

 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 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad de la Universidad de Nariño y corresponde al periodo comprendido entre el 10 de enero al 30 de abril de 2023, con el propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad e impactar en los procesos de comunicación activa con los ciudadanos y partes interesadas pertinentes.

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

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

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe periódico sobre el particular. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Al respecto, en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Para el caso de la Universidad este se encuentra dispuesto en el link <http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>

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

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

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

Por lo anterior y con el propósito de que cualquier ciudadano pueda estar en contacto con la institución, dentro del marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se documentó el procedimiento denominado **“CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES”** con **Código SGC-PR-05**, en el cual se clarificaron los conceptos, se mejoraron las herramientas metodológicas para llevar a cabo su registro y además se tuvo en cuenta la importancia de 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 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 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.

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

ANÁLISIS DEL PERIODO

Periodo observado: Enero a abril de 2023

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (10 de enero de 2022 al 30 de abril de 2023) se presentó un total de 282, mientras que en el año 2021 se presentó para este mismo periodo un total de 255.

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

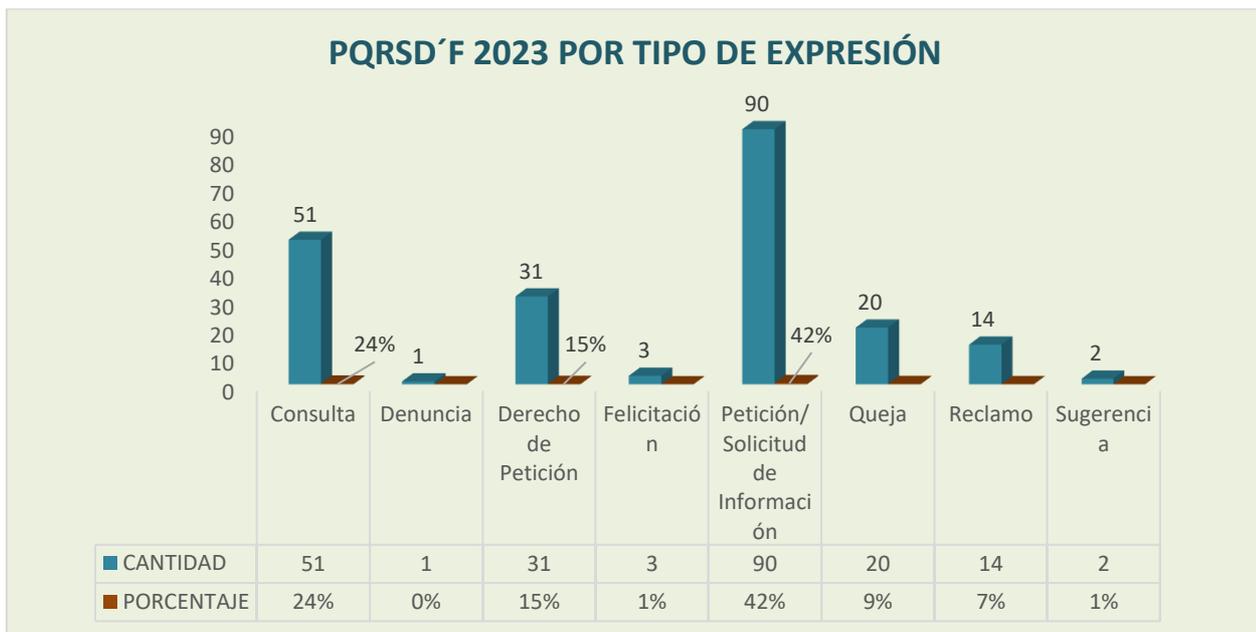
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

unidades académico-administrativas se evidencio que las 212 expresiones de este periodo enero – abril de 2023, fueron comprendidas así: cincuenta y un (51) consultas, una (1) denuncia, treinta y uno (31) derechos de petición, tres (03) felicitaciones, noventa (90) peticiones o solicitudes de información, veinte (20) quejas, catorce (14) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2023

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D'F ENERO - ABRIL 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	51	24%
Denuncia	1	0%
Derecho de Petición	31	15%
Felicitación	3	1%
Petición/Solicitud de Información	90	42%
Queja	20	9%
Reclamo	14	7%
Sugerencia	2	1%
TOTAL AÑO 2023	212	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO – AGOSTO 2022



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 4 de 14
		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, entidad 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.

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

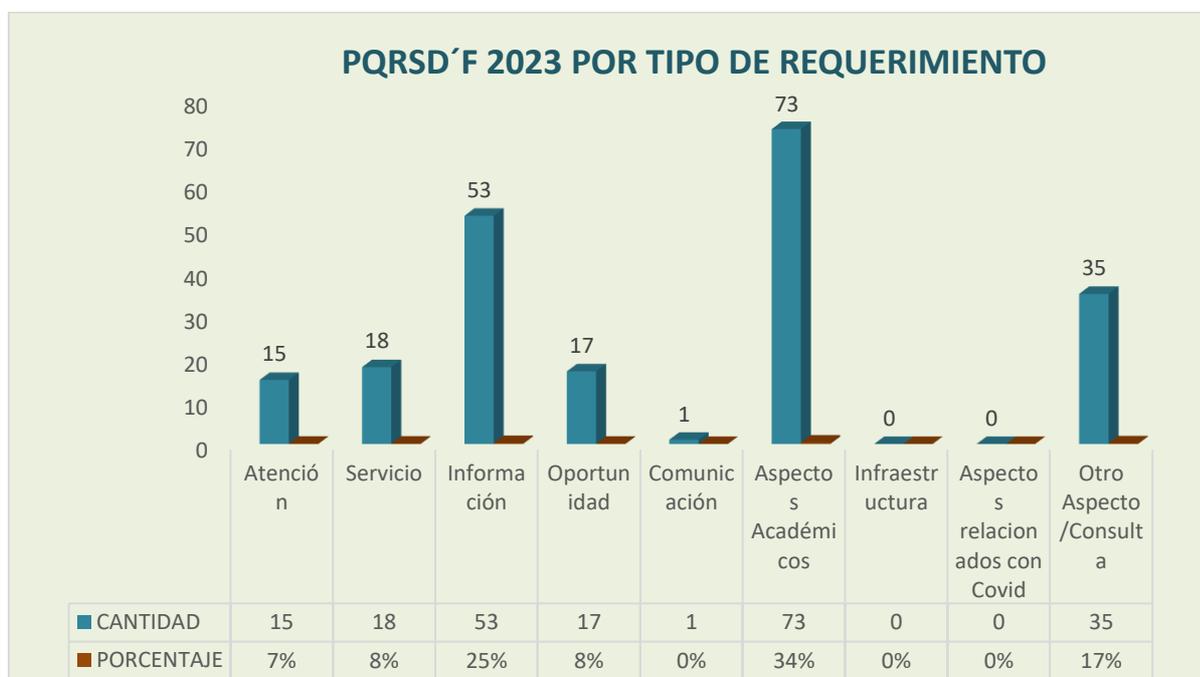
F = FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS'F DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO DE ABRIL 2023

ASPECTO PQRS'F ENERO - ABRIL 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	15	7%
Servicio	18	8%
Información	53	25%
Oportunidad	17	8%
Comunicación	1	0%
Aspectos Académicos	73	34%
Infraestructura	0	0%
Aspectos relacionados con Covid	0	0%
Otro Aspecto/Consulta	35	17%
TOTAL PQRS'F 2023	212	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A ABRIL AÑO 2023



Las variables en las que más se reporta PQRS'F 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 34%, seguido con un 25% de *información*, en *otros aspectos de consulta* 17%, en servicio 08%, oportunidad con el 8% y en atención 7%, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

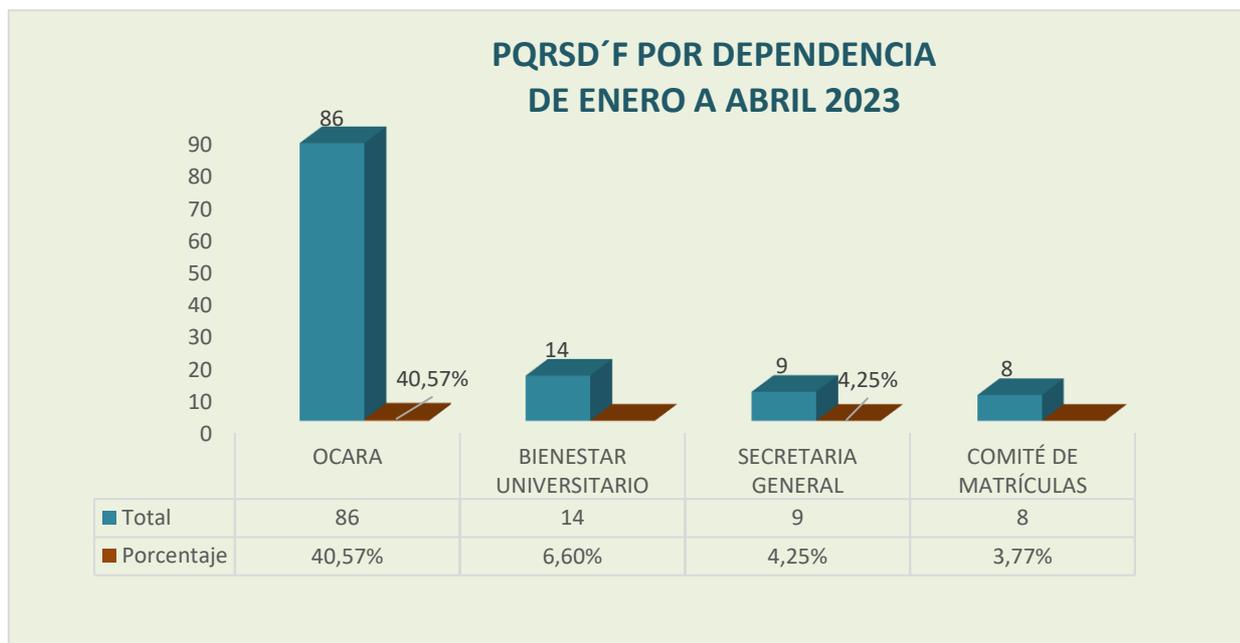
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA N° 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D'F DE ENERO A ABRIL DE 2023

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL CUATRIMESTRE				Total	Porcentaje
													D	%	F	%		
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	13	15%	32	37%	31	36%	3	3%	6	7%	0	0%	0	0%	1	1%	86	40,57%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	7%	8	57%	1	7%	1	7%	2	14%	1	7%	0	0%	0	0%	14	6,60%
SECRETARIA GENERAL	0	0%	6	67%	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	4,25%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	1	13%	3	38%	3	38%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,77%

GRÁFICA N° 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D'F DE ENERO A ABRIL DE 2023



Para este análisis se han tomado 4 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS'D'F, del total de las 212 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a abril de 2023.

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 40.57%, que corresponde a 86 peticiones de un total de 212, porcentaje en el cual se observan 32 peticiones/solicitud de información, 31 consultas, 13 derechos de petición, 3 quejas, 6 reclamos y 1 felicitación; 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

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 7 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

listados de admitidos, proceso de inscripción y situaciones presentadas durante este, consultas de documentos pendientes de subir, trámites a seguir para matrículas del semestre B del 2022, temas sobre inscripciones mal realizadas o extemporáneas de los aspirantes de pregrado, homologaciones, traslados de programa y otras inquietudes de información aspectos académicos. Así mismo se tiene 1 felicitación que corresponde a la atención prestada a la petición por parte de los funcionarios de OCARA.

El 6.60% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 1 derecho de petición, 8 peticiones, 1 consulta, 1 queja, 2 reclamos y 1 sugerencia, para un total de 14 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, proceso de obtención del carnet estudiantil.

El 4.25% 9 solicitudes corresponden a Secretaria General, registrando, 6 peticiones y 3 consultas, en su gran mayoría corresponden a verificación y validación de a la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

El cuarto porcentaje que se presenta en la tabla es de 3.77% de Comité de Matrículas, registrando 1 derecho de petición, 3 peticiones, 3 consultas y 1 queja; relacionadas con emisión de los recibos de cuotas de matrículas y información sobre beneficios matrículas financieras.

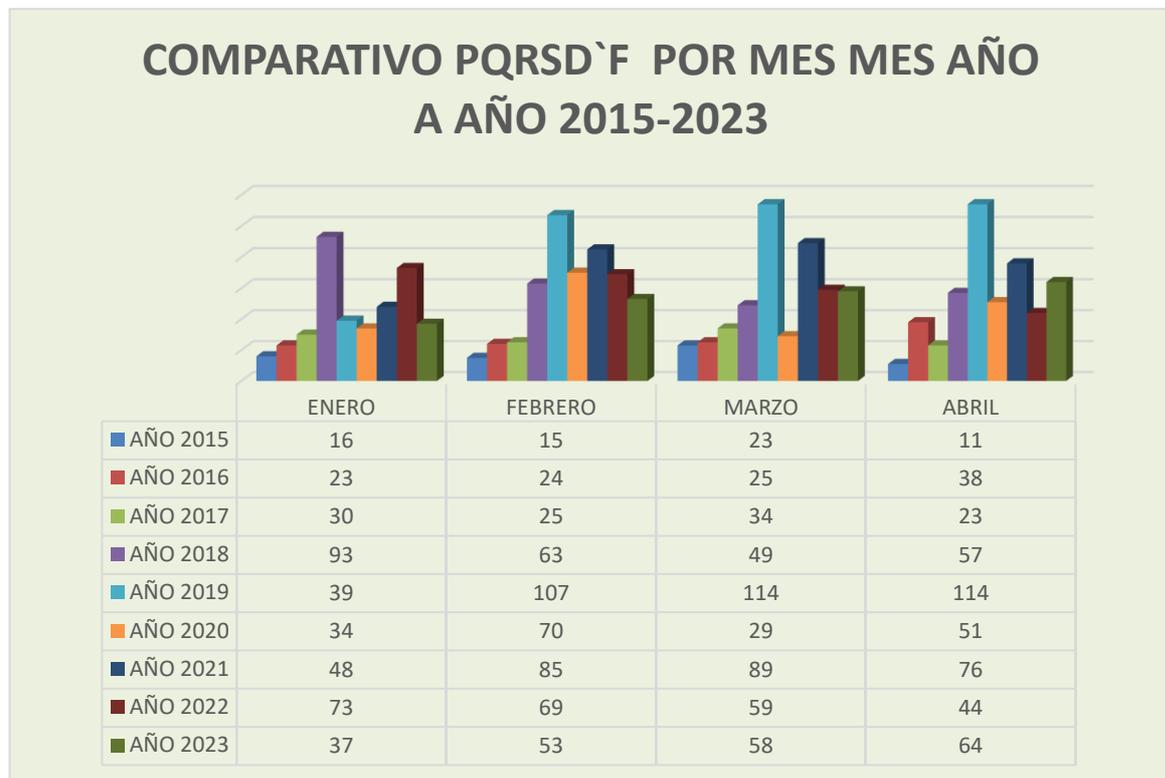
Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 3.77%, de PQRSDF registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRS´F DE ENERO A ABRIL AÑO A AÑO 2015-2023

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 A 2023

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73	37
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69	53
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59	58
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64
TOTAL	65	110	112	262	374	184	298	245	212

GRÁFICA N°. 4 NÚMERO DE PQRS`F COMPARATIVO DE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 AL 2023



En la tabla No. 4 se puede visualizar un incremento en las solicitudes hasta el mes de abril de cada año, un comportamiento moderado de acuerdo a las circunstancias de cada vigencia, inicialmente su crecimiento constante hasta el año 2019, por la implementación y conocimiento del usuario sobre el sistema de PQRS`F, durante el año 2020 decrece por motivo de la emergencia sanitaria COVID 19, en el 2021 se visualiza un incremento debido al manejo de la virtualidad y al regreso parcial de la atención presencial en las áreas administrativas y académicas, Ahora bien, de enero a abril en el 2022 con 245 solicitudes y en el año 2023 212, se puede analizar que la atención presencial y los calendarios académicos que tuvieron modificaciones ineludibles debido a la situación del año 2020, permitieron que algunos usuarios realizaran sus peticiones directamente a los funcionarios en cada oficina y otros continuaron registrando sus solicitudes por el aplicativo, como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura de respuesta.

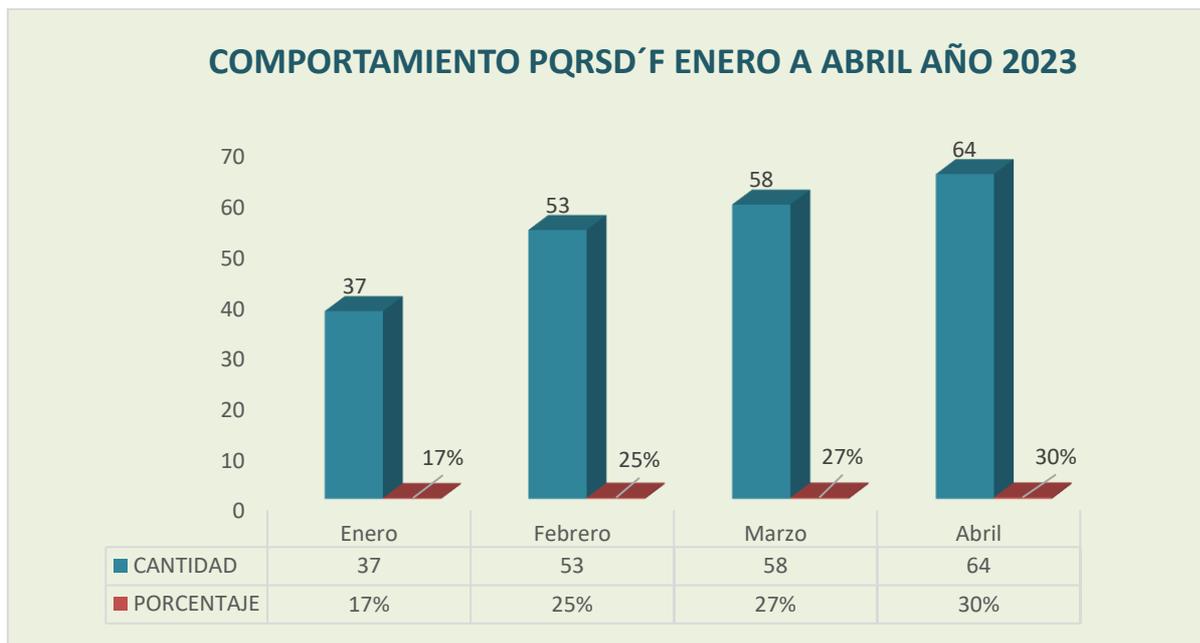
De acuerdo al análisis respectivo se concluye que la Universidad de Nariño incremento el número de PQRS`F en el año 2023 hasta el mes de abril, lo que nos indica que a través de estos años la comunidad está informada sobre el sistema de atención al ciudadano y está haciendo uso de esta herramienta, así como también de la línea gratuita 018000957071.

COMPORTAMIENTO PQRSD'F MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2023

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRSD'F MES A MES DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2023

PQRSD'F MES A MES ENERO - ABRIL 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Enero	37	17%
Febrero	53	25%
Marzo	58	27%
Abril	64	30%
TOTAL	212	100%

GRÁFICA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRSD'F MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2023



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de febrero, marzo y abril, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRSD'F, del 25% 53, 27% 58 y 30% 64 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos, finalización de semestre A de 2022 e inicio de inscripciones y admisiones semestre B de 2022. Se presentan inquietudes, situaciones referentes a los trámites correspondientes a la gestión académica y administrativa de la Universidad.

 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 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

El proceso de nivelación del semestre académico, está llevándose con la mayor atención, motivo por el cual las consultas y solicitudes generadas 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 de semestre.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS'D F DE ENERO A ABRIL 2023

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 ABRIL DEL AÑO 2023

Nivel de satisfacción PQRS'D F 2023	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	3	1,42%
Nivel 2 - Mala	1	0,47%
Nivel 3 - Regular	3	1,42%
Nivel 4 - Buena	10	4,72%
Nivel 5 - Excelente	37	17,45%
Sin responder	158	74,53%
TOTAL	212	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D F CALIFICADAS DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2023

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D F 2022 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	3	5,56%
Nivel 2 - Mala	1	1,85%
Nivel 3 - Regular	3	5,56%
Nivel 4 - Buena	10	18,52%
Nivel 5 - Excelente	37	68,52%
TOTAL	54	100%

 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: 11 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

GRÁFICA N.º 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D F CALIFICADAS DE ENERO A ABRIL AÑO 2023



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N.º 6; de las 212 PQRS'D F registradas, el usuario calificó un total de 54, de las cuales 37 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 68.52%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 10 y un 18.52%, 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 5.56% sólo 3 fueron insatisfactorias del total calificadas (54 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 ABRIL 2023

Del total de las 212 PQRS'D F, se encuentran hasta la fecha 195 91.98% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRS'D F se encuentran abiertas lo cual equivale a 8.02% 17 solicitudes, por motivo que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite o porque aún están dentro de los términos para dar respuesta (Tabla 7, Gráfica 7).

TABLA N.º 7 ESTADO DE LAS PQRS'D F DE ENERO A ABRIL DE 2023

ESTADO DE LAS PQRS'D F 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	195	91,98%
Abiertas	17	8,02%
TOTAL	212	100%



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: 12 de 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2023



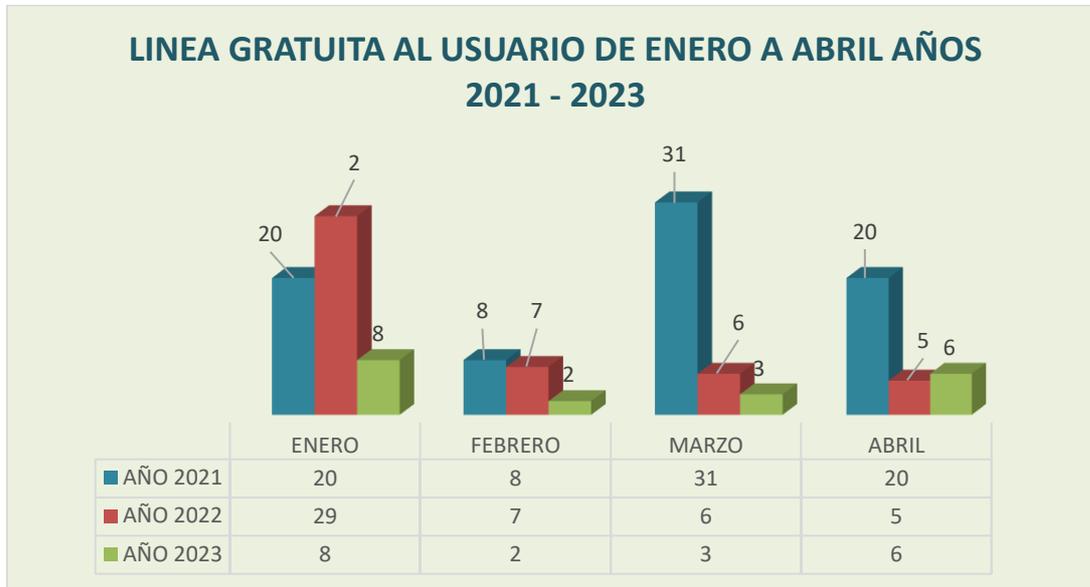
LINEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, 19 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de enero ingresaron 8 solicitudes, para el mes de febrero 2, para el mes de marzo 6 y abril 5 llamadas telefónicas atendidas, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2022 que corresponden a solicitud de información de los procesos académicos y administrativos, se tuvo un total de 47 donde se observa un decrecimiento del 40,42% en la recepción de llamadas a través de esta línea, a razón del eficaz servicio de transferencia de llamadas desde la línea telefónica de la Universidad 7244309, igualmente al uso y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRSDF, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>) y la atención presencial e inmediata desde cada oficina y dependencia.

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL 2021 Y 2023

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ENERO	20	29	8
FEBRERO	8	7	2
MARZO	31	6	3
ABRIL	20	5	6
TOTAL	79	47	19

GRÁFICA Nº. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022 Y 2023



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde enero a abril de 2023 se obtuvieron un total de 19 llamadas, las cuales corresponden a información sobre los procesos académicos de admisión, información sobre beneficios a estudiantes, información en la atención, trámites y procesos administrativos de la Universidad de Nariño; así mismo las solicitudes refieren a información que requiere el usuario o a traslado de llamadas a las oficinas, según el asunto competente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. El sistema Institucional SAPIENS ha sufrido actualizaciones positivas, lo cual se refleja en el análisis respectivo del reporte de PQRS'D´F desde enero a abril de 2023.
- b. El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 4 a 5 días hábiles.
- c. Para la contestación se realiza seguimiento constante, por medio telefónico y recordatorio a través de los correos atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co.
- d. El mayor número de peticionarios son potenciales estudiantes, madres o padres de familia solicitando información referente a compra de PIN, procedimiento para pago e inscripciones a las diferentes carreras que oferta la Universidad de Nariño, consulta de ponderados, modalidad de cupos referente a las inscripciones para el Semestre Académico A de 2023, igualmente el sector externo solicita información acerca de los procesos administrativos de la Universidad y en su gran mayoría sobre los procesos misionales y de contratación.
- e. Dentro del Plan de Inducción y Reinducción a ejecutarse durante la vigencia 2023, se incluirán actividades relacionadas a la importancia y tramite de PQRS'D´F institucional y el manejo de la plataforma.

 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: 14 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

- f. Se recomienda la emisión de Circulares Preventivas para el conocimiento del procedimiento obligatorio para el control de PQRSDF al interior de la Universidad de Nariño.
- g. 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 dependencias correspondientes.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2023-04-30	2023-04-30	2023-04-30