

 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 (Peticiones, 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 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 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 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 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 2025

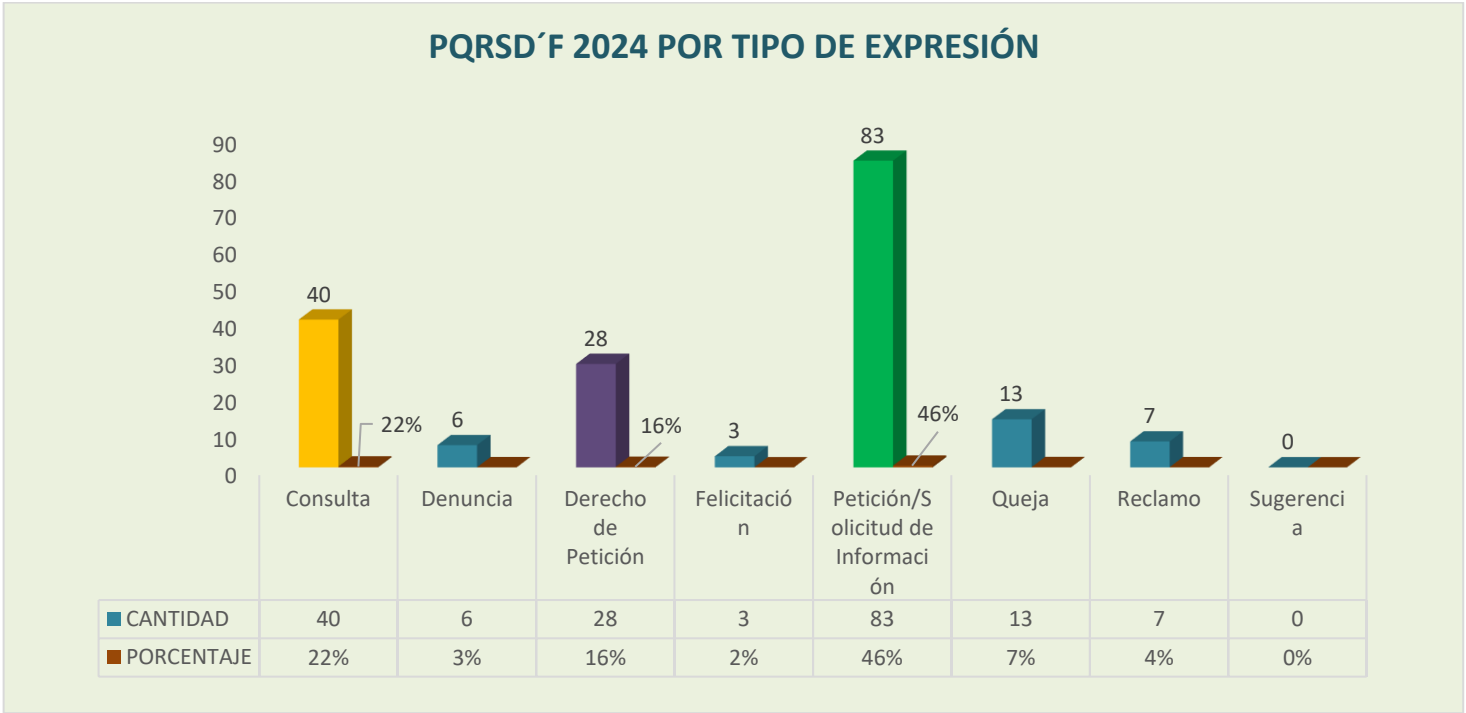
Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (01 de septiembre de 2024 a 31 de diciembre de 2024) se presentaron un total de 180, mientras que en el año 2023 se presentó para este mismo periodo un total de 186.

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 180 expresiones de este periodo de septiembre a diciembre de 2024, fueron comprendidas así: cuarenta (40) consultas, seis (6) denuncias, veintiocho (28) derechos de petición, tres (3) felicitaciones, ochenta y tres (83) peticiones o solicitudes de información, trece (13) quejas y siete (7) reclamos. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	40	22%
Denuncia	6	3%
Derecho de Petición	28	16%
Felicitación	3	2%
Petición/Solicitud de Información	83	46%
Queja	13	7%
Reclamo	7	4%
Sugerencia	0	0%
TOTAL CUATRIMESTRE 2024	180	100%

GRÁFICA Nª. 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE - 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 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, 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.

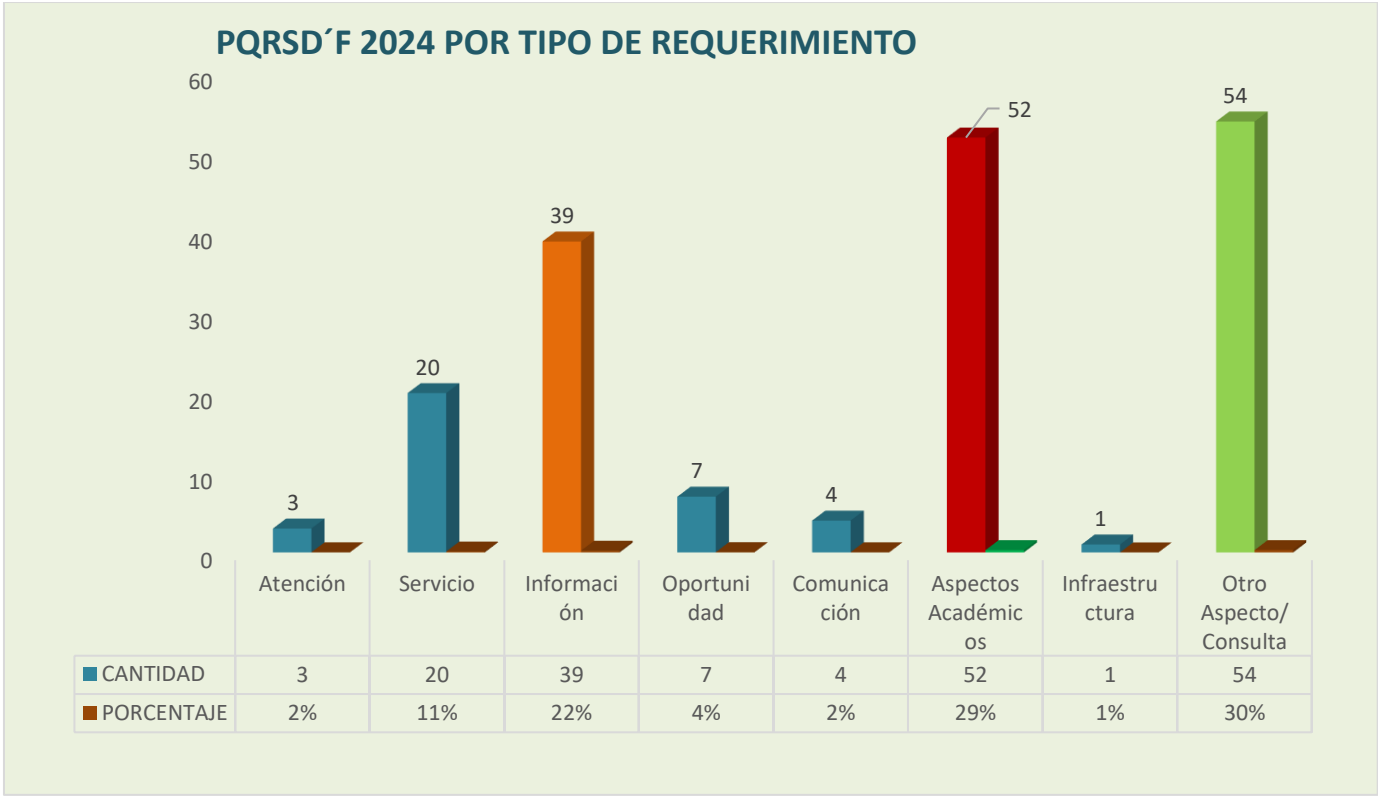
F = FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA N° 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL
TIPO DE REQUERIMIENTO DE SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024

ASPECTO PQRSDF SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	3	2%
Servicio	20	11%
Información	39	22%
Oportunidad	7	4%
Comunicación	4	2%
Aspectos Académicos	52	29%
Infraestructura	1	1%
Otro Aspecto/Consulta	54	30%
TOTAL CUATRIMESTRE 2024	180	100%

GRÁFICA N° 2 TIPO DE REQUERIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2024



Las variables en las que más se reporta PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de otros *aspectos de consulta* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 30%, seguido con un 29% en aspectos académicos, 22% en *información*, en servicio 11%, en *oportunidad* 4%, en

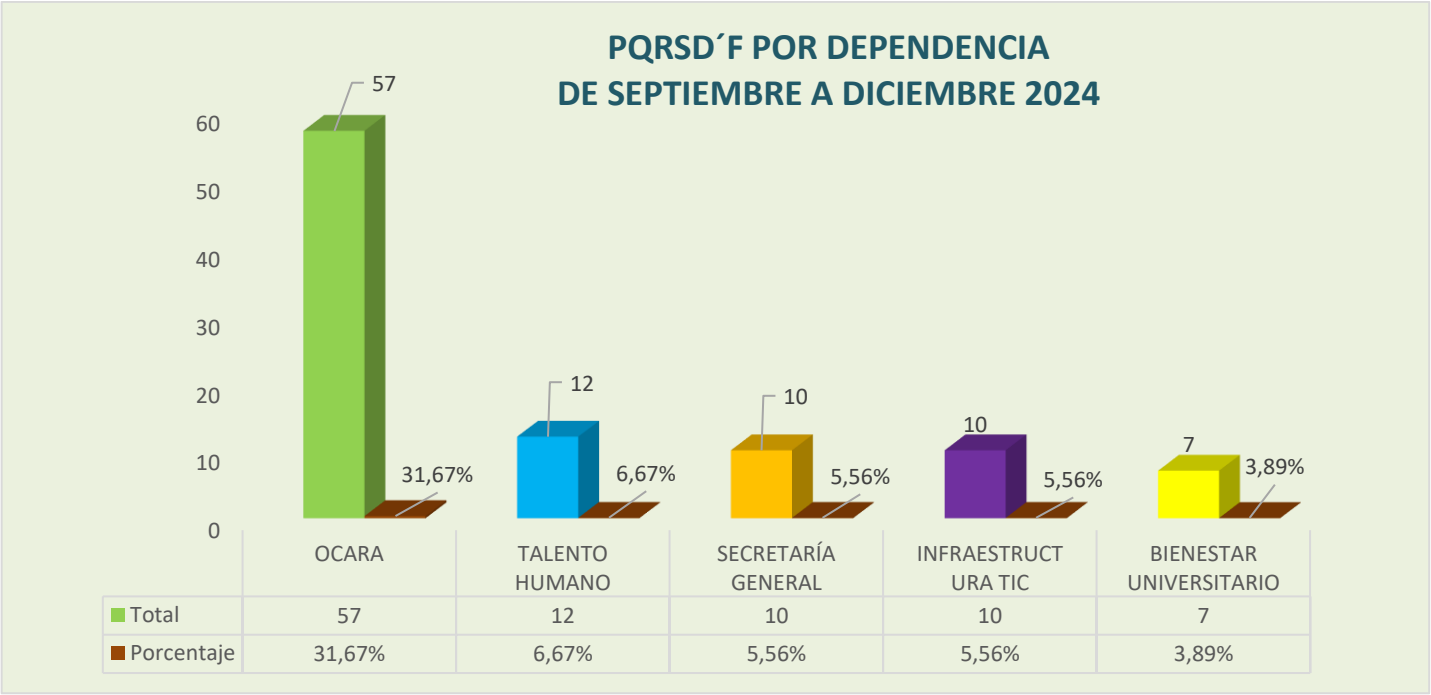
comunicación 2% e igualmente en el aspecto de atención el 2%, en tanto que en infraestructura se registró el 1% (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA N° 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024

												TOTAL CUATRIMESTRE							180
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje	
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	4	7%	26	46%	23	40%	0	0%	4	7%	0	0%	0	0%	0	0%	57	31,67%	
SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	67%	1	8%	0	0%	2	17%	1	8%	0	0%	0	0%	0	0%	12	6,67%	
SECRETARIA GENERAL	1	10%	7	70%	2	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	5,56%	
INFRAESTRUCTURA TIC	0	0%	5	50%	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	3	30%	0	0%	10	5,56%	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	14%	4	57%	1	14%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	3,89%	
																		96	53,33%

GRÁFICA Nª. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE - 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: 7 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Para este análisis se han tomado 5 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS¿F, del total de las 180 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de septiembre a diciembre de 2024.

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 31,67%, que corresponde a 57 peticiones de un total de 180, porcentaje en el cual se observan 26 peticiones/solicitud de información, 23 consultas, 4 derechos de petición y 4 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, finalización del semestre B de 2024, e apertura de la oferta académica para el semestre A del 2025.

La Sección de Talento Humano participa dentro de la tabla con el 6,67% un total de 12 solicitudes, que se distribuyen en 1 petició/solicitud de información, 8 Derechos de petición, 2 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.

En el tercer lugar, se encuentra la Secretaria General, con 10 solicitudes el 5,56% de participación, registrando 1 derecho de petición, 7 peticiones/solicitud de información y 2 consultas, 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.

Así mismo, con un total de 10 solicitudes y una participación del 5.56%, se encuentra la Sección de Infraestructura de informática y Telecomunicaciones, representado en 5 peticiones/solicitud de información, 1 consulta, 1 queja 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.

Finalmente, en la tabla con un 3,89% durante el tercer cuatrimestre se ubica Bienestar Universitario, procedentes de 4 peticiones/solicitud de información, 1 consulta, 1 derecho de petición y 1 queja; 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.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 8 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias no superan las 7 PQRSDF el 3,89% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

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

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

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTAL
SEPTIEM	19	28	76	47	89	108	61	66	50	34	578
OCTUB	27	33	54	95	60	85	71	58	44	62	589
NOVIEM	18	45	90	50	55	56	74	68	60	40	556
DICIEM	8	37	93	32	24	48	65	48	32	44	431
TOTAL	72	143	313	224	228	297	271	240	186	180	2154

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de septiembre a diciembre disminuyeron en el año de 2024, en relación al mismo periodo del año 2023, durante este cuatrimestre; el más alto número de peticiones se observa en el mes de octubre de 2024 con 62 peticiones, en el cual se registra mayor número de solicitudes en relación al proceso académico de admisiones e inicio del semestre B del año 2024, así mismo se puede referir que el menor número de solicitudes se presentó en el mes de enero con un total de 34 peticiones, mientras que en los meses de noviembre y diciembre se obtuvieron 40 y 44 peticiones respectivamente.

Igualmente analizando el total por mes desde el año 2015 al 2024 (tabla No. 4, desde el año 2015 al 2024), en el mes de septiembre se registraron 578 y en el mes de octubre se registraron 589 peticiones, debido al proceso de admisiones e inicio del semestre B, así mismo en el mes de noviembre se registraron 556 solicitudes y en el mes de diciembre se totalizan 431 peticiones, estas en referencia a las inquietudes que se presentan por la apertura de la programación académica para el semestre B, así mismo otros asuntos de carácter académico informativo, como: cursos, diplomados, postgrados, certificaciones y verificación de títulos, o temas de subsidios y beneficios educativos, financieros, alimentación y otros del área de Bienestar Universitario.

La gráfica y la tabla No. 4 nos indica que desde el año 2015 hasta el año 2020 hay un crecimiento constante, atribuido a la implementación del sistema de PQRSDF, igualmente un mayor crecimiento se detalla en el año 2017, en el cual el sistema se perfecciona 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. Durante el año 2020, se obtuvieron 297, sin embargo en el año 2017 se presentaron 313 solicitudes, el más alto registrado en el periodo de septiembre a diciembre hasta el año 2020. En el año 2020 se destaca el mes de septiembre con 108 solicitudes,

 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

relacionadas con consultas y peticiones sobre los procesos académicos, debido a la interrupción de las mismas en la emergencia sanitaria del COVID 19, se presentaron por parte de los usuarios consultas sobre la atención presencial administrativa en la Universidad de Nariño y demás canales de atención. La Universidad experimentó una transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos durante la emergencia sanitaria COVID 19.

En el año 2021 se registraron un total de 271 solicitudes en el cuatrimestre de septiembre a diciembre, en el cual la mayor participación se observa en los meses de octubre 71 y noviembre con 74 solicitudes, a razón de la modificación de los calendarios académicos para cada semestre y la utilización de los medios tecnológicos virtuales como canales de consulta y atención oportuna.

Durante el año 2022 se registraron y tramitaron durante este periodo un total de 240 solicitudes, que en comparación con el año 2021, se observa una disminución de 21 peticiones; en este periodo los meses entre septiembre y diciembre presentan peticiones de similares cantidades como se puede observar en la tabla No. 4, en razón de la adecuación y ejecución de la atención y clases virtuales, se refleja un 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.

En el año 2023, se reintegra totalmente a la presencialidad en el ámbito académico, así mismo como en el administrativo, originando la atención presencial e inmediata en solicitudes de información, peticiones y consultas principalmente de aspectos académicos, durante este cuatrimestre se obtuvieron un total de 186 peticiones por parte de los usuarios del Sistema de Gestión de PQRSDF de la Universidad de Nariño, con una disminución de 54 peticiones en comparación con el año 2022 para este mismo periodo.

Para el año 2024 de septiembre a diciembre, los usuarios registraron un total de 180 PQRSDF, una leve diferencia de 6 peticiones en relación con el año inmediatamente anterior 2023, las cuales evidenciaron asuntos relacionados con la los procesos de admisiones al semestre académico B de 2025, al igual que algunos procesos administrativos.

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.

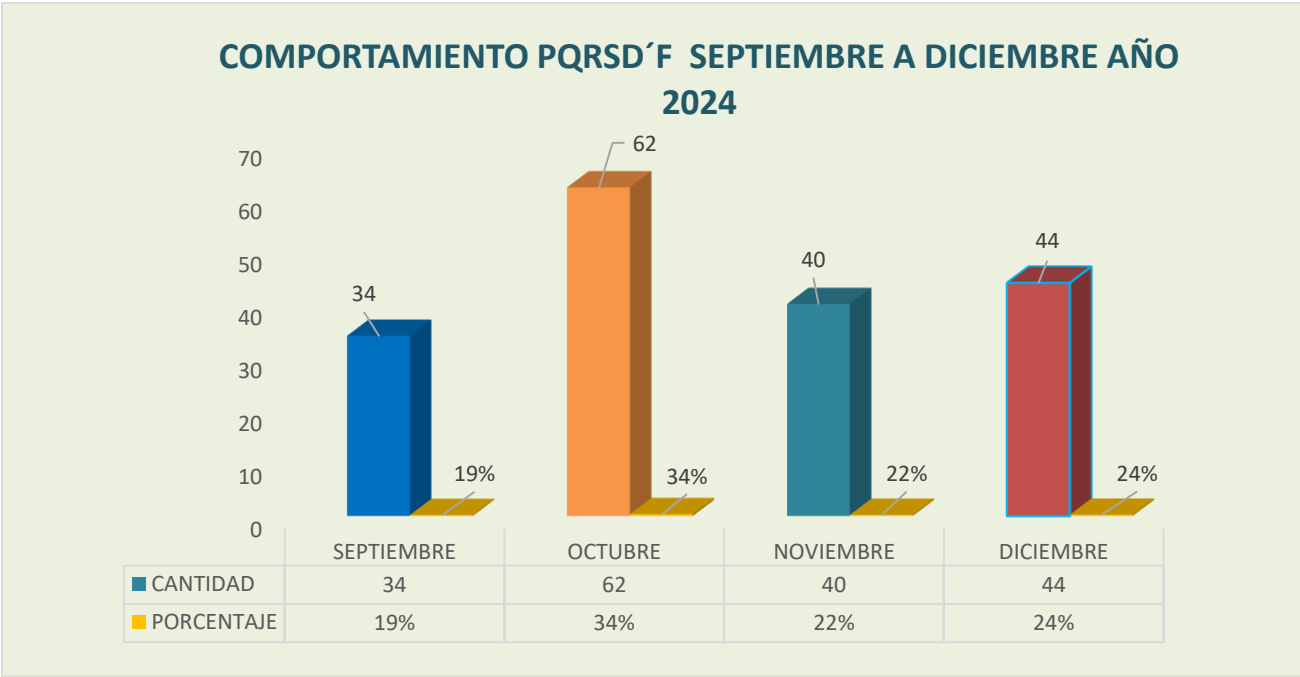
Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa 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 2024

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

PQRSDF MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
SEPTIEMBRE	34	19%
OCTUBRE	62	34%
NOVIEMBRE	40	22%
DICIEMBRE	44	24%
TOTAL	180	100%

GRÁFICA N°. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES
DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2024



Podemos observar en la tabla anterior que en el mes de octubre se registraron 62 solicitudes en el aplicativo de PQRSDF, una participación del 34%, en concordancia con el proceso de admisiones, matrículas e inicio de clases semestre B de 2024, eventos que presentan inquietudes, consultas y peticiones en mayor porcentaje, seguido con menor participación el mes de septiembre con un 19% 34 solicitudes, noviembre 22% 40 solicitudes y en diciembre 24% una cantidad de 44 peticiones, por motivo de inscripciones e inicio del semestre B de 2024.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 15
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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, se ven reflejados en especial en el área académica relacionada con los procesos de inscripción, matrículas y retorno de semestre.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024

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

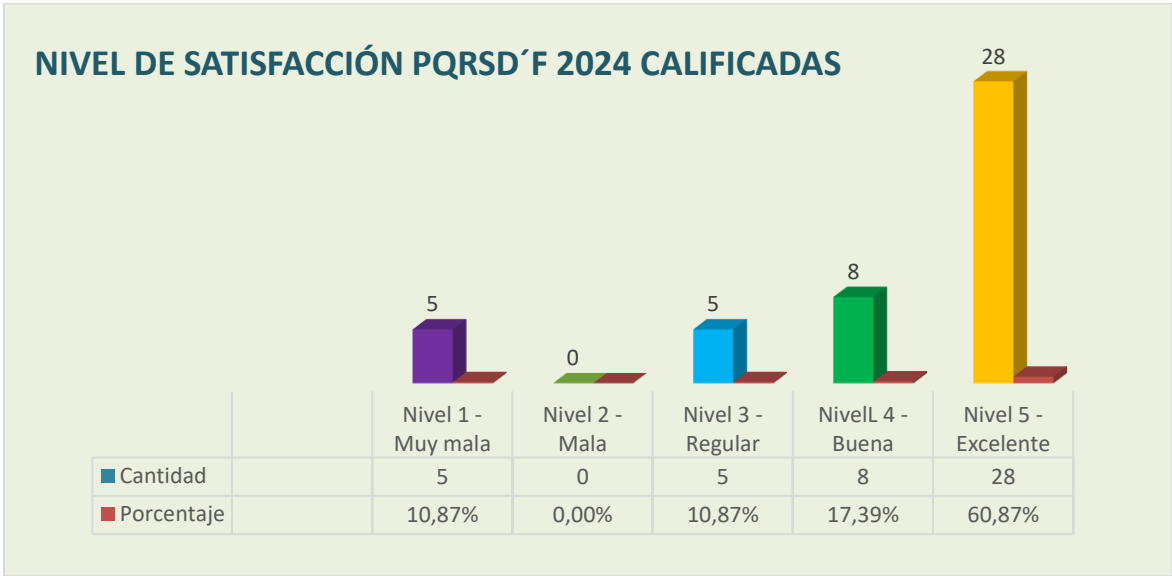
TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024

Nivel de satisfacción PQRSDF 2024	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	2,78%
Nivel 2 - Mala	0	0,00%
Nivel 3 - Regular	5	2,78%
NivelL 4 - Buena	8	4,44%
Nivel 5 - Excelente	28	15,56%
Sin responder	134	74,44%
TOTAL	180	100,00%

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

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2024 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	10,87%
Nivel 2 – Mala	0	0,00%
Nivel 3 – Regular	5	10,87%
NivelL 4 – Buena	8	17,39%
Nivel 5 – Excelente	28	60,87%
TOTAL	46	100%

GRÁFICA N°. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS
DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2024



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N°. 6; de las 180 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 46 solicitudes, de las cuales 28 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 60,87%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 8 y un 17,39%, 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 10,87% sólo 5 fueron insatisfactorias del total calificadas (46 PQRSDF), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva y aceptable a sus solicitudes, en su gran mayoría refieren a solicitudes de cupos por fuera de los reglamentos del proceso de admisión, igualmente a extemporaneidad en los trámites según el calendario académico.

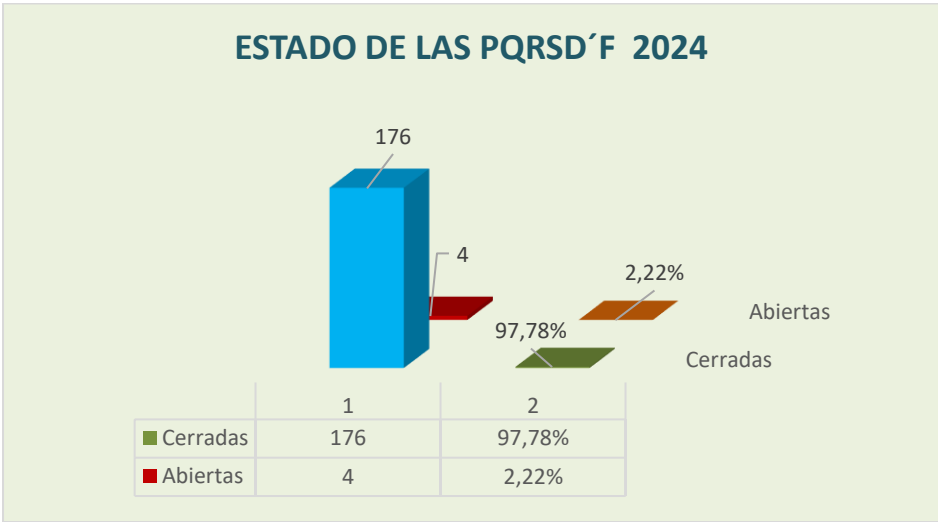
ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024

Del total de las 180 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 176 97,784% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 2,22% 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, es necesario la reunión de los comités curriculares de los departamentos para dar el trámite a algunas de las peticiones.

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

ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	176	97,78%
Abiertas	4	2,22%
TOTAL	180	100%

GRÁFICA Nª 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2024



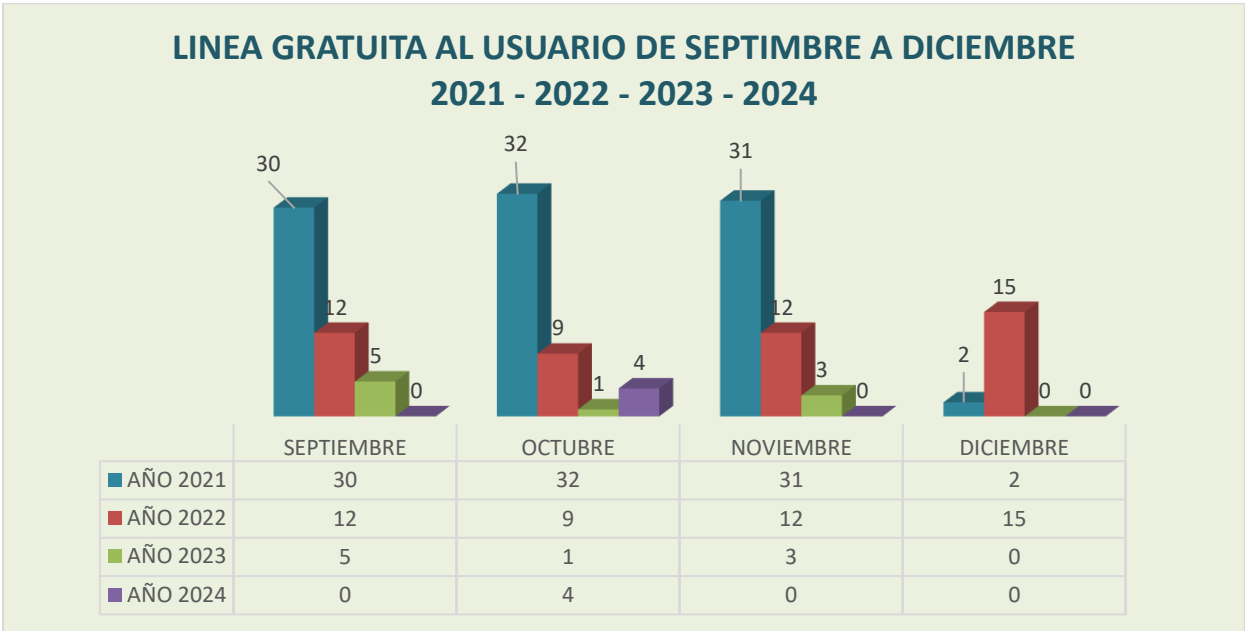
LINEA GRATUITA AL USUARIO

Para este análisis se presenta a continuación la gráfica No. 8, en la cual se detalla que se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, 04 solicitudes mes a mes desde septiembre a diciembre de 2024; para el mismo periodo durante el año 2023 se atendieron 09 llamadas, realizando un comparativo con el año 2024 podemos afirmar, que hubo una notable disminución de las solicitudes por medio de este canal en un 56%.

TABLA Nª 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021, 2022, 2023 y 2024
LINEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
SEPTIEMBRE	30	12	5	0
OCTUBRE	32	9	1	4
NOVIEMBRE	31	12	3	0
DICIEMBRE	2	15	0	0
TOTAL	95	48	9	4

GRÁFICA N°. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE AÑOS 2021, 2022, 2023 Y 2024



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde septiembre a diciembre de 2024 se obtuvieron un total de 4 llamadas, en el mes de octubre en relación a petición/solicitud de información.

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 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 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.
- g. Se puede deducir de acuerdo a este informe que la línea gratuita al usuario 018000957071 ha disminuido el total de llamadas, debido al conocimiento por parte de los peticionarios del sistema de la página web PQRSDF SAPIENS e igualmente el uso de la línea fija 7244309, en el cual se da respuesta a las inquietudes en primera instancia y se informa sobre los canales de atención de las dependencias competentes.
- h. Se puede inferir que los usuarios encuentran en el sistema de Gestión de PQRSDF, atención oportuna y eficaz a sus inquietudes y especialmente trámites como la obtención de certificados o validación de títulos.
- i. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRSDF, constituye el insumo para el mejoramiento continuo en los procesos en todas áreas y dependencias de la Universidad de Nariño, como parte fundamental del sistema de calidad.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2024-12-31	2024-12-31	2024-12-31