PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRSD`F (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 mayo al 31 de agosto 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 misiónde 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, sugerenciasy 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.

Que la función administrativa de la universidad también está encaminada a satisfacer las necesidades delos 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: Mayo a agosto de 2024

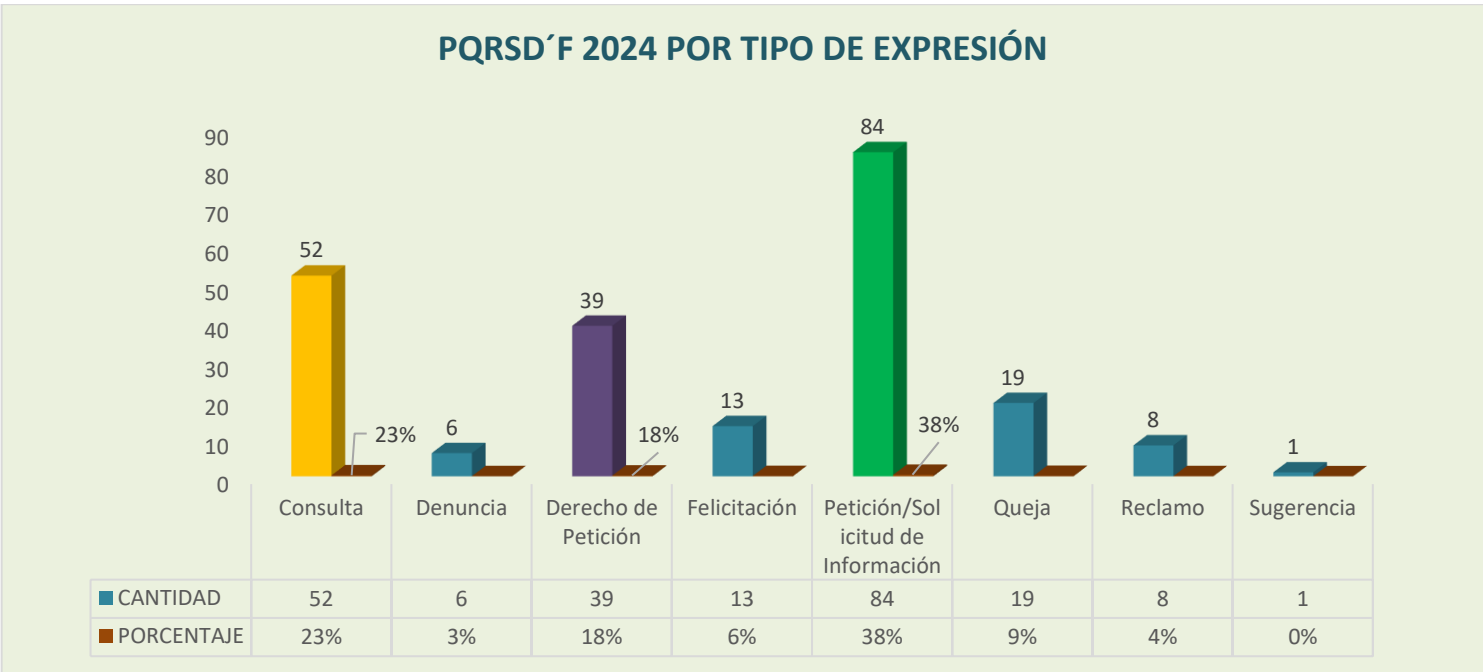
Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSD´F) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (01 de mayo de 2024 al 31 de agosto de 2024) se presentaron un total de 222, mientras que en el año 2023 se presentó para este mismo periodo un total de 173.

Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRSD´F 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 222 expresiones de este periodo de mayo a agosto de 2024, fueron comprendidas así: cincuenta y dos (52) consultas, seis (6) denuncias, treinta y nueve (39) derechos de petición, trece (13) felicitaciones, ochenta y cuatro (84) peticiones o solicitudes de información, diecinueve (19) quejas, ocho (8) reclamos y una (1) sugerencia. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO – AGOSTO 2024

TIPO EXPRESIÓN PQRSD´F MAYO A AGOSTO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	52	23%
Denuncia	6	3%
Derecho de Petición	39	18%
Felicitación	13	6%
Petición/Solicitud de Información	84	38%
Queja	19	9%
Reclamo	8	4%
Sugerencia	1	0%
TOTAL CUATRIMESTRE	**222**	**100%**

GRÁFICA Nª. 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO – AGOSTO 2024



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 jurídicasobre 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 serviciosde 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.

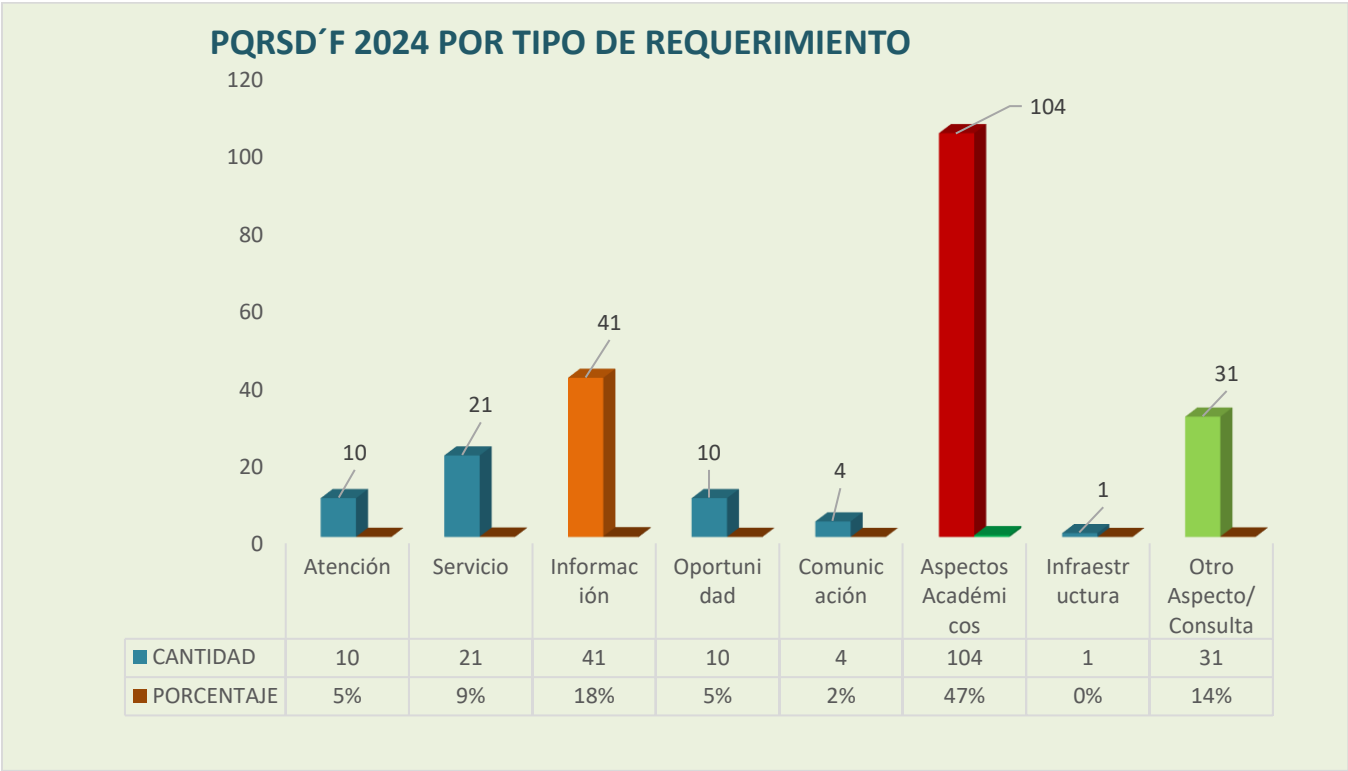
F = FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSD´F DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE MAYO A AGOSTO DE 2024

ASPECTO PQRSD´F MAYO A AGOSTO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	10	5%
Servicio	21	9%
Información	41	18%
Oportunidad	10	5%
Comunicación	4	2%
Aspectos Académicos	104	47%
Infraestructura	1	0%
Otro Aspecto/Consulta	31	14%
TOTAL CUATRIMESTRE 2024	**222**	**100%**

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO MAYO A AGOSTO AÑO 2024



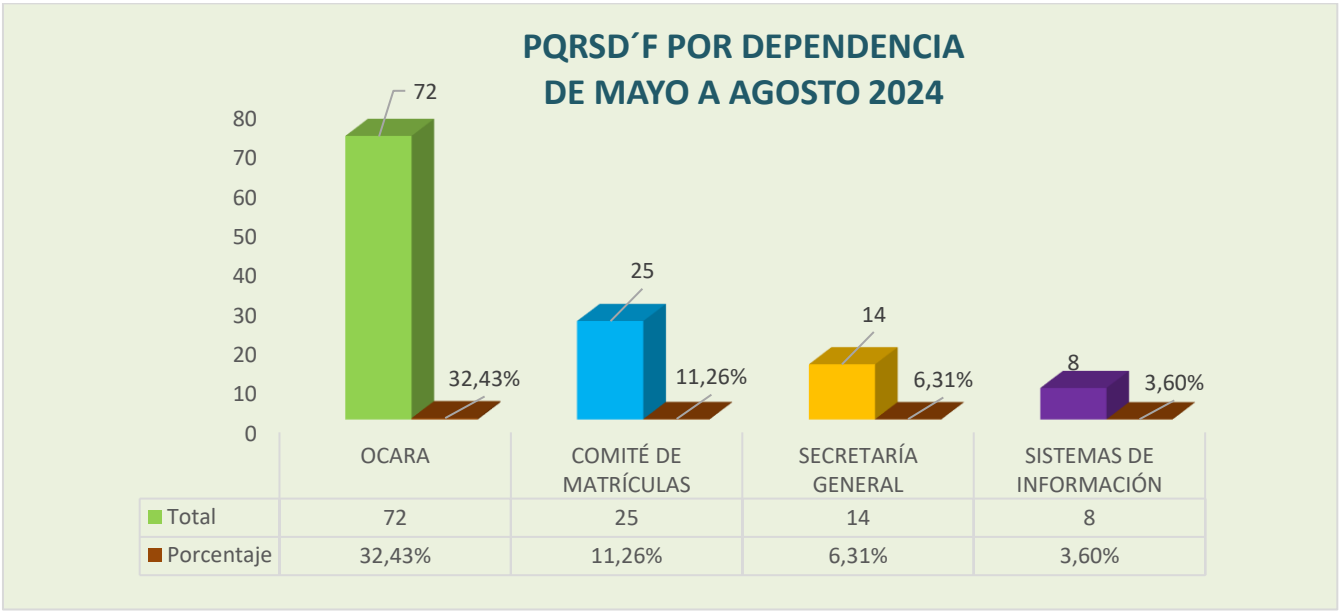
Las variables en las que más se reporta PQRSD´F son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 47%, seguido con un 18% en *información, otros aspectos de consulta* el *14%,* en servicio 9%, *atención* con el 5%, en *oportunidad* 5%, y en *comunicación* 2%, en tanto que en *infraestructura* se registró 1 solicitud (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024

												TOTAL CUATRIMESTRE						222
RESPONSABLE	**DP**	**%**	**P**	**%**	**C**	**%**	**Q**	**%**	**R**	**%**	**S**	**%**	**D**	**%**	**F**	**%**	**Total**	**Porcentaje**
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	13	18%	25	35%	26	36%	3	4%	5	7%	0	0%	0	0%	0	0%	**72**	**32,43%**
COMITE DE MATRICULAS	1	4%	13	52%	9	36%	1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	**25**	**11,26%**
SECRETARIA GENERAL	4	29%	4	29%	5	36%	0	0%	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	**14**	**6,31%**
SECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0%	1	13%	3	38%	2	25%	0	0%	0	0%	2	25%	0	0%	**8**	**3,60%**
																	119	**53,60%**

GRÁFICA Nª. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024



Para este análisis se han tomado 4 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSD´F, del total de las 222 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de mayo a agosto 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 32,43%, que corresponde a 72 peticiones de un total de 222, porcentaje en el cual se observan 25 peticiones/solicitud de información, 26 consultas, 13 derechos de petición, 3 quejas y 5 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 2023, e inicio del semestre A del 2024.

Luego encontramos en la tabla, al Comité de matrículas, que representa el 11,26%, registrando un total de 25 solicitudes, correspondientes a 13 peticiones, 9 consultas, 1 queja, 1 reclamo y 1 derecho de petición; relacionadas con información sobre la matrícula financiera, generación del recibo de pago, información de cuotas a pagar, liquidación de cuotas o consultas de matrícula cero.

En el tercer lugar, se encuentra la Secretaria General, con 14 solicitudes el 6,31% de participación, registrando 4 derechos de petición, 4 peticiones, 5 consultas y 1 sugerencia, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de la solicitud titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

Finalmente, en la tabla con un 3,60% durante el segundo cuatrimestre se sitúa la Sección de Sistemas de Información, un total de 8 solicitudes, que se distribuyen en 1 petición, 3 consultas, 2 Denuncias y 2 quejas, relacionadas con el restablecimiento de contraseña para el ingreso a la plataforma SAPIENS, situaciones en el correcto funcionamiento de la Plataforma SAPIENS.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias no superan las 8 PQRSD´F el 3,60% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRSD`F DE MAYO A AGOSTO, AÑO A AÑO 2015-2024

TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSD´F CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE MAYO A AGOSTO, AÑOS 2015 A 2024

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE MAYO A AGOSTO DE 2024	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	TOTAL
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111	62	47	690
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57	47	46	491
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36	34	75	474
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78	30	54	609
TOTAL	**81**	**91**	**270**	**256**	**307**	**327**	**255**	**282**	**173**	**222**	**2264**

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de mayo a agosto se incrementarón 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 los meses de julio y agosto, en los cuales se registra mayor número de solicitudes en relación al calendario académico de admisiones para el semestre B del año 2024, con 75 y 54 peticiones respectivamente.

Igualmente analizando el total por mes (tabla No. 4, desde el año 2015 al 2024), en el mes de mayo se registraron 690 peticiones, debido al proceso de admisiones al inicio del semestre A, así mismo en el mes de agosto con 609 solicitudes, 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 PQRSD´F, 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 PRSD´F”, el cual les permite a los usuarios registrar sus peticiones para su tratamiento y respuesta. Durante el año 2020, se obtuvieron 327, el más alto registrado en el periodo de mayo a agosto hasta el año 2020. En el año 2020 se destaca el mes de mayo con 137 solicitudes, 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 experimimentó 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 255 solicitudes en el cuatrimestre de mayo a agosto, en el cual la mayor participación se observa en los meses de Julio 83 y Agosto 71 solcitudes, 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 282 solicitudes, que en comparación con el año 2021, se observa un crecimiento de 27 peticiones; este crecimiento surge a razón de la adecuación e ejecución de la atención y clases virtuales, 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.

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 de aspecto académico principalmente, situación que se visualiza con el registro de un total de 173 durante este cuatrimestre.

Para el año 2024 de mayo a agosto de 2024, los usuarios han registrado un total de 222 PQRSD´F, un incremento significativo de 49 peticiones, en razón de los procesos de finalización semestre A, inscripciones, admisiones al semestre B, que se llevaron acabo durante este cuatrimestre.

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.

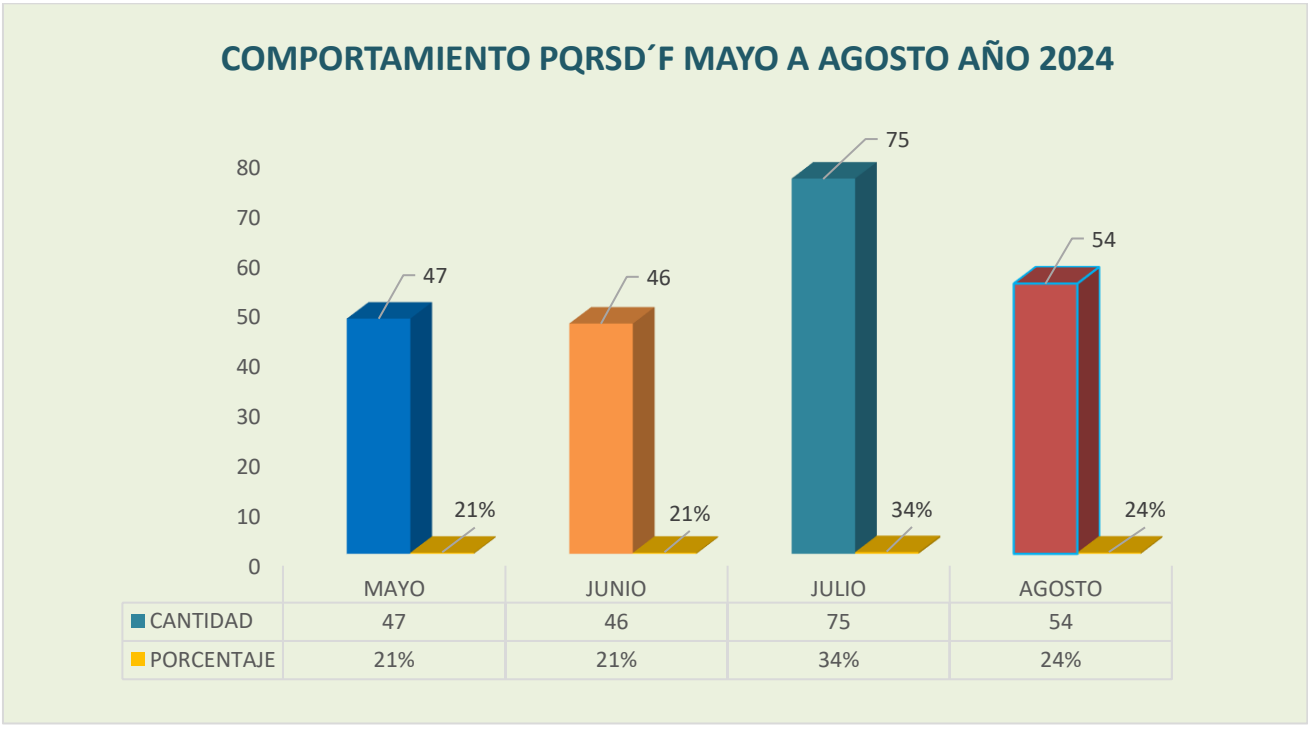
Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa 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 cumplimento a la ley del ***"Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA"***

COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE MAYO A AGOSTO AÑO 2024

TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2024

PQRSD´F MES A MES DE MAYO A AGOSTO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
MAYO	47	21%
JUNIO	46	21%
JULIO	75	34%
AGOSTO	54	24%
TOTAL	**222**	**100%**

GRÁFICA Nº. 5 COMPORTAMIENTO PQRSD´F MES A MES DE MAYO A AGOSTO AÑO 2024



Podemos observar en la tabla anterior que los meses de julio y agosto, registran mayores solicitudes en el aplicativo de PQRSD´F, del 34% 75 y 24% 54 peticiones respectivamente,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 mayo con un 21% 47 solicitudes y 21% 46 solicitudes en junio, por motivo de finalización del semestre A 2024, e inscripciones semestre B de 2024.

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 PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO 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).

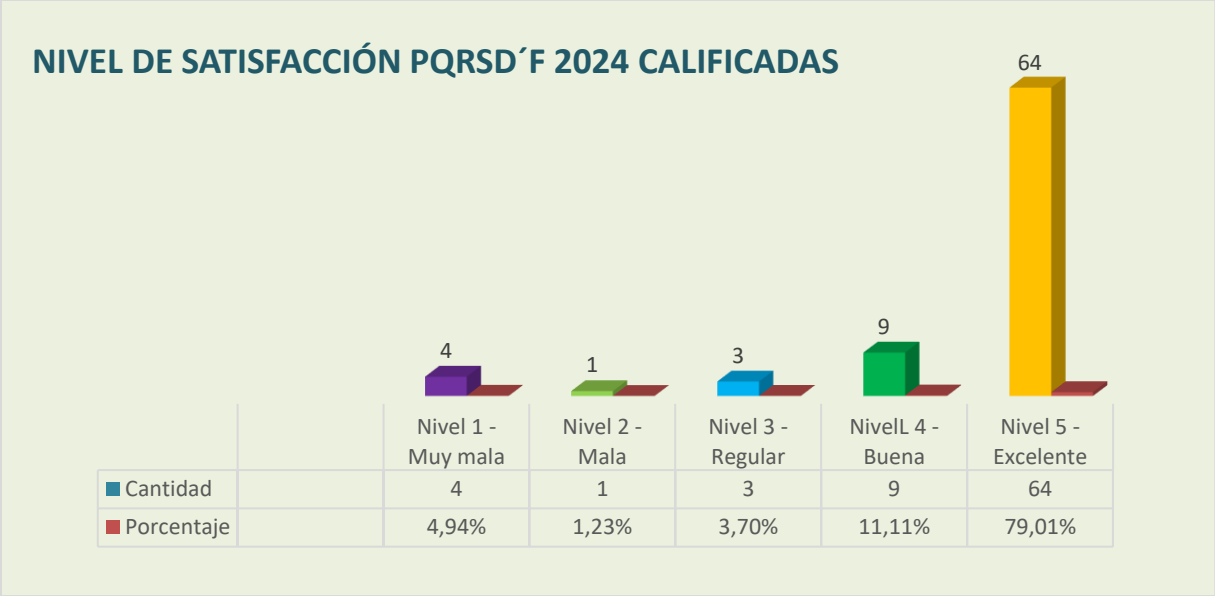
TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024

Nivel de satisfacción PQRSD´F 2024	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	4	1,80%
Nivel 2 - Mala	1	0,45%
Nivel 3 - Regular	3	1,35%
NivelL 4 - Buena	9	4,05%
Nivel 5 - Excelente	64	28,83%
Sin responder	141	63,51%
TOTAL	**222**	**100,00%**

TABLA Nª 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD´F CALIFICADAS DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2024

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSD´F 2024 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	4	4,94%
Nivel 2 - Mala	1	1,23%
Nivel 3 - Regular	3	3,70%
NivelL 4 - Buena	9	11,11%
Nivel 5 - Excelente	64	79,01%
TOTAL	**81**	**100%**

GRÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD´F CALIFICADAS DE MAYO A AGOSTO AÑO 2024



Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica Nº. 6; de las 222 PQRSD´F registradas, el usuario calificó un total de 81 solicitudes, de las cuales 64 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 79,01%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 9 y un 11,1%, 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 4,94% sólo 4 fueron insatisfactorias del total calificadas (81 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 del proceso de admisión, igualmente a extemporaneidad en los trámites según el calendario académico.

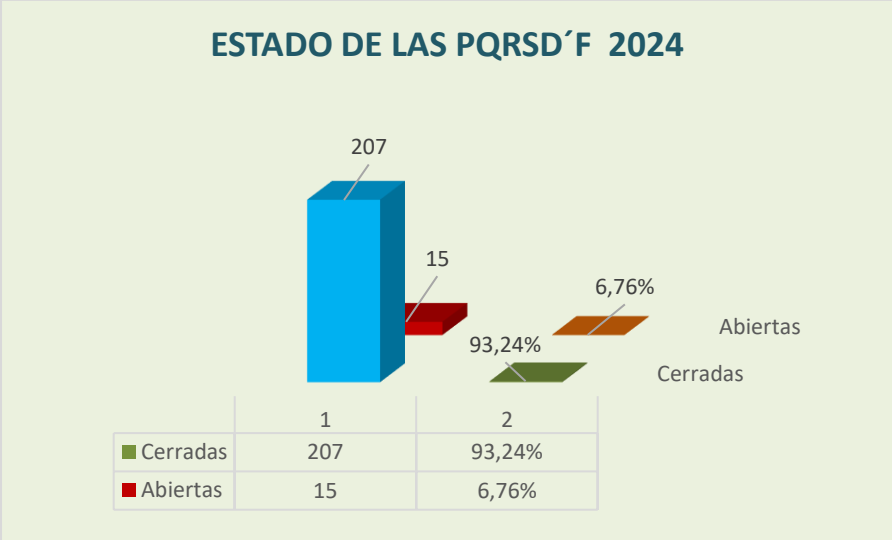
ESTADO DE LAS PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024

Del total de las 222 PQRSD´F, se encuentran hasta la fecha 207 93,24% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSD´F se encuentran abiertas, lo cual equivale a 6,76% 15 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 PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024

ESTADO DE LAS PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO 2024	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	207	93,24%
Abiertas	15	6,76%
TOTAL	**222**	**100%**

GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRSD´F DE MAYO A AGOSTO DE 2024



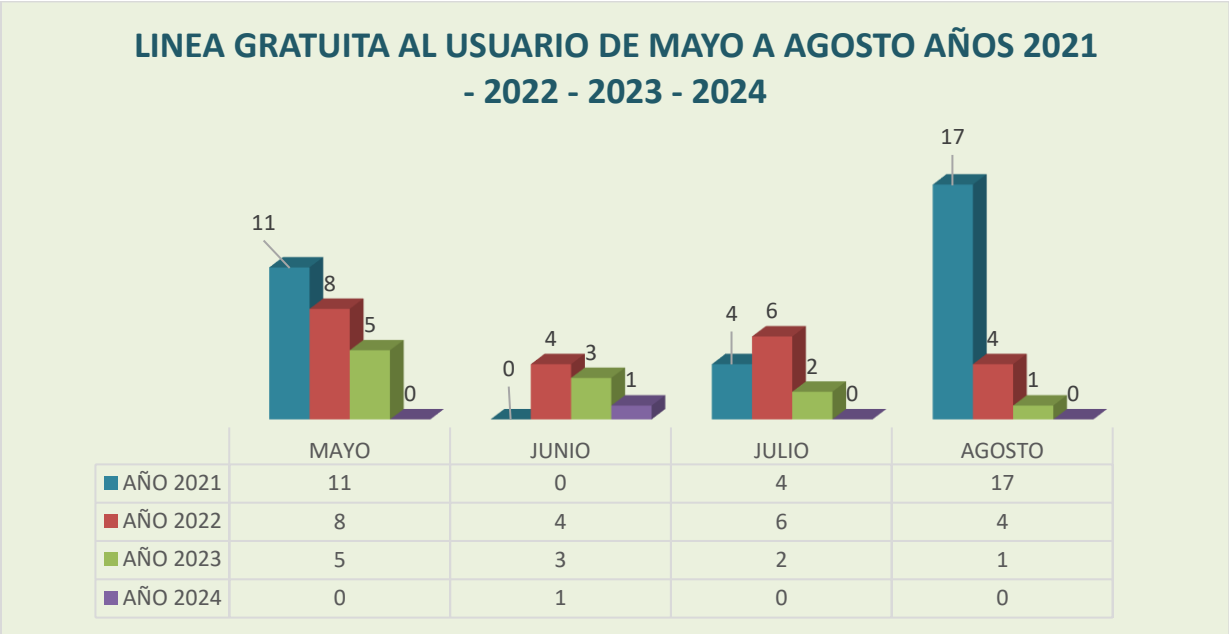
LINEA GRATUITA AL USUARIO

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, 01 solicitudes mes a mes desde mayo a agosto de 2024; para el mismo periodo durante el año 2023 se atendieron 11 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 91%.

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO AÑOS 2021, 2022, 2023 y 2024
LINEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
MAYO	11	8	5	0
JUNIO	0	4	3	1
JULIO	4	6	2	0
AGOSTO	17	4	1	0
TOTAL	**32**	**22**	**11**	**1**

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



	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
AÑO 2021	11	0	4	17
AÑO 2022	8	4	6	4
AÑO 2023	5	3	2	1
AÑO 2024	0	1	0	0

Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde mayo a agosto de 2024 se obtuvieron un total de 1 llamada, en el mes de junio en relación a una consulta 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 PQRSD´F, 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 segundo 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 PQRSD´F 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 PQRSD´F, 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 PQRSD´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	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	**Original Firmado**	**Original Firmado**	**Original Firmado**
FECHA:	2024-08-31	2024-08-31	2024-08-31