

**Fecha de Elaboración: Diciembre de 2017**

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Petitionen, 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 2017, 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 9 creada a partir del 13 de enero de 2017, 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 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 (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) que se encuentra en el pie de página de la nueva página institucional [www2.udenar.edu.co](http://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 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 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 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.

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

A continuación se hace el análisis detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones para el periodo de enero 12 a Diciembre 30 de 2017.

### 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 2017 a diciembre de 2017) se presentó un total de 695, mientras que en el año 2016 se presentó para este mismo periodo un total de 344.

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 695 manifestaciones de este periodo enero - diciembre de 2017, fueron comprendidas así: quinientas cuarenta y siete (547) peticiones que son relacionadas a solicitudes de información referentes a inscripciones, matriculas o información general de programas de pregrado, ochenta y cinco (85) quejas, referente a la prestación del servicio y la atención, veintitrés (23) reclamos, treinta y un (31) sugerencias a información en general y ocho (8) Felicitación a varias dependencias de la Universidad de Nariño. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 188 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de enero ingresaron 31 solicitudes, para el mes de febrero 29, para el mes de marzo 31, abril 13, mayo 43, junio 41, en el mes de julio no se reporta ya que para esa época en ciertas dependencias la Universidad de Nariño declara cese de actividades académico-administrativas y la Oficina de Control Interno de Gestión quien es la encargada de atender esta línea realiza inicia nuevamente su atención en el mes de Agosto en donde se recepcionó 42 llamadas, septiembre 38, octubre 26, noviembre 33 y en lo corrido del mes de diciembre 9 para un total de 336 llamadas telefónicas atendidas, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2016 se tuvo un total de 138 donde se observa el incremento de más del 100% en la recepción de llamadas a través de esta línea.



## 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	547	79%
QUEJAS	85	12%
RECLAMOS	23	3%
SUGERENCIAS	31	4%
FELICITACIONES	9	1%
<b>TOTAL AÑO 2017</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

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	17	2,4%
SERVICIO	23	3,3%
INFORMACIÓN	450	64,7%
OPORTUNIDAD	153	22,0%
COMUNICACIÓN	1	0,1%
ASPECTOS ACADÉMICOS	45	6,5%
INFRAESTRUCTURA	3	0,4%
OTRO ASPECTO	3	0,4%
<b>TOTAL PQRS´F</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

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 referentes a información sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 64,7%, seguido con un 22% en oportunidad, y en aspectos académicos a nivel general participa con un 7% (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, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 73%, que corresponde a 398 peticiones de un total de 695, derechos de petición y 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 A del 2018, de las 84 quejas presentadas 23 con un 27%, participa la Oficina de Recursos Humanos, debido a la tardanza en el pago de monitorias, tutorías, pagos de OPS y módulos de Lenguaje y Herramientas informáticas, seguidamente con un 8% la Vicerrectoría de Investigaciones, Postgrados y Relaciones Internacionales – VIPRI, con un 7% las dependencias de Bienestar Universitario, Cafetería Nueva y con un 6% la oficina de Contabilidad y OCARA.

El porcentaje más alto en cuanto a reclamos lo tiene también OCARA con una participación del 38% debido a las malas inscripciones que realizan los potenciales estudiantes o inscripciones extemporáneas o mal realizadas por los usuarios.

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.



CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 6 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

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

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
DIE Planeación y Desarrollo	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
DIE Secretaría General	7	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	9	1%
DIE Rectoría	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	1	0%
FOA Biología	0	0%	1	1%	0	0%	1	3%	0	0%	2	0%
FOA Comercio Internacional	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Arquitectura	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
FOA Decanatura Facultad de Ingeniería	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Humanas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Agrícolas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Educación	3	1%	1	1%	0	0%	1	3%	0	0%	5	1%
FOA Decanatura Facultad de Artes	4	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Pecuarias	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Derecho	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Economía	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Extensión Tumaco	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Física	2	0%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	4	1%
FOA Geografía	0	0%	1	1%	1	4%	1	3%	0	0%	3	0%



CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 7 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
FOA Ingeniería Agroforestal	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Ingeniería de Sistemas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Ingeniería Civil	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Ingeniería Electrónica	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Ingeniería en Producción Acuícola	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Ciencias Sociales	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	1	0%
FOA Licenciatura en Filosofía Y Letras	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Inglés-Francés	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Informática	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Medicina	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	2	0%
FOA Medicina Veterinaria	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA	398	73%	5	6%	9	38%	6	20%	1	11%	419	60%
FOA Oficina de Formación Humanística	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Postgrados Derecho CIESJU	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Psicología	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Vicerrectoría Académica	12	2%	2	2%	0	0%	1	3%	0	0%	15	2%
GBU Bienestar Universitario	18	3%	6	7%	3	13%	0	0%	0	0%	27	4%
GBU Cafetería VIPRI	0	0%	0	0%	1	4%	7	23%	1	11%	9	1%
CYE Control Interno	0	0%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
GBU Cafetería Nueva	0	0%	6	7%	0	0%	7	23%	0	0%	13	2%



CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 8 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
GBU Fondo de Seguridad Social en Salud	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GDO Archivo y Correspondencia	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEC Unidad de Televisión	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Compras y Contratación	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Vicerrectoría Administrativa	9	2%	1	1%	2	8%	2	7%	0	0%	14	2%
GEF Compras y Contrataciones	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Contabilidad	8	1%	5	6%	0	0%	0	0%	0	0%	13	2%
GEF Convenios	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Presupuesto	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	1	0%
GEF Tesorería	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GEH División de Recursos Humanos	6	1%	23	27%	1	4%	1	3%	0	0%	31	4%
CYE Control Disciplinario Interno	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
DIE Rectoría	1	0%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	2	0%
FOA Administración de Empresas	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEJ Oficina Jurídica	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GIT Centro de Informática	7	1%	1	1%	1	4%	0	0%	0	0%	9	1%
INV Centro de Estudios en Salud CESUN	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
INV VIPRI	10	2%	7	8%	1	4%	1	3%	1	11%	20	3%
Liceo de la Universidad	16	3%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	17	2%
PRS Centro de Idiomas	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
PRS Centro Operador	1	0%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	3	0%
PRS Escuela de Auxiliares	5	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	11%	6	1%
PRS Granjas	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
PRS Preuniversitarios	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%





## CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 9 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
PRS Punto de Venta Granjas	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
REF Sección de Servicios Generales	2	0%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
SPM Aula de Informática	3	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	5	1%
CYE Control Interno	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>548</b>	<b>110%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

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 que en los meses entre enero a abril de 2017 se mantienen teniendo un comportamiento similar al año anterior 2016, en los meses de mayo junio y julio tuvieron un comportamiento atípico referente a los años 2015 y 2016 ya que se triplico la recepción de PQRS`F, debido a que los usuarios tienen la percepción que durante este mes se publica información referente a inscripciones para el próximo semestre y se entregan resultados de los exámenes del ICFES, en Agosto, septiembre, octubre y Noviembre el comportamiento también es bastante alto ya que según la página web institucional se abrieron convocatorios y cronogramas de admisiones y los usuarios están pendientes de los resultados así como de solicitar apoyo en sus inscripciones. (Ver Tabla 4).

**TABLA 4. COMPORTAMIENTO DE PQRS`F DE ACUERDO AL MES EN LOS ULTIMOS TRES AÑOS**

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
ENERO	16	23	30
FEBRERO	15	24	25
MARZO	23	25	34
ABRIL	11	38	23
MAYO	17	16	50
JUNIO	22	28	95
JULIO	25	26	52
AGOSTO	17	21	73
SEPTIEMBRE	19	28	76
OCTUBRE	27	33	54
NOVIEMBRE	18	45	90
DICIEMBRE	8	37	93
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>344</b>	<b>695</b>

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 664, mientras que solamente 31 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	664	96%
ANÓNIMO O NO SE RECONOCE	31	4%
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

## 6. INFORMACION SOBRE LA PERSONA QUE RADICA LA SOLICITUD

Ahora bien para el año 2017, las manifestaciones por lo general son radicadas por personas externas (450 solicitudes), seguido de los estudiantes (188 personas) y administrativos (21 funcionarios). (Ver tabla 6).

**TABLA 6. PERSONA QUE RADICA LA PQRS´F**

PERSONA QUE RADICA LA QUEJA	NO.
ESTUDIANTE	188
DOCENTE	5
ADMINISTRATIVO	21
EXTERNO	450
ANONIMO	15
NO SE RECONOCE	16
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>

El mayor número de peticionarios sector externo que se percibe que 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 A del 2018, seguido de los estudiantes que se reconocen plenamente donde solicitan información correspondiente a la parte académica como es cronograma de matrículas, validaciones, homologaciones.

## 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).

**TABLA 7. ESTADO DE LAS PQRS**

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	PORCENTAJE
CERRADAS	534	77%
ABIERTAS	161	23%
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

## 8. MEDIO MÁS UTILIZADO PARA RADICACIÓN DE PQRS´F

En el año 2017 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, 2016 Y 2017. (Ver Tabla 8).

**TABLA 8. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS´F**

MEDIO DE RECEPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CARTA U OFICIO	4	1%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0%
BUZONES	41	6%
PÁGINA WEB	616	89%
CORREO DE LA UNIDAD	5	1%
CONTROL INTERNO	29	4%
VERBAL	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>100%</b>

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

De las 132 personas que diligenciaron el instrumento, el 37% opinaron que su nivel es de 5 que corresponde a una calificación (Excelente), el 39% expresaron un nivel de 4 (Bueno), el 12% expresaron 3 (regular) mientras que el 12% respondieron que su nivel estaba entre malo y 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). (Ver Tabla 9 Y Grafica 3).

Estas 132 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 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.
- El personal que ofreció módulos de lenguaje y Herramientas informáticas así como monitores calificaron de mala la respuesta puesto que a pesar que se le realizó el seguimiento desde esta dependencia a esas personas les pagaron un mes después y manifestaron que están cansados de reuniones si siempre pasa lo mismo los tienen dando vueltas con su pago efecto ping-pong de bienestar a recursos Humanos y viceversa.
- 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.

**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 USUARIOS	PORCENTAJE
	1	2	3	4	5			
Total de Personas	5	10	16	52	49	132	695	19%
PORCENTAJE POR USUARIOS	4%	8%	12%	39%	37%			



**GRÁFICA 3. 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 695 del año 2017(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 10)

**TABLA 10. COMPORTAMIENTO AÑO A AÑO**

AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
54	188	145	174	218	344	695

**11. 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 a la fecha diciembre 2017 han ingresado 336 llamadas lo que nos indica que esta línea es muy importante para los usuarios y se le debe dar la importancia necesaria para su continuidad, se debe trabajar conjuntamente con el conmutador para que de esta manera se dé la utilidad necesaria re direccionando las llamadas a la dependencia correspondientes puesto que en la actualidad solo se da información básica

**TABLA 11. COMPORTAMIENTO LINEA GRATUITA AL USUARIO**

LINEA GRATUITA 018000957071			
MESES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
ENERO	0	5	31
FEBRERO	0	12	29



LINEA GRATUITA 018000957071			
MESES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
MARZO	0	5	31
ABRIL	0	13	13
MAYO	0	17	43
JUNIO	0	6	41
JULIO	0	0	0
AGOSTO	16	8	42
SEPTIEMBRE	10	19	38
OCTUBRE	20	22	26
NOVIEMBRE	1	20	33
DICIEMBRE	0	11	9
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>138</b>	<b>336</b>

**GRÁFICA 4. COMPORTAMIENTO LINEA GRATUITA**

**COMPARATIVO AÑOS 2015-2016 Y 2017  
LÍNEA GRATUITA 018000957071**





## 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 2017 en comparación con el año inmediatamente anterior.
- 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 hace el redireccionamiento respectivo. Ahora bien, con referencia a otras PQRS´F que sobrepasan el tiempo de respuesta de más de tres (3) días, la justificación se da dado lo difícil de conseguir información para respuesta ó porque la solución no depende de una sola oficina, es decir son procedimientos integrales o que ameritan mayor estudio.
- Se disminuyó el número de PQRS sin respuesta, a raíz del seguimiento que se hace por lo general 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 88% 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 informar mediante CIRCULARES ó 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



CONTROL Y EVALUACIÓN

**INFORME ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF**

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 16 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

cabo para subsanar estas acciones y realizar un plan de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia, caso de Recursos Humanos en el pago de Monitorias y tutorías, atención a los usuarios por parte de sus funcionarias. En el caso de solicitudes de información de la misma índole se podría alimentar el espacio de preguntas frecuentes.

- 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 y permitiendo que desde esa línea se pueda hacer transferencia a las dependencias que solicite 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 casos los números que se dan a los usuarios como el de la dependencia de OCARA no contestan.
- 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.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuellar Raquel Enciso	Diana Mariela Molano Rodríguez	María Angélica Insuasty Cuellar
<b>FIRMA:</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>
<b>FECHA:</b>	2018-01-16	2018-01-16	2018-01-16