

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS`F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 1 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

## PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRSDF (Peticiones, 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 31 de diciembre 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](http://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.

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.

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 2 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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 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.

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 Diciembre de 2022**

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRS'D'F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (11 de enero 2022 al 30 de diciembre de 2022) se presentó un total de 767, mientras que en el año 2021 se presentó para este mismo año un total de 824 solicitudes.

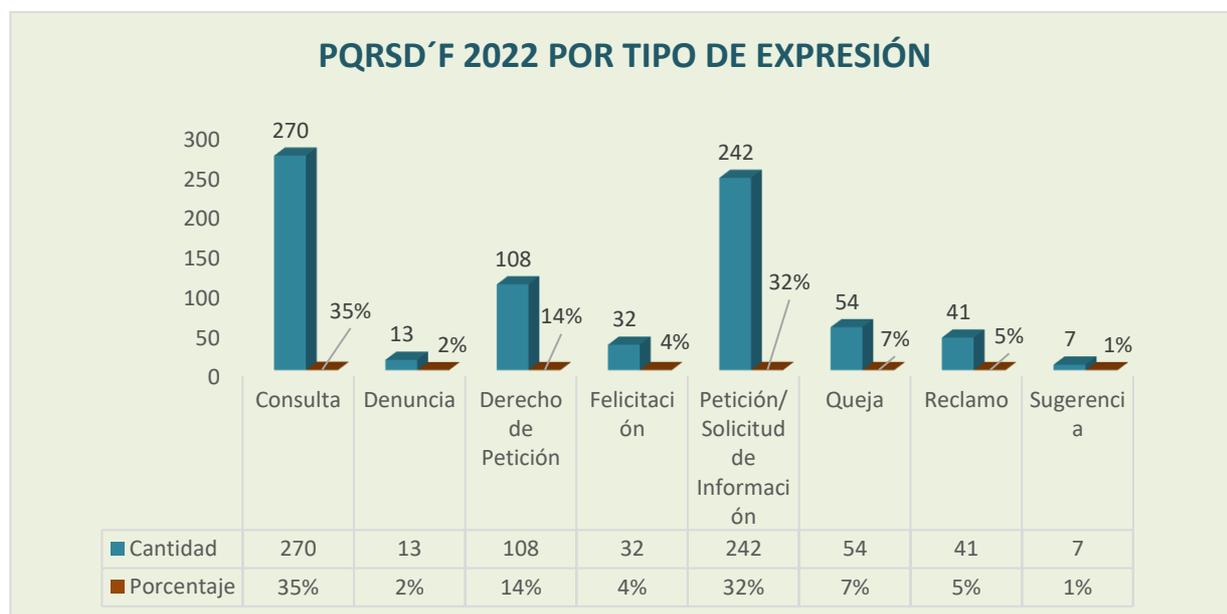
 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidenció que las 767 expresiones de este año de 2022, fueron comprendidas así: doscientas setenta (270) consultas, trece (13) denuncias, ciento ocho (108) derechos de petición, treinta y dos (32) felicitaciones, doscientos cuarenta y dos (242) peticiones o solicitudes de información, cincuenta y cuatro (54) quejas, cuarenta y un (41) reclamos y siete (7) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

**TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN AÑO 2022**

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D´F 2022	Cantidad	Porcentaje
Consulta	270	35%
Denuncia	13	2%
Derecho de Petición	108	14%
Felicitación	32	4%
Petición/Solicitud de Información	242	32%
Queja	54	7%
Reclamo	41	5%
Sugerencia	7	1%
<b>TOTAL AÑO 2022</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN AÑO 2022**



 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 4 de 17
		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 = FELICITACIONES:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

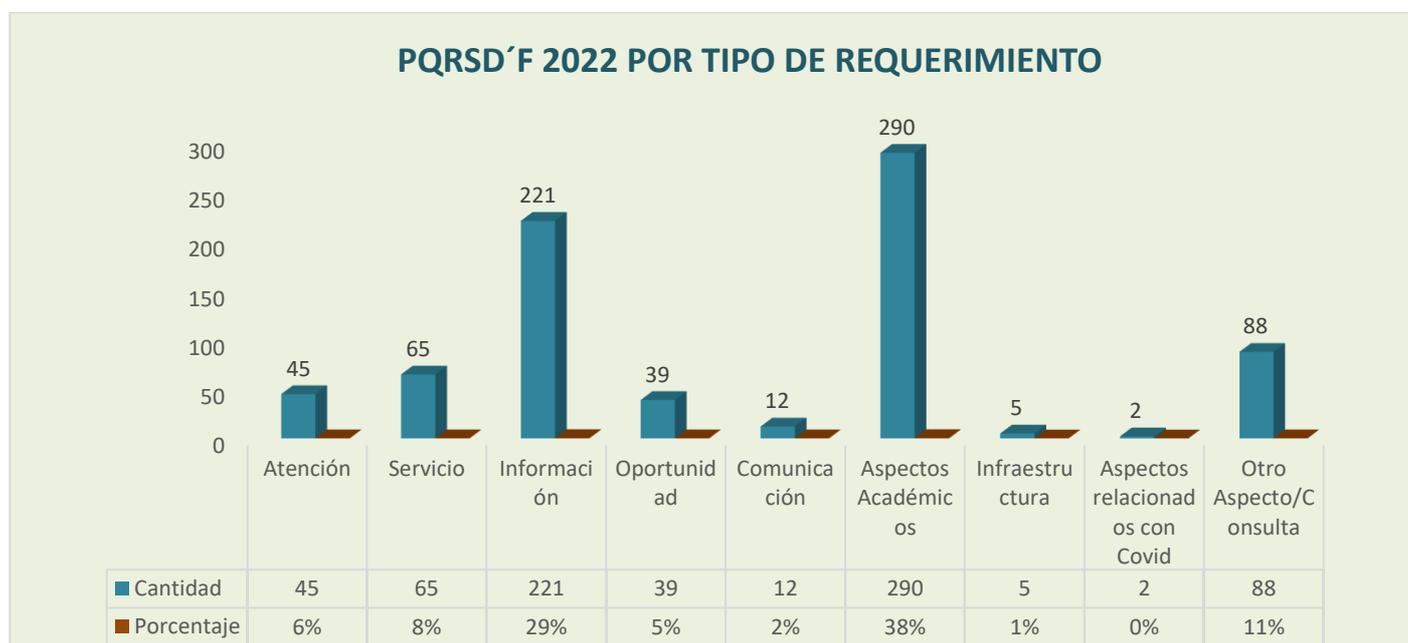
 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

## CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

**TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO AÑO 2022**

ASPECTO PQRSDF 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	45	6%
Servicio	65	8%
Información	221	29%
Oportunidad	39	5%
Comunicación	12	2%
Aspectos Académicos	290	38%
Infraestructura	5	1%
Aspectos relacionados con COVID	2	0%
Otro Aspecto/Consulta	88	11%
<b>TOTAL PQRS´F</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE 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 38%, seguido con un 29% de *información*, en *otros aspectos de consulta* 11%, en atención 6%, en servicio 8%, oportunidad con el 5%, comunicación el 2% y infraestructura el 1%, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

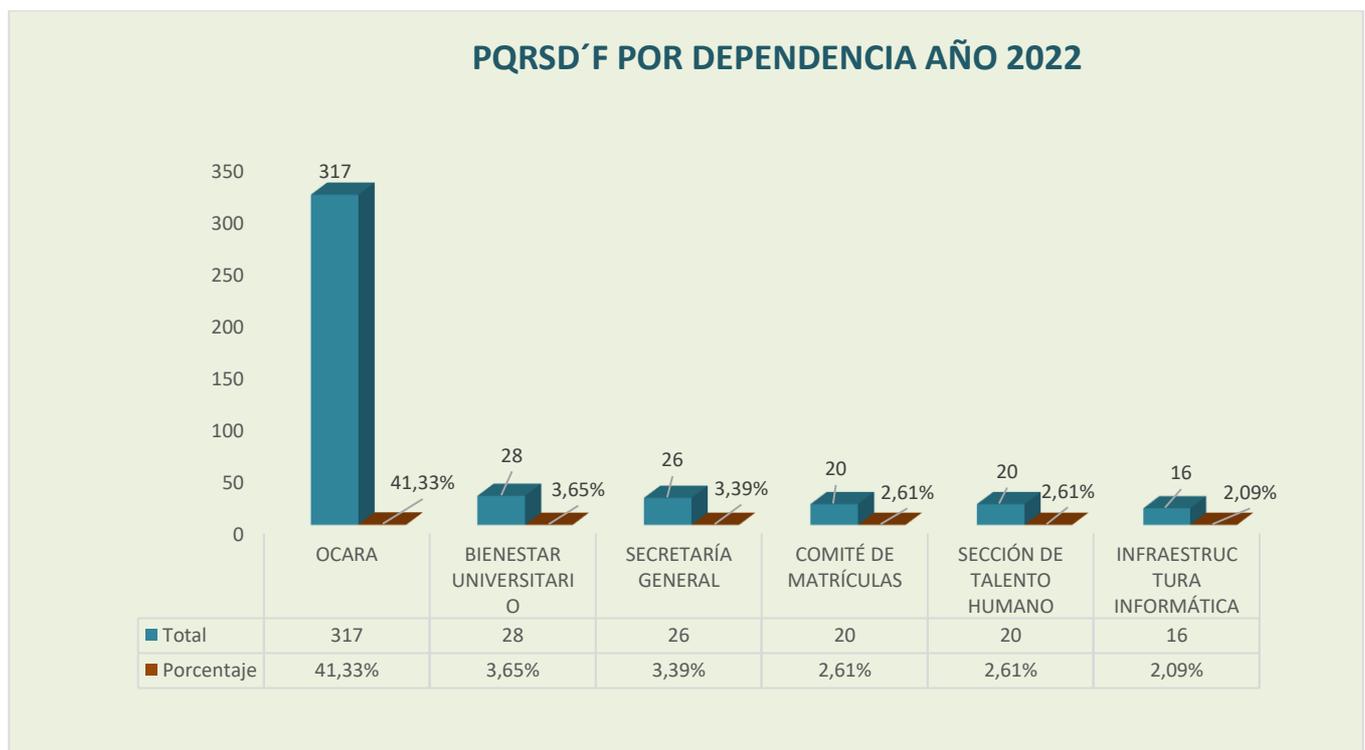
 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

## PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS DE ENERO A DICIEMBRE DE 2022

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

Responsable													TOTAL AÑO 2022				767	
	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	38	12%	96	30,3%	139	43,8%	19	6%	19	6%	1	0,3%	2	0,6%	3	0,9%	317	41,33%
SISTEMA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3,6%	9	32,1%	12	42,9%	2	7,1%	1	3,6%	1	3,6%	0	0%	2	7,1%	28	3,65%
SECRETARIA GENERAL	6	23,1%	11	42,3%	9	34,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	26	3,39%
COMITE DE MATRICULAS	3	15%	8	40%	8	40%	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	20	2,61%
SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	40%	4	20%	3	15%	3	15%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	20	2,61%
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	6,2%	7	43,8%	3	18,8%	2	12,5%	0	0%	1	6,2%	0	0%	2	12,5%	16	2,09%

**GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D'F AÑO 2022**



 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 7 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Para este análisis se han tomado 6 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, del total de las 767 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a diciembre de 2022.

Se puede observar en la tabla No. 3, la 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 41.33 %, que corresponde a 317 peticiones de un total de 767, porcentaje en el cual se observan 139 consultas, 96 peticiones, 38 derechos de petición, 19 quejas, 19 reclamos, 2 denuncias, 1 sugerencia y 3 felicitaciones, de tipo académico, sobre fechas de admisiones, cronogramas de inscripción, apertura de programas académicos en la sede Pasto y demás extensiones, homologaciones, traslados de Carreras, publicación de listados de admitidos, proceso de inscripción y situaciones presentadas durante este, consultas de documentos pendientes de subir, subsanación de requisitos, entre otros 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, cancelaciones de asignaturas. Las 3 felicitaciones refieren al servicio oportuno, eficaz, eficiente y amable prestado por los funcionarios y director de OCARA.

Continuando en el segundo lugar: el 3.65% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 1 derecho de petición, 9 peticiones, 12 consultas, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 2 felicitaciones, para un total de 28 PQRSDF, correspondientes a temas de solicitud de información de los procesos para acceder a subsidios y beneficios de ICETEX, jóvenes en acción, becas de alimentación, igualmente registros de monitorias, cancelación de beca de alimentación. Recibieron 2 felicitaciones que corresponden al apoyo en eventos de la Editorial y al apoyo con las monitorias en la oficina de Tic para la Educación de la Universidad de Nariño.

Secretaria General participa con 3.39% 26 solicitudes registradas, distribuidas en 11 peticiones, 9 consultas y 6 derechos de petición, en su gran mayoría corresponden a la solicitud de certificaciones titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

El 2.61% corresponde al Comité de matrículas, registrando 3 derechos de petición, 8 peticiones, 8 consultas y 1 reclamo; relacionadas con el diligenciamiento, cargue y revisión de certificados de ingresos, emisión del recibo de pago cuotas de matrículas y otros beneficios financieros.

Con un 2.61% la Sección de Talento Humano, registró un total de 20 solicitudes entre las cuales se encuentran 8 derechos de petición, 4 peticiones, 3 consultas, 3 quejas, 1 denuncia y 1 reclamo para, 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 y tema de entrega de dotación.

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS`F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 8 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

El sexto porcentaje que se presenta en la tabla es de 2.09% de Sistemas de Información, registrando 1 derecho de petición, 7 peticiones, 3 consultas, 2 quejas, 1 sugerencia y 2 felicitaciones, para un total de 16 PQRS`F, principalmente solicitudes correspondientes a situaciones académicas y administrativas presentadas con uso, manejo, bloqueo, cambio y acceso al sistema informático y plataforma Sapiens de la Universidad. Las dos felicitaciones hacen referencia al servicio y apoyo prestado en la plataforma de Tic para la Educación.

Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 2.09%, de PQRS`F registradas, radicadas y tratadas, durante el año 2022.

### **RADICACIÓN DE PQRS`F DE ACUERDO AL MES AÑO A AÑO 2015-2022**

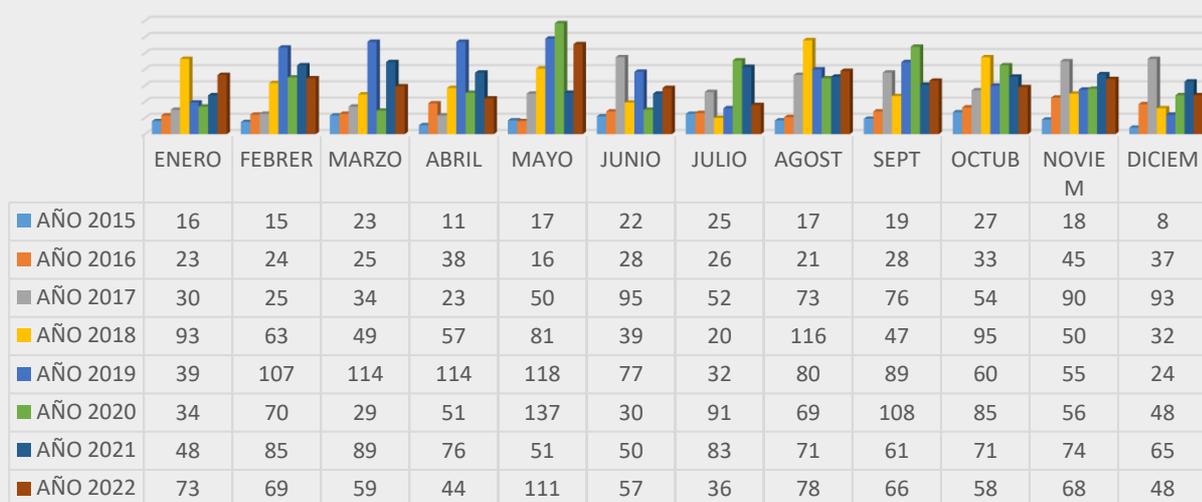
**TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS`F CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE ENERO A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2022**

<b>COMPARATIVO MES A MES</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>AÑO 2020</b>	<b>AÑO 2021</b>	<b>AÑO 2022</b>
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
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78
SEPTIEMBRE	19	28	76	47	89	108	61	66
OCTUBRE	27	33	54	95	60	85	71	58
NOVIEMBRE	18	45	90	50	55	56	74	68
DICIEMBRE	8	37	93	32	24	48	65	48
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>344</b>	<b>695</b>	<b>742</b>	<b>909</b>	<b>808</b>	<b>824</b>	<b>767</b>

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 9 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

**GRÁFICA N.º 4 NÚMERO DE PQRS´F COMPARATIVO POR MES DESDE  
 ENERO A DICIEMBRE, AÑOS 2015 AL 2022**

### COMPARATIVO PQRS´F POR MES MES AÑO A AÑO 2015-2022



En la tabla No. 4 se puede visualizar un incremento en las solicitudes hasta el mes de agosto 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, disminuyen las solicitudes debido a la emergencia sanitaria del COVID 19, que ocasionó un receso de actividades, por las medidas inmediatas que se tomaron a nivel Nacional, en el año 2021 hay un incremento de 16 peticiones, y en el año 2022 en comparación con el 2021 decrece en 41 solicitudes, por motivo de receso académico y la atención presencial a inquietudes de rápida solución, en las áreas administrativas y académicas, de la Universidad de Nariño.

De acuerdo a lo anterior se concluye que los usuarios y la comunidad en general, se encuentran mayormente informados sobre el aplicativo del Sistema de Gestión de PQRS´F, utilizándola como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura.

### COMPORTAMIENTO PQRS´F MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2022

**TABLA N.º 5 COMPORTAMIENTO PQRS´F MES A MES DEL AÑO 2022**

PQRS´F MES A MES 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Enero	73	10%
Febrero	69	9%
Marzo	59	8%
Abril	44	6%



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

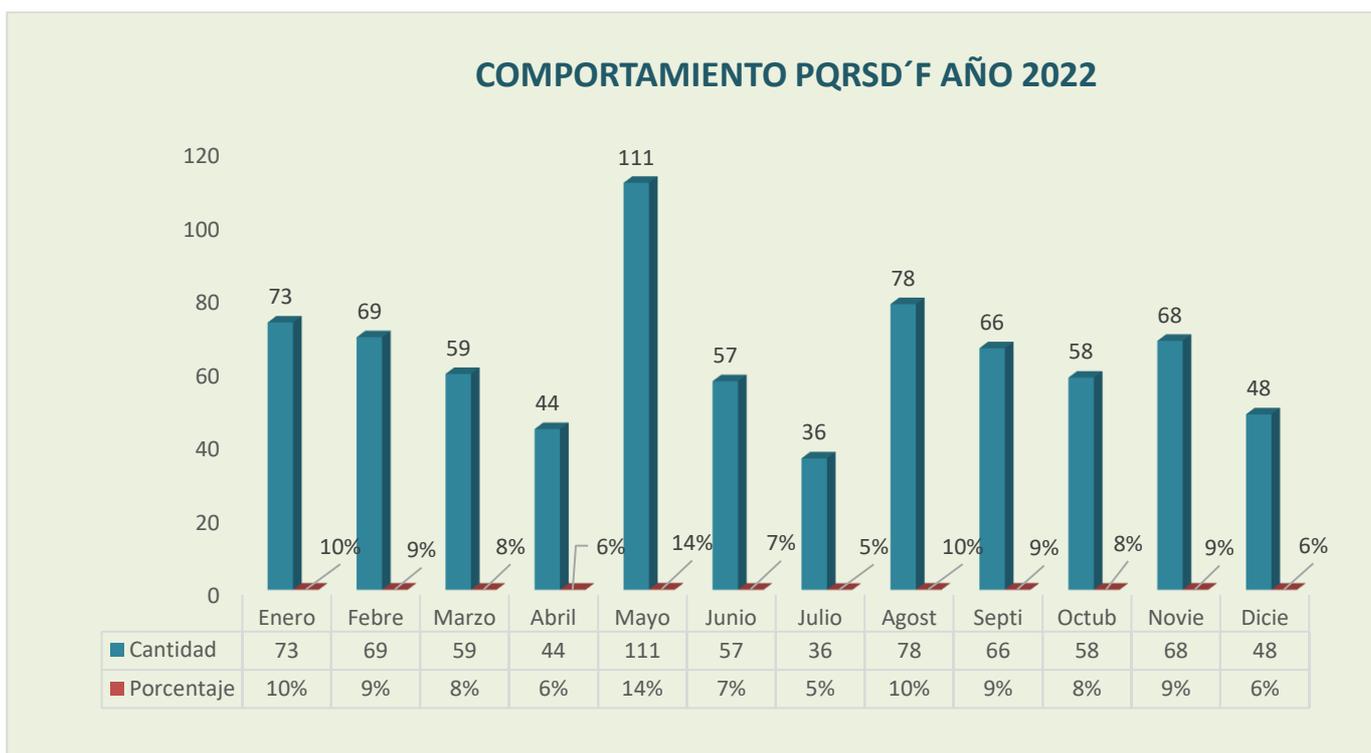
Página: 10 de 17

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

PQRS'D F MES A MES 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mayo	111	14%
Junio	57	7%
Julio	36	5%
Agosto	78	10%
Septiembre	66	9%
Octubre	58	8%
Noviembre	68	9%
Diciembre	48	6%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA N.º. 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D F MES A MES AÑO 2022**



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de enero, mayo, y agosto, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRS'D F, del 10% 73, 14% 111 y 10% 73 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos, 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 clases presenciales.

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

## NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS'D'F DE ENERO A DICIEMBRE 2022

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

**TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D'F DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2022**

Nivel de satisfacción PQRS'D'F 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nivel 1 - Muy mala	35	4,56%
Nivel 2 - Mala	5	0,65%
Nivel 3 - Regular	5	0,65%
Nivel 4 - Buena	75	9,78%
Nivel 5 - Excelente	163	21,25%
Sin responder	484	63,10%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100,00%</b>

**TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D'F CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2022**

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D'F 2022 calificadas	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nivel 1 - Muy mala	35	12,37%
Nivel 2 - Mala	5	1,77%
Nivel 3 - Regular	5	1,77%
Nivel 4 - Buena	75	26,50%
Nivel 5 - Excelente	163	57,60%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 12 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

### GRÁFICA N.º 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D F CALIFICADAS AÑO 2022



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N.º 6; de las 767 PQRS'D F registradas, el usuario calificó un total de 283 de las cuales 163 de los usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 57.60%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 75 y un 26.50%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRS'D F.

En el nivel 1 Muy Mala, con un 12.37% sólo 35 fueron insatisfactorias del total calificadas (283 PQRS'D F), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes.

### ESTADO DE LAS PQRS'D F DE ENERO A DICIEMBRE 2022

Del total de las 767 PQRS'D F, se encuentran hasta la fecha 761 99.22% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRS'D F se encuentran abiertas lo cual equivale a 0.78% 6 solicitudes, por motivo que aún están dentro de los términos para dar respuesta o que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite (Tabla 7, Gráfica 7).

**TABLA N.º 7 ESTADO DE LAS PQRS'D F 2022 DE ENERO A DICIEMBRE 2022**

ESTADO DE LAS PQRS'D F 2022	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	761	99,22%
Abiertas	6	0,78%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

### GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRS'D F 2022 DE ENERO A DICIEMBRE 2022



### LÍNEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 48 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de septiembre ingresaron 12 solicitudes, para el mes de octubre 9, para el mes de noviembre 12 y diciembre 15 llamadas telefónicas atendidas, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2021, se tuvo un total de 32 donde se observa un decrecimiento del 50.52% en la recepción de llamadas a través de esta línea, por motivo de la atención presencial y uso del registro de las solicitudes PQRS'D F, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>).

**TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE AÑOS 2021 Y 2022**

MES	AÑO 2021	AÑO 2022
Enero	20	29
Febrero	8	7
Marzo	31	6
Abril	20	5
Mayo	11	8
Junio	0	4
Julio	4	6
Agosto	17	4
Septiembre	30	12
Octubre	32	9
Noviembre	31	12
Diciembre	2	15
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>117</b>

 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 14 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

### GRÁFICA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE AÑOS 2021 Y 2022



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071 de la línea gratuita al usuario, desde enero a diciembre de 2022 se obtuvieron un total de 117 llamadas, las cuales atendieron solicitudes de información sobre los procesos en atención presencial o virtual por parte de la Universidad de Nariño; así mismo las solicitudes refieren a información que requiere el usuario sobre los trámites y procesos académicos y administrativos, el traslado de llamadas a las oficinas de las cuales requieren la respuesta competente.

### REPORTE CONSOLIDADO REGISTRADO EN EL APLICATIVO SAPIENS

 <b>Universidad de Nariño</b> <small>FUNDADA EN 1984</small>	<b>REPORTE PQRS'DF AÑO 2022</b> <b>TIPO SOLICITUD - MOTIVO SOLICITUD - NIVEL DE SATISFACCIÓN - ESTADO SOLICITUD - SOLICITUD POR MES</b>	

No.	Tipo solicitud	Cantidad	Porcentaje
1	CONSULTA	270	35,2%
2	DENUNCIA	13	1,69%
3	DERECHO DE PETICIÓN	108	14,08%
4	FELICITACIÓN	32	4,17%
5	PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	242	31,55%
6	QUEJA	54	7,04%
7	RECLAMO	41	5,35%
8	SUGERENCIA	7	0,91%
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>100%</b>

No.	Motivo solicitud	Cantidad	Porcentaje
1	ASPECTOS ACADÉMICOS	290	37,81%
2	ASPECTOS RELACIONADOS COVID-19	2	0,26%
3	ATENCIÓN	45	5,87%
4	COMUNICACIÓN	12	1,56%
5	INFORMACIÓN	221	28,81%
6	INFRAESTRUCTURA	5	0,65%
7	OPORTUNIDAD	39	5,08%
8	OTRO	88	11,47%
9	SERVICIO	65	8,47%
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>100%</b>

No.	Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
1	NIVEL 1	35	4,56%
2	NIVEL 2	5	0,65%
3	NIVEL 3	5	0,65%
4	NIVEL 4	75	9,78%
5	NIVEL 5	163	21,25%
6	SIN RESPONDER	484	63,1%
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>100%</b>

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 15 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

No.	Mes	Cantidad	Porcentaje
1	ENERO	73	9,52%
2	FEBRERO	69	9%
3	MARZO	59	7,69%
4	ABRIL	44	5,74%
5	MAYO	111	14,47%
6	JUNIO	57	7,43%
7	JULIO	36	4,69%
8	AGOSTO	78	10,17%
9	SEPTIEMBRE	66	8,6%
10	OCTUBRE	58	7,56%
11	NOVIEMBRE	68	8,87%
12	DICIEMBRE	48	6,26%
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>100%</b>

No.	Estado solicitud	Cantidad	Porcentaje
1	CERRADA	767	100%
<b>TOTAL</b>		<b>767</b>	<b>100%</b>

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Como mecanismo de atención al ciudadano y de acuerdo al análisis respectivo del reporte de PQRSDF desde enero a diciembre de 2022, se puede decir que los usuarios utilizan y registran sus requerimientos por medio de la plataforma del Sistema de Gestión de PQRSDF Institucional SAPIENS, como un medio eficaz, oportuno y sencillo de manejar.
- 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 se ha tardado hasta por 30 días, por motivo que algunas dependencias omiten enviar la respuesta al correo de atención al Ciudadano y se debe reiterar en varias ocasiones para así lograr cerrarlas en el aplicativo.
- Con referencia a otras PQRSF que sobrepasan el tiempo de respuesta a más de tres (3) días, se resume por lo difícil de conseguir la información requerida para su contestación final 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](mailto:atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co) y [cinterno@udenar.edu.co](mailto:cinterno@udenar.edu.co).
- En los seguimientos para trámite y cierre del aplicativo, se ha podido evidenciar inconformidad por parte de algunas de las dependencias que hacen caso omiso a la contestación y tratamiento de sus PQRSDF. Al respecto, a manera de mejoramiento se plantean jornadas de inducción y reinducción para dar a conocer la importancia del Sistema de Atención al Ciudadano.

 Universidad de <b>Nariño</b>	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 16 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

- El mayor número de peticionarios son aspirantes para el ingreso a la universidad, estudiantes regulares o egresados, 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 y B 2022, igualmente el sector externo requiere información acerca de los procesos administrativos de la Universidad y en su gran mayoría sobre los procesos y trámites académicos.
- 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, con el fin de mejorar la efectividad en el trámite. Lo anterior, también permitirá a la universidad continuar mejorando el tiempo de respuesta de las mismas e incrementar el nivel de calidad del servicio de atención al usuario como uno de los principales ejes del proceso de Gestión y Calidad.
- Se recomienda informar a los jefes de las diferentes unidades académico administrativas para que estén pendientes de las respuestas que dan a los peticionarios, apoyándose en personal idóneo designado con esta función y que la respuesta sea acorde a lo solicitado por los usuarios con las bases normativas y legales correspondientes.
- Se recomienda que cada dependencia lleve un control de PQRSDF 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 PQRSDF.
- De acuerdo a la normatividad existente con el tema relacionado de las PQRSDF, 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.
- 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 SAPIENS, e igualmente el uso de la línea fija 7244309, en el cual se transfieren las llamadas a las extensiones de la dependencia correspondiente.

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>  <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,          SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12
		Página: 17 de 17
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Asesor Integrante del Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera Martínez.	María Angélica Insuasty Cuellar
<b>FIRMA:</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>
<b>FECHA:</b>	2023-01-30	2023-01-30	2023-01-30