caracterización se clarificaron los conceptos, se mejoraron las herramientas metodológicas para llevar a cabo su registro incluyéndose el de aquellas PQRD que se formulan de manera verbal y además se tuvo en cuenta la importancia de perfeccionar la elaboración del informe estadístico como también se incorporó todo lo correspondiente a la Ley 1755 de 2015 .

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 PQRS'F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) que se encuentra en el pie de página de la nueva página institucional www2.udenar.edu.co, Buzones físicos en madera 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 por parte de la Oficina de Control Interno.

Cabe anotar, que la Alta Dirección de la Universidad de Nariño 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 entre otros, 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 periodo analizado se elaboró con base en la información que ingresa por el buzón electrónico de PQRS'F que administra la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Universidad de Nariño, información que llega directamente al correo de control interno, oficios, formatos formatos SGC-FR-11 encontrados en los buzones físicos distribuidos estratégicamente en toda la Universidad de Nariño.

Ahora bien, 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

- 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.
- De igual manera, los instrumentos relacionados al trámite de PQRS en la Universidad de Nariño, se consolidaron en base a lo establecido en las siguientes normas:

REQUISITOS LEGALES:

- Constitución Política de Colombia 1991 (Artículos 23, 74 y 209)
- Código Contencioso Administrativo (Artículo 3)
- Ley 1437 de enero de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

 Universidad de Nariño	CONTROL Y EVALUACIÓN INFORME ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: CIN-CYE-FR-08
		Página: 2 de 6
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2016-11-10

- Ley 1755 de junio 30 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (C.D.U. Artículo 34º, numeral 19)
- Ley 190 de 1995. (Artículos 53, 54 y 55).
- Ley 962 del 8 de Julio del 2005 (Artículo 6º, inciso 3º)
- Ley 872 de 2003
- Decreto 943 de 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno –
- Norma NTC ISO 9001:2015- Numeral 8.2.1
- Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública - NTCGP 1000:2009. Numeral 4.1 y 8.2.1
- Decreto 2573 de 2014 (Gobierno en Línea).
- Decreto 1166 de julio del 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- NTC ISO/IEC 17025: 2017 – Numeral 7.9
- Norma NTC ISO 10002: 2018 – Por la cual se realiza Gestión de Reclamaciones de los usuarios.

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 08 a Abril 30 de 2019.

ANÁLISIS DEL PERIODO

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRS'F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (enero de 2019 a Abril de 2019) se presentó un total de 355.

De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidencio que las 355 manifestaciones de este periodo enero – abril de 2019, fueron comprendidas así: quinientas nueve (509) peticiones que son relacionadas a solicitudes de información referentes a inscripciones, matriculas o información general de programas de pregrado, ochenta y uno (81) quejas, referente a la prestación del servicio y la atención, catorce (14) reclamos, diecinueve (19) sugerencias a información en general y ciento treinta y cinco (135) Felicitaciones a varias dependencias de la Universidad de Nariño, en especial lo relacionado con el servicio de cafetería ofrecido por la Sede VIPRI. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

Así mismo, se atendió la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, estas llamadas se distribuyeron mes a mes de la siguiente manera: En el mes de enero ingresaron 71 solicitudes, para el mes de febrero 36, para el mes de marzo 12, abril 30, mayo 41, junio 23, julio 58, Agosto 37, septiembre 25, octubre 29, noviembre 18 y en lo corrido del mes de diciembre 36 para un total de 416 llamadas telefónicas atendidas, en comparación con este mismo periodo para el año 2017 se registraron un total de 336.

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, incluyéndose las denuncias.

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.

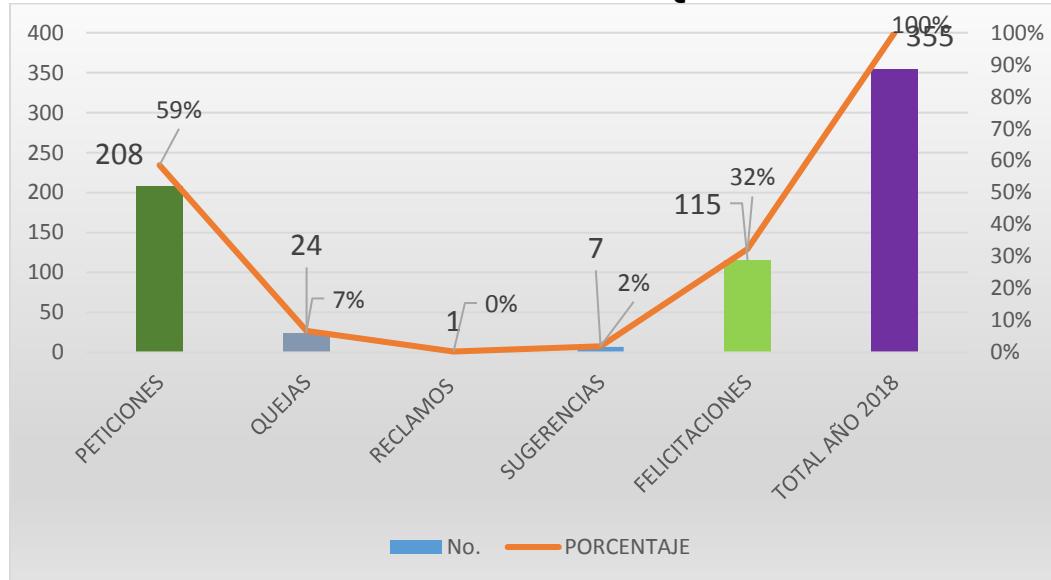
F = FELICITACIONES: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

TABLA 1 TIPO DE EXPRESIÓN

TIPO EXPRESIÓN	No.	PORCENTAJE
PETICIONES	208	59%
QUEJAS	24	7%
RECLAMOS	1	0%
SUGERENCIAS	7	2%
FELICITACIONES	115	32%
TOTAL AÑO 2018	355	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	16	5%
SERVICIO	115	32%
INFORMACIÓN	156	44%
OPORTUNIDAD	32	9%
COMUNICACIÓN	0	0%
ASPECTOS ACADÉMICOS	34	10%
INFRAESTRUCTURA	0	0%
OTRO ASPECTO	2	1%
TOTAL PQRS'F	355	100%

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 referentes a fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 44%, seguido con un 32% en servicio, aspectos académicos a nivel general participa con un 10% (Ver Tabla 2).

3. INFORMACION SOBRE EL COMPORTAMIENTO PQRS'F POR DEPENDENCIA

Se puede observar en la tabla que 124 solicitudes tienen que ver con la Oficina de Control y Registro académico – OCARA, es decir solicitud de información de tipo académico, sobre fechas de admisiones, información de los ponderados, ingresos teniendo en cuenta los cambios del calendario lo cual se derivó por la situación del paro estudiantil presentado en el año 2018.

El 77% correspondiente a 95 peticiones se refiere a solicitudes de información en general del proceso de matrículas e ingresos a la universidad, seguido de 25 requerimientos sobre aspectos académicos (20%).

95	4	0	25	0
Información	Oportunidad	Comunicación	Aspectos Académicos	Infraestructura
Total 124				

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

Los meses en los que se observa mayor número de peticiones es febrero y marzo de 2019.

TABLA 4. COMPORTAMIENTO DE PQRS'F DE ACUERDO AL MES EN LOS ULTIMOS CUATRO AÑOS

MES	No.	PORCENTAJE
ENERO	39	11%
FEBRERO	107	30%
MARZO	114	32%
ABRIL	95	27%
TOTAL	355	100%

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

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 345, mientras que solamente 10 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	345	97%
ANÓNIMO O NO SE RECONOCE	10	3%
TOTAL	355	100%

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

6. INFORMACION SOBRE LA PERSONA QUE RADICA LA SOLICITUD

Ahora bien para el año 2019, las manifestaciones por lo general son radicadas por estudiantes (183 personas) personas externas (142 solicitudes), seguido de los y administrativos (27 funcionarios) y anónimos (32). (Ver tabla 6).

TABLA 6. PERSONA QUE RADICA LA PQRS'F

PERSONA QUE RADICA LA QUEJA	NO.	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	183	52%
DOCENTE	9	3%
ADMINISTRATIVO	11	3%
EXTERNO	142	40%
ANONIMO	10	3%
NO SE RECONOCE	0	0%
TOTAL	355	100%

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

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 52 solicitudes (15%), ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite. (Ver Tabla 7).

TABLA 7. ESTADO DE LAS PQRS

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	PORCENTAJE
CERRADAS	303	85%
ABIERTAS	52	15%
TOTAL	355	100%

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

8. MEDIO MÁS UTILIZADO PARA RADICACIÓN DE PQRS'F

En el año 2019 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, seguido de los buzones (Ver Tabla 8).

TABLA 8. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS'F

MEDIO DE RECEPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CARTA U OFICIO	0	0%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0%
BUZONES	79	22%
PÁGINA WEB	271	76%
CORREO DE LA UNIDAD	0	0%
CONTROL INTERNO	5	1%
VERBAL	0	0%
TOTAL	355	100%

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

9. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR EL RESULTADO DEL TRÁMITE DE PQRS'F

TABLA 9. NIVEL DE SATISFACCIÓN

NIVEL DE SATISFACCIÓN: La acción tomada o el tratamiento por parte de la Universidad a su solicitud fue:	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	EXCELENTE	TOTAL USUARIOS QUE CALIFICARON	TOTAL MANIFESTANTES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE PQRS'F
	1	2	3	4	5			
Total de Personas	1	2	3	4	5			
%	1	0	4	6	14	25	355	7%
	4%	0%	16%	24%	56%			

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

10. COMPORTAMIENTO ATENCIÓN LINEA GRATUITA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta que la línea gratuita 018000957071 empezó a funcionar en el mes de agosto de 2015, podemos observar que con fecha de corte 30 de abril de 2019.

TABLA 10. COMPORTAMIENTO EN EL CUATRIMESTRE DE LA LINEA GRATUITA

MESES	NO.
ENERO	31
FEBRERO	4
MARZO	3
ABRIL	4
TOTAL	42



CONTROL Y EVALUACIÓN
**INFORME ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F**

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 6 de 6

Versión: 2

Vigente a partir de: 2016-11-10

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo al análisis respectivo se concluye que en el primer cuatrimestre la Universidad de Nariño ha recibido una cantidad considerable de peticiones de información relacionados con trámites adelantados por OCARA. Al respecto es necesario llevar a cabo videos interactivos que expliquen la dinámica de preguntas frecuentes con referencia al proceso misional.

	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:	2019-05-16	2019-05-16	2019-05-16