

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS`F	Código: SGC-FR-12
		Página: 1 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad de la Universidad de Nariño y corresponde al periodo comprendido entre el 11 de enero al 30 de abril de 2022, con el propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad e impactar en los procesos de comunicación activa con los ciudadanos y partes interesadas pertinentes.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Institucional y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, se cuenta con acceso al enlace <https://www.udenar.edu.co/transparencia/>, en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.

Por lo expuesto, este documento se realiza teniendo en cuenta las exigencias consignadas en las siguientes normas:

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. 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. 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 periódico sobre el particular. 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”.

Al respecto, 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. Para el caso de la Universidad este se encuentra dispuesto en el link <http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>

En virtud a lo dispuesto en el artículo 38, numeral 35: de la ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, como uno de los Deberes: "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado."; las cuales deben ser resueltas en los términos estipulados por las leyes 1755 de 2015 y 1757 de 2015.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 2 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Que la función administrativa de la universidad también está encaminada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos; con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

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, DENUNCIAS Y FELICITACIONES”** con **Código SGC-PR-05**, en el cual se clarificaron los conceptos, se mejoraron las herramientas metodológicas para llevar a cabo su registro y además se tuvo en cuenta la importancia de perfeccionarla 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 físicos en madera ubicados en puntos estratégicos de la Sede Pasto y Sedes de la Universidad de Nariño y además se dispone de **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 Alta Dirección de la Universidad de Nariño es consciente de la importancia de conocerla 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 Dirección 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.

En cuanto al manejo del ingreso de la información en la plataforma SAPIENS que llega a través del Buzón electrónico, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a lo correspondiente a cada una de las peticiones radicadas.

ANÁLISIS DEL PERIODO

Periodo observado: Enero a Abril de 2022

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (11 de enero de 2022 al 30 de abril de 2022) se presentó un total de 245, mientras que en el año 2021 se presentó para este mismo periodo un total de 298.

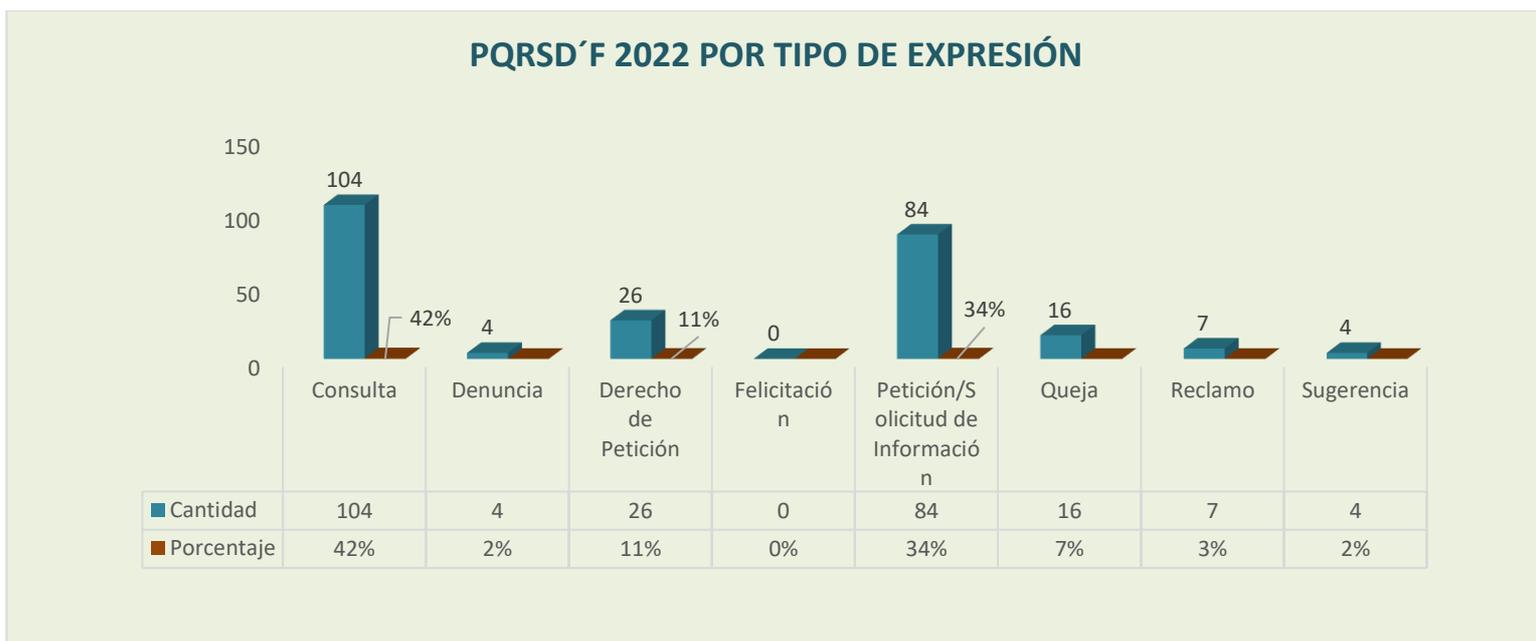
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 evidenció que las 245 expresiones de este periodo enero – abril de 2022, fueron comprendidas así: ciento cuatro (104) consultas, cuatro (4) denuncias, veintiséis (26) derechos de petición, ochenta y cuatro (84) peticiones o solicitudes de información, dieciséis (16) quejas, siete (7) reclamos y cuatro (4) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2022

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D'F DE ENERO A ABRIL 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	104	42%
Denuncia	4	2%
Derecho de Petición	26	11%
Felicitación	0	0%
Petición/Solicitud de Información	84	34%
Queja	16	7%
Reclamo	7	3%
Sugerencia	4	2%
TOTAL AÑO 2022	245	100%

GRÁFICA N°. 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2022



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 4 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

C= CONSULTA: Es toda solicitud sobre una información determinada.

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, entidado 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 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.

D= DENUNCIA: Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción. Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? Y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

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

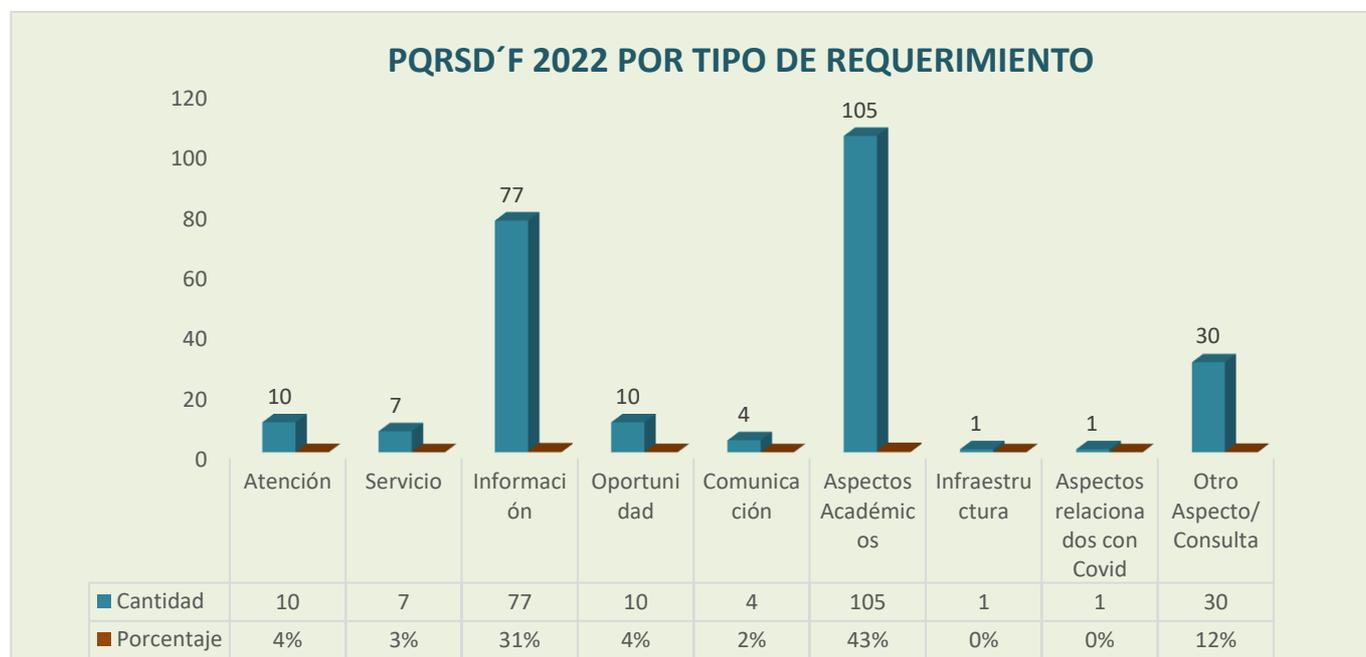
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A ABRIL DE 2022

ASPECTO PQRSDF 2022 DE ENERO A ABRIL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	10	4%
Servicio	7	3%
Información	77	31%
Oportunidad	10	4%
Comunicación	4	2%
Aspectos Académicos	105	43%
Infraestructura	1	0%
Aspectos relacionados con Covid	1	0%
Otro Aspecto/Consulta	30	12%
TOTAL PQRS´F	245	100%

GRÁFICA Nº. 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A ABRIL AÑO 2022



Las variables en las que más se reporta PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 43%, seguido con un 31% de *información*, en *otros aspectos de consulta* el 12 %, en atención 4% y oportunidad con el 4%, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D F	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D F DE ENERO A ABRIL DE 2022

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL CUATRIMESTRE				Total	Porcentaje
													D	%	F	%		
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	4	5%	31	35%	43	49%	4	5%	4	5%	1	1%	1	1%	0	0%	88	35,92%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0%	5	42%	5	42%	0	0%	1	8%	1	8%	0	0%	0	0%	12	4,90%
TALENTO HUMANO	4	40%	2	20%	1	10%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	4,08%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	0	0%	4	57%	3	43%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	2,86%

GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D F DE ENERO A ABRIL DE 2022



Para este análisis se han tomado 4 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS'D F, del total de las 245 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a abril de 2022.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 7 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 35.92%, que corresponde a 88 peticiones de un total de 245, porcentaje en el cual se observan 43 consultas y 31 peticiones solicitud de 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 del semestre B del 2021 y A 2022, temas sobre inscripciones mal realizadas o extemporáneas de los aspirantes de pregrado.

El 4.90% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 5 peticiones, 5 consultas, 1 reclamo y 1 sugerencia, para un total de 12 PQRSDF, correspondientes a temas de solicitud de información de los procesos para acceder a subsidios y beneficios de ICETEX, jóvenes en acción, y becas de alimentación.

El tercer porcentaje que se presenta en la tabla es de 4.08% de la Sección de Talento Humano, registrando 4 derechos de petición, 2 peticiones, 1 consulta y 3 quejas, para un total de 10 PQRSDF, principalmente solicitudes de información del personal que labora en la Universidad de Nariño, normatividad y acuerdos que rigen la contratación, así mismo situaciones de términos de jubilación y pensiones. Entre las quejas, peticiones y reclamos, se tienen las solicitudes de constancias laborales, enviando el recibo de pago por este medio.

El 2.63% corresponde al Comité de matrículas, 11 peticiones, relacionadas con el diligenciamiento, cargue y revisión de certificados de ingresos y beneficios matrículas financieras.

Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 2.86%, de PQRSDF registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRS´F DE ACUERDO AL MES AÑO A AÑO 2015-2022

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 A 2022

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44
TOTAL	65	110	112	262	374	184	298	245



GRÁFICA Nº. 4 NÚMERO DE PQRS`F COMPARATIVO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2015 AL 2022



En la tabla No. 4 se puede visualizar que, hasta el mes de abril de cada año, un comportamiento moderado de acuerdo a las circunstancias de cada vigencia, inicialmente su crecimiento constante hasta el año 2019, por la implementación y conocimiento del usuario sobre el sistema de PQRS`F, durante el año 2020 decrece por motivo de la emergencia sanitaria COVID 19, en el 2021 se visualiza un incremento debido al manejo de la virtualidad y al regreso parcial de la atención presencial en las áreas administrativas y académicas, Ahora bien, en el 2022, por la presencialidad y los calendarios académicos que tuvieron modificaciones ineludibles debido a la situación del año 2020, permitiendo algunos usuarios realizar sus peticiones directamente y otros registrando sus solicitudes por el aplicativo, como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura.

De acuerdo al análisis respectivo se concluye que la Universidad de Nariño incremento el número de PQRS`F en el año 2022 hasta el mes de abril, 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.

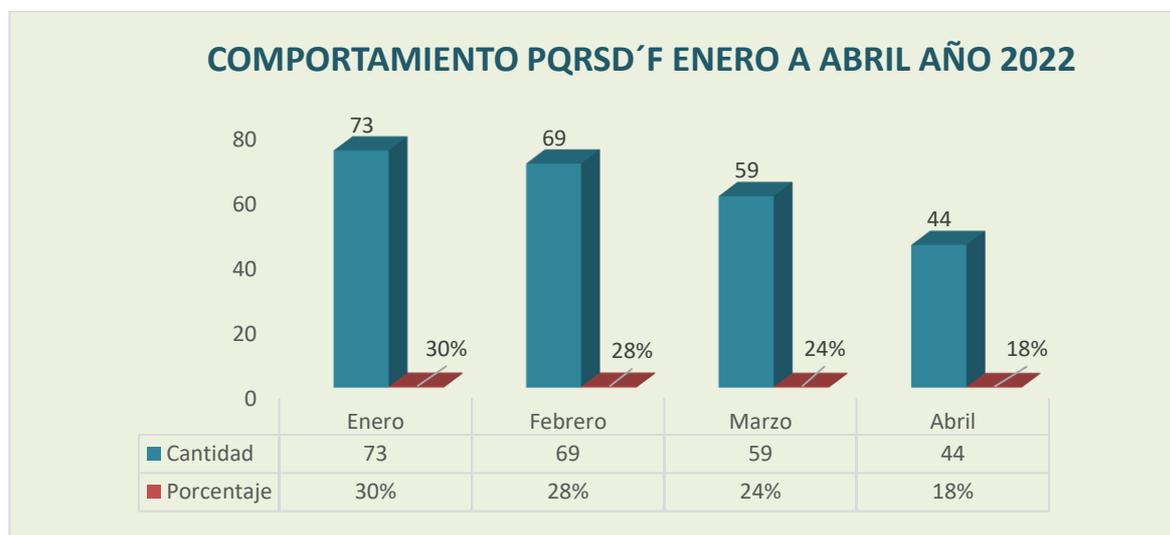
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 9 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2022

TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2022

PQRSD´F MES A MES 2022	Cantidad	Porcentaje
Enero	73	30%
Febrero	69	28%
Marzo	59	24%
Abril	44	18%
TOTAL	245	100%

GRÁFICA Nº. 5 COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2022



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de enero, febrero y marzo, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRSD´F, del 30% 73, 28% 69 y 24% 59 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos, el regreso a la presencialidad, y los trámites correspondientes a la gestión académica y administrativa de la Universidad, que se reinician con mayor normalidad a partir del año 2022.

El regreso a la presencialidad generó consultas y solicitudes sobre los procesos y la ejecución de los mismos en todas las áreas de la Universidad, en especial la académica relacionada con los procesos de inscripción, matrículas y retorno a las clases.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS'D DE ENERO A ABRIL 2022

Dentro de este ítem, se presentan los datos estadísticos del total de PQRS'D, de las cuales se analizaron el nivel de Satisfacción del total de PQRS'D Calificadas por el usuario. (Tabla No. 6 y 6.1 y Gráfica 6).

Tabla Nº 6 nivel de satisfacción de PQRS'D de enero a abril año 2022

Nivel de satisfacción PQRS'D 2022	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	7	2,86%
Nivel 2 - Mala	0	0,00%
Nivel 3 - Regular	2	0,82%
Nivel 4 - Buena	26	10,61%
Nivel 5 - Excelente	46	18,78%
Sin responder	164	66,94%
TOTAL	245	100,00%

Tabla Nº 6.1 Nivel de satisfacción de PQRS'D calificadas de enero a abril año 2022

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D 2022 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	7	8,64%
Nivel 2 - Mala	0	0,00%
Nivel 3 - Regular	2	2,47%
Nivel 4 - Buena	26	32,10%
Nivel 5 - Excelente	46	56,79%
TOTAL	81	100%

GRÁFICA Nº. 6 COMPORTAMIENTO PQRS'D MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2022



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica; de las 245 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 81, de las cuales 46 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas para un 56.79%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 26 y un 32,10%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF.

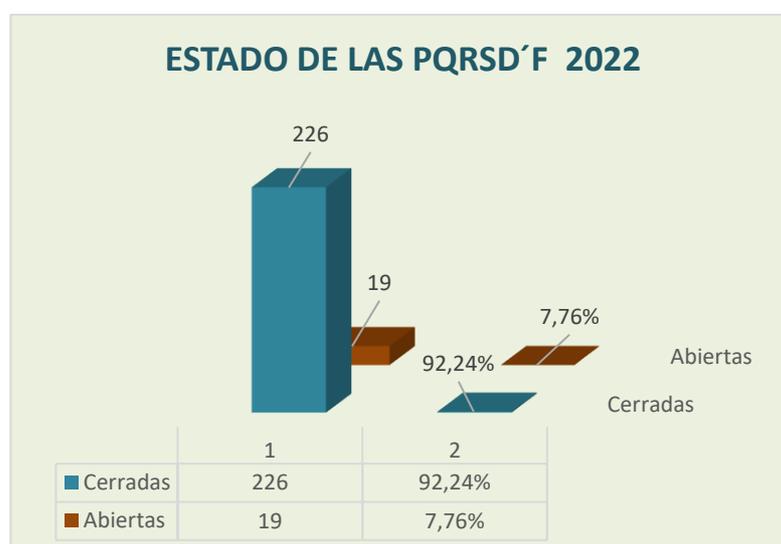
En el nivel 1 Muy Mala, con un 8.64% sólo 7 fueron insatisfactorias del total calificadas (81 PQRSDF), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes.

ESTADO DE LAS PQRS´F DE ENERO A ABRIL 2022

Del total de las 245 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 226 92.24% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas lo cual equivale a 7,76% 19 solicitudes, por motivo 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 (Tabla 7, Gráfica 7).

TABLA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2022

ESTADO DE LAS PQRSDF 2022	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	226	92,24%
Abiertas	19	7,76%
TOTAL	245	100%





Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

Código: SGC-FR-12

Página: 12 de 13

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

LÍNEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 47 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de enero ingresaron 29 solicitudes, para el mes de febrero 7, para el mes de marzo 6 y abril 5 llamadas telefónicas atendidas, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2021, se tuvo un total de 79 donde se observa un decrecimiento del 59% en la recepción de llamadas a través de esta línea, por motivo del regreso a la presencialidad y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRS'D, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>).

TABLA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021 Y 2022

MES	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	20	29
FEBRERO	8	7
MARZO	31	6
ABRIL	20	5
TOTAL	79	47

GRÁFICA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021 Y 2022



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita al usuario 018000957071, en el mes de enero de 2022 se obtuvieron un total de 29 llamadas, las cuales correspondían a solicitudes de información sobre los procesos en atención presencial o virtual por parte de la Universidad de Nariño; durante los siguientes meses los requerimientos igual se refieren a información que demanda el usuario o a traslado de llamadas a las oficinas, por motivo de no contestación o desconocimiento del número de extensión.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 13 de 13
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Se realizó la verificación correspondiente del estado activo de las extensiones con el Centro de Informática ahora Sección de Sistemas de Información, quienes reportaron que había operadores con dificultades técnicas, lo cual no permitía que la llamada ingrese adecuadamente a la línea fija de la Universidad de Nariño 7244309.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo al análisis respectivo del reporte de PQRSDF desde enero a abril de 2022, se puede decir que se ha incrementado el total de PQRSDF registradas por los usuarios, como un medio eficaz, oportuno y sencillo de manejar, en respuesta a sus peticiones.
- 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.
- Con referencia a otras PQRSF 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.
- Para la contestación se realiza seguimiento constante, por medio telefónico y recordatorio por el correo de atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co.
- El mayor número de peticionarios son potenciales estudiantes, 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 para el semestre académico A 2022, igualmente el sector externo solicita información acerca de los procesos administrativos de la Universidad y en su gran mayoría sobre los procesos y trámites académico.
- En vista de la rotación del personal directivo y administrativo en los últimos meses, se sugiere realizar una nueva inducción sobre el manejo y tratamiento del sistema Sapiens de PQRSDF.
- Se puede deducir de acuerdo a este informe que la línea gratuita al usuario 018000957071 ha disminuido el total de llamadas, debido al conocimiento por parte de los peticionarios del sistema de la página web PQRSDF, de sapiens, e igualmente el uso de la línea fija 7244309, en el cual se transfieren las llamadas a las extensiones de la dependencia correspondiente.

	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 Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2022-04-30	2022-04-30	2022-04-30