 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 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRS`F (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 10 de enero al 31 de diciembre 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 21
		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 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 2023

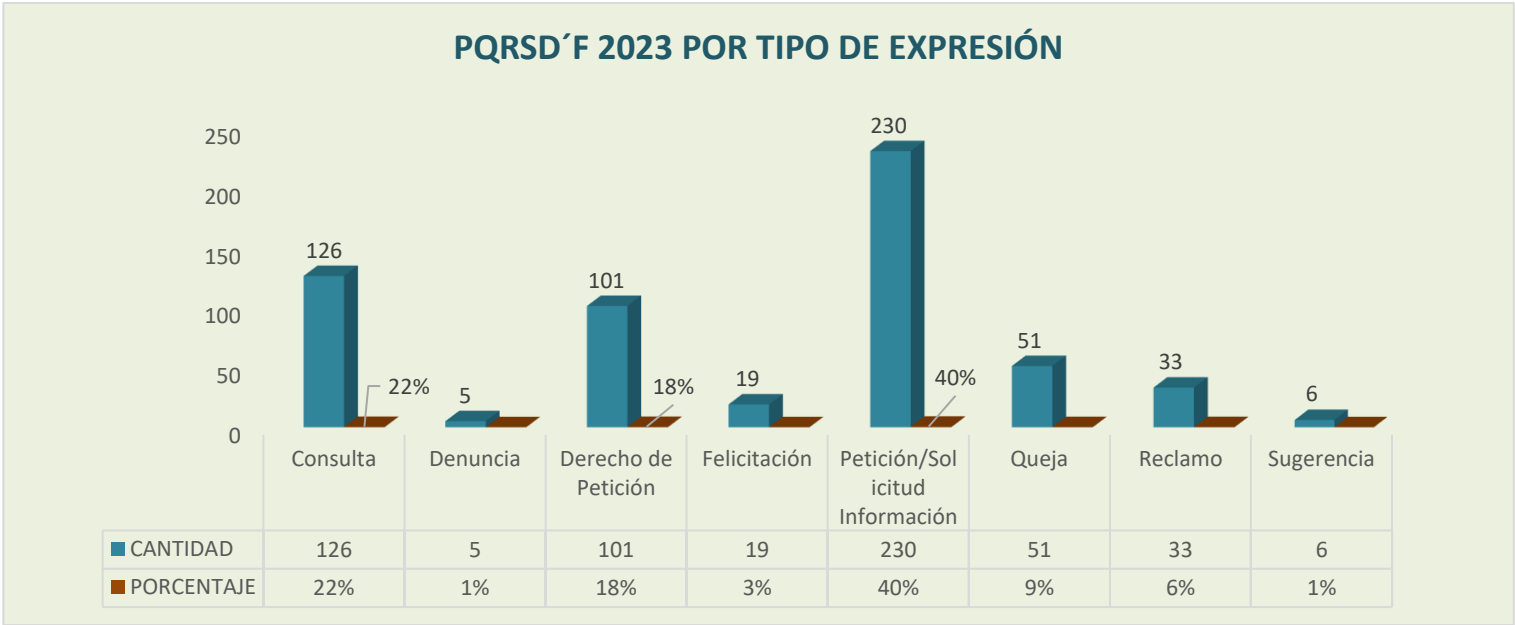
Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRS'D´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (10 de enero al 31 de diciembre de 2023) se presentó un total de 571, mientras que en el año 2022 se presentó para este mismo periodo un total de 767.


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 571 expresiones de este año de 2023, fueron comprendidas así: ciento veintiséis (126) consultas, cinco (5) denuncias, ciento un (101) derechos de petición, diecinueve (19) felicitaciones, doscientas treinta (230) peticiones o solicitudes de información, cincuenta y un (51) quejas, treinta y tres (33) reclamos y seis (6) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – DICIEMBRE 2023

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D'E ENERO A ABRIL 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	126	22%
Denuncia	5	1%
Derecho de Petición	101	18%
Felicitación	19	3%
Petición/Solicitud de Información	230	40%
Queja	51	9%
Reclamo	33	6%
Sugerencia	6	1%
TOTAL AÑO 2023	571	100%

GRÁFICA NO. 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – DICIEMBRE 2023



 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 21
		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.

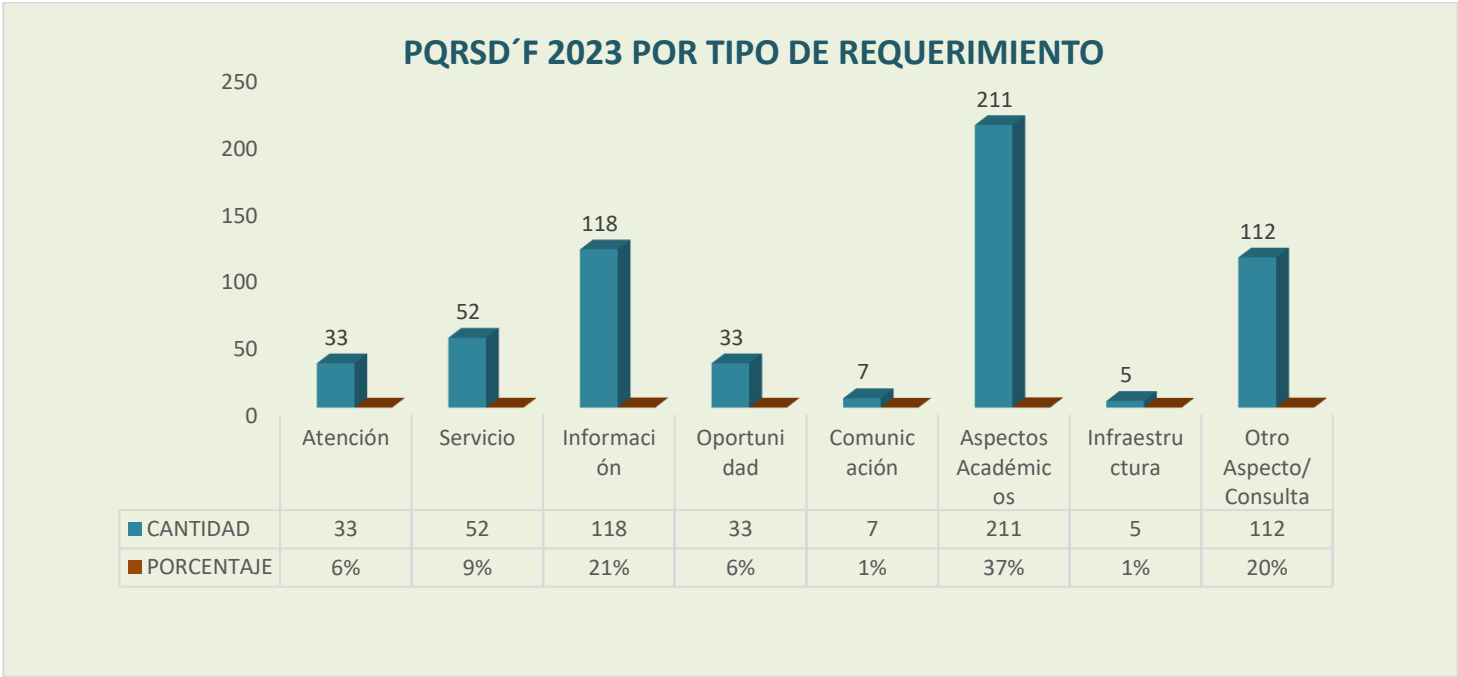
F = FELICITACIONES: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS


TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO
DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023

ASPECTO PQRSDF 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	33	6%
Servicio	52	9%
Información	118	21%
Oportunidad	33	6%
Comunicación	7	1%
Aspectos Académicos	211	37%
Infraestructura	5	1%
Otro Aspecto/Consulta	112	20%
TOTAL PQRS´F 2023	571	100%

GRÁFICA NO. 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A DICIEMBRE AÑO 2023




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 37%, seguido con un 21% de *información*, en *otros aspectos de consulta* el 20 %, en servicio el 9%, en atención 6% y oportunidad con el 6%, (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'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 21
		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 DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023

 Universidad de Nariño <small>FUNDADA EN 1904</small>		REPORTE PQRS'D F AÑO 2023 TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIA																30 de diciembre 2023	
No.	Responsable	D P	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Tot al	Porcent aje
1	ÁREA DESARROLLO HUMANO – BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0%	1	14,3 %	0	0%	2	28,6 %	1	14,3 %	2	28,6 %	0	0%	1	14,3 %	7	1,23%
2	ÁREA SOCIO ECONÓMICA – BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	7,4%	14	51,9 %	1	3,7%	4	14,8 %	5	18,5 %	0	0%	1	3,7 %	0	0%	27	4,73%
3	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	16,7 %	6	50%	0	0%	1	8,3 %	1	8,3 %	0	0%	0	0%	2	16,7 %	12	2,1%
4	CENTRO DE COMUNICACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100 %	1	0,18%
5	CENTRO DE ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS CIESJU	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
6	CENTRO DE IDIOMAS	2	50%	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,7%
7	CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS - CIESJU	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
8	CENTRO DE INVESTIGACIONES Y POSTGRADOS EN CIENCIAS AGRARIAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
9	CENTRO DE PUBLICACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100 %	1	0,18%
10	CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	5	83,3 %	1	16,7 %	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,05%
11	COMITE DE MATRICULAS	3	17,6 %	7	41,2 %	4	23,5 %	1	5,9 %	2	11,8 %	0	0%	0	0%	0	0%	17	2,98%
12	COMPRAS Y CONTRATACIÓN	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
13	CONSEJO ACADÉMICO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100 %	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
14	CONSEJO SUPERIOR	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
15	CONSULTORIOS JURÍDICOS	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
16	CONTABILIDAD	0	0%	4	100 %	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,7%
17	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	0	0%	1	33,3 %	0	0%	1	33,3 %	0	0%	0	0%	0	0%	1	33,3 %	3	0,53%




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


Vigente a partir de:2012-01-26




30 de
diciembre
2023


[illegible]

 Universidad de Nariño <small>FUNDADA EN 1904</small>		REPORTE PQRS'D'F AÑO 2023 TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIA																30 de diciembre 2023	
No.	Responsable	D P	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Tot al	Porcent aje
78	PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
79	PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
80	PROGRAMA DE INGENIERIA EN PRODUCCION ACUICOLA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
81	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
82	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ESPAÑOL E INGLES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
83	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS EXTRANJERAS CON ENFASIS EN INGLES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
84	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MUSICA	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
85	PROGRAMA DE MEDICINA	1	20%	2	40%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0,88%
86	PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
87	PROGRAMA DE MERCADEO	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,05%
88	PROGRAMA DE QUIMICA	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
89	PROGRAMA DE SOCIOLOGIA	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
90	PUNTO DE VENTAS GRANJAS	0	0%	0	0%	0	0%	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	3	0,53%
91	RECTORÍA	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33,3%	3	0,53%
92	RELACIONES INTERNACIONALES	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	2	0,35%
93	REVISORÍA DE CUENTAS	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,35%
94	SECCIÓN DE ALMACÉN E INVENTARIOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	2	0,35%
95	SECCIÓN DE BIBLIOTECA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
96	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	0	0%	1	16,7%	3	50%	1	16,7%	0	0%	0	0%	1	16,7%	0	0%	6	1,05%

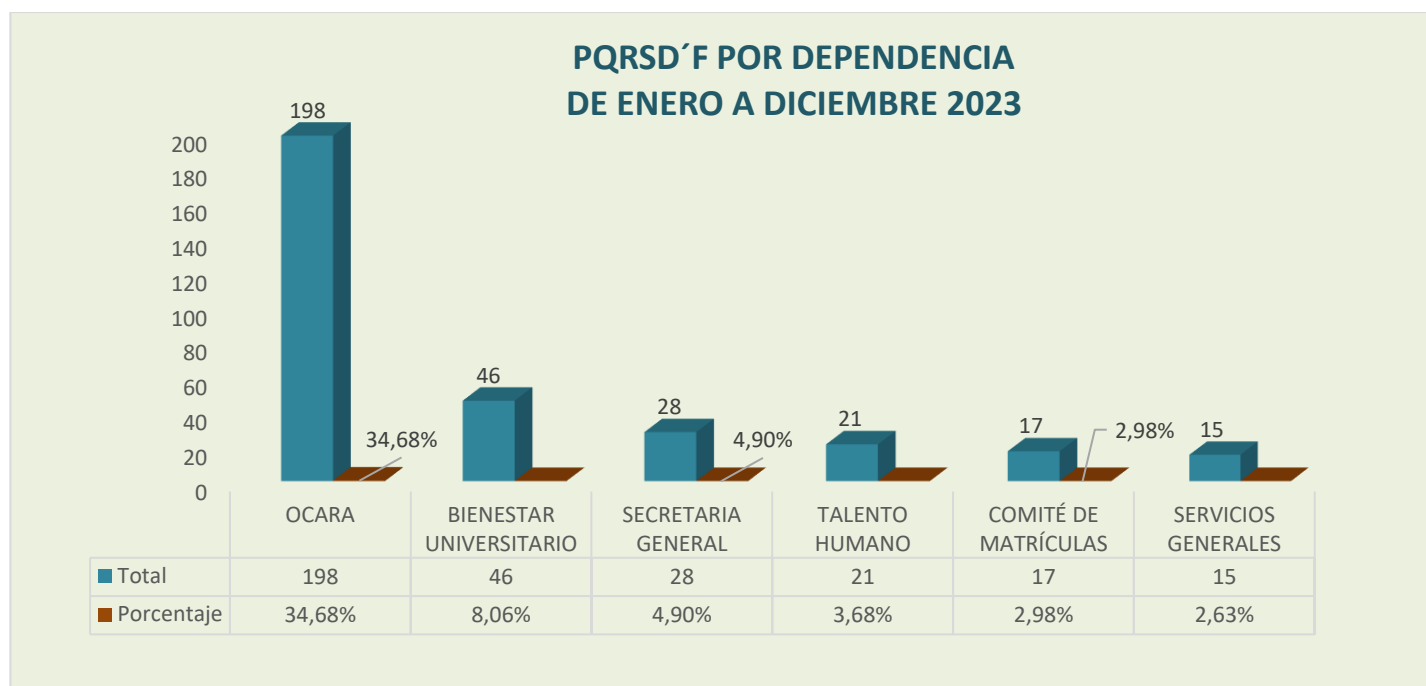
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

 <p>Universidad de Nariño FUNDADA EN 1904</p>		<div> <div></div> <div> <div></div> <div></div> </div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></</div></div>														
---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

												TOTAL AÑO 2023						571
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	35	18%	76	38%	67	34%	6	3%	13	7%	0	0%	0	0%	1	1%	198	34,68%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	9%	21	46%	1	2%	7	15%	7	15%	2	4%	1	2%	3	7%	46	8,06%
SECRETARIA GENERAL	6	21%	15	54%	7	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	28	4,90%
SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	38%	9	43%	1	5%	3	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	3,68%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	3	18%	7	41%	4	24%	1	6%	2	12%	0	0%	0	0%	0	0%	17	2,98%
SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	0	0%	3	20%	0	0%	8	53%	0	0%	1	7%	2	13%	1	7%	15	2,63%

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 12 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26


GRÁFICA NO. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2023



Para este análisis se han tomado 6 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, del total de las 571 registradas y radicadas por los peticionarios, durante el año 2023.

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 34.68%, que corresponde a 198 peticiones de un total de 571, porcentaje en el cual se observan 67 consultas, 35 derechos de petición, 76 peticiones solicitud de información de tipo académico, 13 reclamos, 6 quejas y 1 felicitación. 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 B del 2022 y A 2023, temas sobre inscripciones mal realizadas o extemporáneas de los aspirantes de pregrado, al igual que cancelación de materias o adición de las mismas. Así mismo se registró 1 felicitación que refiere a la buena atención del personal de Ocara.

El 8.06% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 4 derechos de petición, 21 peticiones, 1 consulta, 7 quejas, 7 reclamos, 1 denuncia, 2 sugerencias y 3 felicitaciones, para un total de 46 PQRSDF, correspondientes a temas de solicitud de información de los procesos y renovación de crédito ICETEX, sobre cómo acceder a los subsidios y beneficios de jóvenes en acción, auxilio de arrendamiento y becas de alimentación; así mismo situaciones presentadas con

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 13 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

los pagos de monitorias; las felicitaciones hacen referencia al buen desarrollo de la jornada de clima organizacional, al igual que se presentaron inconformismos por la exclusión de algunas dependencias y personal a este evento.

La Secretaria General, se encuentra en el tercer lugar de participación, con el 4.90%, un total de 28 solicitudes registradas así: 6 derechos de petición, 15 peticiones y 7 consultas las cuales hacen referencia en su mayoría a la verificación y certificación de títulos profesionales, relacionadas con fines laborales; igualmente se encuentran solicitudes con asuntos de matrículas de honor, eventos de graduación y acuerdos académicos.

Luego con un 3.68% se encuentra la Sección de Talento Humano, registrando 8 derechos de petición, 9 peticiones, 1 consulta y 3 quejas, un total de 21 PQRS'D, principalmente solicitudes de información del personal que labora en la Universidad de Nariño, normatividad y acuerdos que rigen la contratación, cálculo de incrementos salariales, verificación de pagos nomina, 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.

El 2.98% corresponde al Comité de matrículas, 3 derechos de petición, 7 peticiones y 4 consultas, relacionadas con el diligenciamiento, cargue y revisión de certificados de ingresos y beneficios matrículas financieras.

La Sección de Servicios Generales, como última dependencia que se registra dentro de la tabla No. 3, participa con un 2.63% 15 PQRS'D, del total de solicitudes del año 2023, con 3 peticiones, 6 quejas, 1 sugerencia, referentes a temas de uso de los espacios dentro de la Universidad, la seguridad en los parqueaderos, el requerimiento del carnet para el ingreso a la Universidad, procesos de mantenimiento, y 1 felicitación al personal de vigilancia y conserjes por su amable atención y colaboración en el desempeño de sus funciones.

Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 1.58% 9 solicitudes de PQRS'D registradas, radicadas y tratadas, durante este año.

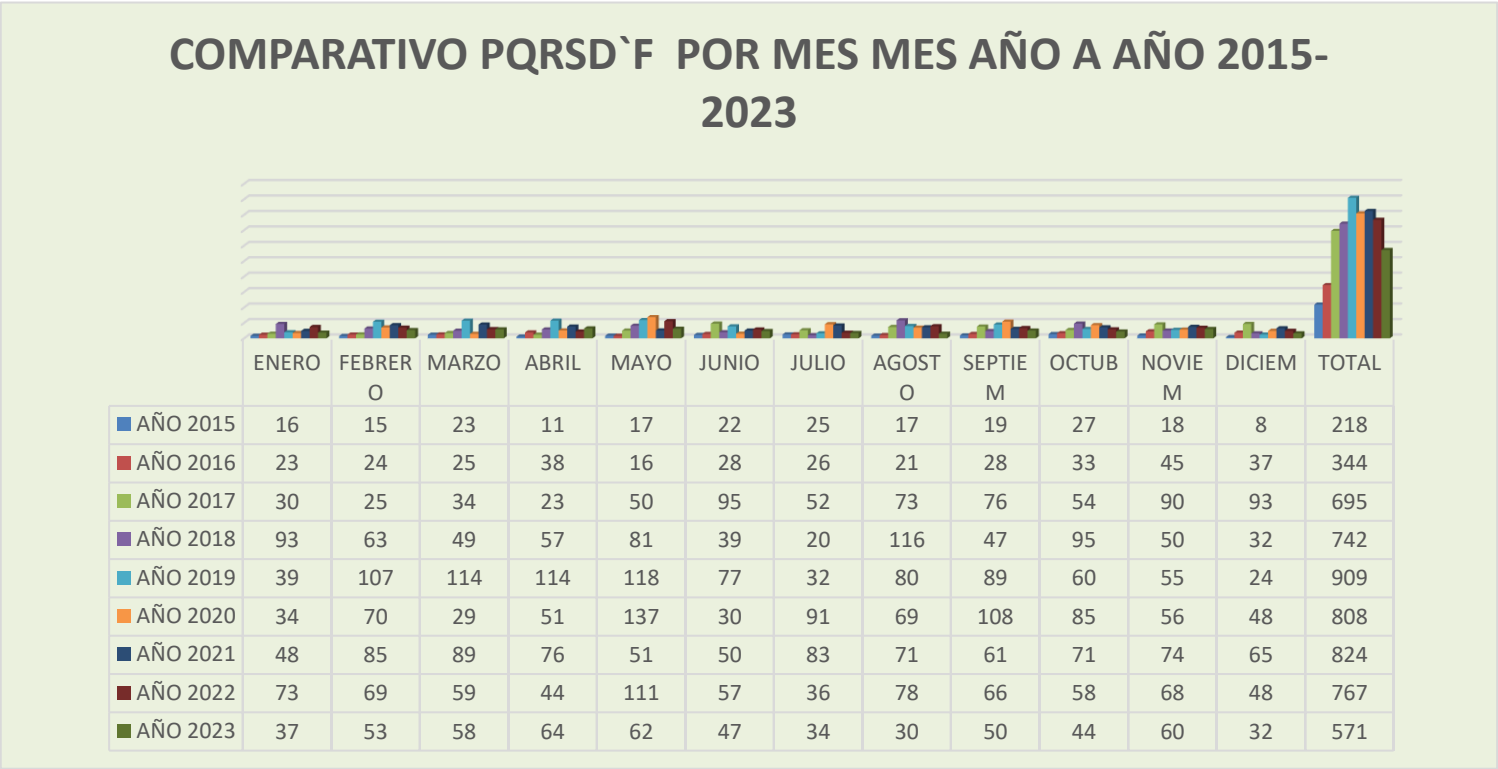
Así mismo se informa que en su mayoría, las solicitudes registradas refieren a temas académicos de los comités curriculares, consultas de información y sistemas informáticos de la plataforma SAPIENS.


RADICACIÓN DE PQRS`F DE ACUERDO AL MES AÑO A AÑO 2015-2023

**TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS`F CANTIDAD RECIBIDA
POR MES DESDE ENERO A DICIEMBRE, 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
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111	62
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57	47
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36	34
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78	30
SEPTIEMBRE	19	28	76	47	89	108	61	66	50
OCTUBRE	27	33	54	95	60	85	71	58	44
NOVIEMBRE	18	45	90	50	55	56	74	68	60
DICIEMBRE	8	37	93	32	24	48	65	48	32
TOTAL	218	344	695	742	909	808	824	767	571

GRÁFICA NO. 4 NÚMERO DE PQRS`F COMPARATIVO DE ENERO A DICIEMBRE, AÑOS 2015 AL 2023



 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: 15 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

En la tabla No. 4 se puede visualizar que, 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 PQRSDF, 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, en el 2022 y 2023, se puede concluir que por la presencialidad y los calendarios académicos que tuvieron modificaciones ineludibles debido a la situación del año 2020, generaron que los usuarios realizaran sus peticiones directamente y otros registrando sus solicitudes por el aplicativo, como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura.

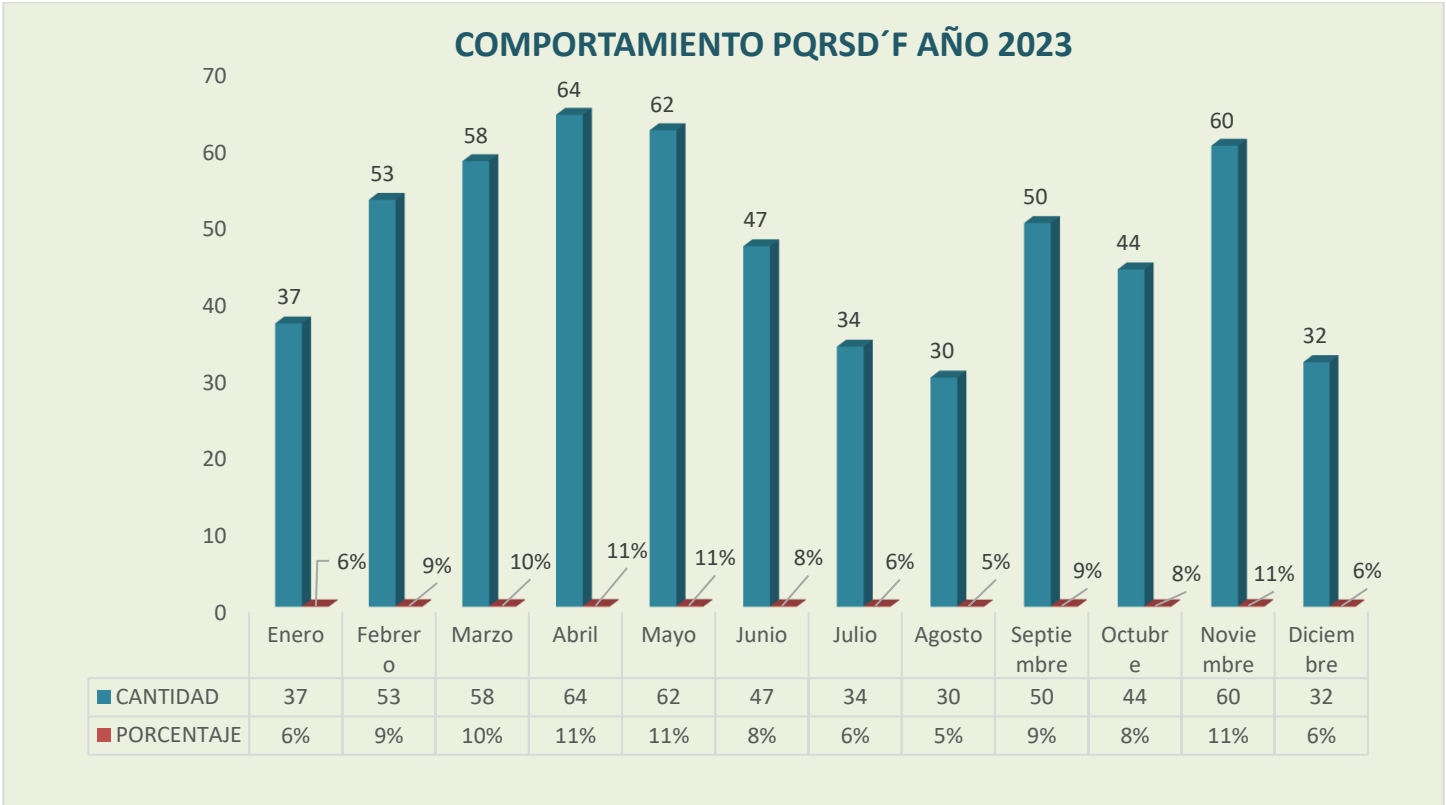
Como universidad el sistema de Gestión de PQRSDF, le ha permitido elaborar sus planes de acción y mejoramiento teniendo en cuenta las necesidades concurrentes de los usuarios, se ha preparado para brindar una mejor atención y resolución de las situaciones que en cada actividad se pueden derivar; implementando sistemas, rutas y mecanismos de información para la utilidad y claridad del usuario en todos los procesos de la Universidad de Nariño.

COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2023

TABLA Nª 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2023

PQRSDF MES A 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Enero	37	6%
Febrero	53	9%
Marzo	58	10%
Abril	64	11%
Mayo	62	11%
Junio	47	8%
Julio	34	6%
Agosto	30	5%
Septiembre	50	9%
Octubre	44	8%
Noviembre	60	11%
Diciembre	32	6%
TOTAL	571	100%

GRÁFICA NO. 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D F MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2023



Podemos observar en la tabla anterior que desde el mes de marzo abril y mayo se registraron significativa cantidad de solicitudes durante el primer semestre del año 2023, con un 10% 58, 11% 64 y 11% 62 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos de inscripción y admisiones semestre B 2023, se presentan solicitudes de los usuarios mayormente de tipo académico, por los trámites pertinentes y originados de este proceso; en relación a los de tipo administrativo constituyen la minoría siempre a solicitudes de certificaciones o consultas de información.

Para el semestre B de 2023 el 11% con 60 solicitudes registradas se encuentra el mes de noviembre, a razón de las inscripciones para el semestre académico A de 2024, al igual que las inscripciones del Liceo integrado del Bachillerato, en estos dos casos surgen para los usuarios aspirantes y familiares, inquietudes y situaciones que son resueltas oportunamente, para la eficacia en los procesos académicos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE 2023

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

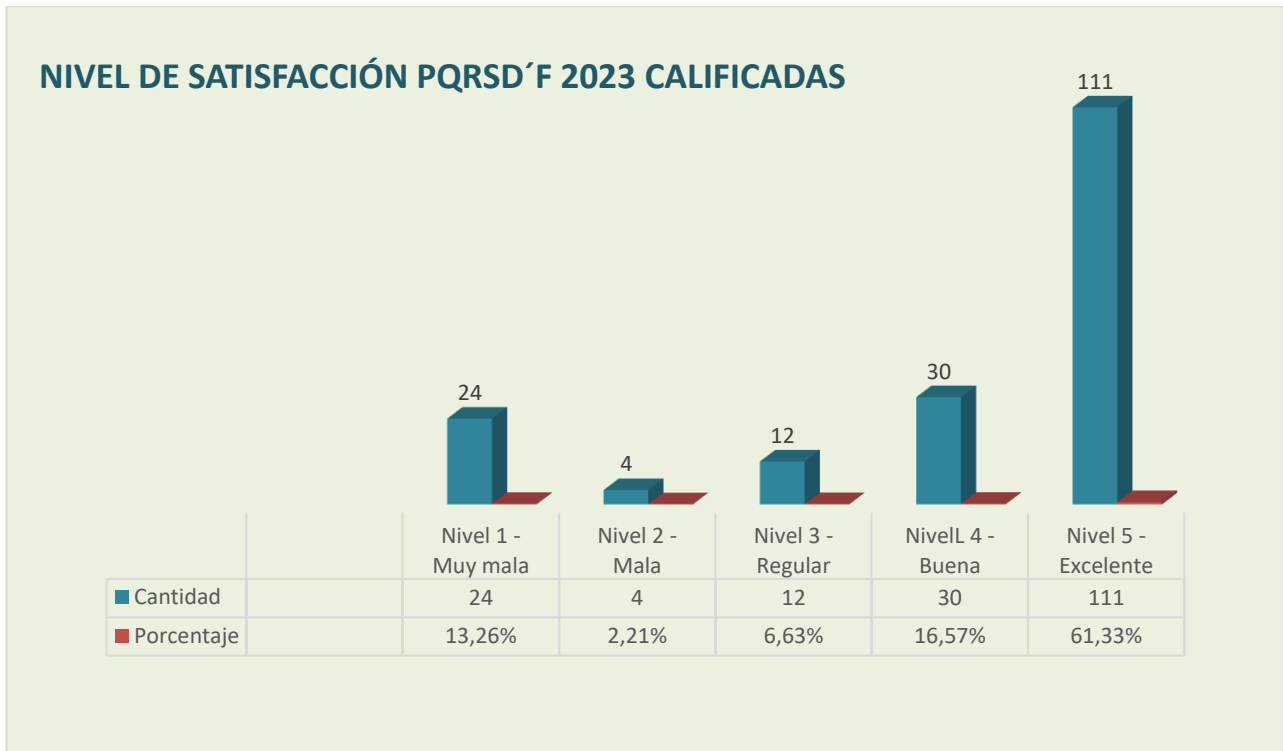
Tabla N° 6 nivel de satisfacción de PQRSDF de enero a diciembre año 2023

Nivel de satisfacción PQRSDF 2023	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	24	4,20%
Nivel 2 - Mala	4	0,70%
Nivel 3 - Regular	12	2,10%
NivelL 4 - Buena	30	5,25%
Nivel 5 - Excelente	111	19,44%
Sin responder	390	68,30%
TOTAL	571	100,00%

Tabla Nª 6.1 Nivel de satisfacción de PQRSDF calificadas de enero a diciembre año 2023

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2023 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	24	13,26%
Nivel 2 - Mala	4	2,21%
Nivel 3 - Regular	12	6,63%
NivelL 4 - Buena	30	16,57%
Nivel 5 - Excelente	111	61,33%
TOTAL	181	100%

GRÁFICA NO. 6 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2023



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica; de las 571 PQRS'D registradas, el usuario calificó un total de 181, de las cuales se reflejan que 111 obtuvieron un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas en 61.33%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 30 y un 16,57%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRS'D.

En el nivel 1 Muy Mala, con un 13.26% sólo 24 fueron insatisfactorias del total calificadas (181 PQRS'D), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes, mayormente en casos de procesos de admisiones con extemporaneidad y por fuera de la programación académica. Igualmente, solicitud de cupos sin atender el proceso y requisitos establecidos en el estatuto y resolución.

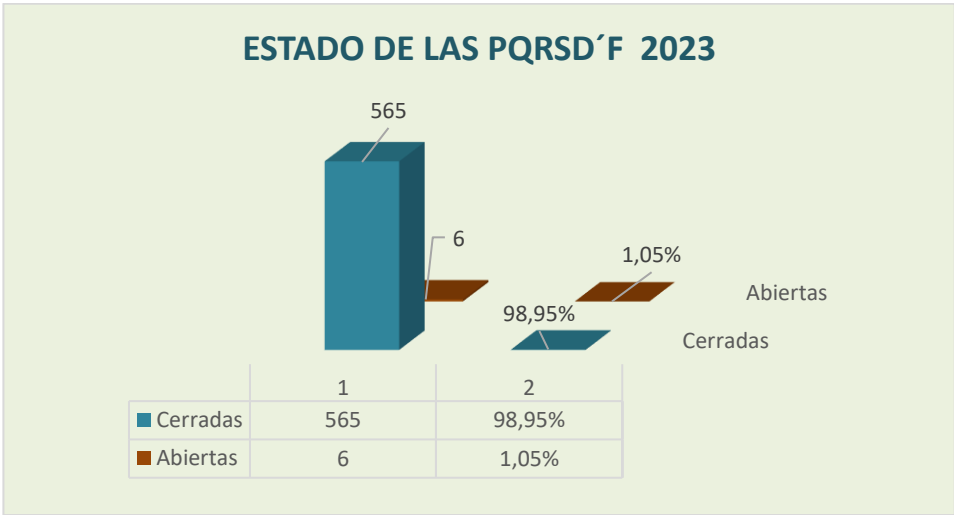
ESTADO DE LAS PQRS'D DE ENERO A DICIEMBRE 2023


Del total de las 571 PQRS'D, se encuentran a 30 de diciembre de 2023 565 98.95% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRS'D se encuentran abiertas lo cual equivale a 1,05% 6 solicitudes, por motivo que las actividades comprometen intervención de los comités curriculares, y se debe esperar para su resolución, retomar actividades académicas en enero de 2024, e igualmente se encuentran dentro de los términos de ley para su respuesta (Tabla 7, Gráfica 7).

TABLA N° 7 ESTADO DE LAS PQRS'D AÑO 2023

ESTADO DE LAS PQRS'D 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	565	98,95%
Abiertas	06	1,05%
TOTAL	571	100%

GRÁFICA N° 7 ESTADO DE LAS PQRS'D AÑO 2023



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 19 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

LINEA GRATUITA AL USUARIO

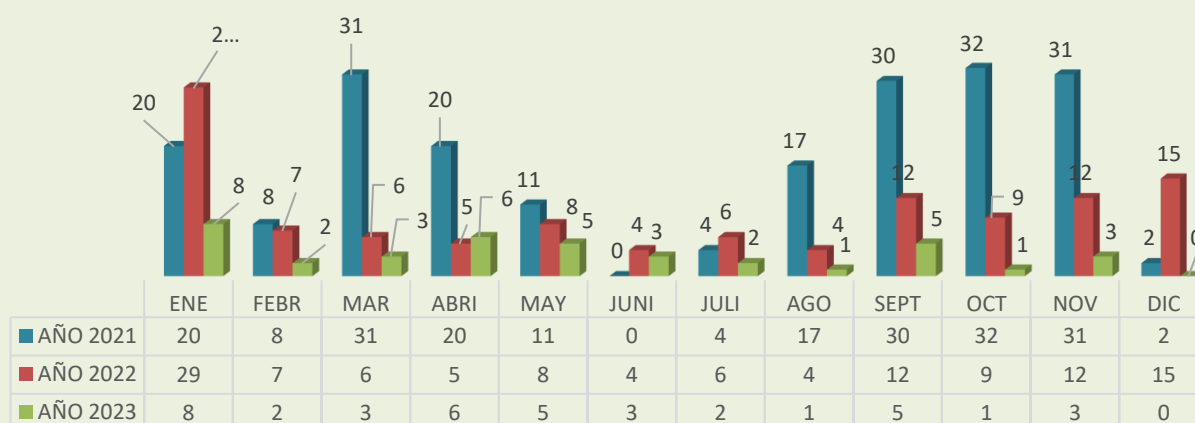
Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 39 solicitudes distribuidas mes a mes, con mayoría en el mes de enero con 8 solicitudes y en el mes de abril con 6 llamadas telefónicas atendidas favorablemente, esto en comparación con el año 2022, se tuvo un total de 117 donde se observa un decrecimiento del 66.67% en la recepción de llamadas a través de esta línea, según este análisis se debe al mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRS'D, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>) y a la eficacia en la línea directa de la universidad y sus extensiones para cada dependencia.


Tabla N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022 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
MAYO	11	8	5
JUNIO	0	4	3
JULIO	4	6	2
AGOSTO	17	4	1
SEPTIEMBRE	30	12	5
OCTUBRE	32	9	1
NOVIEMBRE	31	12	3
DICIEMBRE	2	15	0
TOTAL	206	117	39

GRÁFICA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022 Y 2023

LINEA GRATUITA AL USUARIO AÑOS 2021 - 2022 - 2023




 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 20 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071 de la línea gratuita al usuario, durante el año 2023 se atendieron un total de 39 llamadas, las cuales atendieron solicitudes de información sobre los pregrados, liceo de la Universidad y procesos académicos relacionados con admisiones a la Universidad de Nariño.

Se puede observar una disminución en la utilización de este medio por parte del usuario, a razón de la eficiencia y eficacia en los canales de atención telefónica IP de la Universidad de Nariño ((602)7244309), a través de sus extensiones para cada área y dependencia: al igual que el control y seguimiento de la línea gratuita como herramienta que brinda la identificación de las necesidades más constantes del usuario y de esta forma implementar sistemas, publicar información, dinámica, clara y precisa que respondiera a las inquietudes inmediatas, por medio de la consulta de la página web, como medio directo e idóneo en los procesos académicos y administrativos de la Universidad de Nariño (Udenar.edu.co).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El Sistema de Gestión de PQRS'D se ha convertido en un medio eficaz, oportuno y sencillo de manejar para los usuarios por que les brinda resolver sus inquietudes, obtener información oportuna y segura, a sus peticiones.
- Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 0 y 5 días hábiles, pero en algunos casos el tiempo de respuesta ha sido de 15 días y en los términos de ley.
- Con referencia a otras PQRS'D que sobrepasan el tiempo de respuesta a más de cinco (5) 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.
- Para la contestación se realiza seguimiento constante, por medio telefónico y recordatorio por el correo de atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co.
- En los seguimientos para trámite y cierre del aplicativo, se ha podido evidenciar intensión y compromiso en la atención oportuna con la respuesta al peticionario y por consiguiente el cierre de las PQRS'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, ponderados, modalidad de cupos referente a las inscripciones para el semestre académico A y B 2023, igualmente el sector externo solicita 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 PQRS'D, con el fin de que su efectividad y eficaz trámite, permita 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 2023a 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 cada dependencia lleve un control de PQRS'D con sus respectivas estadísticas y entreguen copia mensualmente a esta dependencia.

 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: 21 de 21
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

- 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 petitionarios del sistema de la página web PQRSDF, de sapiens, e igualmente el uso de la línea fija 7244309, en el cual se transfieren las llamadas a las extensiones de la dependencia correspondiente.

	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 Andrea Cerón Caicedo	Iván mera	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2023-12-30	2023-12-30	2023-04-30