

 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 19
		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 9 de enero al 31 de diciembre 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 19
		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 diciembre 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 al 31 de diciembre de 2024) se presentaron un total de 586, mientras que en el año 2024 se presentaron para este mismo periodo un total de 571.

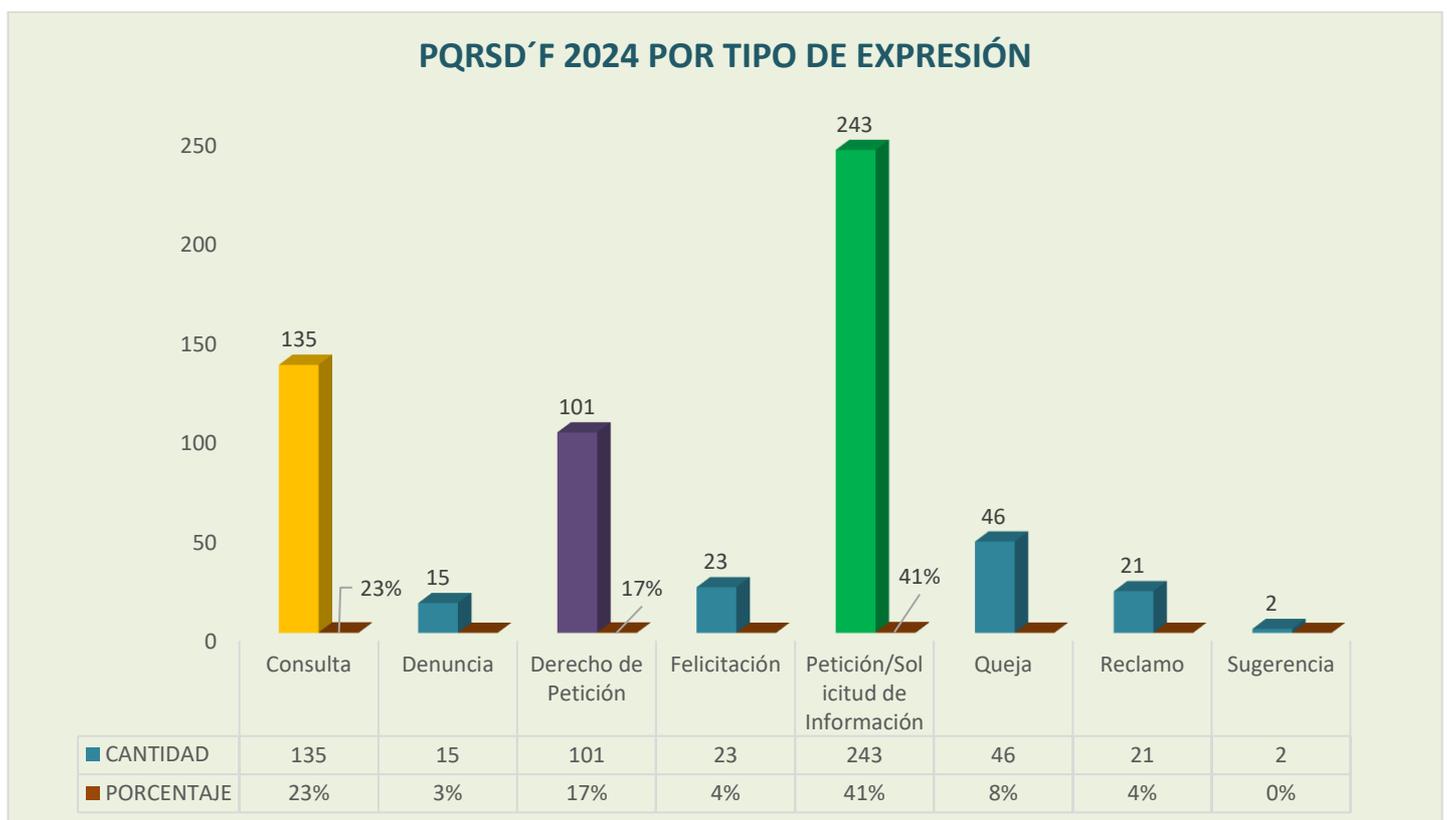
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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 586 expresiones de durante el año 2024, fueron comprendidas así: ciento treinta y cinco (135) consultas, quince (15) denuncias, ciento un (101) derechos de petición, veintitres (23) felicitaciones, doscientas cuarenta y tres (243) peticiones o solicitudes de información, cuarenta y seis (46) quejas, veintiun (21) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN DE ENERO – DICIEMBRE 2024

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF AÑO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	135	23%
Denuncia	15	3%
Derecho de Petición	101	17%
Felicitación	23	4%
Petición/Solicitud de Información	243	41%
Queja	46	8%
Reclamo	21	4%
Sugerencia	2	0%
TOTAL	586	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN DE ENERO – DICIEMBRE 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 19
		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 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 PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 19
		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 DICIEMBRE 2024

ASPECTO PQRSDF AÑO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	25	4%
Servicio	54	9%
Información	115	20%
Oportunidad	27	5%
Comunicación	11	2%
Aspectos Académicos	235	40%
Infraestructura	3	1%
Otro Aspecto/Consulta	116	20%
TOTAL	586	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A DICIEMBRE AÑO 2024



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 40%, seguido con un 20% en *información*, *otros aspectos de consulta* el 20%, *servicio* el 9%, *oportunidad* con el 5%, en *atención* 4%, en *comunicación* 2%, y en *infraestructura* 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 PQRSDF**

Código: SGC-FR-12

Página: 6 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

REPORTE PQRSDF AÑO 2024 TIPO DE SOLICITUD POR DEPENDENCIA																			
No.	Responsable	D P	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
1	CENTRO DE COMUNICACIONES	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	2	0,34%
2	CENTRO DE DOCUMENTACIÓN - IDIOMAS	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
3	CENTRO DE ESTUDIOS EN SALUD CESUN	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
4	CENTRO DE ESTUDIOS REGIONALES Y EMPRESARIALES CEDRE	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
5	CENTRO DE IDIOMAS	2	40%	1	20%	1	20%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0,85%
6	CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	7	87,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	1,37%
7	COMITE DE ADMISIONES	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
8	COMITE DE MATRICULAS	3	7,1%	24	57,1%	13	31%	1	2,4%	1	2,4%	0	0%	0	0%	0	0%	42	7,17%
9	COMPRAS Y CONTRATACIÓN	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
10	CONSULTORIOS JURÍDICOS	2	33,3%	2	33,3%	0	0%	1	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%	1	16,7%	6	1,02%
11	CONTABILIDAD	0	0%	7	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1,19%
12	CONVENIO INTERADMINISTRATIVO ALFABETIZACION CLEI 1 DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
13	COORDINACIÓN DE DEPORTES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
14	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,68%
15	DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	2	0,34%
16	DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
17	DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
18	DEPARTAMENTO DE DISEÑO	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
19	DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA	1	25%	2	50%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,68%
20	DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y FILOSOFÍA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
21	DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA CIVIL	1	16,7%	4	66,7%	1	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,02%
22	DEPARTAMENTO DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS	1	12,5%	3	37,5%	1	12,5%	2	25%	1	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%	8	1,37%
23	DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
24	DEPARTAMENTO DE MEDICINA	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
25	DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
26	DEPARTAMENTO DE QUÍMICA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
27	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
28	DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
29	DIPLOMADOS FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%



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 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

30	DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	25%	12	0%	1	50%	1	25%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	21	0,68%
31	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	16,7%	1	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	66,7%	0	0%	6	1,02%
32	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD	0	0%	1	25%	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	4	0,68%
33	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
34	DIVISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	0,17%
35	EDITORIAL UNIVERSITARIA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
36	EMISORA	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
37	ESCUELA DE AUXILIARES	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
38	ESCUELA DE POSGRADOS FACIA	1	33,3%	2	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
39	ESPECIALIZACIÓN EN GEOTECNIA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
40	EXTENSIÓN TUMACO	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	2	0,34%
41	FACULTAD DE ARTES	0	0%	1	33,3%	2	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
42	FACULTAD DE CIENCIAS AGRÍCOLAS	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
43	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
44	FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
45	FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
46	FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
47	FACULTAD DE DERECHO	4	57,1%	2	28,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14,3%	0	0%	7	1,19%
48	FACULTAD DE EDUCACIÓN	1	14,3%	4	57,1%	2	28,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1,19%
49	FACULTAD DE INGENIERÍA	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
50	FACULTAD DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
51	FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	0	0%	2	66,7%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
52	FORMACIÓN HUMANÍSTICA	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
53	GRANJAS	0	0%	1	14,3%	0	0%	1	14,3%	0	0%	0	0%	0	0%	5	71,4%	7	1,19%
54	LABORATORIOS INTERACCION SOCIAL	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
55	LICEO DE BACHILLERATO	3	42,9%	2	28,6%	1	14,3%	1	14,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	1,19%
56	MAESTRÍA EN ESTADÍSTICA APLICADA	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
57	MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
58	MAESTRÍA EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN APLICADAS A LA EDUCACIÓN	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
59	OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	25	13,4%	73	39,2%	69	37,1%	7	3,8%	11	5,9%	0	0%	1	0,5%	0	0%	186	31,74%
60	OFICINA DE TIC PARA LA EDUCACIÓN	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
61	POLÍTICA PÚBLICA EVALUAR PARA AVANZAR ESTRATEGIA FORMACION CONTINUA MEN-ICETEX	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
62	POSTGRADOS CEILAT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%



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 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

63	POSTGRADOS VIPRI	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
64	PREUNIVERSARIOS	1	33,3%	0	0%	2	66,7%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
65	PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
66	PROGRAMA DE ARQUITECTURA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
67	PROGRAMA DE ARTES VISUALES	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
68	PROGRAMA DE BIOLOGIA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
69	PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
70	PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
71	PROGRAMA DE DERECHO	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
72	PROGRAMA DE DISEÑO GRAFICO	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
73	PROGRAMA DE FISICA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
74	PROGRAMA DE INGENIERIA AGRONOMICA	1	33,3%	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
75	PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33,3%	0	0%	3	0,51%
76	PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	0	0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
77	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ARTES VISUALES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
78	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA:HUMANIDADES,LENGUA CASTELLANA E INGLES	0	0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
79	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA PRIMARIA : INGLES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
80	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS-INGLES-FRANCES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
81	PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MATEMATICAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
82	PROGRAMA DE LINGÜISTICA E IDIOMAS	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
83	PROGRAMA DE MEDICINA	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	2	0,34%
84	PROGRAMA DE MERCADEO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
85	RECTORÍA	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
86	RELACIONES INTERNACIONALES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
87	REVISORÍA DE CUENTAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
88	SECCIÓN DE BIBLIOTECA	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,68%
89	SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	5,9%	9	52,9%	2	11,8%	1	5,9%	1	5,9%	0	0%	3	17,6%	0	0%	17	2,9%
90	SECCIÓN DE LABORATORIOS DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
91	SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	1	10%	1	10%	0	0%	2	20%	1	10%	1	10%	0	0%	4	40%	10	1,71%
92	SECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	13,6%	8	36,4%	5	22,7%	3	13,6%	1	4,5%	0	0%	2	9,1%	0	0%	22	3,75%
93	SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	12	52,2%	5	21,7%	0	0%	5	21,7%	1	4,3%	0	0%	0	0%	0	0%	23	3,92%
94	SECCIÓN DE TESORERÍA	0	0%	5	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0,85%
95	SECRETARIA GENERAL	7	21,9%	17	53,1%	7	21,9%	0	0%	0	0%	1	3,1%	0	0%	0	0%	32	5,46%



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 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

96	UNIDAD DE GESTION Y SOPORTE A PROYECTOS DE INVESTIGACION	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
97	UNIDAD DE GESTIÓN Y SOPORTE A PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,34%
98	UNIDAD DE SALUD ESTUDIANTIL	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,17%
99	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	0	0%	2	66,7%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,51%
100	VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL	2	50%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	1	25%	0	0%	4	0,68%
TOTAL																		586	100%

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS

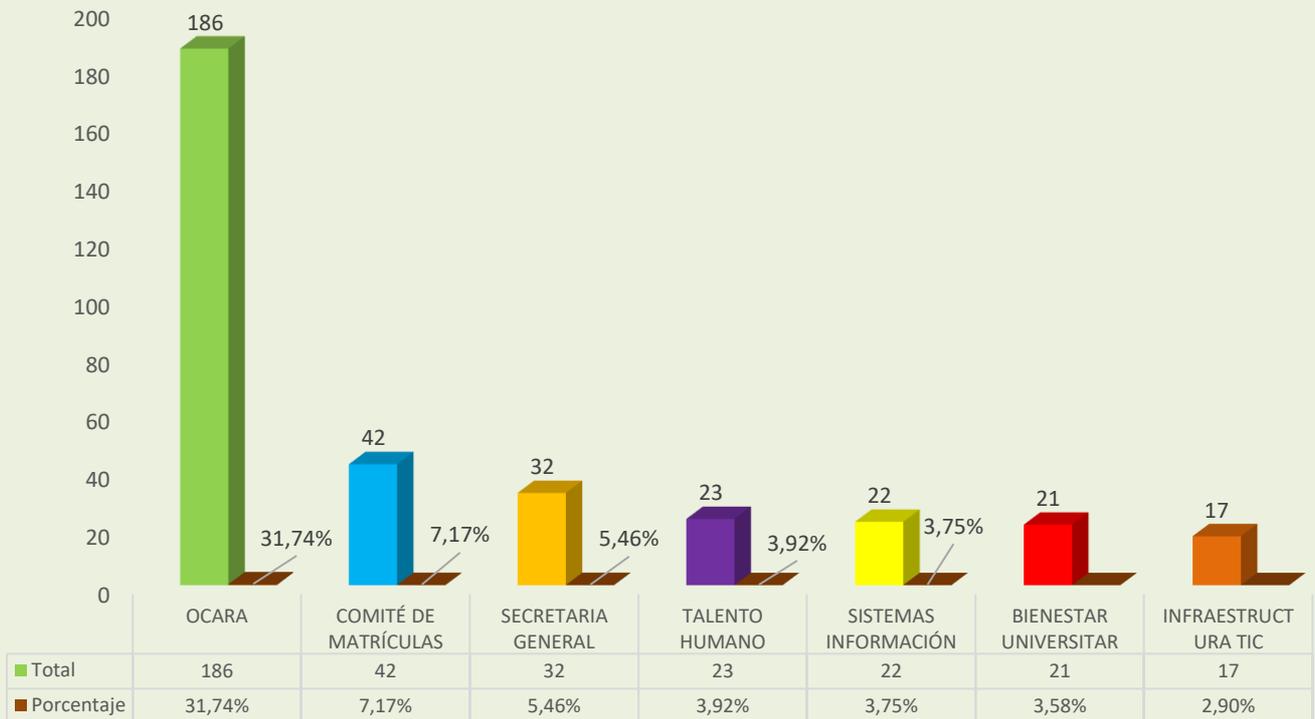
SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024

RESPONSABLE	TOTAL AÑO 2024																586	
	D	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	25	13%	7	39%	6	37%	7	4%	1	6%	0	0%	1	1%	0	0%	186	31,74%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	3	7%	2	57%	1	31%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	42	7,17%
SECRETARIA GENERAL	7	22%	1	53%	7	22%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	32	5,46%
TALENTO HUMANO	12	52%	5	22%	0	0%	5	22%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	23	3,92%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	14%	8	36%	5	23%	3	14%	1	5%	0	0%	2	9%	0	0%	22	3,75%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	14%	1	57%	3	14%	1	5%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	21	3,58%
INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	6%	9	53%	2	12%	1	6%	1	6%	0	0%	3	18%	0	0%	17	2,90%
SUMATORIA																	343	58,53%

 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 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

GRÁFICA N.º 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024

PQRSDF POR DEPENDENCIA AÑO 2024



Para este análisis se han tomado 7 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, el 58,53% 343 del total de las 586 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a diciembre 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 31,74%, que corresponde a 186 peticiones de un total de 586, porcentaje en el cual se observan 73 peticiones/solicitud de información, 69 consultas, 25 derechos de petición, 7 quejas, 11 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, consultas de homologaciones, traslados de programas, cancelación de asignaturas, para los semestres académicos A y B de 2024, solicitudes por procesos extemporáneos, solicitudes de cupos, información del estado de admitidos e inconformidades con los resultados de ingreso a la Universidad de Nariño, y situaciones presentadas durante el uso y manejo de la plataforma Sapiens.

 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 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Luego encontramos en la tabla, al Comité de matrículas, que representa el 07,17%, registrando un total de 42 solicitudes, correspondientes a 24 peticiones/solicitud de información, 13 consultas, 3 derechos de petición, 1 queja, 1 reclamo; relacionadas con información de beneficios aplicados en matrículas, valor de la matrícula, liquidación y procesos de pago; así mismo solicitud de información sobre matrícula financiera, generación del recibo de pago y liquidación de cuotas.

En el tercer lugar de la tabla No.3 con un 5,46% durante el año 2024 se sitúa Secretaria General, con 32 solicitudes, registrando, 17 peticiones/solicitud de información, 7 consultas, 7 derechos de petición y 1 sugerencia, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales, consultas relacionadas con el grado y la ceremonia de graduación.

La Sección de Talento Humano participa dentro de la tabla con el 3,92% un total de 23 solicitudes, que se distribuyen en 5 peticiones/solicitud de información, 12 Derechos de petición, 5 quejas y 1 reclamo; principalmente solicitudes de información de carácter administrativo, en relación a funcionarios activos y retirados de la Universidad de Nariño, inquietud requerimiento de formato de permisos en documento físico, peticiones por concepto de pagos nómina por conciliación, solicitud de información sobre valores pagados efectuados en salarios, solicitud certificado de ingresos y retenciones, solicitudes de nómina de afiliados, nómina de pensionados, certificación electrónica de tiempo laborado.

Con 22 solicitudes se ubica en el quinto lugar dentro de la tabla Sistemas de Información, con una participación del 3.75%, representado en 8 peticiones/solicitud de información, 5 consultas, 3 derechos de petición, 3 quejas, 1 reclamo y 2 denuncias, solicitudes referentes a temas de restablecimiento de contraseñas para el ingreso a la plataforma SAPIENS, dificultades con relación al correo institucional y situaciones en el correcto funcionamiento de la plataforma SAPIENS para ingreso o cargue de documentos.

Continuando con el orden de la tabla, observamos con 21 solicitudes a Bienestar Universitario, con una participación del 3,58%, representado en 12 peticiones/solicitud de información, 3 consultas, 3 derechos de petición, 1 queja y 2 reclamos; relacionados a solicitud de información, renovación o subsanación, para acceder a los beneficios en subsidios, becas de alimentación, auxilios económicos, igualmente temas en los procesos de monitorias y pagos de los mismos, trámites administrativos del convenio de ICETEX, proceso de obtención del carnet estudiantil y comunidad Universitaria.

Finalmente, con 17 solicitudes se ubica La Sección de Infraestructura de informática y Telecomunicaciones, con una participación del 2,9%, representado en 9 peticiones/solicitud de información, 2 consultas, 1 derecho de petición, 1 queja, 1 reclamo y 3 denuncias; atendiendo a razones de actualización o modificación de la información del usuario en las bases de datos de la Universidad de Nariño, activación licencias de aplicaciones Microsoft 365, actualización de la cuenta de correo, solicitud seguimiento y tratamiento en cuentas de correo de la Universidad de Nariño vulneradas por ataques cibernéticos.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este año 2024, se concluye que las demás dependencias no superan las 17 PQRSDF el 2,9% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

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

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

**TABLA N° 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES
DESDE ENERO A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2024**

COMPARATIVO MES A MES	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73	37	52
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69	53	60
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59	58	33
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64	39
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111	62	47
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57	47	46
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36	34	75
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78	30	54
SEPTIEMBRE	19	28	76	47	89	108	61	66	50	34
OCTUBRE	27	33	54	95	60	85	71	58	44	62
NOVIEMBRE	18	45	90	50	55	56	74	68	60	40
DICIEMBRE	8	37	93	32	24	48	65	48	32	44
TOTAL	218	344	695	742	909	808	824	767	571	586

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes durante el año 2024, han disminuido su total en referencia a los años inmediatamente anteriores, sin embargo se observa un incremento de 15 solicitudes más en el año 2024 resultando 586 peticiones registradas, en comparación con el año 2023 que se reportaron 571 solicitudes, situación que se atribuye en razón de la publicación, e inicio del proceso académico de admisiones para el semestre A del año 2025.

La gráfica y la tabla No. 4 nos indica que desde el año 2015 hasta el año 2017 hay un crecimiento constante, atribuido a la implementación del sistema de PQRSDF, en el cual comparando el 2016 que se registraron 344 solicitudes con el 2017 un total de 695 solicitudes, años en los que se evidencia un crecimiento mayor al 100% una diferencia de 351 peticiones más. Para el año 2018 el reporte nos muestra 742 solicitudes continuando el ascenso de PQRSDF registradas, sin embargo como podemos observar en la tabla, se tramitaron 909 solicitudes en el año 2019 siendo este el periodo que posee la mayor cantidad de registros desde el año 2015 al 2024. Lo anterior en razón que el sistema se ha perfeccionado por medio de la plataforma Sapiens con el desarrollo del módulo de "Sistema de Gestión de PRSDF", el cual les permite a los usuarios registrar sus peticiones para su tratamiento y respuesta oportuna y segura.

A partir del año 2020 y siguiente 2021 se evidencia disminución en el registro de las PQRSDF, en razón a la suspensión de actividades académico - administrativas y la incertidumbre de los usuarios en relación a la emergencia sanitaria COVID 19, hecho que generó una transformación en la atención a la comunidad universitaria y a los usuarios externos, quienes realizaron sus consultas, trámites Académicos y administrativos, por medio de la página Web de la Universidad de Nariño, en la plataforma de sistema de PQRSDF. Así mismo durante este periodo la Universidad, se vió en la obligación de

 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 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

modificar los calendarios académicos, se implementaron las estrategias necesarias para la continuidad en la educación universitaria, adaptándose y restructurándose, con la educación virtual, sin dejar de brindar una preparación académica de calidad.

Durante los años 2022, 2023 y 2024 la atención presencial total y normalizada en la Institución Universitaria, influye en la disminución de registros de PQRSDF por medio del aplicativo en la plataforma SAPIENS, en razón del adecuado uso de las herramientas informáticas que surgieron durante la emergencia sanitaria, renovando la atención en cada área académico – administrativa de la Universidad de Nariño.

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”**

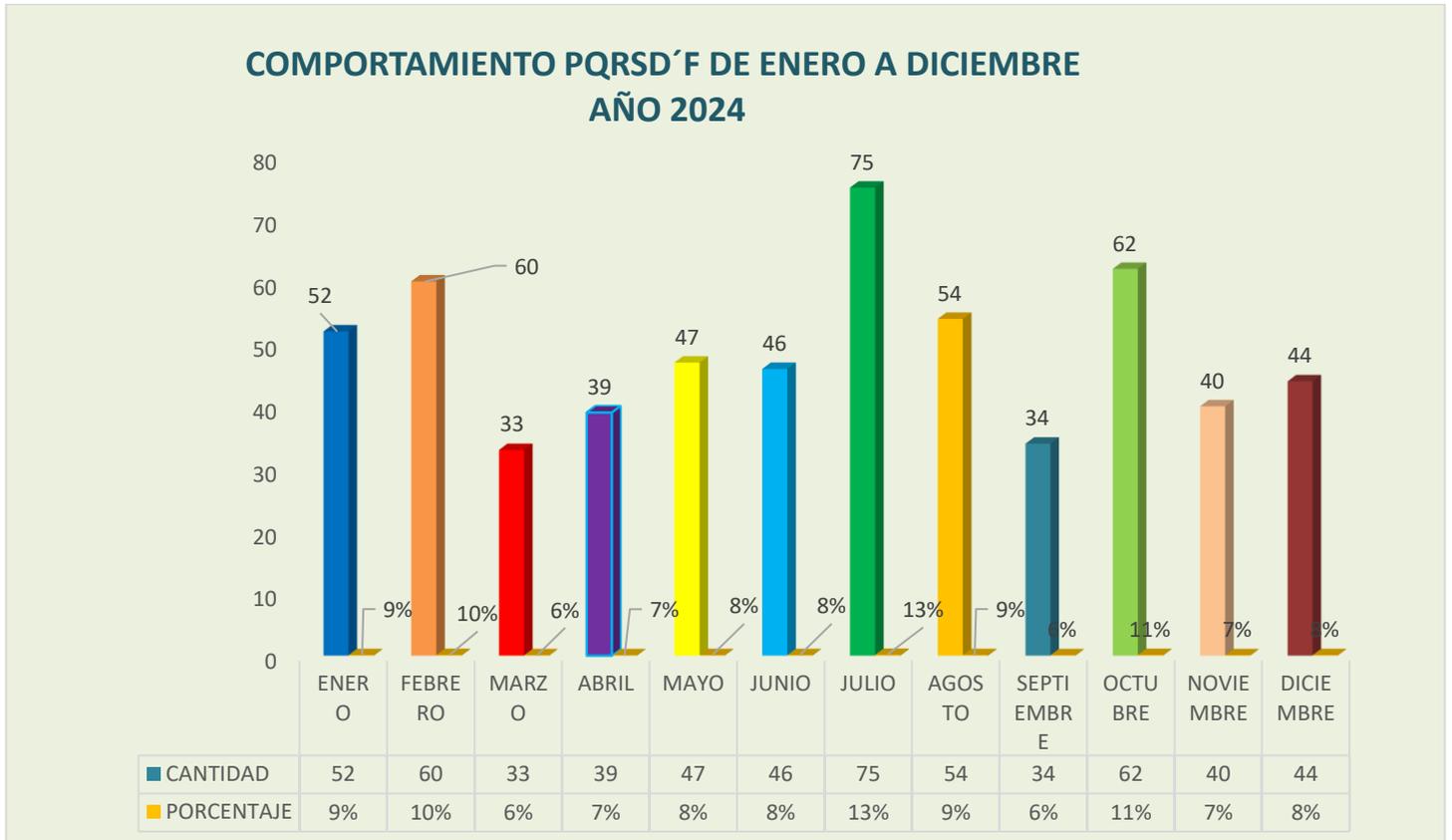
COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2024

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2024

PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	52	9%
FEBRERO	60	10%
MARZO	33	6%
ABRIL	39	7%
MAYO	47	8%
JUNIO	46	8%
JULIO	75	13%
AGOSTO	54	9%
SEPTIEMBRE	34	6%
OCTUBRE	62	11%
NOVIEMBRE	40	7%
DICIEMBRE	44	8%
TOTAL	586	100%

 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: 14 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

RÁFICA N.º 5 COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2024



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de febrero, julio y octubre, registraron mayores solicitudes en el aplicativo de PQRSD´F, del 10% 60, 13% 75 y 11% 62 peticiones respectivamente, por motivo de consultas para el ingreso a la Universidad de Nariño, oferta académica, proceso de admisiones para el semestre A y B de 2024 en Pasto, Túquerres, Ipiales y Tumaco, así mismo otros porcentajes como enero 9% 52 y agosto 9% con 54 solicitudes, consecuente con el inicio del semestre en las áreas académicas y administrativas, en esta última relacionada a procesos e información administrativa que requiere el usuario.

Se a llevado con la mayor atención el proceso de nivelación del semestre académico, lo cual se ve reflejado en los porcentajes más altos presentados en la tabla y gráfica respectivamente, meses en los cuales se generan las inquietudes de los peticionarios relacionadas con 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 de semestre.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSD´F DE ENERO A DICIEMBRE 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).

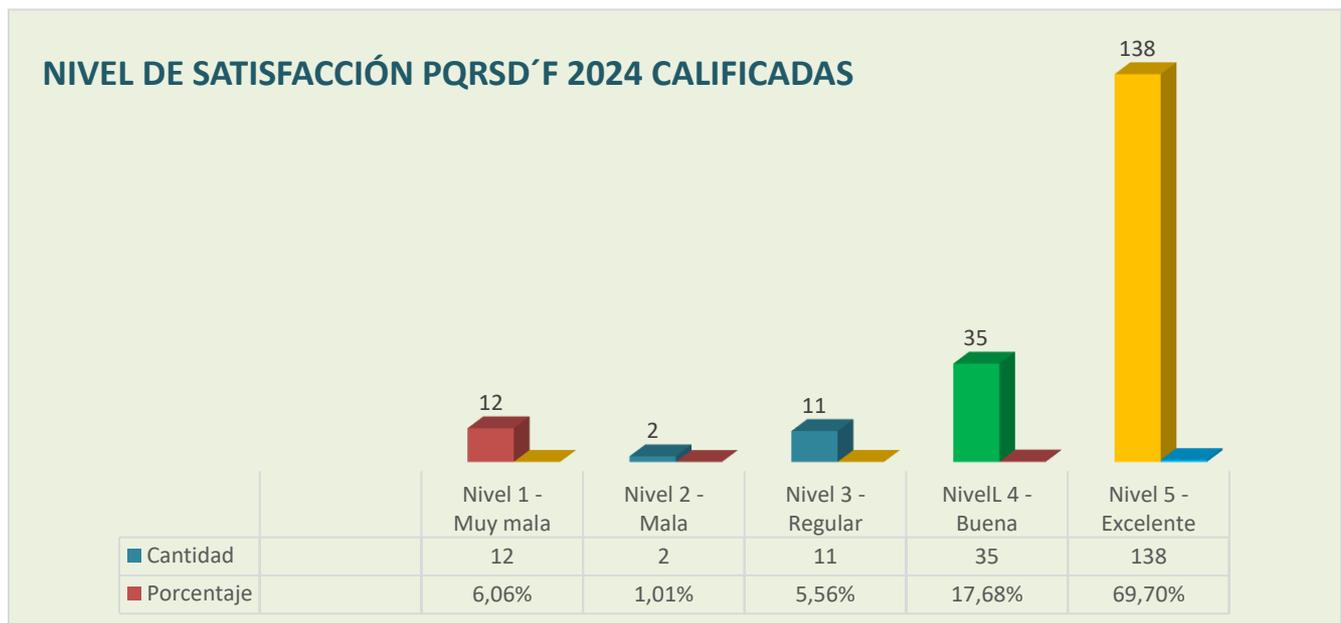
TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2024

Nivel de satisfacción PQRSDF 2024	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	12	2,05%
Nivel 2 - Mala	2	0,34%
Nivel 3 - Regular	11	1,88%
Nivel 4 - Buena	35	5,97%
Nivel 5 - Excelente	138	23,55%
Sin responder	388	66,21%
TOTAL	586	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2024

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2024 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	12	6,06%
Nivel 2 - Mala	2	1,01%
Nivel 3 - Regular	11	5,56%
Nivel 4 - Buena	35	17,68%
Nivel 5 - Excelente	138	69,70%
TOTAL	198	100%

RÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2024



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 16 de 19
		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 586 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 198 solicitudes, de las cuales 138 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 69,70%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 35 y un 17,68%, 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 6,06% sólo 12 fueron insatisfactorias del total calificadas (198 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, peticiones para realizar procesos académicos extemporáneos a los tiempos establecidos dentro del calendario académico, peticiones que no tienen concordancia con los estatutos y conductos regulares, que tiene la Universidad de Nariño.

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024

Del total de las 586 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 582 el 99,32% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 0,68% 4 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 la complejidad, demanda tiempo en la gestión para dar respuesta.

TABLA Nª 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2024

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	582	99,32%
Abiertas	4	0,68%
TOTAL	586	100%

GRÁFICA Nª 7 ESTADO DE AS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE 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: 17 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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, durante el año 2024, se recibieron, por parte de los usuarios 27 llamadas; para el mismo periodo durante el año 2023 se atendieron 39 llamadas, realizando un comparativo con el año 2024 podemos afirmar, una disminución de 12 llamadas en el uso de este medio de atención.

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

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
MAYO	11	8	5	0
JUNIO	0	4	3	1
JULIO	4	6	2	0
AGOSTO	17	4	1	0
SEPTIEMBRE	30	12	5	0
OCTUBRE	32	9	1	4
NOVIEMBRE	31	12	3	0
DICIEMBRE	2	15	0	0
TOTAL	206	117	39	27

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



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 18 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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.

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 este informe se observan que las peticiones de aspecto académico alcanzan el 40%, indicando que como entidad Universitaria, el estamento estudiantil utiliza el sistema de atención al Ciudadano como medio ágil, seguro, eficiente y eficaz a sus inquietudes y peticiones.
- d. En el análisis de este año 2024, se puede afirmar que cada vez las solicitudes se presentan en los aspectos administrativos con mayor profundidad.
- e. El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 4 a 5 días hábiles.
- f. Se realiza el seguimiento constante, el recordatorio telefónico y a través de los correos atencionciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co, como clave eficaz en la atención al usuario.
- g. 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 B 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.
- h. 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.
- i. 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, obtención de liquidación y recibos matrícula financiera, asuntos relacionados con el restablecimiento de usuario en la plataforma

 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: 19 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

SAPIENS, actualización de datos, información para acceder a beneficios y subsidios otorgados por la Universidad de Nariño, solicitudes de información cetil y asuntos relacionados con pensiones.

- j. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRS´F, 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		María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2024-12-31	2024-12-31	2024-12-31