

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 1 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	---

## 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 8 de enero al 30 de abril de 2025, 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](http://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 <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 2 de 16 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 conocer la percepción de los usuarios internos y externos sobre variables como: Atención, Servicio, Información, Oportunidad, Comunicación, Aspectos Académicos, Infraestructura entre otros, así mismo, la implementación del procedimiento es uno de las entradas que fortalecen las actividades de mejoramiento de los procesos, ya que muchas de las apreciaciones de los usuarios del servicio académico sirven de base para la construcción de tareas enmarcadas dentro del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Universitario y por ende del Plan Indicativo del Proceso de Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad y Control y Evaluación, los cuales persiguen incrementar la satisfacción del beneficiario final favoreciendo el principio de oportunidad, publicidad y transparencia de la gestión administrativa de las entidades públicas.

En cuanto al manejo del ingreso de la información en la plataforma sapiens que llega a través del Buzón electrónico, la Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a lo correspondiente a cada una de las peticiones radicadas.

## ANÁLISIS DEL PERÍODO

### Periodo observado: Enero a Abril de 2025

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 (08 de enero de 2025 al 30 de abril de 2025) se presentaron un total de 138, mientras que en el año 2024 se presentó para este mismo periodo un total de 184.

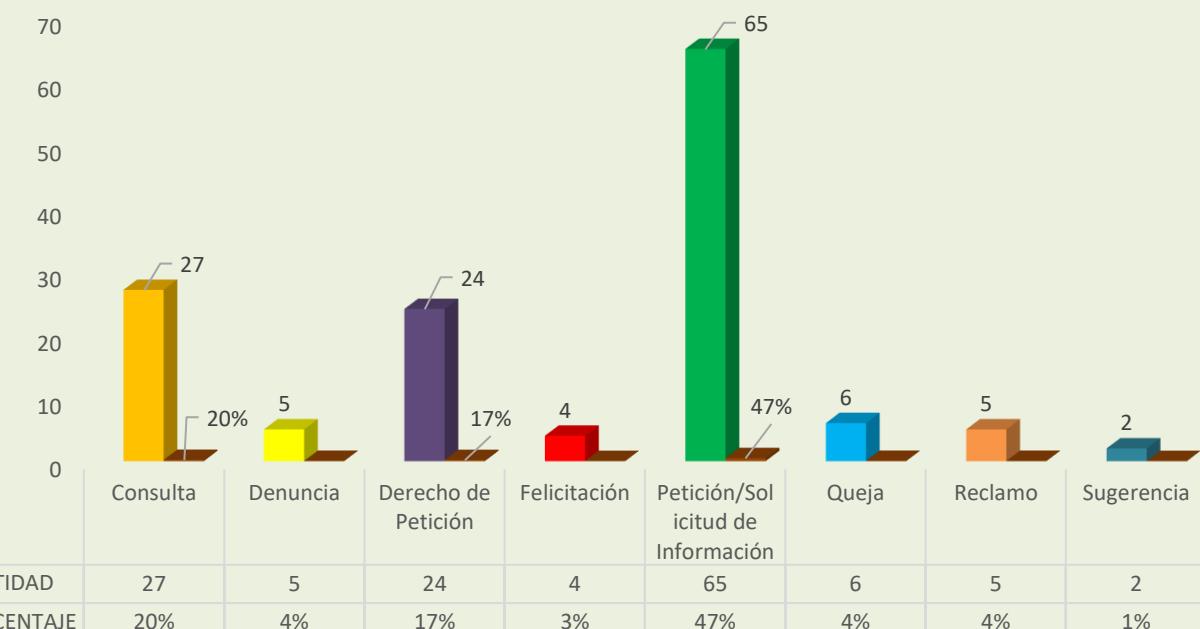
Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRSD'F como parte del mejoramiento continuo del servicio educativo y el de todos los procesos y procedimientos que desempeña la institución. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidenció que las 138 expresiones del periodo entre enero y abril de 2025, fueron comprendidas así: veintisiete (27) consultas, cinco (5) denuncias, veinticuatro (24) derechos de petición, cuatro (4) felicitaciones, sesenta y cinco (65) peticiones o solicitudes de información, seis (6) quejas, cinco (5) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

**TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO - ABRIL 2025**

TIPO EXPRESIÓN PQRSD'F ENERO A ABRIL 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	27	20%
Denuncia	5	4%
Derecho de Petición	24	17%
Felicitación	4	3%
Petición/Solicitud de Información	65	47%
Queja	6	4%
Reclamo	5	4%
Sugerencia	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – ABRIL 2025**

**PQRSD'F 2025 POR TIPO DE EXPRESIÓN**



 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 4 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	---

## **INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS**

Para este punto es importante tener en cuenta las siguientes definiciones de conceptos:

**C= CONSULTA:** Es toda solicitud sobre una información determinada.

**P= PETICIÓN Y/O SOLICITUD:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se agrupan todas las formas en que una persona, entidad usuario puede manifestarse ante la Universidad.

**DERECHO DE PETICIÓN:** Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

**Q = QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Universidad.

**R = RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

**S = SUGERENCIA:** Propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Universidad.

**D= DENUNCIA:** Narración de hechos presuntamente irregulares asociados a mala conducta o corrupción. Para realizar la denuncia, debe brindarse información cierta, clara y específica del posible hecho o acto de corrupción y del servidor público o contratista que cometió la falta. La denuncia de corrupción o de conflictos de intereses debe relatar las circunstancias de modo, tiempo y lugar del hecho denunciado, así: ¿qué ocurrió?, ¿cómo ocurrió?, ¿cuándo ocurrió?, ¿dónde ocurrió?, ¿quién lo hizo? Y ¿quiénes participaron? En caso de tenerlas, el denunciante debe aportar las pruebas de la denuncia.

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

 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 5 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	---	---

## CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

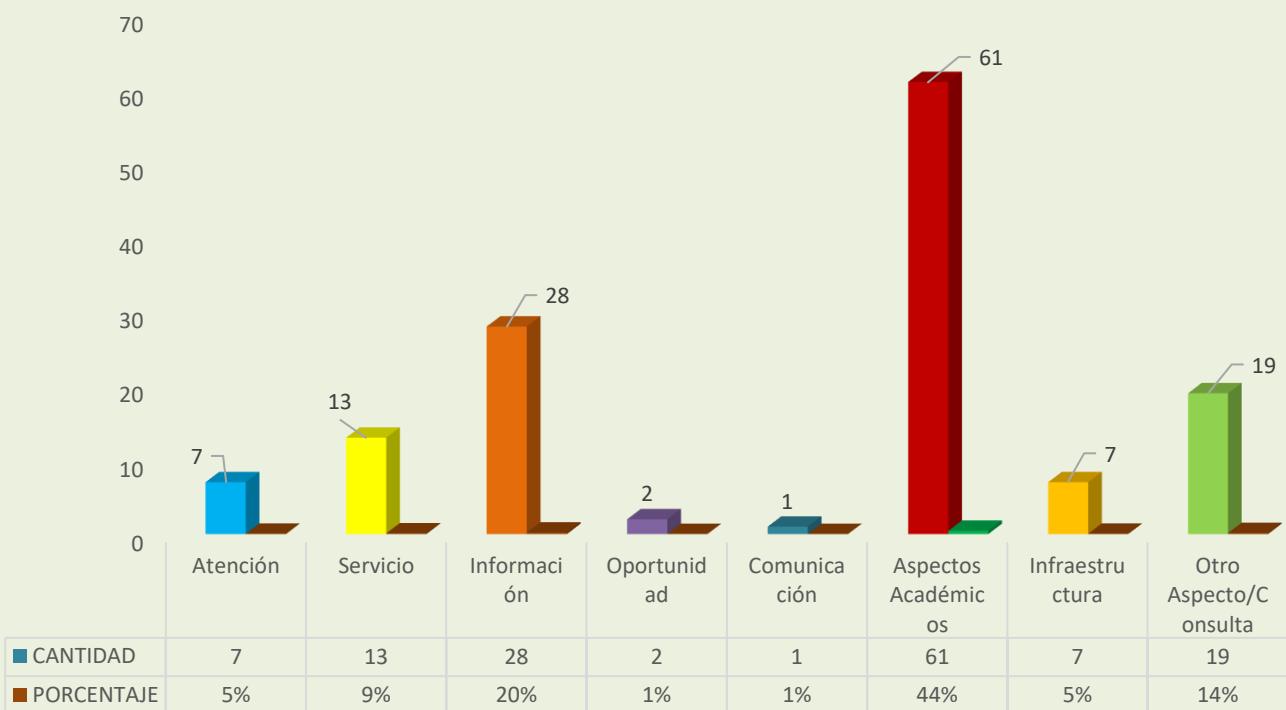
**TABLA N° 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL**

**TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO – ABRIL 2025**

ASPECTO PQRSDF ENERO A ABRIL 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	7	5%
Servicio	13	9%
Información	28	20%
Oportunidad	2	1%
Comunicación	1	1%
Aspectos Académicos	61	44%
Infraestructura	7	5%
Otro Aspecto/Consulta	19	14%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA N° 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO - ABRIL 2025**

**PQRSDF 2025 POR TIPO DE REQUERIMIENTO**



 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 6 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	---

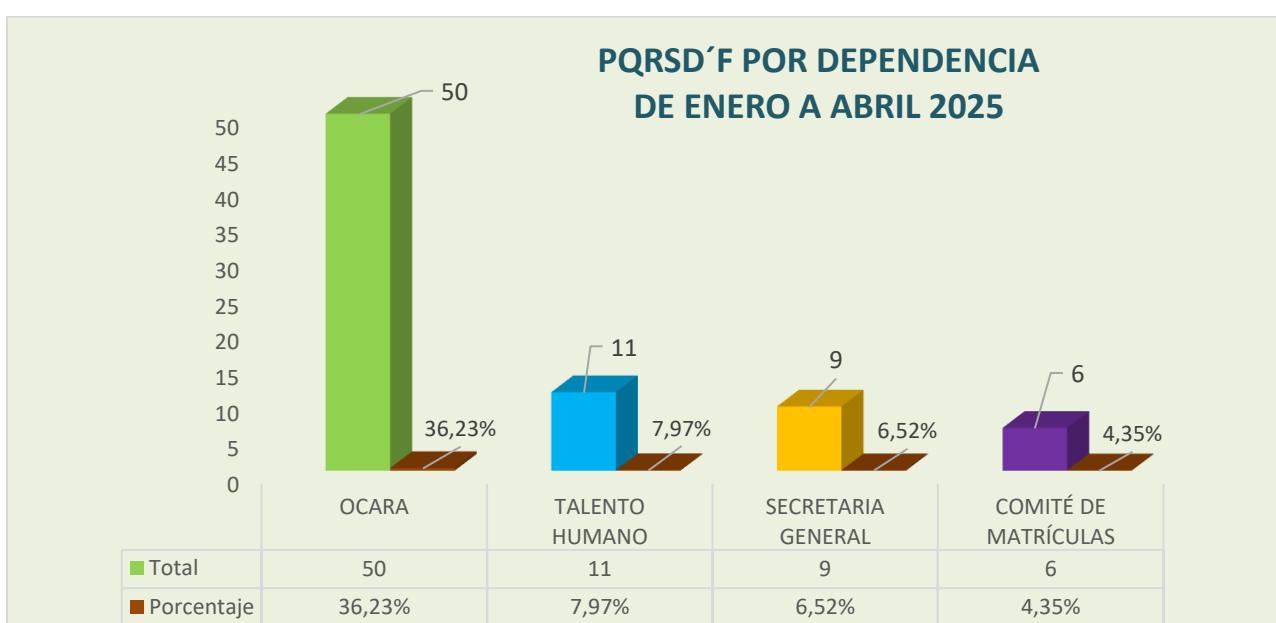
Las variables en las que más se reporta PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información relacionada con oferta académica, inscripciones, proceso de admisión, trámites en el desarrollo del semestre académico, al igual que solicitud de información relacionada con matrícula financiera, verificación y validación de títulos profesionales y solicitud de información y consulta de aspectos administrativos del área de Talento Humano, representados con el 44% en aspectos académicos, información el 20%, otros aspectos de consulta e 14%, servicio el 9%, en tanto que en atención se registró el 5%, infraestructura el 5%, oportunidad el 1%, e igualmente en el aspecto de comunicación 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 ENERO A ABRIL DE 2025**

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	TOTAL 1ER. CUATRIMESTRE		138
																	Total	Porcentaje	
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	7	14%	21	42%	16	32%	2	4%	4	8%	0	0%	0	0%	0	0%	50	36,23%	
TALENTO HUMANO	8	73%	0	0%	1	9%	1	9%	0	0%	0	0%	1	9%	0	0%	11	7,97%	
SECRETARIA GENERAL	1	11%	7	78%	1	11%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	6,52%	
COMITÉ DE MATRÍCULAS	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	4,35%	
																76	55,07%		

**GRÁFICA N°. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO – ABRIL 2025**



 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 7 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	---

Para este análisis se han tomado 4 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF, del total de las 138 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a abril de 2025.

Se puede observar en la tabla No. 3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSDF, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 36,23%, que corresponde a 50 peticiones de un total de 138, porcentaje del cual hacen parte 21 peticiones/solicitud de información, 16 consultas, 7 derechos de petición, 4 reclamos y 2 quejas; de tipo académico, solicitudes de constancias de estudios, actas de grado, grados por ventanilla, información para el pago de derechos de grado, retiros y cancelaciones de matriculas; consultas sobre reingresos, homologaciones, ponderados para el ingreso a la universidad, oferta académica, programación, proceso de inscripciones y admisiones, inquietudes sobre el proceso y listado de admitidos; solicitudes para realizar procesos extemporáneos, publicación de notas, matricula de asignaturas, otros temas referentes al manejo y diligenciamiento de información motivadas por procesos académicos semestre A 2025, otras solicitudes de información relativos a trámites para egresados. Así mismo se presentan peticiones en el otorgamiento de Becas y cupos en los programas ofertados por la Universidad de Nariño.

Continuamos con La Sección de Talento Humano que participa dentro de la tabla con el 7,97% un total de 11 solicitudes, que se distribuyen en, 8 Derechos de petición, 1 consulta, 1 queja y 1 denuncia; principalmente solicitudes de información de carácter administrativo como información de los procesos y actos administrativos generados, al igual que requieren información del régimen salarial y prestacional, copias de planillas de aportes a Seguridad Social en Salud, peticiones de sustitución pensional y soportes de pago cuotas partes pensionales, validación certificaciones laborales, solicitud de información en relación a funcionarios activos y retirados de la Universidad de Nariño.

En el tercer lugar, se encuentra la Secretaría General, con 9 solicitudes el 6,52% de participación, registrando 1 derecho de petición, 7 peticiones/solicitud de información y 1 consulta, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de titulación de pregrado, motivadas por razones laborales, de la misma manera se encuentran peticiones consultas relacionadas con la ceremonia de graduación.

Finalmente encontramos en el cuarto lugar de la tabla, al Comité de matrículas, que representa el 4,35%, registrando un total de 6 solicitudes, correspondientes a 3 peticiones/solicitud de información, 2 consultas y 1 derecho de petición; solicitudes de generación de recibos de pago, información de matrícula financiera y acuerdos de pago.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias no superan las 6 PQRSDF el 4.35% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

## RADICACIÓN DE PQRSDF DE ENERO A ABRIL, AÑO A AÑO 2015-2025

**TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES  
DESDE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 A 2025**

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE ENERO A ABRIL 2025	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	TOTAL
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73	37	52	36	481
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69	53	60	50	621
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59	58	33	27	540
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64	39	25	542
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>110</b>	<b>112</b>	<b>262</b>	<b>374</b>	<b>184</b>	<b>298</b>	<b>245</b>	<b>212</b>	<b>184</b>	<b>138</b>	<b>2184</b>

En la tabla No. 4 se puede visualizar 138 solicitudes en el periodo de enero a abril de 2025, que disminuyeron en relación al mismo periodo del año 2024, durante este cuatrimestre; el más alto número de peticiones se observa en el mes de febrero de 2025 con 50 peticiones, en el cual se registra mayor número de solicitudes en relación al proceso académico de admisiones e inicio del semestre A del año 2025, así mismo se puede referir que el menor número de solicitudes se presentó en el mes de abril con un total de 25 peticiones, mientras que en los meses de enero y marzo se obtuvieron 36 y 27 peticiones respectivamente.

Igualmente analizando el total por mes desde el año 2015 al 2025 (tabla No.4) en el mes de enero se presentaron 481 solicitudes, en los meses de febrero y marzo se registraron 621 y 540 peticiones respectivamente, debido al proceso de admisiones e inicio del semestre A, así mismo, en el mes de abril se registraron 542 solicitudes, estas en referencia a las inquietudes que se presentan durante el desarrollo de los programas académicos; asuntos de carácter informativo y de consulta, 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 2019 hay un crecimiento constante, atribuido a la implementación del sistema de PQRSDF, igualmente se detalla en el año 2019 con 374 solicitudes, 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. Es relevante señalar que en el año 2018 se presentaron 262 peticiones, destacándose un incremento en relación con el año 2017 en el cual se registraron 112 solicitudes, datos correspondientes al periodo comprendido entre enero a abril de 2019.

En el año 2020 durante el primer cuatrimestre se registraron 184 solicitudes, indicando una disminución en comparación con el año inmediatamente anterior, en este año se puede inferir que este hecho se manifestó, debido a la interrupción de las actividades académicas y administrativas en la emergencia sanitaria del COVID 19, generando incertidumbre para los usuarios internos y externos; periodo en el cual La Universidad de Nariño comienza su

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 9 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	---

preparación para una transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos durante la emergencia sanitaria COVID 19. Las consultas se relacionaron con las inquietudes sobre la atención presencial administrativa, cuáles serían los canales de atención y la continuidad en el desarrollo de la formación académica en la Universidad de Nariño.

En el año 2021 se registraron un total de 298, las cuales comparadas con el año 2020, incrementaron significativamente durante el cuatrimestre de enero a abril, se resalta que la mayor participación se observa en los meses de febrero y marzo con 85 y 89 solicitudes respectivamente, 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.

Se puede observar en la tabla No. 4, durante el año 2022 se registraron y tramitaron durante este periodo un total de 245 solicitudes, los meses de enero y febrero, obtuvieron la mayoría de registros de peticiones 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 212 peticiones por parte de los usuarios del Sistema de Gestión de PQRSDF de la Universidad de Nariño, anotando que el mes con mayor número de solicitudes fue el mes de abril, relacionadas en su mayoría con los aspectos académicos.

Para el año 2024 de enero a abril, los usuarios registraron un total de 184 PQRSDF, y en el año 2025 138 solicitudes, las cuales evidenciaron asuntos relacionados con los procesos de admisiones al semestre académico A de 2025 y desarrollo del mismo, al igual que peticiones y consulta en los 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”**

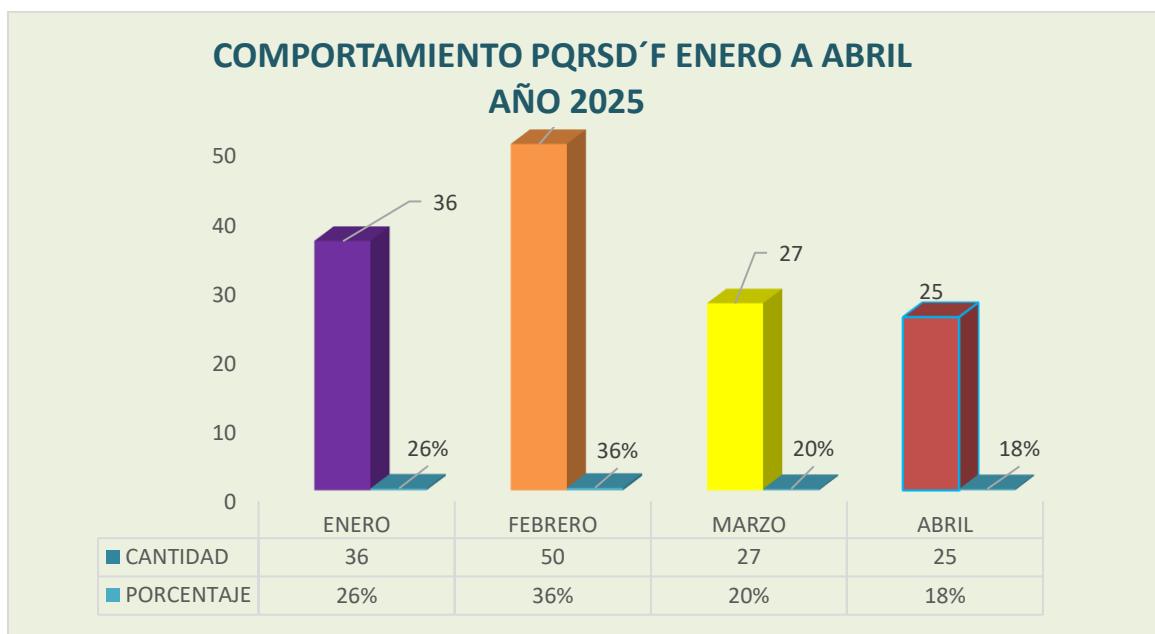
## COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL AÑO 2025

TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2025

PQRSDF MES A MES DE ENERO A FEBRERO 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	36	26%
FEBRERO	50	36%
MARZO	27	20%
ABRIL	25	18%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

GRÁFICA Nº. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES

DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2025



Podemos observar en la tabla anterior que de las 138 solicitudes registradas en el aplicativo de PQRSDF, la mayor participación se obtuvo en el mes de febrero con un 36%, sin dejar de lado el mes de enero en el cual se presentaron 36 peticiones que corresponden al 26%, meses en los cuales se continuó con el proceso de admisiones, matrículas, ingreso e inicio de clases semestre A de 2025; teniendo en cuenta que el aspecto académico constituye el principal motivo de consulta y peticiones. Se aprecia en los siguientes meses una disminución del número de registros realizados, puesto que en marzo y abril se generaron 27 y 25 peticiones respectivamente, el 38% de participación dentro de la tabla No.5, del primer cuatrimestre de 2025, que incluyen: solicitudes de matrícula financiera, certificados de estudios y validación de títulos obtenidos en la Universidad de Nariño.

 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 11 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	--

Este año 2025 y durante este primer cuatrimestre se logró la nivelación del semestre académico, 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 ENERO A ABRIL 2025**

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 ENERO A ABRIL DE 2025**

Nivel de satisfacción PQRSDF 2025	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	7	5,07%
Nivel 2 - Mala	1	0,72%
Nivel 3 - Regular	1	0,72%
Nivel 4 - Buena	12	8,70%
Nivel 5 - Excelente	26	18,84%
Sin responder	91	65,94%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100,00%</b>

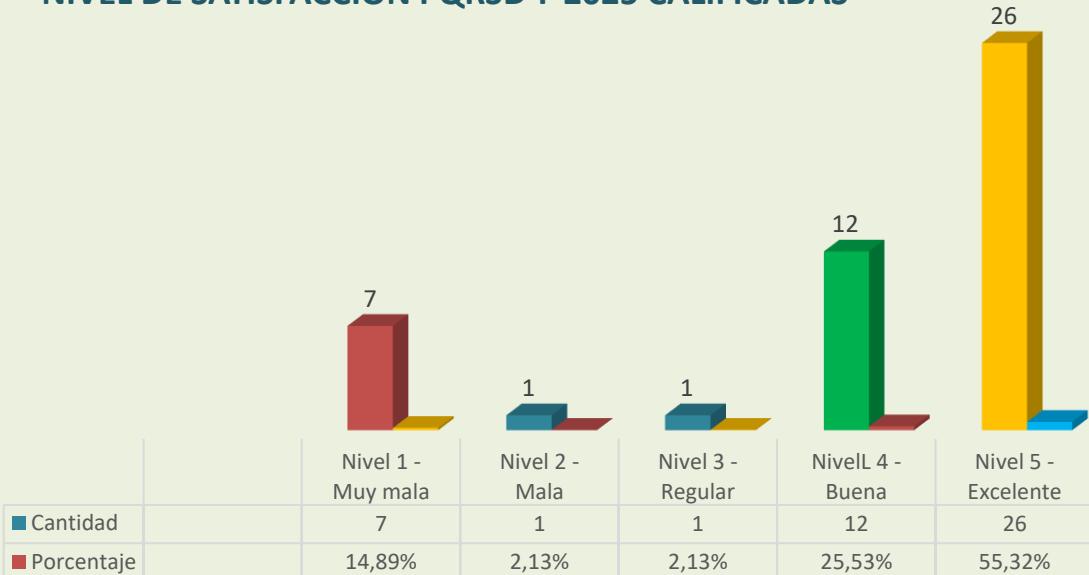
**TABLA N<sup>a</sup> 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS  
DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2025**

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2025 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	7	14,89%
Nivel 2 - Mala	1	2,13%
Nivel 3 - Regular	1	2,13%
Nivel 4 - Buena	12	25,53%
Nivel 5 - Excelente	26	55,32%
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>



**GRÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D CALIFICADAS  
DE ENERO A ABRIL 2025**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D 2025 CALIFICADAS**



En las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica Nº. 6; se puede visualizar que de las 138 PQRSD'F registradas, el usuario calificó un total de 47 solicitudes, de las cuales 26 usuarios manifiestan Excelente tratamiento y respuesta dada a sus peticiones con un nivel 5 de satisfacción, representadas por un 55,32% y en el nivel 4 Buena se encuentran un total de 12 peticiones con un 25.53%, entiéndese como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSD'F.

Consecuentemente, al obtener la sumatoria entre el nivel 4 y 5, representan el 80,85% del 100% de las PQRSD'F calificadas, reflejando una participación significativa y muy relevante en el sistema de atención al ciudadano.

Así mismo se obtuvieron 2 solicitudes con calificación de regular y mala. En el nivel 1 Muy Mala, con un 14,89% sólo 7 fueron insatisfactorias del total calificadas (47 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, desacuerdo con la respuesta y solicitudes de diligenciamiento de formularios o formatos que se encuentran fuera de la competencia del área y de las funciones, en otros casos no emiten una justificación o estás no corresponden a la respuesta brindada.

## ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2025

Del total de las 180 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 133 cerradas un 96,38% y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 3,62% 5 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, por motivo que las actividades comprometidas no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite.

**TABLA N<sup>o</sup> 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2025**

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	133	96,38%
Abiertas	5	3,62%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA N<sup>o</sup> 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2025**



## LINEA GRATUITA AL USUARIO

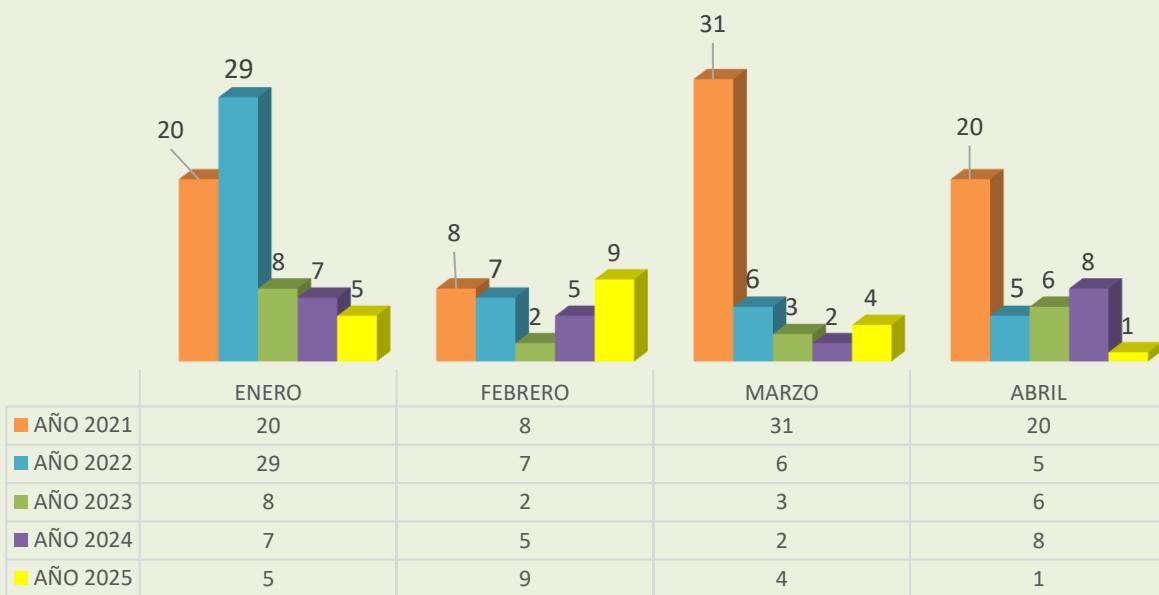
Para este análisis se presenta a continuación la gráfica No. 8, en la cual se detalla que se atendió a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, 19 solicitudes mes a mes desde enero a abril de 2025; para el mismo periodo durante el año 2024 se atendieron 22 llamadas, realizando un comparativo del año 2025 con el año 2024 podemos afirmar, que hubo una leve disminución de las solicitudes por medio de este canal en un 13.64%.

**TABLA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025**  
**LINEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071**

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
ENERO	20	29	8	7	5
FEBRERO	8	7	2	5	9
MARZO	31	6	3	2	4
ABRIL	20	5	6	8	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>19</b>

**GRÁFICA N°. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 Y 2025**

**LINEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL AÑOS 2021 - 2022 -  
2023 - 2024 - 2025**



 Universidad de <b>Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 15 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	--

Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde enero a abril de 2025, se obtuvieron un total de 19 llamadas, se resalta que en el mes de febrero se atendieron 9 llamadas de los usuarios de línea gratuita de la Universidad de Nariño, siendo este el más alto en referencia a los otros meses de enero que se registraron 5, marzo 4 y abril 1 llamada, motivadas por petición/solicitud de información, sobre aspectos y trámites académicos,

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 2025, 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 PQRS'D, 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. Este semestre (académico A 2025) se logró la nivelación académica, proceso que se llevó con mucha atención y cumpliendo los estándares de calidad de la Educación Pública.
- b. 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.
- c. Segundo 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.
- d. En el análisis de este primer cuatrimestre se observa que cada vez las solicitudes se presentan en casos de mayor profundidad en los aspectos administrativos.
- 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 [atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co](mailto:atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co) y [cinterno@udenar.edu.co](mailto: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 A de 2025, cancelación de asignaturas, cambios o modificaciones de tipo académico y solicitudes de matrícula financiera: 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. También se resalta que se han presentado mayor número de solicitudes de verificación y validación de títulos profesionales, con motivos laborales, una situación que resalta el

 <b>Universidad de Nariño</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D</b>	Código: SGC-FR-12 Página: 16 de 16 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

interés en la preparación profesional que adquieren los egresados de la Universidad de Nariño.

- i. 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 PQRS'D SAPIENS e igualmente el uso de la línea fija 6027244309, en el cual se da respuesta a las inquietudes en primera instancia y se informa sobre los canales de atención de las dependencias competentes.
- j. Se puede inferir que los usuarios encuentran en el sistema de Gestión de PQRS'D, atención oportuna y eficaz a sus inquietudes y trámites de aspectos académicos, especialmente en la información oferta académica, programación, proceso de admisiones y matrículas.
- k. Así mismo el sistema de atención al ciudadano se ha convertido en una herramienta para la información de matrícula financiera, como liquidaciones y recibos de pago.
- l. Para los usuarios externos el sistema de atención al ciudadano es clave para que sus consultas de información y procesos de tipo administrativo de la Universidad de Nariño.
- m. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRS'D, 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.

	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
<b>CARGO:</b>	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
<b>NOMBRE:</b>	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
<b>FIRMA:</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>	<b>Original Firmado</b>
<b>FECHA:</b>	2025-04-30	2025-04-30	2025-04-30