

	CONTROL Y EVALUACIÓN INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: CIN-CYE-FR-08
		Página: 1 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2016-11-10

Fecha de Elaboración: Enero 13 de 2020

Periodo Observado: 08 de enero de 2019 al 27 de diciembre de 2019

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) de la Oficina de Control Interno, corresponde al periodo comprendido entre el 09 de enero de 2019 al 27 de diciembre de 2019, 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 11 creada a partir del 17 de junio de 2019, en este nuevo flujograma 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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) 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 de la línea gratuita 018000957071.

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

- a. El procedimiento para la atención de Peticiónes, 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 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.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INFORME ESTADISTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: CIN-CYE-FR-08
		Página: 2 de 9
		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 a diciembre 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 a diciembre de 2019) se presentó un total de 909, mientras que en el año 2018 se presentó para este mismo periodo un total de 416.

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 909 manifestaciones de este periodo enero – diciembre de 2019, fueron comprendidas así: (525) peticiones, (57) Quejas, (20) Reclamos, (45) sugerencias y (262) 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, 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.

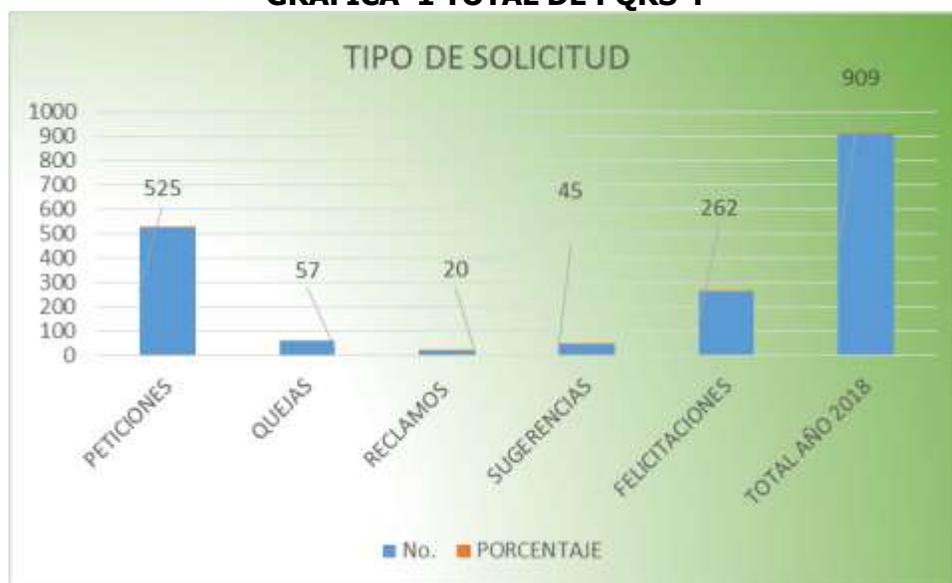
S = SUGERENCIA: Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

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	525	58%
QUEJAS	57	6%
RECLAMOS	20	2%
SUGERENCIAS	45	5%
FELICITACIONES	262	29%
TOTAL AÑO 2019	909	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	105	12%
SERVICIO	219	24%
INFORMACIÓN	379	42%
OPORTUNIDAD	143	16%
COMUNICACIÓN	2	0%
ASPECTOS ACADÉMICOS	57	6%
INFRAESTRUCTURA	1	0%
OTRO ASPECTO	3	0%
TOTAL PQRS'F	909	100%

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

Las variables en las que más se reporta PQRS son las relacionadas a información referentes a fecha de inscripciones, trámites internos y procedimientos académicos con un 42%, seguido con un 24% en servicio (Ver Tabla 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, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 35%, que corresponde a 314 peticiones y derechos de petición de un total de 909, seguidamente de Cafetería Nueva que tiene un 28%, con 257 PQRS'F sobre el total de 909 que corresponde a Felicitaciones y luego continua la Oficina de Centro de Informática con un 4%.

De acuerdo a lo anterior podemos observar y resumir que la Oficina de Registro y Control Académico – OCARA es la dependencia con el mayor porcentaje de participación en el total de todas las PQRSF seguido de un porcentaje positivo de la Cafetería nueva referente a felicitaciones.



TABLA 3 NÚMERO DE PQRS'F POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
COMITÉ DE MATRICULAS	16	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	16	2%
CYE Control Disciplinario Interno	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
CYE Control Interno	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	3	0%
DIE Planeación y Desarrollo	4	1%	0	0%	0	0%	2	4%	0	0%	6	1%
DIE Rectoría	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	9	1%
DIE Secretaria General	7	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
FOA Administración de Empresas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Biología	3	1%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
FOA Comercio Internacional	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	1	0%	3	5%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Agrícolas	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Educación	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ingeniería Agroindustrial	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Artes	1	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Pecuarias	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Derecho	3	1%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
FOA Ingeniería de Sistemas	1	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	3	0%
FOA Ingeniería Civil	4	1%	4	7%	1	5%	3	7%	1	0%	13	1%
FOA Ingeniería en Producción Acuícola	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Lengua Castellana e Ingles	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%	6	1%
FOA Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Ingles-Francés	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Licenciatura en Matemáticas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Música	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Medicina	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA	299	57%	3	5%	4	21%	5	5%	3	1%	314	35%
FOA Oficina de Formación Humanística	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Psicología	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
FOA Química	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	0%	2	0%
FOA Sociología	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Vicerrectoría Académica	7	1%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	9	1%
GBU Bienestar Universitario	10	2%	6	10%	2	11%	1	2%	0	0%	19	2%
GBU Cafetería VIPRI	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%	16	6%	18	2%
GBU Cafetería Nueva	0	0%	2	3%	0	0%	26	57%	229	88%	257	28%
GBU Fondo de Seguridad Social en Salud	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	3	0%
GBU PUNTOS DE VENTA CAFETERIAS	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%



DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
GBU Unidad de Salud Estudiantil Torobajo	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GDO Archivo Histórico	2	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
GDO Archivo y Correspondencia	2	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
GEC Unidad de Televisión	2	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
GEC Centro de Publicaciones CEPUN	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%	5	1%
GEF Compras y Contratación	2	0%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	4	0%
GEF Vicerrectoría Administrativa	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GEF Contabilidad	13	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	14	2%
GEF Presupuesto	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GEF Tesorería	5	1%	1	2%	1	5%	0	0%	0	0%	7	1%
GEH División de Recursos Humanos	10	2%	3	5%	0	1%		0%	1	0%	14	2%
GEJ Oficina Jurídica	5	1%	0	0%	7	37%	0	0%	0	0%	12	1%
GIT Centro de Informática	36	7%	0	0%	1	5%	1	2%	0	0%	38	4%
INV VIPRI	9	2%	4	7%	0	0%	0	0%	0	0%	13	1%
Liceo de la Universidad	20	4%	3	5%	0	0%	0	0%	1	0%	24	3%
PRS Centro de Idiomas	5	1%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	6	1%
PRS Escuela de Auxiliares	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
PRS Granjas	3	1%	0	0%	1	5%	1	2%	0	0%	5	1%
REF Sección de Servicios Generales	0	0%	5	9%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
SPM Aula de Informática	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SPM Biblioteca	2	0%	3	5%	2	11%	0	0%	0	0%	7	1%
SPM Clínica Veterinaria	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
SPM Laboratorios Especializados	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
TOTAL	525	100%	58	100%	19	101%	46	94%	261	100%	909	100%

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

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 marzo, abril y mayo de 2019. Por otra parte, el tiempo promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos fue entre 0 y 3 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.

TABLA 4 NÚMERO DE PQRS'F POR MES

MES	No.	PORCENTAJE
ENERO	39	4%
FEBRERO	107	12%
MARZO	114	13%
ABRIL	114	13%
MAYO	118	13%
JUNIO	77	8%
JULIO	32	4%
AGOSTO	80	9%
SEPTIEMBRE	89	10%
OCTUBRE	60	7%
NOVIEMBRE	55	6%
DICIEMBRE	24	3%
TOTAL	909	100%

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



5. INFORMACION SOBRE LA IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE

El mayor número de peticionarios participa con un 48% sector externo en donde solicitan información correspondiente a la parte académica como es cronograma de matrículas, validaciones, homologaciones, entre otros, ya que durante el semestre A del 2019 fue un semestre atípico porque se tuvo que alargar debido a los paros estudiantiles realizados a inicio del semestre y referente al semestre B se obtuvo normalidad hasta el mes de octubre que vuelve nuevamente a presentarse paros escalonados y por último se decretó paro indefinido lo que ocasiona una serie de inquietudes tanto en estudiantes como en la comunidad externa en general, seguidamente con 44% participa el sector estudiantil que se percibió que fueron potenciales estudiantes para el semestre A del 2020, madres o padres de familia solicitando información referente a compra de PIN, procedimiento para pago e inscripciones a las diferentes carreras que oferta la Universidad de Nariño, ponderados, modalidad de cupos referente a las inscripciones posteriormente con un 3% se identifica a Docentes, a personal Administrativo y anónimos.

TABLA 5 CLASIFICACION DE LOS PQRSF DE ACUERDO A LA IDENTIFICACIÓN PARA EL TRÁMITE

PERSONA QUE RADICA LA QUEJA	NO.	PORCENTAJE
ESTUDIANTE	400	44%
DOCENTE	23	3%
ADMINISTRATIVO	25	3%
EXTERNO	435	48%
ANONIMO	24	3%
NO SE RECO	2	0%
TOTAL	909	100%

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

GRÁFICA 2 PERSONA QUE RADICA PQRS´F



6. ESTADO DE LAS PQRS´F

Del total de las 909 se encuentran hasta la fecha 895 cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQR se encuentran abiertas lo cual equivale a 14 solicitudes 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 algunas de ellas están registradas como sugerencias o son de carácter anónimo, (Ver Tabla 6).



TABLA 6 ESTADO DE LAS PQRS´F

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	PORCENTAJE
CERRADAS	895	98%
ABIERTAS	14	2%
TOTAL	909	100%

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS´F

Para este año 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 con un 71% de participación seguido de los buzones físicos distribuidos estratégicamente dentro de la Universidad de Nariño con un 26% y con un 2% los recepcionados en la Oficina de Control Interno de Gestión. (Ver Tabla 7).

TABLA 7 MEDIO UTILIZADO

MEDIO DE RECEPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CARTA U OFICIO	8	1%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0%
BUZONES	237	26%
PÁGINA WEB	648	71%
CORREO DE LA UNIDAD	0	0%
CONTROL INTERNO	16	2%
VERBAL	0	0%
TOTAL	909	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN

De las 137 personas que diligenciaron el instrumento, el 55% opinaron que su nivel es de 5 que corresponde a una calificación (EXCELENTE), el 32% expresaron un nivel de 4 (BUENO), el 11% expresaron 3 (regular), el 5% respondieron que su nivel era Malo y el 13% muy malo, ya que la respuesta no se podía atender positivamente, puesto que su petición no obedecía al cumplimiento de la normatividad vigente para muchos de sus casos (Estatuto Estudiantil, Estatuto General y Estatuto Personal Administrativo). Estas 56 respuestas se obtuvieron gracias al seguimiento que realiza la oficina de Control Interno de Gestión en su preocupación de mejorar día a día el servicio a nuestros usuarios.

Cabe señalar, que las valoraciones de 2 y 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 inmediatamente 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.



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 USUARIOS	PORCENTAJE
	1	2	3	4	5			
Total de Personas	13	5	11	32	76	137	909	15%
PORCENTAJE POR USUARIOS	9%	4%	8%	23%	55%			

RECLAMANTES IDENTIFICADOS

De otro lado hubo 883 reclamantes identificados plenamente, a quienes a pesar de solicitárseles la información de respuesta referente a su nivel de satisfacción, solo respondieron 137 y 26 que se encuentran en Anónimo o no se reconocieron.

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 909 del año 2019(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 también de la línea gratuita 018000957071 ((Ver Tabla 9)

TABLA 9. COMPORTAMIENTO AÑO A AÑO

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
54	188	145	174	218	344	695	758	909

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

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 del año 2019 en comparación con el año inmediatamente anterior y la tendencia es de seguir incrementando.
- Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 0 y 3 días hábiles, pero en algunos casos el tiempo de respuesta ha sido de 30 días, ya que cuando la Oficina de Archivo y Correspondencia redirecciona la PQRS a la dependencia que no le corresponde esta no tiene la gentileza de contestar o no la devuelve para nuevamente ser redireccionada.
- Con referencia a otras PQRS`F que sobrepasan el tiempo de respuesta a más de tres (3) días se resume que fue por lo difícil de conseguir información para poder dar las respuestas o porque la solución no depende de una sola oficina, es decir son procedimientos integrales o que ameritan mayor estudio.
- Se disminuyó considerablemente el número de PQRS 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, aunque se denota la molestia de algunas dependencias al realizar este seguimiento.
- 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 71% sobre el total, seguido de los buzones físicos con el 26% 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 informar mediante **CIRCULARES o REUNIONES** 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 así se pueden dar cuenta en cada dependencia en qué punto se está fallando para poder tomar



medidas de mejora, ya que esta actividad no se está realizando por parte de las oficinas y lo está realizando la Oficina de Control Interno

- Se sugiere recomendar mediante **CIRCULARES** informativas 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 para que estas a través de capacitaciones u otras actividades de grupo generen acciones de mejora por proceso, previa identificación del tipo de PQRS.
- Se recomienda informar a 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, caso ingeniería Civil y Biblioteca en donde su debilidad se detecta en la atención y como se ofrecen sus servicios.
- Se recomienda que cada dependencia lleve un control de PQRSF con sus respectivas estadísticas y entreguen copia mensualmente a esta dependencia para poder realizar la comparación respectiva.
- 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.
- Realizar capacitaciones al personal de las dependencias que atienden público tanto personal como telefónicamente en atención y servicio al usuario puesto que según este informe la mayoría de solicitudes es en cuanto a solicitud de información en donde quedan descontentos con las respuestas o con el trato que dio el funcionario que lo atendió.

	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:	2020-01-13	2020-01-13	2020-01-13