

 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 15
		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 1 de septiembre 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 15
		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 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: Septiembre a diciembre de 2023

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 (01 de septiembre de 2023 al 31 de diciembre de 2023) se presentaron un total de 186, mientras que en el año 2022 se presentó para este mismo periodo un total de 240.

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

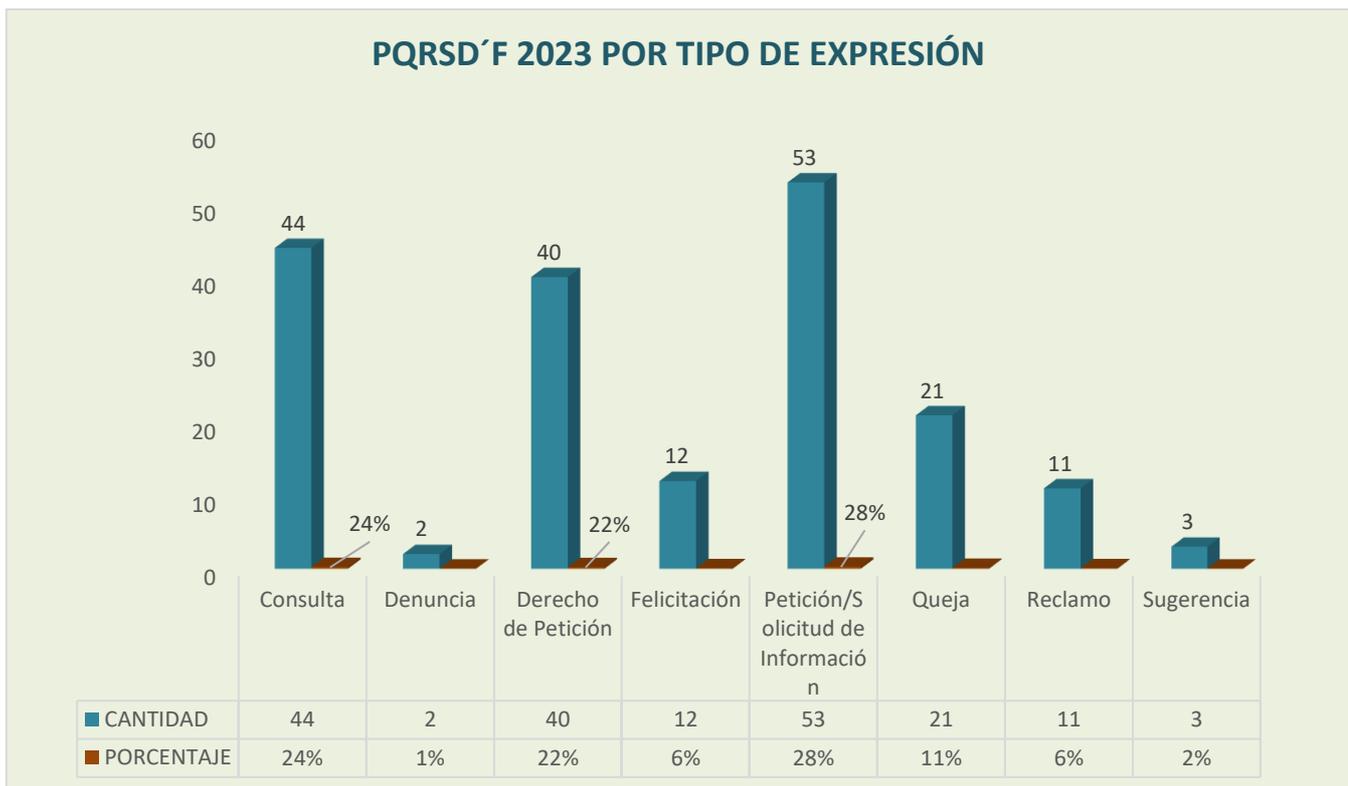
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D F	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

unidades académico-administrativas se evidencio que las 186 expresiones de este periodo septiembre – diciembre de 2023, fueron comprendidas así: cuarenta y cuatro (44) consultas, dos (2) denuncias, cuarenta (40) derechos de petición, doce (12) felicitaciones, cincuenta y tres (53) peticiones o solicitudes de información, veintiún (21) quejas, once (11) reclamos y tres (3) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2023

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D F SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	44	24%
Denuncia	2	1%
Derecho de Petición	40	22%
Felicitación	12	6%
Petición/Solicitud de Información	53	28%
Queja	21	11%
Reclamo	11	6%
Sugerencia	3	2%
TOTAL AÑO 2023	186	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE – 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 15
		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 15
		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 SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2023

ASPECTO PQRSDF SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	6	3%
Servicio	18	10%
Información	34	18%
Oportunidad	11	6%
Comunicación	4	2%
Aspectos Académicos	67	36%
Infraestructura	1	1%
Otro Aspecto/Consulta	45	24%
TOTAL PQRS'F 2023	186	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO SEPTIEMBRE 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 36%, seguido con un 24% en *otros aspectos de consulta*, *información* el 18%, en servicio 10%, oportunidad con el 06%, en atención 03%, en comunicación 02% y en infraestructura 01% (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

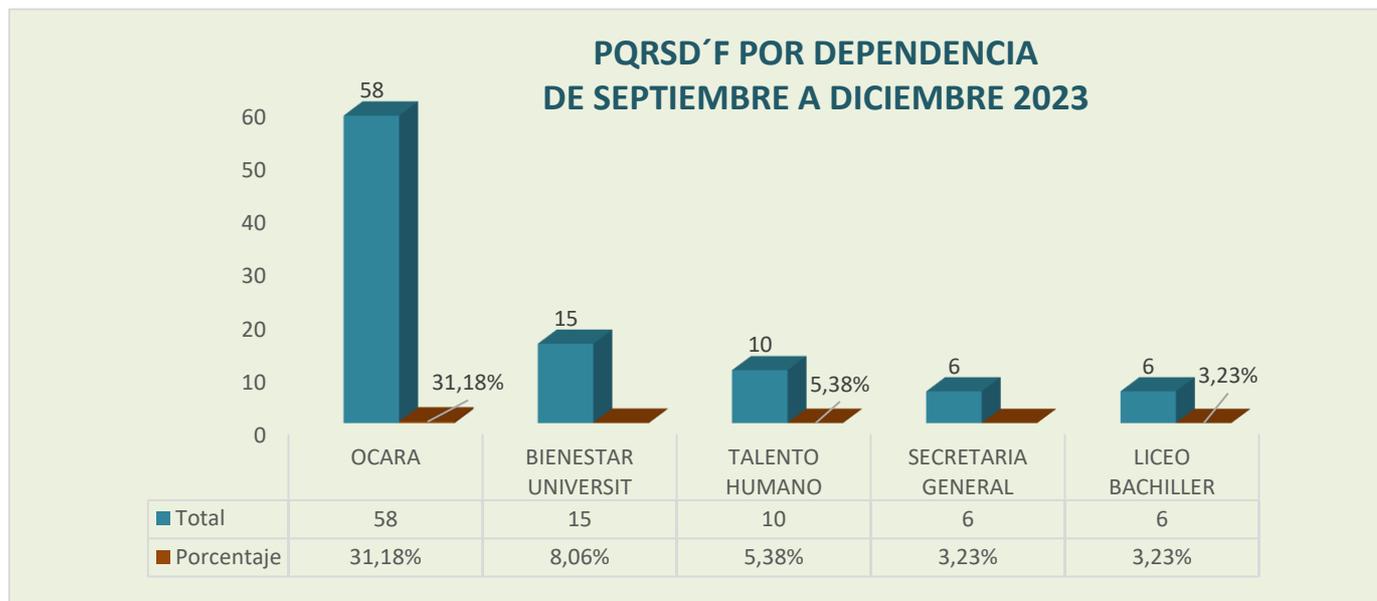
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12
		Página: 6 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

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

RESPONSABLE	TOTAL CUATRIMESTRE																186	
	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	10	17%	19	33%	22	38%	2	3%	5	9%	0	0%	0	0%	0	0%	58	31,18%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	7%	2	13%	0	0%	4	27%	3	20%	1	7%	1	7%	3	20%	15	8,06%
SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	5	50%	2	20%	0	0%	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	5,38%
SECRETARIA GENERAL	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	3,23%
LICEO BACHILLERATO	3	50%	0	0%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	3,23%

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



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 186 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de septiembre a diciembre de 2023.

Se puede observar en la tabla No. 3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRS'F, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 31,18%, que corresponde a 58 peticiones de un total de 186, porcentaje en el cual se observan 19 peticiones/solicitud de información, 22

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'DF	Código: SGC-FR-12
		Página: 7 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

consultas, 10 derechos de petición, 02 queja y 05 reclamos; 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, en el semestre académico A del 2023 e inicio del proceso de admisiones para el semestre B de 2023 y inscripciones semestre A 2024.

El 08.06% corresponde al Sistema de Bienestar Universitario, registrando 01 derechos de petición, 02 peticiones, 04 quejas, 03 reclamos, 01 sugerencia, 01 denuncia y 03 felicitación, para un total de 15 PQRS'DF, correspondientes a temas de solicitud de información de los procesos para acceder, verificar o renovar los beneficios a subsidios, jóvenes en acción, becas de alimentación, igualmente procesos de monitorias y tema de pagos, cancelación de beca de alimentación, trámites administrativos del convenio de ICETEX, proceso de obtención del carnet estudiantil y comunidad Universitaria. Las felicitaciones corresponden al servicio y jornadas de integración y clima laboral.

En el tercer lugar, se ubica la Sección de Talento Humano con una participación del 05.38% un total de 10 peticiones, que se distribuyen en 05 derechos de petición, 03 quejas y 02 peticiones, relacionadas con solicitud de información ordenamientos jurídicos en la vinculación del personal de la Universidad de Nariño, trámites retiro de cesantías, reportes de aportes al sistema de pensiones para procesos de jubilación, reportes de aportes al Seguridad Social, copias de contratos y verificación de pagos de nómina.

Con un 03.23% durante el tercer cuatrimestre se sitúa Secretaria General, con 06 solicitudes, registrando, 02 derechos de petición, 03 peticiones y 01 consulta, de las cuales 5 corresponden a solicitud verificación y validación de a la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales; igualmente se presenta 01 petición de consulta e información en relación al calendario e instalaciones de las Ceremonias de grado.

Finalmente, en la tabla se puede observar el Liceo de Bachillerato con una participación del 03.23% un total de 03 derechos de petición y 03 consultas, relacionadas con cronograma académico del Liceo, procesos de inscripciones, matrículas y solicitudes de cupos.

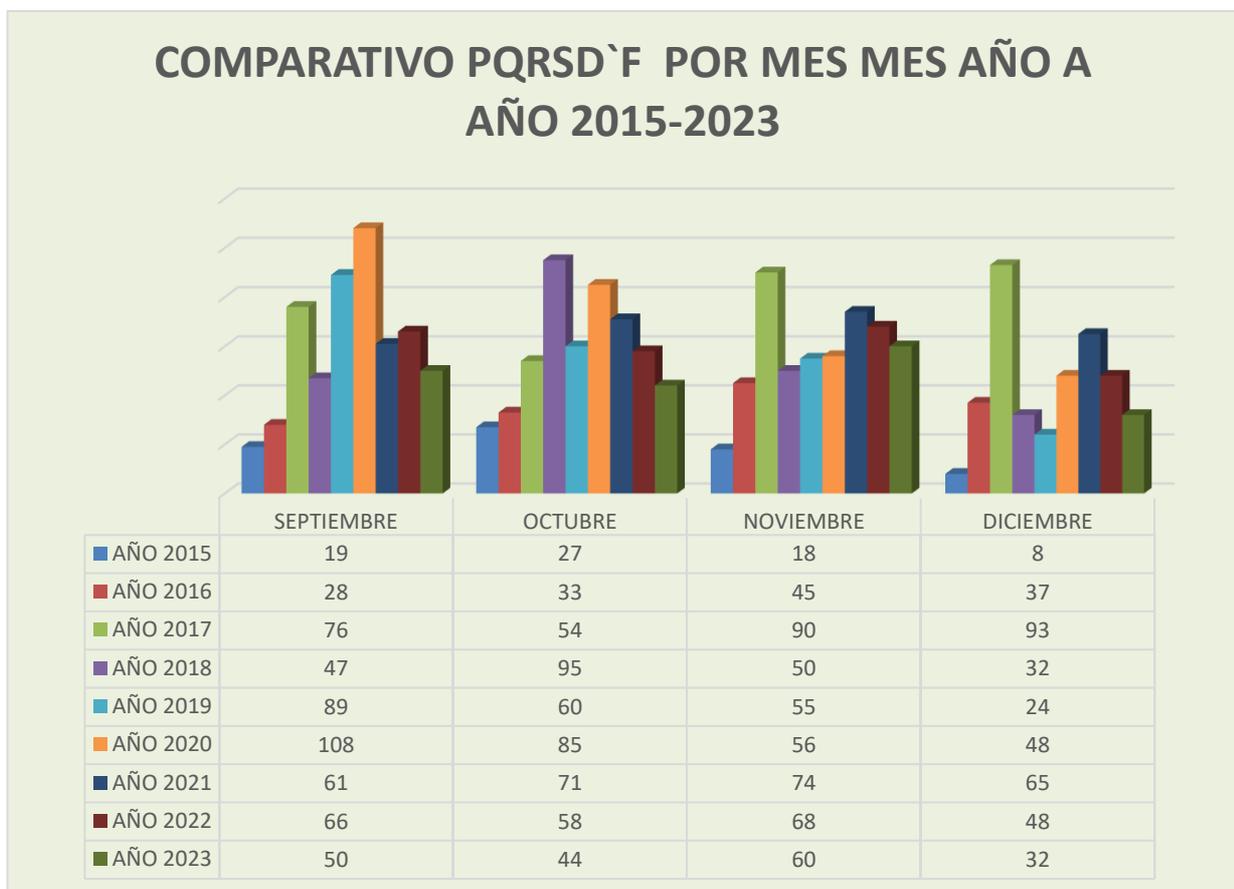
Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias no superan las 6 PQRS'DF el 3.23% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRS`F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, AÑO A AÑO 2015-2023

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS`F CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2023

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2023	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
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	72	143	313	224	228	297	271	240	186

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



En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de septiembre a diciembre de 2023, han disminuido su total en referencia a los años inmediatamente anteriores, durante este cuatrimestre el más alto número de peticiones se observa en el mes de noviembre con 60 solicitudes, en relación al calendario académico de admisiones semestre A de 2024, asó mismo se presentan 50 solicitudes en el mes de septiembre, con motivo de inicios del semestre

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

académico B de 2023, durante los otros dos meses (Octubre 44, y diciembre 32), se observa un comportamiento moderado, en el registro y tratamiento de las inquietudes y solicitudes de los usuarios.

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 incrementa por motivo de la emergencia sanitaria COVID 19, la cual ocasiona un incremento en el registro de las inquietudes que surgen a razón de la adecuación e ejecución de la atención y clases virtuales, llevándose a cabo una transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos. En el 2021 se visualiza una disminución de 26 peticiones en el cuatrimestre de septiembre a diciembre, 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 2021 disminuye levemente en 31 solicitudes en razón a la modificación de los calendarios académicos para cada semestre y el regreso total a la atención presencial.

Durante el tercer cuatrimestre se calcula una disminución de 54 peticiones en comparación del año 2022 con el año 2023; 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.

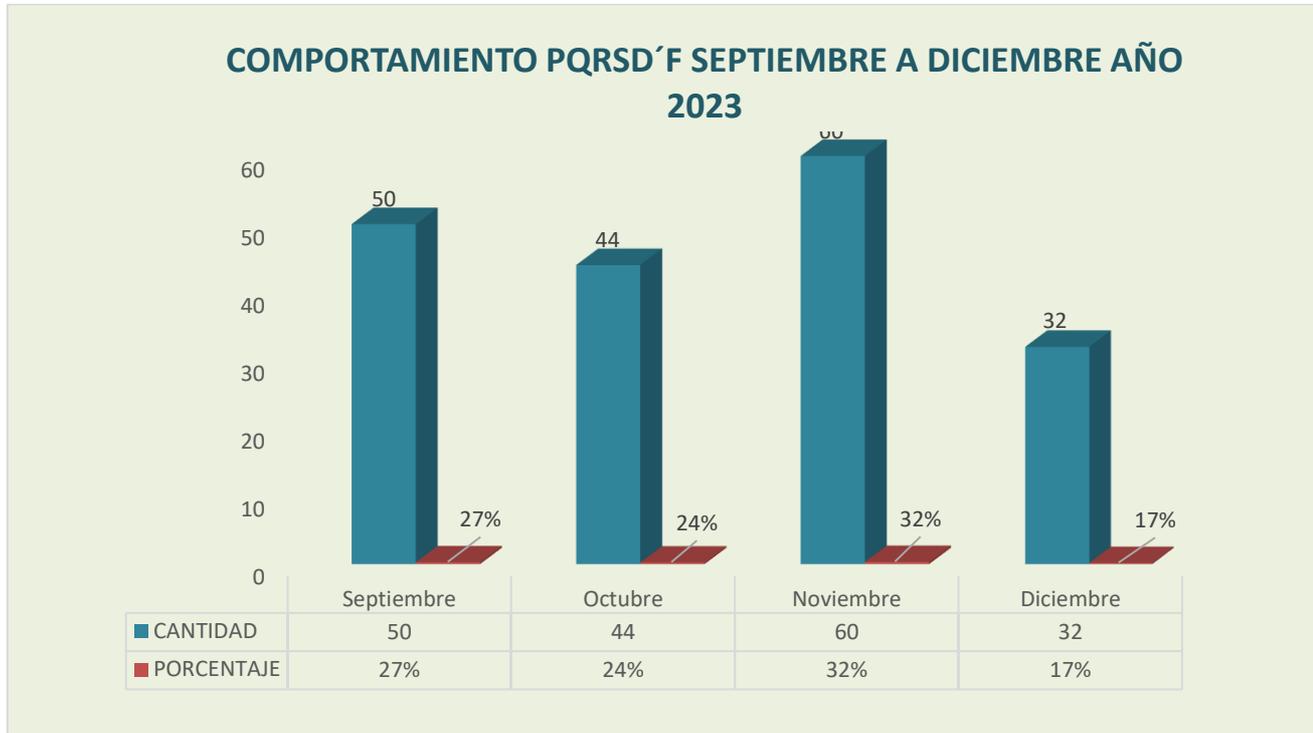
Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa y clara de los procesos académicos y administrativos enfocados en el usuario y comunidad Universitaria; ampliando su 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 SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2023

TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023

PQRSDF MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2023	CANTIDAD	PORCENTAJE
Septiembre	50	27%
Octubre	44	24%
Noviembre	60	32%
Diciembre	32	17%
TOTAL	186	100%

GRÁFICA N.º. 5 COMPORTAMIENTO PQRS'DF MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2023



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de septiembre y noviembre, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRS'DF, del 27% 50 y 32% 60 peticiones respectivamente, igualmente se observan un 24% 44 solicitudes en octubre y 17% 32 solicitudes en diciembre, por motivo de las inscripciones en Pasto, Túquerres, Ipiales y Tumaco del semestre A de 2024 según el calendario académico se realizaron en el mes de noviembre. En septiembre se dio inicio al semestre académico B de 2023 y en general otros procesos administrativos de menor número de solicitud.

El proceso de nivelación del semestre académico, está llevándose con la mayor atención, motivo por el cual las consultas y solicitudes generadas sobre los procesos y la ejecución de los mismos en todas las áreas de la Universidad, en especial la académica relacionada con los procesos de inscripción, matrículas y retorno de semestre.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS'DF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2023

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

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

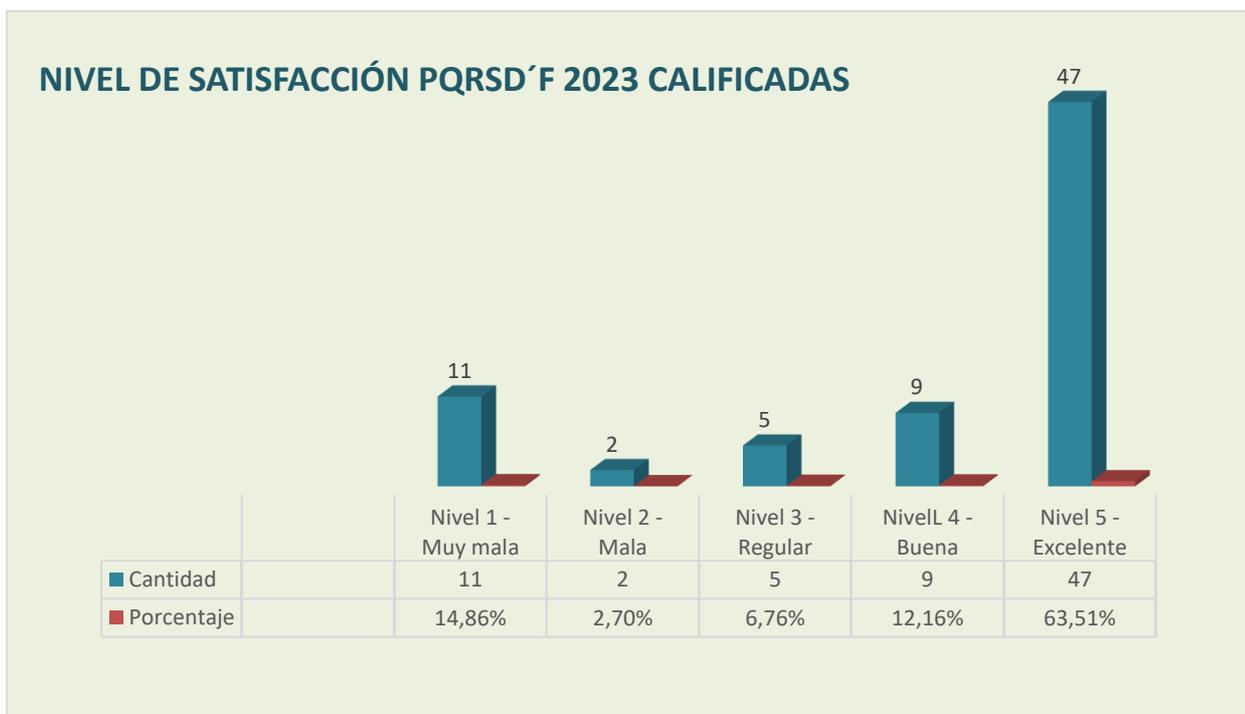
TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023

Nivel de satisfacción PQRS'D'F 2023	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	11	5,91%
Nivel 2 - Mala	2	1,08%
Nivel 3 - Regular	5	2,69%
NivelL 4 - Buena	9	4,84%
Nivel 5 - Excelente	47	25,27%
Sin responder	112	60,22%
TOTAL	186	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D'F CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D'F 2023 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	11	14,86%
Nivel 2 - Mala	2	2,70%
Nivel 3 - Regular	5	6,76%
NivelL 4 - Buena	9	12,16%
Nivel 5 - Excelente	47	63,51%
TOTAL	74	100%

GRÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D'F CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑO 2023



 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: 12 de 15
		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 186 PQRSD'F registradas, el usuario calificó un total de 74, de las cuales 47 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 63.51%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 09 y un 12.16%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSD'F.

En el nivel 1 Muy Mala, con un 14.86% 11 fueron insatisfactorias del total calificadas (74 PQRSD'F), 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 procesos de admisión, igualmente a extemporaneidad en los trámites según el calendario académico.

ESTADO DE LAS PQRSD'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2023

Del total de las 186 PQRSD'F, se encuentran hasta la fecha 180 96.77% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSD'F se encuentran abiertas lo cual equivale a 3.23% 6 solicitudes, por motivo que fueron radicadas en los últimos días del año 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 que reinician sus actividades académicas el 9 de enero de 2024.

TABLA Nª 7 ESTADO DE LAS PQRSD'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2023

ESTADO DE LAS PQRSD'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2023	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	180	96,77%
Abiertas	6	3,23%
TOTAL	186	100%

GRÁFICA Nª 7 ESTADO DE LAS PQRSD'F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 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: 13 de 15

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

LÍNEA GRATUITA AL USUARIO

Así mismo, se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, 09 solicitudes distribuidas mes a mes de la siguiente manera: En el mes de septiembre ingresaron 5 solicitudes, para el mes de octubre 1 y para el mes de noviembre 3, llamadas telefónicas atendidas, se aclara que en el mes de diciembre no se registraron peticiones o solicitudes por medio telefónico, esto en comparación con este mismo periodo para el año 2022 que corresponden a solicitud de información de los procesos académicos y administrativos, se tuvo un total de 48 donde se observa un decrecimiento del 81% en la recepción de llamadas a través de esta línea, a razón del eficaz servicio de transferencia de llamadas desde la línea telefónica de la Universidad 7244309, igualmente al uso y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRS'DF, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>) y la atención presencial e inmediata desde cada oficina y dependencia.

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021, 2022 Y 2023

LÍNEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
SEPTIEMBRE	30	12	5
OCTUBRE	32	9	1
NOVIEMBRE	31	12	3
DICIEMBRE	2	15	0
TOTAL	95	48	9

GRÁFICA Nº. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021, 2022 Y 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: 14 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde septiembre a diciembre de 2023 se obtuvieron un total de 09 llamadas, las cuales corresponden a información sobre los procesos académicos de admisión, información sobre beneficios a estudiantes, información en la atención, trámites y procesos administrativos de la Universidad de Nariño; así mismo las solicitudes refieren a información que requiere el usuario o a traslado de llamadas a las oficinas, según el asunto competente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. 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.

 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 15
		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 adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2023-12-30	2023-12-30	2023-12-30