

 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 (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 septiembre al 31 de diciembre 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 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: Septiembre a Diciembre 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 septiembre de 2022 al 30 de diciembre de 2022) se presentó un total de 240, mientras que en el año 2021 se presentó para este mismo periodo un total de 271.

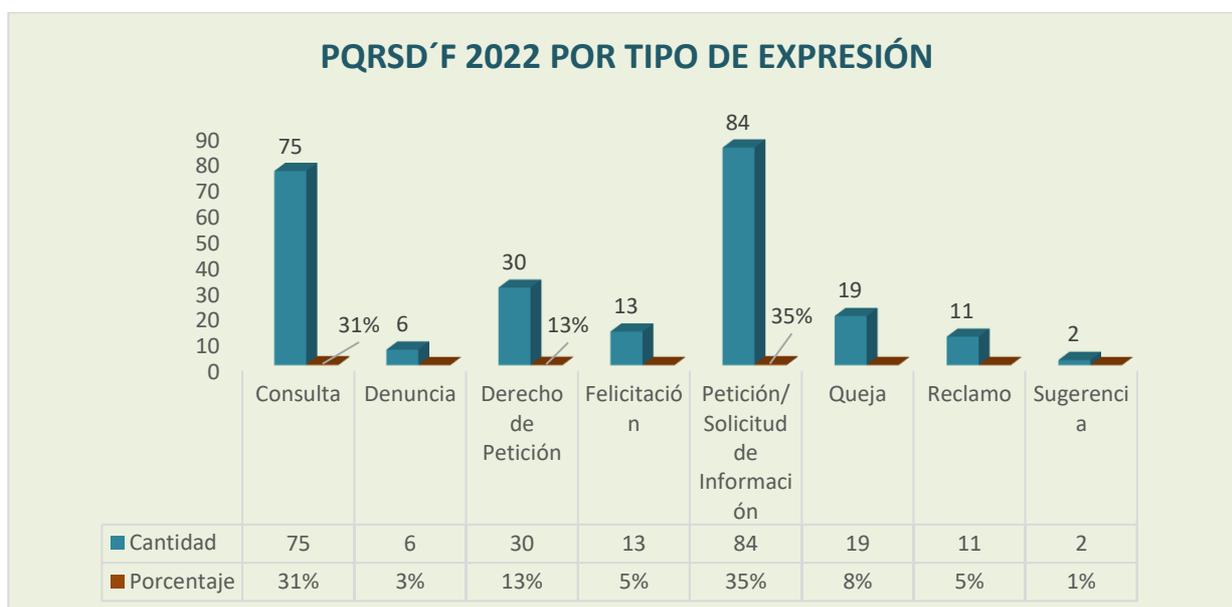
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 evidenció que las 240 expresiones de este periodo Septiembre – Diciembre de 2022, fueron comprendidas así: setenta y cinco (75) consultas, seis (6) denuncias, treinta (30) derechos de petición, trece (13) felicitaciones, ochenta y cuatro (84) peticiones o solicitudes de información, diecinueve (19) quejas, once (11) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2022

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	75	31%
Denuncia	6	3%
Derecho de Petición	30	13%
Felicitación	13	5%
Petición/Solicitud de Información	84	35%
Queja	19	8%
Reclamo	11	5%
Sugerencia	2	1%
TOTAL AÑO 2022	240	100%

GRÁFICA N°. 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 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, entidado 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 = FELICITACIONES: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

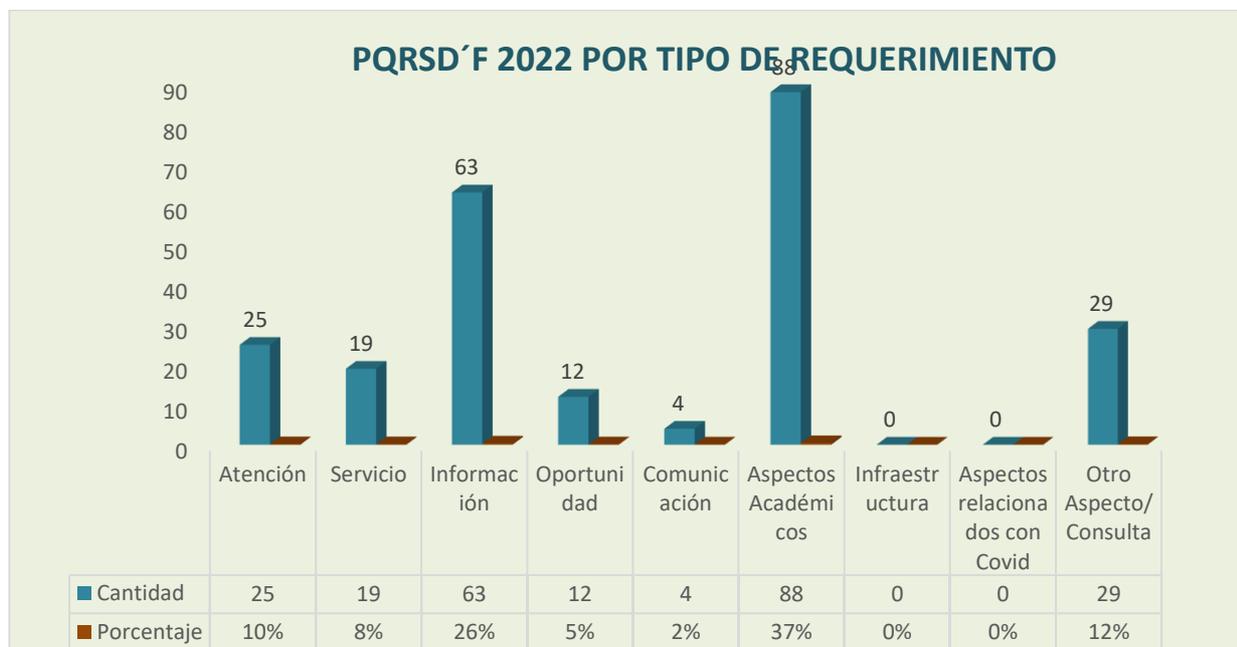
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA N° 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS'D'F DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022

ASPECTO PQRS'D'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	25	10%
Servicio	19	8%
Información	63	26%
Oportunidad	12	5%
Comunicación	4	2%
Aspectos Académicos	88	37%
Infraestructura	0	0%
Aspectos relacionados con Covid	0	0%
Otro Aspecto/Consulta	29	12%
TOTAL PQRS'F	240	100%

GRÁFICA N° 2 TIPO DE REQUERIMIENTO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2022



Las variables en las que más se reporta PQRS'D'F son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 37%, seguido con un 26% de *información*, en *otros aspectos de consulta* 12%, en atención 10%, en servicio 8%, oportunidad con el 5%, comunicación el 2%, (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

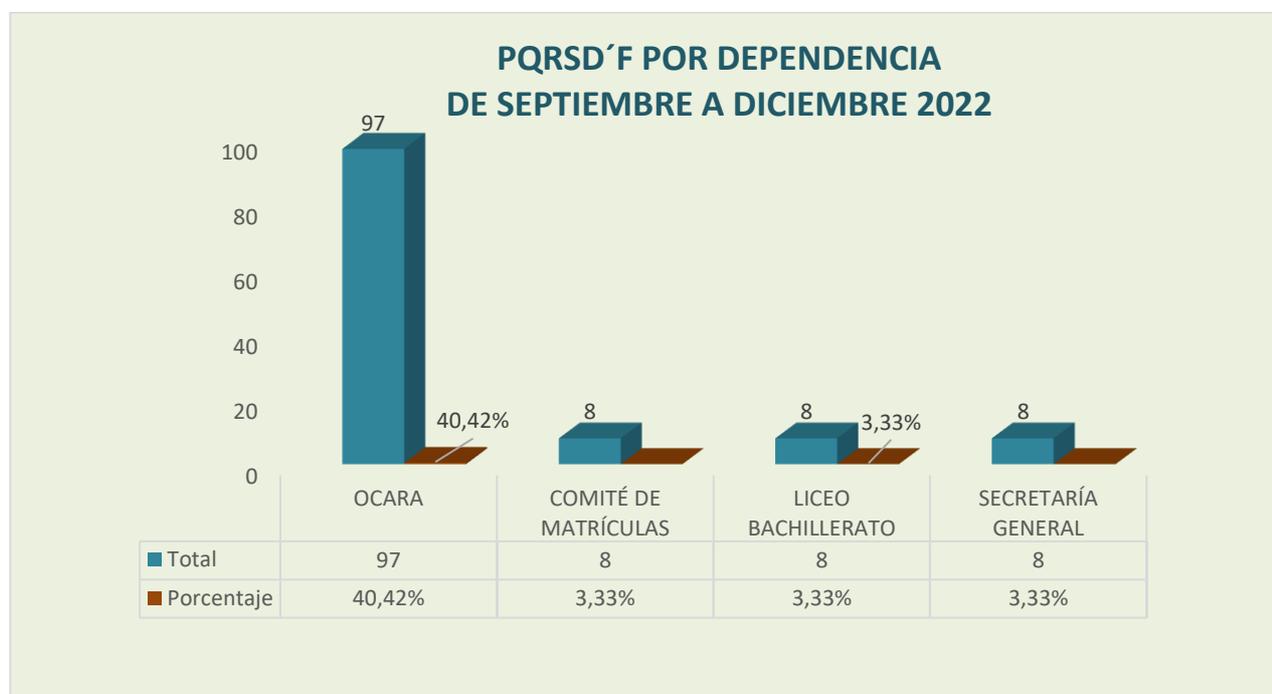
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	TOTAL CUATRIMESTRE				Total	Porcentaje
													D	%	F	%		
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	8	8%	30	31%	44	45%	5	5%	6	6%	0	0%	1	1%	3	3%	97	40,42%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	2	25%	2	25%	4	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,33%
LICEO BACHILLERATO	1	13%	5	63%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,33%
SECRETARÍA GENERAL	1	13%	6	75%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,33%
SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	1	14%	5	71%	0	0%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	2,92%

GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2022



Para este análisis se han tomado 5 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, del total de las 240 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de septiembre a diciembre de 2022.

Se puede observar en la tabla No. 3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSF, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 40.42%, que corresponde a 97 peticiones de un total de 240, porcentaje en el cual se observan 44 consultas, 30 peticiones, 8 derechos de petición, 5

 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

quejas, 6 reclamos y 3 felicitaciones, 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, subsanación de requisitos, entre otros 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, cancelaciones de asignaturas. Las 3 felicitaciones refieren al servicio oportuno, eficaz, eficiente y amable prestado por los funcionarios y director de OCARA.

El 3.33% corresponde al Comité de matrículas, 2 derechos de petición, 2 peticiones y 4 consultas, relacionadas con el diligenciamiento, cargue y revisión de certificados de ingresos, emisión del recibo de pago cuotas de matrículas y otros beneficios financieros.

Dentro del mismo rango se encuentra el Liceo de La Universidad con una participación del 3.33% correspondientes a 5 peticiones, 2 consultas y 1 derecho de petición de aspectos académicos, relacionados con la publicación del cronograma de admisión, procedimientos, requisitos, solicitudes de cupos e información relacionada con el ingreso de los nuevos estudiantes al bachillerato.

El 3.33% corresponde a Secretaria General, registrando 6 peticiones, 1 consulta y 1 derecho de petición, en su gran mayoría corresponden a la solicitud de certificaciones titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

El quinto porcentaje que se presenta en la tabla es de 2.92% de Sistemas de Información, registrando 1 derecho de petición, 5 peticiones y 1 queja, para un total de 7 PQRSDF, principalmente solicitudes correspondientes a situaciones académicas y administrativas presentadas con uso, manejo y acceso al sistema.

Finalmente, en este análisis se expresa que las demás dependencias no superan el 2.92%, de PQRSDF registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

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

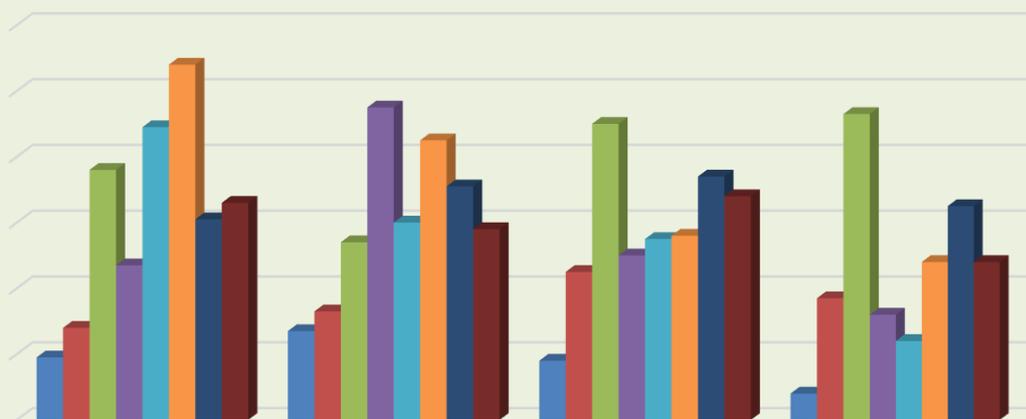
TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2022

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
SEPTIEMBRE	19	28	76	47	89	108	61	66
OCTUBRE	27	33	54	95	60	85	71	58
NOVIEMBRE	18	45	90	50	55	56	74	68
DICIEMBRE	8	37	93	32	24	48	65	48
TOTAL	72	143	313	224	228	297	271	240



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

**COMPARATIVO PQRS`F POR MES MES AÑO A
AÑO 2015-2022**



	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
■ AÑO 2015	19	27	18	8
■ AÑO 2016	28	33	45	37
■ AÑO 2017	76	54	90	93
■ AÑO 2018	47	95	50	32
■ AÑO 2019	89	60	55	24
■ AÑO 2020	108	85	56	48
■ AÑO 2021	61	71	74	65
■ AÑO 2022	66	58	68	48

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 2020, por la implementación y conocimiento del usuario sobre el sistema de PQRS`F, durante el año 2021 y en el 2022 decrece el total de las solicitudes, por motivo de receso académico y la atención presencial a inquietudes de rápida solución, en las áreas administrativas y académicas, de la Universidad de Nariño. Los usuarios que realizan sus peticiones por medio del aplicativo del Sistema de Gestión de PQRS`F, utilizándola 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 diciembre, 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.

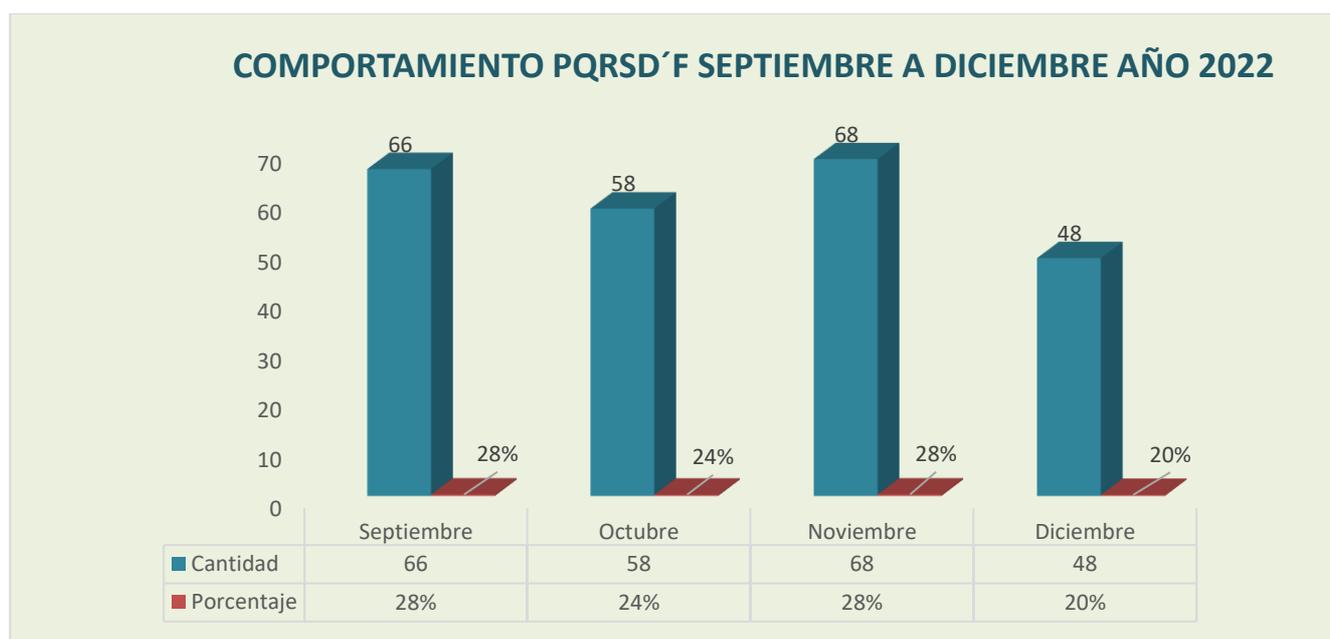
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 9 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

COMPORTAMIENTO PQRS'D MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2022

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2022

PQRS'D MES A MES 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Septiembre	66	28%
Octubre	58	24%
Noviembre	68	28%
Diciembre	48	20%
TOTAL	240	100%

GRÁFICA N°. 5 COMPORTAMIENTO PQRS'D MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2022



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de septiembre y noviembre, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRS'D, del 28% 66 y 28% 68 peticiones respectivamente, por motivo de los calendarios académicos, 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'D	Código: SGC-FR-12
		Página: 10 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS'D DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022

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

TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2022

Nivel de satisfacción PQRS'D 2022	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nivel 1 - Muy mala	13	5,42%
Nivel 2 - Mala	4	1,67%
Nivel 3 - Regular	1	0,42%
Nivel 4 - Buena	20	8,33%
Nivel 5 - Excelente	59	24,58%
Sin responder	143	59,58%
TOTAL	240	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2022

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D 2022 calificadas	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nivel 1 - Muy mala	13	13,40%
Nivel 2 - Mala	4	4,12%
Nivel 3 - Regular	1	1,03%
Nivel 4 - Buena	20	20,62%
Nivel 5 - Excelente	59	60,82%
TOTAL	97	100%

GRÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 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: 11 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N°. 6; de las 240 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 97, de las cuales 59 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 60.82%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 20 y un 20.62%, 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 13.40% sólo 13 fueron insatisfactorias del total calificadas (97 PQRSDF), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes.

ESTADO DE LAS PQRS´F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022

Del total de las 240 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 234 97.50% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas lo cual equivale a 2.50% 6 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° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF 2022 DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022

ESTADO DE LAS PQRSDF 2022	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	234	97,50%
Abiertas	6	2,50%
TOTAL	240	100%

GRÁFICA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF 2022 DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2022



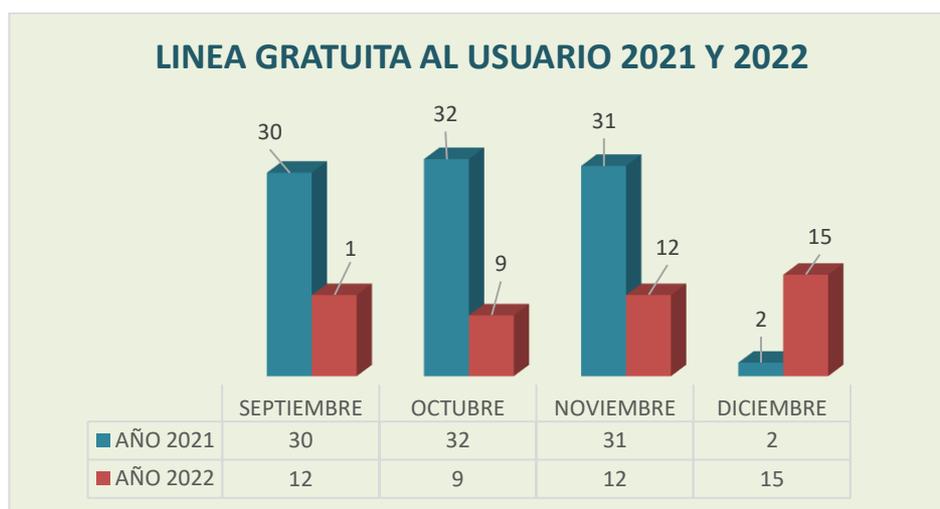
LINEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071 48 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de septiembre ingresaron 12 solicitudes, para el mes de octubre 9, para el mes de noviembre 12 y diciembre 15 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 50.52% en la recepción de llamadas a través de esta línea, por motivo de la atención presencial y uso del registro de las solicitudes PQRSDF, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>).

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021 Y 2022

MES	AÑO 2021	AÑO 2022
SEPTIEMBRE	30	12
OCTUBRE	32	9
NOVIEMBRE	31	12
DICIEMBRE	2	15
TOTAL	95	48

GRÁFICA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021 Y 2022



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071 de la línea gratuita al usuario, desde septiembre a diciembre se obtuvieron un total de 48 llamadas, las cuales atendieron solicitudes de información sobre los procesos en atención presencial o virtual por parte de la Universidad de Nariño; así mismo las solicitudes refieren a información que requiere el usuario sobre los trámites y procesos académicos y administrativos, el traslado de llamadas a las oficinas de las cuales requieren la respuesta competente.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 13 de 14
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo al análisis respectivo del reporte de PQRSDF desde septiembre a diciembre de 2022, se puede decir que los usuarios utilizan y registran sus peticiones por medio de la plataforma del Sistema de Gestión de PQRSDF, como un medio eficaz, oportuno y sencillo de manejar.
- Por otra parte, el tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 0 y 3 días hábiles, 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 contestación y cerrar el aplicativo.
- Con referencia a otras PQRSDF que sobrepasan el tiempo de respuesta a más de tres (3) días se resume que fue por lo difícil de conseguir información para poder dar las respuestas o porque la solución no depende de una sola oficina, es decir son procedimientos integrales o que ameritan mayor estudio.
- 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 inconformidad por parte de algunas de las dependencias que hacen caso omiso a la contestación y tratamiento de sus PQRSDF.
- 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 académico.
- 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 PQRSDF.
- Se recomienda que cada dependencia lleve un control de PQRSDF con sus respectivas estadísticas y entreguen copia mensualmente a esta dependencia.
- 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 peticionarios 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.

 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 Equipo de Calidad	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuéllar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2022-12-30	2022-12-30	2022-12-30