

 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 01 de mayo al 30 de agosto de 2022, con el propósito de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad e impactar en los procesos de comunicación activa con los ciudadanos y partes interesadas pertinentes.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Institucional y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.funcionpublica.gov.co, 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: Mayo a Agosto de 2022

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 (1 de mayo de 2022 al 30 de agosto de 2022) se presentó un total de 282, mientras que en el año 2021 se presentó para este mismo periodo un total de 255.

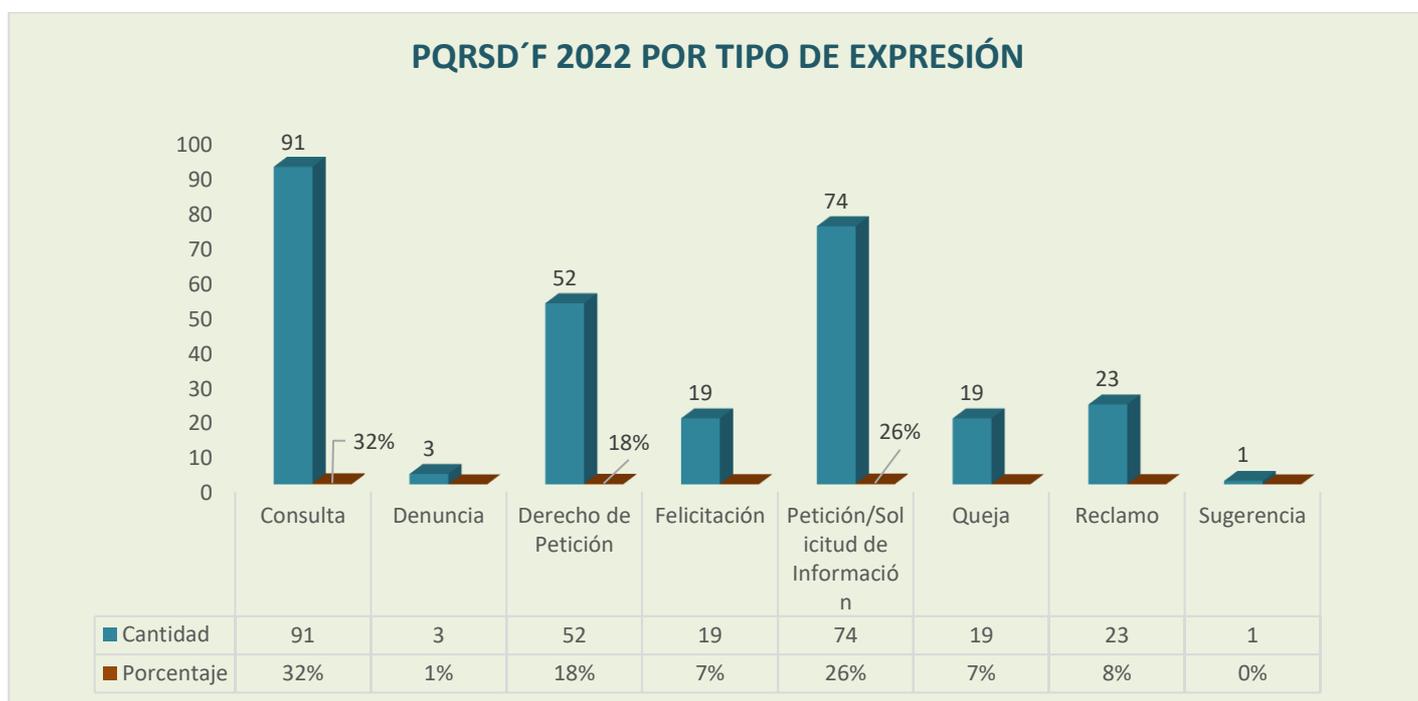
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRS como parte del mejoramiento continuo del servicio educativo y el de todos los procesos y procedimientos que desempeña la institución. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidencio que las 282 expresiones de este periodo mayo – agosto de 2022, fueron comprendidas así: noventa y un (91) consultas, tres (3) denuncias, cincuenta y dos (52) derechos de petición, diecinueve (19) felicitaciones, setenta y cuatro (74) peticiones o solicitudes de información, diecinueve (19) quejas, veintitrés (23) reclamos y una (1) sugerencia. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO – AGOSTO 2022

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D´F DE MAYO A AGOSTO 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	91	32%
Denuncia	3	1%
Derecho de Petición	52	18%
Felicitación	19	7%
Petición/Solicitud de Información	74	26%
Queja	19	7%
Reclamo	23	8%
Sugerencia	1	0%
TOTAL AÑO 2022	282	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 o usuario puede manifestarse ante la Universidad.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Q = QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o 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.

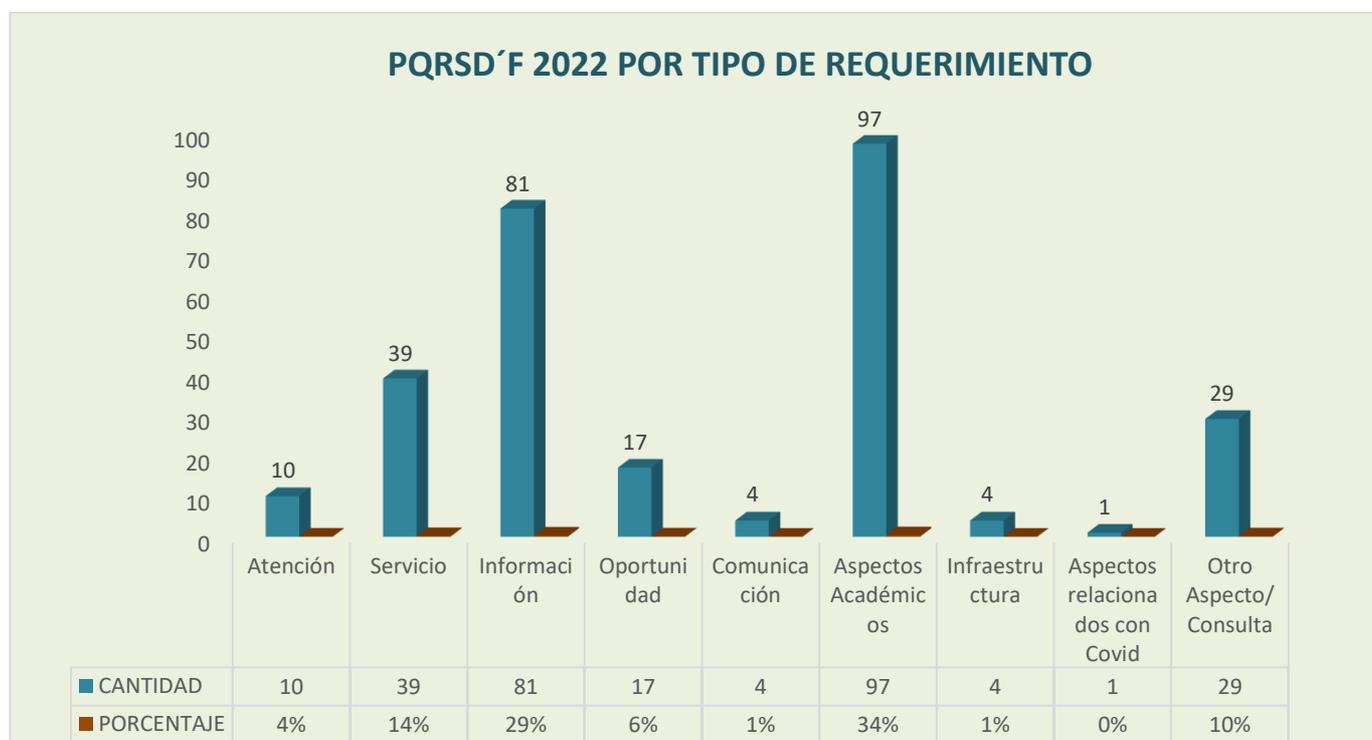
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE MAYO A AGOSTO DE 2022

ASPECTO PQRSDF DE MAYO A AGOSTO 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	10	4%
Servicio	39	14%
Información	81	29%
Oportunidad	17	6%
Comunicación	4	1%
Aspectos Académicos	97	34%
Infraestructura	4	1%
Aspectos relacionados con Covid	1	0%
Otro Aspecto/Consulta	29	10%
TOTAL PQRS´F	282	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO MAYO A AGOSTO AÑO 2022



Las variables en las que más se reporta PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 34%, seguido con un 29% de *información*, en servicio 14%, en *otros aspectos de consulta* 10%, oportunidad con el 6%, en atención 4%, comunicación el 1% y infraestructura el 1%, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

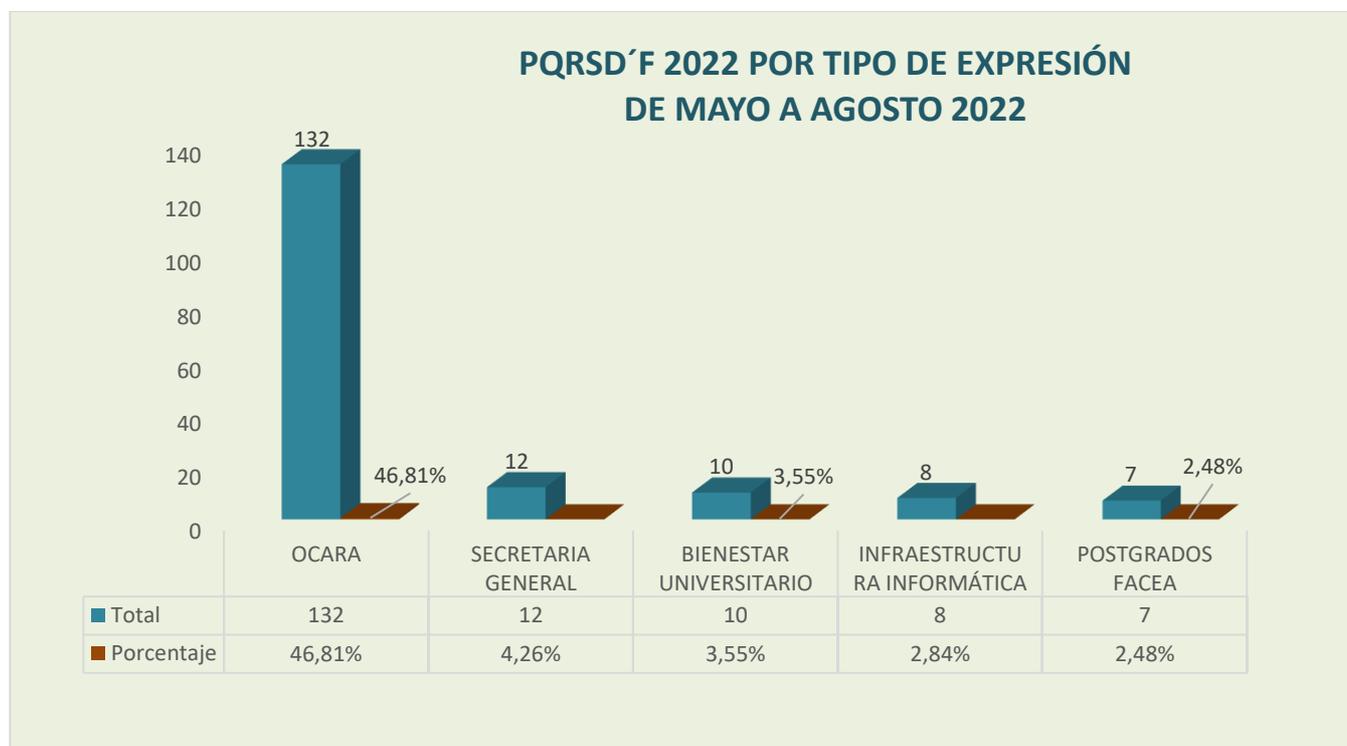
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D F	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D F DE MAYO A AGOSTO DE 2022

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL CUATRIMESTRE				Total	Porcentaje
													D	%	F	%		
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	26	20%	35	27%	52	39%	10	8%	9	7%	0	0%	0	0%	0	0%	132	46,81%
SECRETARIA GENERAL	2	17%	3	25%	7	58%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	12	4,26%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	10%	1	10%	5	50%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	10	3,55%
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	13%	3	38%	0	0%	1	13%	0	0%	1	13%	0	0%	2	25%	8	2,84%
POSTGRADOS FACEA	3	43%	0	0%	0	0%	1	14%	3	43%	0	0%	0	0%	0	0%	7	2,48%

GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS'D F DE MAYO A AGOSTO DE 2022



Para este análisis se han tomado 5 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS'D F, del total de las 282 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de mayo a agosto de 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: 7 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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 46.81%, que corresponde a 132 peticiones de un total de 282, porcentaje en el cual se observan 52 consultas, 26 derechos de petición y 10 quejas de tipo académico, sobre fechas de admisiones, cronogramas de inscripción, apertura de programas académicos en la sede Pasto y demás extensiones, homologaciones, traslados de Carreras, publicación de listados de admitidos, proceso de inscripción y situaciones presentadas durante este, consultas de documentos pendientes de subir, trámites a seguir para matrículas del semestre B del 2021 y A 2022, temas sobre inscripciones mal realizadas o extemporáneas de los aspirantes de pregrado.

El 4.26% 12 solicitudes corresponden a Secretaria General, registrando 2 derechos de petición, 3 peticiones, 7 consultas, en su gran mayoría corresponden a verificación y validación de a la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

El 4.90% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 1 derecho de petición, 1 petición, 5 consultas, 1 queja y 2 felicitaciones, para un total de 12 PQRSDF, correspondientes a temas de solicitud de información de los procesos para acceder a subsidios y beneficios de ICETEX, jóvenes en acción, becas de alimentación, igualmente registros de monitorias, cancelación de beca de alimentación. Recibieron 2 felicitaciones que corresponden al apoyo en eventos de la Editorial y al apoyo con las monitorias en la oficina de Tic para la Educación de la Universidad de Nariño.

El cuarto porcentaje que se presenta en la tabla es de 2.84% de la Sistemas de Información, registrando 1 derecho de petición, 3 peticiones, 1 queja, 1 sugerencia y 2 felicitaciones para un total de 8 PQRSDF, principalmente solicitudes correspondientes a situaciones presentadas con el sistema sapiens correspondientes a los aspectos académicos. Las dos felicitaciones hacen referencia al servicio y apoyo prestado en la plataforma de Tic para la Educación.

El 2.48% corresponde a Postgrados Facea, 3 derechos de petición, 1 queja y 3 reclamos para un total de 7 solicitudes de aspectos académicos y financieros, peticiones relacionadas con el trámite para reintegro de los dineros correspondientes a las especializaciones canceladas por motivos de no completar cupo para el desarrollo del mismo.

Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 2.48%, de PQRSDF registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRS´F DE ACUERDO AL MES AÑO A AÑO 2015-2022

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE MAYO A AGOSTO, AÑOS 2015 A 2022

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78
TOTAL	81	91	270	256	307	327	255	282



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

**GRÁFICA Nº. 4 NÚMERO DE PQRS`F COMPARATIVO DE MAYO A AGOSTO,
AÑOS 2015 AL 2022**



En la tabla No. 4 se puede visualizar un incremento en las solicitudes hasta el mes de agosto de cada año, un comportamiento moderado de acuerdo a las circunstancias de cada vigencia, inicialmente su crecimiento constante hasta el año 2019, por la implementación y conocimiento del usuario sobre el sistema de PQRS`F, durante el año 2020 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, por la presencialidad y los calendarios académicos que tuvieron modificaciones ineludibles debido a la situación del año 2020, permitiendo algunos usuarios realizar sus peticiones directamente y otros registrando sus solicitudes por el aplicativo, como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura.

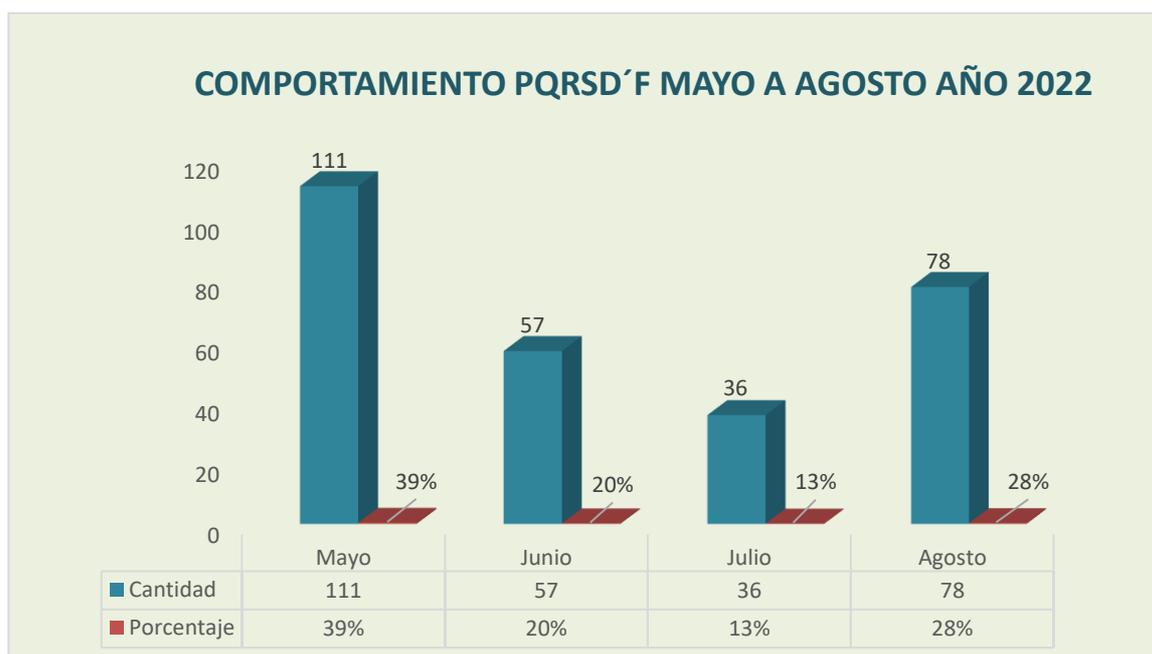
De acuerdo al análisis respectivo se concluye que la Universidad de Nariño incremento el número de PQRS`F en el año 2022 hasta el mes de agosto, lo que nos indica que a través de estos años la comunidad está informada sobre el sistema de atención al ciudadano y está haciendo uso de esta herramienta, así como también de la línea gratuita 018000957071.

COMPORTAMIENTO PQRS'D F MES A MES DE MAYO A AGOSTO AÑO 2022

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D F MES A MES DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2022

PQRS'D F MES A MES 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mayo	111	39%
Junio	57	20%
Julio	36	13%
Agosto	78	28%
TOTAL	282	100%

GRÁFICA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D F MES A MES DE MAYO A AGOSTO AÑO 2022



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de mayo, junio y agosto, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRS'D F, del 39% 111, 28% 78 y 20% 57 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos, el regreso a la presencialidad, y los trámites correspondientes a la gestión académica y administrativa de la Universidad, que se reinician con mayor normalidad a partir del año 2022.

El regreso a la presencialidad generó consultas y solicitudes sobre los procesos y la ejecución de los mismos en todas las áreas de la Universidad, en especial la académica relacionada con los procesos de inscripción, matrículas y retorno a clases presenciales.

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

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO 2022

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 Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2022

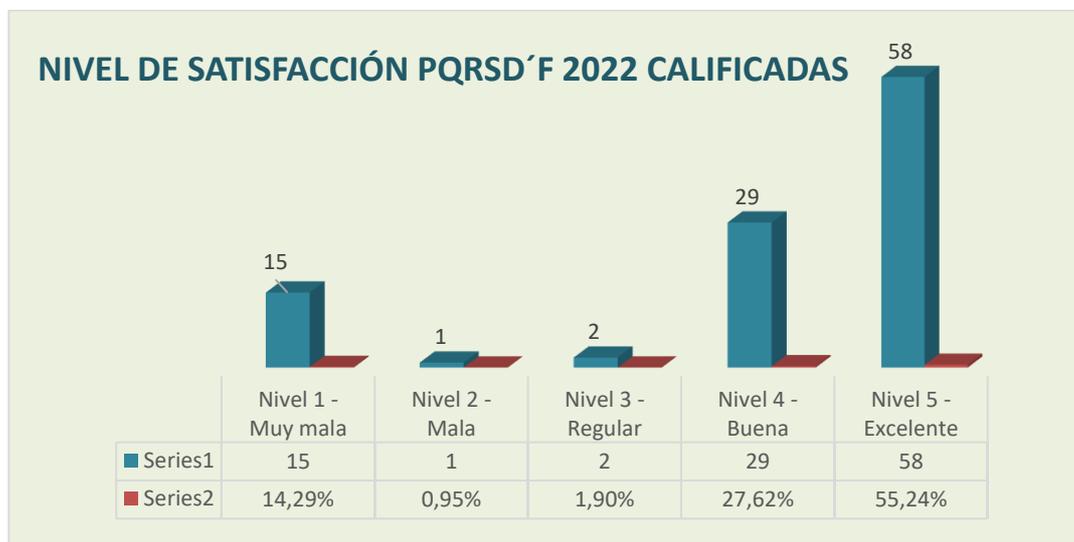
Nivel de satisfacción PQRSDF 2022	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	15	5,32%
Nivel 2 - Mala	1	0,35%
Nivel 3 - Regular	2	0,71%
Nivel 4 - Buena	29	10,28%
Nivel 5 - Excelente	58	20,57%
Sin responder	177	62,77%
TOTAL	282	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2022

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2022 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	15	14,29%
Nivel 2 - Mala	1	0,95%
Nivel 3 - Regular	2	1,90%
Nivel 4 - Buena	29	27,62%
Nivel 5 - Excelente	58	55,24%
TOTAL	105	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: 11 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

GRÁFICA N.º. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D´F CALIFICADAS DE MAYO A AGOSTO AÑO 2022



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N.º. 6; de las 282 PQRS'D´F registradas, el usuario calificó un total de 105, de las cuales 58 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por el 55.24%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 29 y un 27.62%, 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 14.29% sólo 15 fueron insatisfactorias del total calificadas (105 PQRS'D´F), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes.

ESTADO DE LAS PQRS´F DE MAYO A AGOSTO 2022

Del total de las 282 PQRS'D´F, se encuentran hasta la fecha 226 92.24% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRS'D´F se encuentran abiertas lo cual equivale a 3,90% 11 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 2022 DE MAYO A AGOSTO DE 2022

ESTADO DE LAS PQRS'D´F 2022	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	271	96,10%
Abiertas	11	3,90%
TOTAL	282	100%



GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRS'D'F DE MAYO A AGOSTO DE 2022



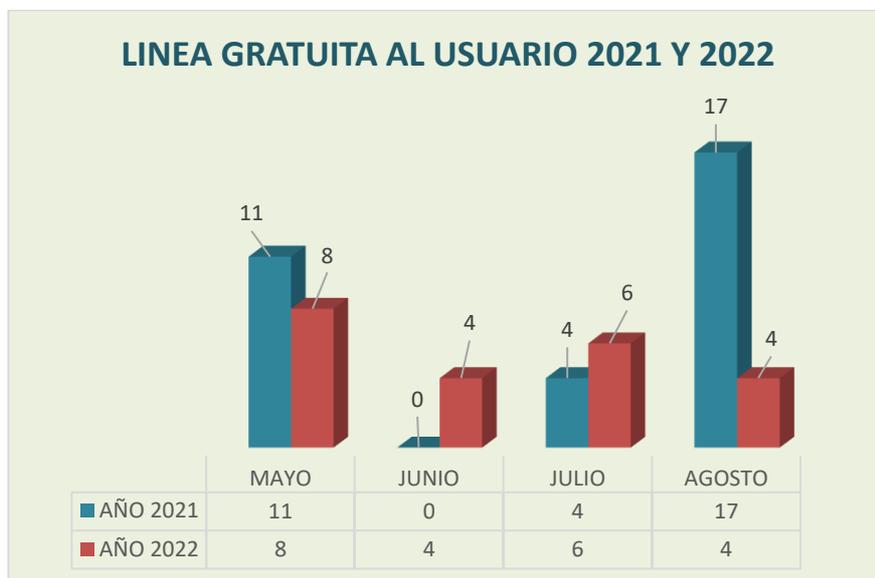
LINEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 22 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de mayo ingresaron 8 solicitudes, para el mes de junio 4, para el mes de julio 6 y agosto 4 llamadas telefónicas atendidas, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2021, se tuvo un total de 32 donde se observa un decrecimiento del 68.75% en la recepción de llamadas a través de esta línea, por motivo del regreso a la presencialidad y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRS'D'F, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>).

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO AÑOS 2021 Y 2022

MES	AÑO 2021	AÑO 2022
MAYO	11	8
JUNIO	0	4
JULIO	4	6
AGOSTO	17	4
TOTAL	32	22

GRÁFICA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO AÑOS 2021 Y 2022



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071 de la línea gratuita al usuario, desde mayo a agosto se obtuvieron un total de 22 llamadas, las cuales atendieron solicitudes de información sobre los procesos en atención presencial o virtual por parte de la Universidad de Nariño; así mismo refieren a información que requiere el usuario en los procesos académicos y administrativos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 0 y 3 días hábiles, pero en algunos casos el tiempo de respuesta ha sido de 30 días, por motivo que algunas dependencias omiten enviar la respuesta al correo de atención al Ciudadano y se debe reiterar en varias ocasiones para que envíen la respuesta y cerrar el aplicativo.
- 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.
- 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 2022, 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.
- Se recomienda informar a los jefes de las diferentes unidades académico administrativas estén pendientes de las respuestas que dan a los peticionarios acorde a lo solicitado por los usuarios con las bases normativas y legales correspondientes.
- Se recomienda que cada dependencia lleve un control de PQRSDF con sus respectivas estadísticas.

 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

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2022-08-30	2022-08-30	2022-08-30