

 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 PQRS`F (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad de la Universidad de Nariño y corresponde al periodo comprendido entre el 9 de enero al 30 de abril de 2024, 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 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 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 2024

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (09 de enero de 2024 al 30 de abril de 2024) se presentaron un total de 184, mientras que en el año 2023 se presentó para este mismo periodo un total de 212.

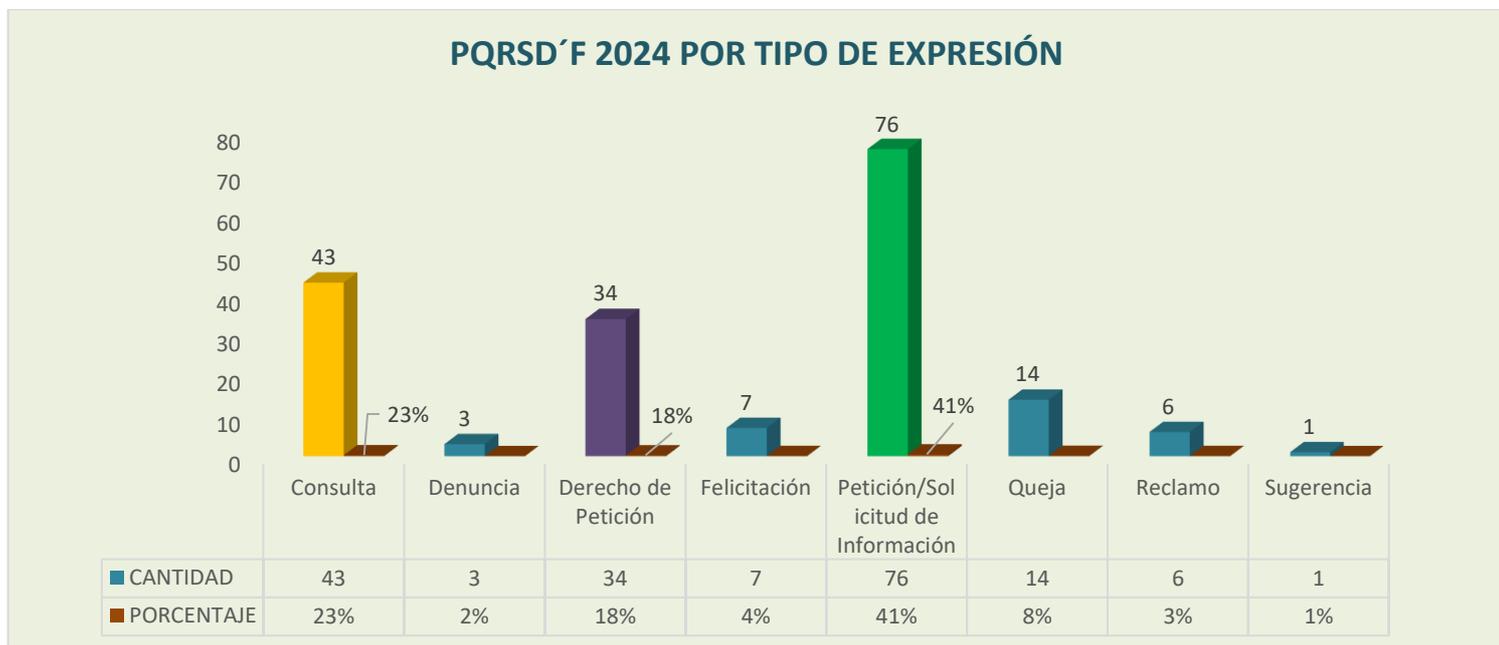
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRSDF 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 evidenció que las 184 expresiones de este periodo de enero – abril de 2024, fueron comprendidas así: cuarenta y tres (43) consultas, tres (3) denuncias, treinta y cuatro (34) derechos de petición, siete (07) felicitaciones, setenta y seis (76) peticiones o solicitudes de información, catorce (14) quejas, seis (06) reclamos y una (1) sugerencia. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2024

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF ENERO A ABRIL 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	43	23%
Denuncia	3	2%
Derecho de Petición	34	18%
Felicitación	7	4%
Petición/Solicitud de Información	76	41%
Queja	14	8%
Reclamo	6	3%
Sugerencia	1	1%
TOTAL AÑO 2024	184	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2024



 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.



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 14

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

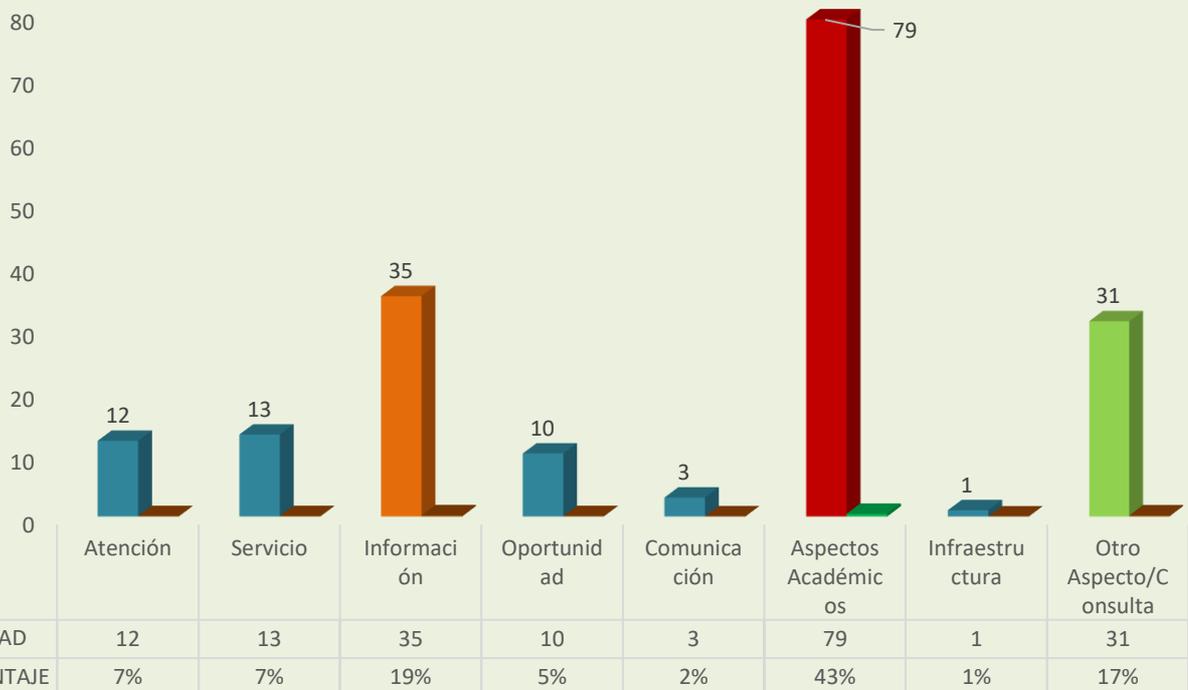
CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A ABRIL DE 2024

ASPECTO PQRSDF ENERO A ABRIL 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	12	7%
Servicio	13	7%
Información	35	19%
Oportunidad	10	5%
Comunicación	3	2%
Aspectos Académicos	79	43%
Infraestructura	1	1%
Otro Aspecto/Consulta	31	17%
TOTAL PQRS´F 2024	184	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A ABRIL AÑO 2024

PQRSDF 2024 POR TIPO DE REQUERIMIENTO



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

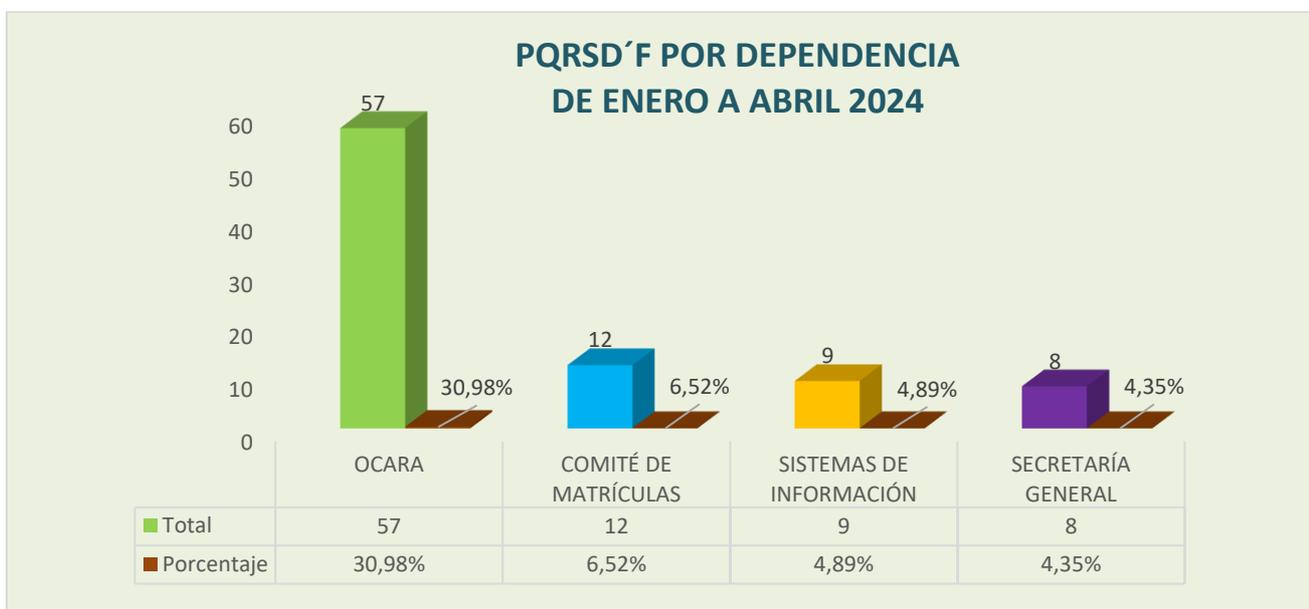
Las variables en las que más se reporta PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 43%, seguido con un 19% en *información*, *otros aspectos de consulta* el 17%, en *servicio* 7%, *atención* con el 7%, en *oportunidad* 5%, en *comunicación* 2% y en *infraestructura* 1% (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2024

REPORTE PQRSDF AÑO 2024 TIPO DE SOLICITUD DEPENDENCIAS																	DE ENERO A ABRIL DE 2024	
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	TOTAL BIMESTRE	
																	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	8	14%	22	39%	20	35%	4	7%	2	4%	0	0%	1	2%	0	0%	57	30,98%
COMITE DE MATRICULAS	2	17%	7	58%	3	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	6,52%
SECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	11%	4	44%	2	22%	1	11%	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%	9	4,89%
SECRETARIA GENERAL	2	25%	6	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	4,35%
																	86	46,74%

GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2024



 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

Para este análisis se han tomado 4 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, del total de las 184 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a abril de 2024.

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 30,98%, que corresponde a 57 peticiones de un total de 86, porcentaje en el cual se observan 22 peticiones/solicitud de información, 20 consultas, 8 derechos de petición, 4 quejas, 2 reclamos y 1 denuncia; de tipo académico, sobre calendarios académicos, admisiones, procesos de inscripciones, apertura de programas académicos en la sede Pasto y demás extensiones, homologaciones, traslados de programas, proceso de matrículas, requisitos de soportes pendientes de subsanar y situaciones presentadas durante el uso y manejo de la plataforma Sapiens, finalización del semestre B de 2023, e inicio del semestre A del 2024.

Luego encontramos en la tabla, al Comité de matrículas, que representa el 6.52%, registrando un total de 12 solicitudes, correspondientes a 7 peticiones, 3 consultas y 2 derechos de petición; relacionadas con información sobre la matrícula financiera, generación del recibo de pago, información de cuotas a pagar, liquidación de cuotas.

En el tercer lugar, se encuentra la Sección de Sistemas de Información con una participación del 4.89% un total de 9 solicitudes, que se distribuyen en 4 peticiones, 2 consultas, 1 Derecho de petición, 1 queja y 1 reclamo, relacionadas con el restablecimiento de contraseña para el ingreso a la plataforma SAPIENS, situaciones en el correcto funcionamiento de la Plataforma SAPIENS.

Finalmente, en la tabla con un 4.35% durante el primer cuatrimestre se sitúa Secretaria General, con 8 solicitudes, registrando, 2 derechos de petición y 6 peticiones, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias no superan las 8 PQRSDF el 4.35% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRSDF DE ENERO A ABRIL, AÑO A AÑO 2015-2024

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 A 2024

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE ENERO A MAYO DE 2024	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTAL
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73	37	52	445
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69	53	60	571
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59	58	33	513
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64	39	517
TOTAL	65	110	112	262	374	184	298	245	212	184	2046

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

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de enero a abril de 2024, han disminuido su total en referencia a los años inmediatamente anteriores, durante este cuatrimestre el más alto número de peticiones se observa en los meses de enero y febrero, en los cuales se registra mayor número de solicitudes en relación al calendario académico de admisiones para el semestre A del año 2024, con 52 y 60 peticiones respectivamente.

Igualmente analizando el total por mes (tabla No. 4, desde el año 2015 al 2024), en el mes de febrero se registraron 571 peticiones, debido al proceso de admisiones al inicio del semestre A, así mismo en el mes de abril con 517 solicitudes, estas en referencia a las inquietudes que se presentan por la apertura de la programación académica para el semestre B, así mismo otros asuntos de carácter académico informativo, como: cursos, diplomados, postgrados, certificaciones y verificación de títulos, o temas de subsidios y beneficios educativos, financieros, alimentación y otros del área de Bienestar Universitario.

La gráfica y la tabla No. 4 nos indica que desde el año 2015 hasta el año 2018 hay un crecimiento constante, atribuido a la implementación del sistema de PQRSDF, igualmente un mayor crecimiento se detalla en el año 2019, en el cual el sistema se perfecciona por medio de la plataforma Sapiens con el desarrollo del módulo de “Sistema de Gestión de PRSD´F”, el cual les permite a los usuarios registrar sus peticiones para su tratamiento y respuesta. Durante el año 2020, se observa que en mes de marzo sólo se registraron 29 peticiones por motivo de la suspensión de actividades académicas y administrativas, luego en el mes de abril se incrementan en 51 solicitudes, llevándose a cabo una transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos durante la emergencia sanitaria COVID 19.

En el 2021 se registran 114 solicitudes más, en comparación con el año 2020, para un total de 298 solicitudes en el primer cuatrimestre; este crecimiento surge a razón de la adecuación e ejecución de la atención y clases virtuales, situación que se refleja gracias al mayor conocimiento del manejo de la virtualidad y al regreso parcial en la atención presencial de las áreas administrativas y académicas de la Universidad de Nariño.

Para el 2022 en comparación al año 2023 disminuye levemente en 33 solicitudes en razón a la modificación de los calendarios académicos para cada semestre y el regreso total a la atención presencial.

Durante el primer cuatrimestre, se calcula una disminución de 28 peticiones en comparación del año 2023 con el año 2024; según el análisis permite expresar que algunos usuarios realizaron 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.

Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa y clara de los procesos académicos y administrativos enfocados en el usuario y comunidad Universitaria; ampliando su

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 9 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

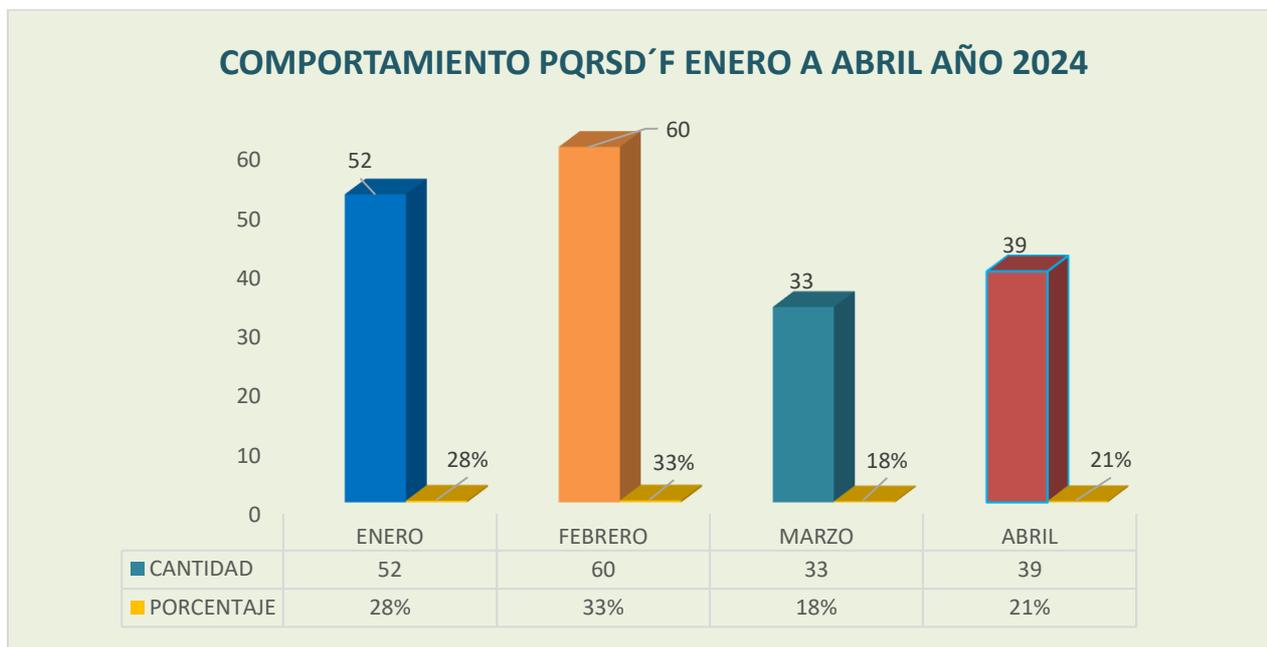
conocimiento sobre la Universidad de Nariño, mejorando notablemente la atención y dando cumplimiento a la ley del **“Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA”**

COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2024

TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2024

PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	52	28%
FEBRERO	60	33%
MARZO	33	18%
ABRIL	39	21%
TOTAL	184	100%

GRÁFICA Nº. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2024



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de enero y febrero, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRSDF, del 28% 52 y 33% 60 peticiones respectivamente, igualmente se observan un 21% 39 solicitudes en abril y 18% 33 solicitudes en marzo, por motivo del proceso de admisiones e inicio de clases en el mes de febrero en Pasto, Túquerres, Ipiales y Tumaco del semestre A de 2024 según el calendario académico. En enero se finalizó el semestre B de 2023, que influyeron de manera importante en el porcentaje presentado durante este mes.

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.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSD'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 10 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD'F DE ENERO A ABRIL 2024

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

TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD'F DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2024

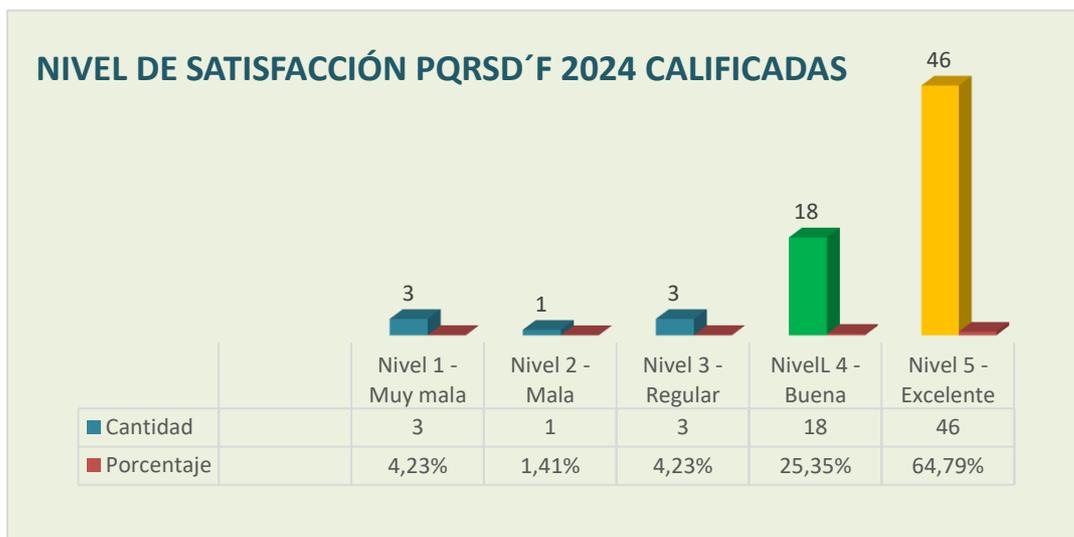
Nivel de satisfacción PQRSD'F 2024	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	3	1,63%
Nivel 2 - Mala	1	0,54%
Nivel 3 - Regular	3	1,63%
Nivel 4 - Buena	18	9,78%
Nivel 5 - Excelente	46	25,00%
Sin responder	113	61,41%
TOTAL	184	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD'F CALIFICADAS DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2024

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSD'F 2024 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	3	4,23%
Nivel 2 - Mala	1	1,41%
Nivel 3 - Regular	3	4,23%
Nivel 4 - Buena	18	25,35%
Nivel 5 - Excelente	46	64,79%
TOTAL	71	100%

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

GRÁFICA N.º. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE ENERO A ABRIL AÑO 2024



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N.º. 6; de las 186 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 71 solicitudes, de las cuales 46 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 64.79%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 18 y un 25.35%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF.

En el nivel 1 Muy Mala, con un 4.23% sólo 3 fueron insatisfactorias del total calificadas (71 PQRSDF), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes, en su gran mayoría refieren a solicitudes de cupos por fuera de los reglamentos del proceso de admisión, igualmente a extemporaneidad en los trámites según el calendario académico.

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2024

Del total de las 184 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 177 96.20% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 3.80% 7 solicitudes, por motivo que fueron radicadas en los últimos días del mes y aún están dentro de los términos para dar respuesta (Tabla 7, Gráfica 7); así mismo en algunos casos, es necesario la reunión de los comités curriculares de los departamentos para dar el trámite a algunas de las peticiones.

 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

TABLA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2024

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	177	96,20%
Abiertas	7	3,80%
TOTAL	184	100%

GRÁFICA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2024



LINEA GRATUITA AL USUARIO

Para este análisis se presenta a continuación la gráfica No. 8, en la cual se detalla que se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, 22 solicitudes mes a mes desde enero a abril de 2024; para el mismo periodo durante el año 2023 se atendieron 19 llamadas, realizando un comparativo con el año 2024 podemos afirmar, que se incrementó levemente en 3 llamadas, un 14%, a razón de consulta o solicitud de información referente a la programación académica para el semestre B de 2024.

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

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022, 2023 y 2024

LÍNEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
ENERO	20	29	8	7
FEBRERO	8	7	2	5
MARZO	31	6	3	2
ABRIL	20	5	6	8
TOTAL	79	47	19	22

GRÁFICA Nº. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022, 2023 Y 2024



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde enero a abril de 2024 se obtuvieron un total de 22 llamadas, distribuidas de la siguiente manera: En el mes de enero ingresaron 7 solicitudes, para el mes de febrero 5, en el mes de marzo 2 y para el mes de abril 8, llamadas telefónicas atendidas 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.

En la tabla No. 8, se visualiza una disminución en la recepción de llamadas a través de esta línea, en comparación de un año a otro desde el 2021 al 2024, esto debido a la implementación de los canales de atención y eficaz servicio de transferencia de llamadas desde la línea telefónica de la Universidad (602) 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.

 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Se destaca que, gracias a la detección de las peticiones por información académica, se han implementado herramientas como videos que son el paso a paso de los trámites académicos, vínculos y links que les permiten a los usuarios agilizar sus procesos con eficacia y dinamismo.
- b. Según los datos estadísticos y gráficas presentadas se puede visualizar que los aspectos académicos representan en su mayoría las solicitudes de información por el interés del usuario en el ingreso a la Universidad Pública.
- c. En el análisis de este tercer cuatrimestre se observa que cada vez las solicitudes se presentan en casos de mayor profundidad en los aspectos administrativos.
- d. El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 4 a 5 días hábiles.
- e. Se realiza el seguimiento constante, el recordatorio telefónico y a través de los correos atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co, como clave eficaz en la atención al usuario.
- f. 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 2024, cancelación de asignaturas, cambios o modificaciones de tipo académico: 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.
- 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 da respuesta a las inquietudes en primera instancia y se informa sobre los canales de atención de las dependencias competentes.
- h. Se puede inferir que los usuarios encuentran en el sistema de Gestión de PQRSDF, atención oportuna y eficaz a sus inquietudes y especialmente trámites como la obtención de certificados o validación de títulos.
- i. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRSDF, constituye el insumo para el mejoramiento continuo en los procesos en todas áreas y dependencias de la Universidad de Nariño, como parte fundamental del sistema de calidad.

	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:	2024-04-30	2024-04-30	2024-04-30