

**Fecha de Elaboración: Diciembre de 2018**

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitationes) 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 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 Felicitationes) 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 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 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 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.
- 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 12 a Diciembre 30 de 2018.

### 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 2018 a diciembre de 2018) se presentó un total de 758, mientras que en el año 2017 se presentó para este mismo periodo un total de 695.

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 758 manifestaciones de este periodo enero – diciembre de 2018, 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	509	67%
QUEJAS	81	11%
RECLAMOS	14	2%
SUGERENCIAS	19	3%
FELICITACIONES	135	18%
<b>TOTAL AÑO 2018</b>	<b>758</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	118	16%
SERVICIO	71	9%
INFORMACIÓN	395	52%
OPORTUNIDAD	96	13%
COMUNICACIÓN	1	0%
ASPECTOS ACADÉMICOS	60	8%
INFRAESTRUCTURA	10	1%
OTRO ASPECTO	7	1%
<b>TOTAL PQRS'F</b>	<b>758</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 52%, seguido con un 16% en atención, oportunidad (13%) y aspectos académicos a nivel general participa con un 8% (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 48%, que corresponde a 361 peticiones de un total de 758, 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 2019.

Comportamiento de las Solicitudes: Total 361 PQRS, distribuidas de la siguiente manera: Peticiones de Información: 342; Quejas:13;Reclamos: 2; Sugerencias:4

DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA	342	69%	13	16%	2	14%	4	24%	0	0%	361	48%

El porcentaje más alto en cuanto a quejas lo tiene también OCARA con una participación del 38% (13 quejas) debido a dudas en las inscripciones que realizan los potenciales estudiantes o inscripciones extemporáneas o mal realizadas por los usuarios que no leen los instructivos.

De acuerdo a lo anterior podemos observar y resumir que la Oficina de Registro y Control Académico – OCARA es la dependiería con el mayor porcentaje de participación en el total de todas las PQRSF del año 2018.

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

DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
CYE Control Disciplinario Interno	0	0%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
CYE Control Interno	6	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
DIE Planeación y Desarrollo	1	0%	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	2	0%
DIE Rectoría	9	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	10	1%
DIE Secretaría General	2	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	3	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%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Agrícolas	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%



CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 5 de 10

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
FOA Decanatura Facultad de Ciencias Exactas y Naturales	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Decanatura Facultad de Educación	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Decanatura Facultad de Ingeniería Agroindustrial	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Decanatura Facultad de Artes	3	1%	0	0%	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	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 Ipiales	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Extensión Tumaco	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Ingeniería en Producción Acuícola	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Ciencias Sociales	1	0%	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	2	0%
FOA Licenciatura en Filosofía Y Letras	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Licenciatura en Ingles-Francés	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
FOA Medicina	1	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
FOA Medicina Veterinaria	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
<b>FOA Oficina Central de Admisiones, Registro y Control Académico OCARA</b>	<b>342</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>16%</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>	<b>4</b>	<b>24%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>361</b>	<b>48%</b>
FOA Oficina de Formación Humanística	5	1%	2	3%	1	7%	0	0%	0	0%	8	1%
FOA Química	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	0%
FOA Vicerrectoría Académica	16	3%	6	8%	0	0%	1	6%	0	0%	23	3%
FOA Zootecnia	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GBU Bienestar Universitario	14	3%	8	10%	2	14%	2	12%	0	0%	26	3%
GBU Cafetería VIPRI	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	110	73%	111	15%
GBU Cafetería Nueva	3	1%	6	8%	2	14%	5	29%	34	23%	50	7%
GDO Archivo y Correspondencia	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GEF Compras y Contratación	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
GEF Vicerrectoría Administrativa	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1%
GEF Contabilidad	17	3%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	20	3%
GEF Convenios	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEC Centro de Publicaciones CEPUN	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GEF Fotocopiadora de Medicina	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	0	0%	1	0%
GEF Tesorería	9	2%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	11	1%
GEH División de Recursos Humanos	8	2%	7	9%	4	29%	1	6%	2	1%	22	3%
GEJ Oficina Jurídica	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
GIT Centro de Informática	6	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1%
INV VIPRI	4	1%	2	3%	1	7%	0	0%	0	0%	7	1%
Liceo de la Universidad	7	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	9	1%
PRS Consultorios Jurídicos	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
PRS Escuela de Auxiliares	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
PRS Granjas	1	0%	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%
GBU Unidad de Salud Estudiantil Torobajo	1	0%	3	4%	0	0%	0	0%	0	0%	4	1%
REF Sección de Servicios Generales	2	0%	4	5%	1	7%	2	12%	0	0%	9	1%
GEC Emisora	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SPM Aula de Informática	1	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SPM Biblioteca	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%





DEPEPENDENCIAS	P	%	Q	%	R	%	S	%	F	%	TOTAL	%
SPM Clínica Veterinaria	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GBU Fondo de Seguridad Social en Salud	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>497</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>758</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 enero, mayo, agosto y octubre son las temporadas en las cuales se radican mayores solicitudes, toda vez que para estos meses los usuarios tienen la percepción que durante este tiempo se publica información referente a inscripciones para el próximo semestre y se entregan resultados de los exámenes del ICFES, consultas de la página web institucional para revisar el comportamiento de las decisiones sobre la situación del paro estudiantil, convocatorias y cronogramas de admisiones y recuperación de clases, en resumen 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 CUATRO AÑOS**

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
ENERO	16	23	30	93
FEBRERO	15	24	25	63
MARZO	23	25	34	49
ABRIL	11	38	23	57
MAYO	17	16	50	81
JUNIO	22	28	95	39
JULIO	25	26	52	20
AGOSTO	17	21	73	116
SEPTIEMBRE	19	28	76	47
OCTUBRE	27	33	54	95
NOVIEMBRE	18	45	90	50
DICIEMBRE	8	37	93	48
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>344</b>	<b>695</b>	<b>758</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 725, mientras que solamente 33 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	725	96%
ANÓNIMO O NO SE RECONOCE	33	4%
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

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 2018, las manifestaciones por lo general son radicadas por personas externas (402 solicitudes), seguido de los estudiantes (284 personas) 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	284	37%
DOCENTE	12	2%
ADMINISTRATIVO	27	4%
EXTERNO	402	53%
ANONIMO	32	4%
NO SE RECONOCE	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

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

El mayor número de peticionarios sector externo que se percibe 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 2019, seguido de los estudiantes que se reconocen plenamente donde solicitan información correspondiente a la parte académica como es cronograma de matrículas, validaciones, homologaciones y situación de paro estudiantil.

## 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 64 solicitudes (8%), ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque muchas de ellas están registradas como sugerencias o comprometen situaciones académicas. (Ver Tabla 7).

**TABLA 7. ESTADO DE LAS PQRS**

ESTADO DE LAS PQR	NÚMERO	PORCENTAJE
CERRADAS	694	92%
ABIERTAS	64	8%
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

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 2018 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 40 buzones ubicados estratégicamente en el campus universitario (Ver Tabla 8).

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CARTA U OFICIO	3	0,4%
DERECHOS DE PETICIÓN	0	0,0%
BUZONES	174	23,0%
PÁGINA WEB	564	74,4%
CORREO DE LA UNIDAD	2	0,3%
CONTROL INTERNO	15	2,0%
VERBAL	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>758</b>	<b>100%</b>

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

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

De las 758 personas que radicaron peticiones en la universidad, 124 de ellas diligenciaron el instrumento, 56 que corresponde al 45% opinaron que su nivel es de 5 que significa una calificación (Excelente), el 39% expresaron un nivel de 4 (Bueno), el 6% expresaron 3 (regular) mientras que el 18% 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 124 respuestas se obtuvieron gracias al seguimiento que realiza la oficina de Control Interno de Gestión, con miras en mejorar día a día el servicio prestado a los usuarios del ente universitario.

Cabe señalar, que las valoraciones de 2 y 3 se dieron por diferentes aspectos repetitivos tales como:

- 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 que agotar en máximo 30 días, cabe anotar que en promedio las solicitudes en la universidad durante el periodo de observación se respondieron en cinco (5) días.
- 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 MANIFESTANTES	PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL DE PQRS´F
	1	2	3	4	5			
Total de Personas	15	7	7	39	56	124	758	16%
%	12%	6%	6%	31%	45%			

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

**GRÁFICA 3. NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS´F**



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

### 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 758 del año 2018(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 10)



**TABLA 10. COMPORTAMIENTO AÑO A AÑO**

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

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

**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 2018 han ingresado 416 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	2018
ENERO	0	5	31	71
FEBRERO	0	12	29	36
MARZO	0	5	31	12
ABRIL	0	13	13	30
MAYO	0	17	43	41
JUNIO	0	6	41	23
JULIO	0	0	0	58
AGOSTO	16	8	42	37
SEPTIEMBRE	10	19	38	25
OCTUBRE	20	22	26	29
NOVIEMBRE	1	20	33	18
DICIEMBRE	0	11	9	36
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>138</b>	<b>336</b>	<b>416</b>

**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 2018 en comparación con el año inmediatamente anterior.
- 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 PQRS.
- La Oficina de Control y Registro Académico OCARA, mejoró notablemente en el tiempo de respuesta de las PQRS'F que ingresan a esa dependencia, gracias al sentido de pertenencia de su Directora, Doctora Valeria Enríquez, quien debido a las recomendaciones que se emitieron por parte de la dependencia de Control Interno de Gestión, tomo la iniciativa de apersonarse ella misma para ofrecer respuestas oportunas.
- 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 74%, para lo cual se debe continuar informando a toda la comunidad Universitaria y en general a través de los diferentes medios de comunicación sobre el manejo del mismo en la página WEB institucional. Así mismo se recomienda al Aula de Informática hacer más grande el banner para conocimiento del espacio de servicio al ciudadano. Ahora bien el manejo de los buzones en medio físico también presenta un incremento de utilización, por lo cual se recomienda la instalación en otros lugares de la universidad.
- Se sugiere emitir CIRCULARES informativas dirigidas 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, con el objeto



CONTROL Y EVALUACIÓN

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

Código: CIN-CYE-FR-08

Página: 10 de 10

Versión: 2

Vigente a partir de:2016-11-10

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 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 publico 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>	2019-01-16	2019-01-16	2019-01-16