

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 1 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

El presente Informe de seguimiento a las PQRSF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad, corresponde al periodo comprendido entre el 10 de enero al 31 de diciembre de 2021, se realiza teniendo en cuenta las exigencias de las normas entre ellas el Artículo 76 de la ley 1474 del 2011 que dice: **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. 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”.

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.

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, 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.

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

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

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, 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 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.

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

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

- c. De igual manera, los instrumentos relacionados al trámite de PQRS en la Universidad de Nariño, se enmarcan en lo establecido en la ISO 9001:2015, Comunicación con el Cliente.
- d. 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**, Versión 10 registrados en el sistema SAPIENS.

A continuación se hace el análisis detallado de las PQRS´F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) para el periodo comprendido entre el 10 de enero al 31 de diciembre de 2021.

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 2021 a diciembre de 2021) se presentó un total de 824, mientras que en el año 2020 se presentó para este mismo periodo un total de 808.

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 824 manifestaciones de este periodo enero – diciembre de 2021, fueron comprendidas así: doscientas sesenta y nueve (269) consultas, siete (7) denuncias, ciento cincuenta y un (151) derechos de petición, Doscientas noventa y dos (292) peticiones o solicitudes de información, cincuenta y un (51) quejas, treinta y seis (36) reclamos, seis (6) sugerencias y dos (2) felicitaciones. (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

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 4 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 cese de actividades todo el mes iniciando nuevamente 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 2020 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.

Tabla N° 1 Tipo de expresión enero – diciembre 2021

No.	TIPO DE EXPRESIÓN	No.	Porcentaje
1	CONSULTA	269	32,65%
2	DENUNCIA	7	0,85%
3	DERECHO DE PETICIÓN	151	18,33%
4	FELICITACIÓN	12	1,46%
5	PETICIÓN/SOLICITUD DE INFORMACIÓN	292	35,44%
6	QUEJA	51	6,19%
7	RECLAMO	36	4,37%
8	SUGERENCIA	6	0,73%
TOTAL		824	100%

Fuente: Sistema Sapiens

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

C= CONSULTA: Consiste en solicitar información o asesoría sobre un determinado asunto.

D= DENUNCIA: A través de este mecanismo los ciudadanos pueden informar a la autoridad la ocurrencia de un delito o de un acto que genere algún desvío sobre la imagen de una persona, un proceso o una entidad. De esta forma, la denuncia busca proteger el interés general y el derecho colectivo de los ciudadanos.

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

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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.

COMPORTAMIENTO MES A MES

Mes	Cantidad	Porcentaje
ENERO	48	5,83%
FEBRERO	85	10,32%
MARZO	89	10,80%
ABRIL	76	9,22%
MAYO	111	6,19%
JUNIO	57	6,07%
JULIO	83	10,07%
AGOSTO	71	8,62%
SEPTIEMBRE	75	7,40%
OCTUBRE	71	8,62%
NOVIEMBRE	31	8,98%
DICIEMBRE	27	7,89%
TOTAL AÑO 2021	824	100%

Fuente: Sistema Sapiens



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

Código: SGC-FR-12

Página: 6 de 9

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

Tabla N° 3 Tabla de clasificación de PQRSF de acuerdo al tipo de requerimiento

TIPO DE ASPECTO PQRSF 2021	Cantidad	Porcentaje
ASPECTOS ACADÉMICOS	320	38,83%
ASPECTOS RELACIONADOS CON COVID	12	1,46%
ATENCIÓN	41	4,98%
COMUNICACIÓN	17	2,06%
INFORMACIÓN	229	27,79%
INFRAESTRUCTURA	4	0,49%
OPORTUNIDAD	41	4,98%
OTRO	113	13,71%
SERVICIO	47	5,70%
TOTAL AÑO 2021	824	100%

Fuente: Sistema Sapiens

Las variables en las que más se reporta PQRS son las referentes a temas académicos tales como: fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 39%, seguido con un 28% en temas referentes a solicitud de información de los procesos de admisiones y desarrollo de actividades misionales.

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

Se puede observar en 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 73%, que corresponde a 398 peticiones de un total de 824, 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 2021, de las 51 quejas presentadas 23, 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 Administrativa, con un 7% las dependencias de Bienestar Universitario, Cafetería Nueva y con un 6% la oficina de Contabilidad y OCARA.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF	Código: SGC-FR-12
		Página: 7 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

El porcentaje más alto en cuanto a reclamos lo tiene también OCARA con una participación 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 dependiente con el mayor porcentaje de participación en el total de todas las PQRSF.

ESTADO DE LAS PQRSDF

Del total de los 824 requerimientos radicadas en el año 2021 en el sistema Sapiens, se evidencia hasta la fecha que 815 están cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQR se encuentran abiertas lo cual equivale a 9 solicitudes ya que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque aún están dentro de los términos para dar respuesta o porque al reclasificarse se pueden tomar como sugerencias ya que estas son de carácter anónimo.

Estado solicitud	Cantidad	Porcentaje
ABIERTA	9	1,09%
CERRADA	815	98,91%
TOTAL AÑO 2021	824	100%

NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA RESPUESTA DE LAS PQRSDF

NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF 2021	Cantidad	Porcentaje
NIVEL 1	47	5,70%
NIVEL 2	6	0,73%
NIVEL 3	14	1,70%
NIVEL 4	61	7,40%
NIVEL 5	166	20,15%
SIN RESPONDER	530	64,32%
TOTAL AÑO 2021	824	100%

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 2021 en comparación con el año inmediatamente anterior.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 8 de 9
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

- Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 0 y 3 días hábiles.
- Con referencia a otras PQRS´F que sobrepasan el tiempo de respuesta a más de tres (3) días se resume que fue por lo difícil de conseguir información para poder dar las respuestas o porque la solución no depende de una sola oficina, es decir son procedimientos integrales o que ameritan mayor estudio.
- Se disminuyó el número de PQRS sin respuesta a raíz del seguimiento que se hace casi a diario a través del Correo de la dependencia de Control Interno cinterno@udenar.edu.co y del recordatorio telefónico que se hace a cada dependencia a donde ha llegado una PQRSDF.
- El buzón electrónico presenta 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 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 las cuales se indique que actividades se están llevando a cabo para subsanar estas acciones y realizar un plan de mejoramiento, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia, **caso de Recursos Humanos en el pago de Monitorias y tutorías, atención a los usuarios por parte de sus funcionarias.**
- 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.

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

- 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.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Raquel Enciso	Iván Mera	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2022-01-22	2022-01-22	2022-01-22