

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 1 de 17 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 1 de mayo al 31 de agosto 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, 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'D	Código: SGC-FR-12 Página: 2 de 17 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: Mayo a Agosto 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 (01 de mayo de 2025 al 31 de agosto de 2025) se presentaron un total de 215 solicitudes, mientras que en el año 2024 se presentó para este mismo periodo un total de 222.

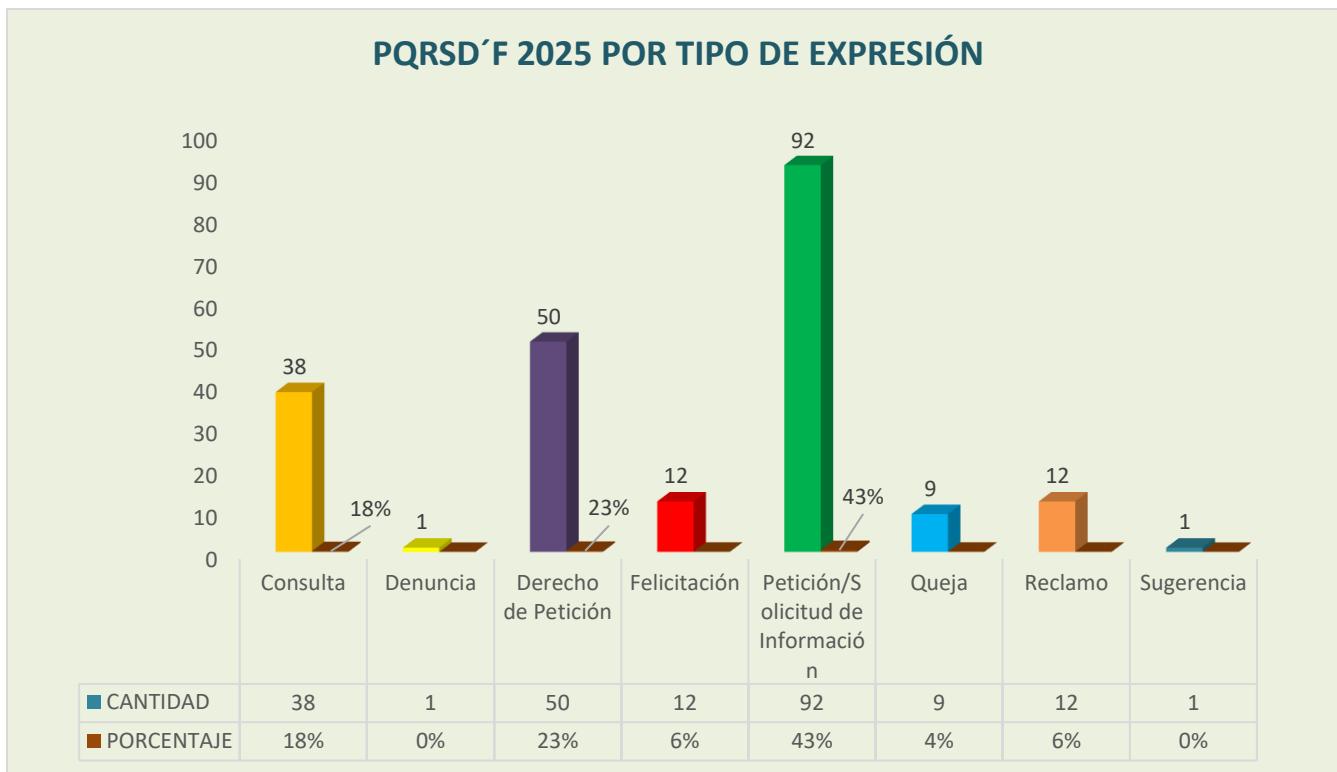
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12 Página: 3 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	---

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 215 expresiones del periodo entre mayo y agosto de 2025, fueron comprendidas así: treinta y ocho (38) consultas, una (1) denuncia, cincuenta (50) derechos de petición, doce (12) felicitaciones, noventa y dos (92) peticiones o solicitudes de información, nueve (9) quejas, doce (12) reclamos y una (1) sugerencia. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO - AGOSTO 2025

TIPO EXPRESIÓN PQRS'D' MAYO A AGOSTO 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	38	18%
Denuncia	1	0%
Derecho de Petición	50	23%
Felicitación	12	6%
Petición/Solicitud de Información	92	43%
Queja	9	4%
Reclamo	12	6%
Sugerencia	1	0%
TOTAL	215	100%

GRÁFICA Nª. 1 TIPO DE EXPRESIÓN MAYO – AGOSTO 2025



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

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF

Código: SGC-FR-12

Página: 5 de 17

Versión: 2

Vigente a partir de: 2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

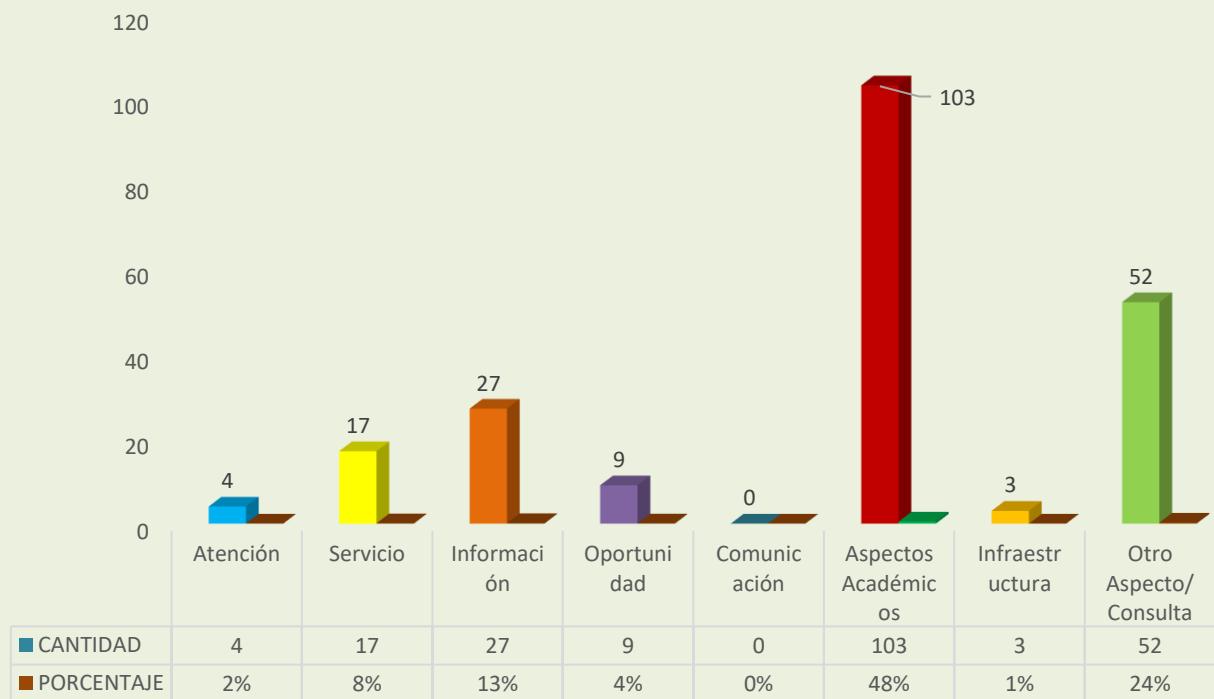
TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL

TIPO DE REQUERIMIENTO DE MAYO – AGOSTO 2025

ASPECTO PQRSDF MAYO A AGOSTO 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atención	4	2%
Servicio	17	8%
Información	27	13%
Oportunidad	9	4%
Comunicación	0	0%
Aspectos Académicos	103	48%
Infraestructura	3	1%
Otro Aspecto/Consulta	52	24%
TOTAL	215	100%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO MAYO - AGOSTO 2025

PQRSDF 2025 POR TIPO DE REQUERIMIENTO



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 6 de 17 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 48% en aspectos académicos, otros aspectos de consulta 24%, información el 13%, servicio el 8%, en tanto que en oportunidad se registró el 4%, el 2% en atención y el 1% en infraestructura. (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA Nº 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DE 2025

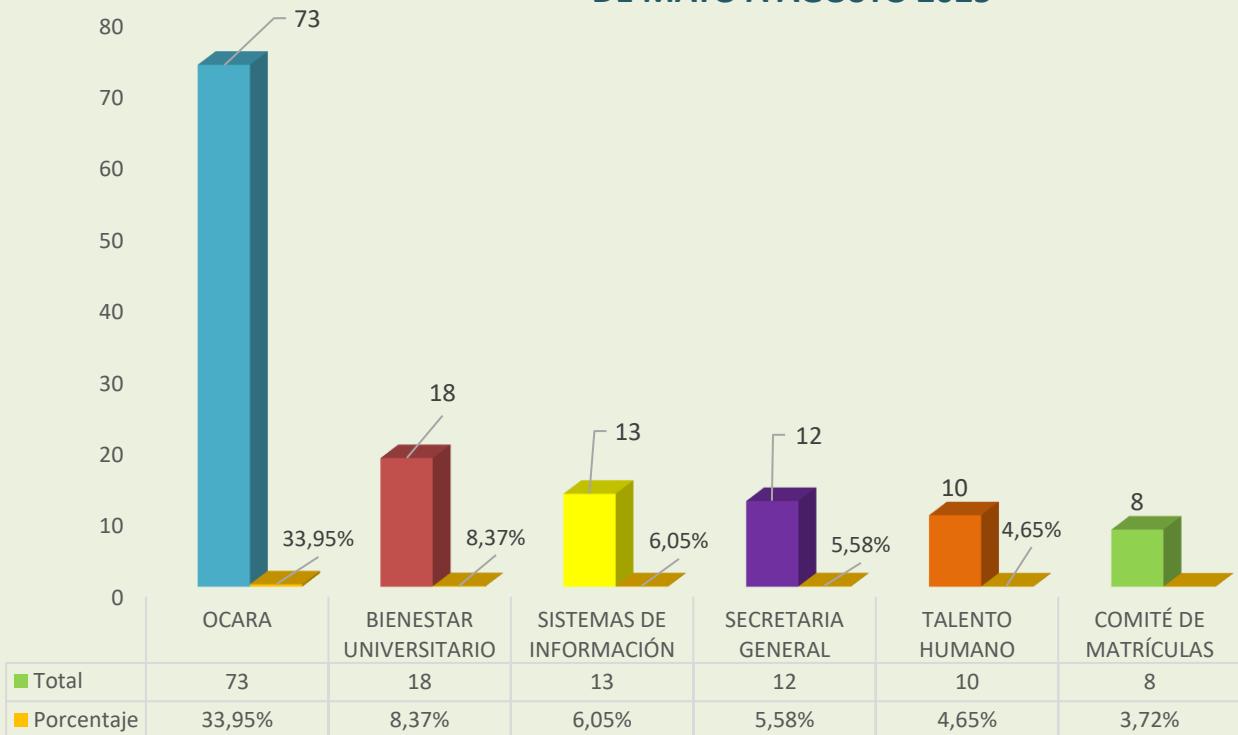
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	TOTAL 2DO. CUATRIMESTRE		215
																	Total	Porcentaje	
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	20	27%	30	41%	15	21%	1	1%	5	7%	0	0%	0	0%	2	3%	73	33,95%	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	33%	6	33%	2	11%	1	6%	1	6%	0	0%	0	0%	2	11%	18	8,37%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	23%	5	38%	3	23%	2	15%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	13	6,05%	
SECRETARIA GENERAL	0	0%	9	75%	1	8%	0	0%	2	17%	0	0%	0	0%	0	0%	12	5,58%	
TALENTO HUMANO	5	50%	4	40%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	4,65%	
COMITÉ DE MATRÍCULAS	3	38%	4	50%	0	0%	0	0%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	8	3,72%	
																134	62,33%		

Para este análisis se han tomado 6 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF el 62,33% 134 solicitudes, del total de las 215 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de mayo a agosto de 2025.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12 Página: 7 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	---

GRÁFICA N°. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSD'F DE MAYO A AGOSTO 2025

PQRSD'F POR DEPENDENCIA DE MAYO A AGOSTO 2025



Se puede observar en la tabla No. 3 y gráfica No.3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSD'F, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 33,95%, 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, cambio de universidad, cambio de carrera, ponderados para el ingreso a la universidad, invitación a feria, oferta académica, programación, proceso de inscripciones y admisiones semestre B de 2025, cupos especiales, inquietudes sobre el proceso y listado de admitidos; solicitudes para realizar procesos extemporáneos, publicación de notas, matricula de asignaturas, cancelación de asignaturas, curso de verano, otros temas referentes al manejo y diligenciamiento de información motivadas por procesos académicos semestre A 2025, otras solicitudes de información relativas 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.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12 Página: 8 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	---

En segundo lugar de la tabla No. 3 y gráfica No.3, con una participación de 8,37%, se encuentra Bienestar Universitario, que para este segundo cuatrimestre registró un total de 18 peticiones, distribuidas en 6 derechos de Petición, 6 peticiones/solicitud de información, 2 consultas, 1 queja, 1 reclamo y 2 felicitaciones; referentes 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 monitorías y pagos de los mismos; en tanto que para la Unidad estudiantil se presentaron peticiones de asignación de citas, medios y mecanismos para la atención estudiantil. Se resaltan las felicitaciones por la realización, gestión y logística de las jornadas de Clima Organizacional para los funcionarios, docentes y colaboradores de las diferentes dependencias académicas y administrativas de la Universidad de Nariño.

Seguidamente, observamos la Sección de Sistemas de Información, el 6,05% en la tabla de participación por dependencias, con 13 solicitudes, clasificadas en 5 peticiones/solicitud de información, 3 derechos de petición, 3 Consultas y 2 quejas, relativas a la actualización de datos, invnovenientes presentados en el diligenciamiento de la información, recuperación de correos, inconvenientes en el manejo del sistema Sapiens para procesos académicos, comunicaciones de fallas en el sistema.

Para continuar tenemos a la Secretaría General, con 12 solicitudes el 5,58% de participación, registrando 9 peticiones/solicitud de información, 1 consulta y 2 reclamos, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de titulación de pregrado, motivadas por razones laborales.

En la quinta posición de la Tabla No. 3, se ubica La Sección de Talento Humano que participa dentro de la tabla con el 4,65% un total de 10 solicitudes, así: 5 Derechos de petición, 4 peticiones/solicitud de información y 1 consulta; principalmente solicitudes de certificaciones laborales y verificación de las mismas, copias de planillas de aportes a Seguridad Social en Salud, peticiones de sustitución pensional y soportes de pago cuotas partes pensionales, certificaciones de tiempos laborados – CETIL.

Finalmente encontramos, al Comité de matrículas, que representa el 3,72%, registrando un total de 8 solicitudes, repartidas en 4 peticiones/solicitud de información, 3 derechos de petición y 1 reclamo; relacionadas con la cobertura del beneficio de matrícula cero, solicitudes de información matrícula financiera al igual que de los requisitos para acceder a la misma y peticiones para generación del recibo de pago.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias se ubican por debajo de las 8 PQRSD'F el 3,72% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 9 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	---

RADICACIÓN DE PQRSDF DE MAYO A AGOSTO, AÑO A AÑO 2015-2025

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

COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE MAYO A AGOSTO 2025	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	TOTAL
MAYO	17	16	50	81	118	137	51	111	62	47	42	732
JUNIO	22	28	95	39	77	30	50	57	47	46	62	553
JULIO	25	26	52	20	32	91	83	36	34	75	49	523
AGOSTO	17	21	73	116	80	69	71	78	30	54	62	671
TOTAL	81	91	270	256	307	327	255	282	173	222	215	2479

En la tabla No. 4 se puede visualizar que en segundo cuatrimestre en el año 2025 se recibieron 215 solicitudes y que en relación al mismo periodo del año 2024 sin ser relevante se calcula una leve disminución de 7 peticiones. Durante este cuatrimestre en el año 2025, el más alto número de peticiones se observa en los meses de junio y agosto de 2025 con 62 solicitudes respectivamente, en relación al proceso académico de finalización del semestre A 2025 y de admisiones e inicio del semestre B del año 2025, en cambio que en los meses que el menor número de solicitudes se obtuvieron en los meses de mayo con 42 y en mes de julio 62 requerimientos por parte de los usuarios, 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.

Igualmente analizando el total por mes desde el año 2015 al 2025 (tabla No.4) en el mes mayo se observan 732 solicitudes, en tanto que en los meses de junio y julio se notan 553 y 523 peticiones respectivamente, debido al proceso de admisiones e inicio del semestre A; mientras que en el mes de agosto se notan 671 solicitudes, igualmente en su mayoría por aspectos académicos y en menor cantidad de carácter administrativo.

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, Es relevante señalar que en el año 2017 se presentaron 270 peticiones, destacándose un incremento en relación con el año 2016 en el cual se registraron 91 solicitudes, información y datos correspondientes al periodo comprendido entre mayo a agosto de 2020 , 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 oportuna.

En esta misma forma se destaca en el año 2020 un total de 327 solicitudes, en el cual se que se suscito la interrupción de actividades académicas durante la emergencia sanitaria del COVID 19, periodo que generó incertidumbre en el usuario, dando como resultado consultas que se relacionaron con las inquietudes sobre la atención presencial administrativa, cuáles

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12 Página: 10 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

serían los canales de atención y la continuidad en el desarrollo de la formación académica en la Universidad de Nariño, respecto a la situación de la modificación de los calendarios y programación académica.

Posteriormente en el año 2021 durante el segundo cuatrimestre se registraron 255 solicitudes, indicando una disminución en comparación con el año inmediatamente anterior (2020), se puede inferir que este hecho se manifestó por la transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos, que 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.

Continuando con el año 2022 se observan 282 solicitudes, las cuales comparadas con el año 2021, incrementaron en 27 registros durante el cuatrimestre de mayo a agosto, se resalta que la mayor participación se observa en el mes de mayo con 111 requerimientos, a razón del regreso a la presencialidad en la atención administrativa y dependencias académicas, como también y la utilización de los medios tecnológicos virtuales como canales de consulta y atención oportuna. Al respecto se presentaron solicitudes de consulta de los aspectos académicos coherentes con los cambios originados por la modificación de los calendarios académicos para cada semestre.

Por el contrario el comportamiento de las PQRSD'F en el año 2023 fue menor en 109 solicitudes, en el cuatrimestre los usuarios registraron 173 peticiones, en el que sobresale el mes de mayo con 62 requerimientos.

El regreso a la presencialidad en el ámbito académico, permitió al usuario interno y externo resolver sus inquietudes, peticiones y demás motivos de consulta de forma ágil y cercana.

En cuanto al año 2024 de mayo a agosto, se recibieron un total de 222 PQRSD'F, una diferencia de 49 adicionales en relación al año 2023, la cantidad más significativa se reconoce en el mes de julio con 75 manifestaciones por parte del usuario.

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**”



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF

Código: SGC-FR-12
Página: 11 de 17
Versión: 2
Vigente a partir de: 2012-01-26

COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2025

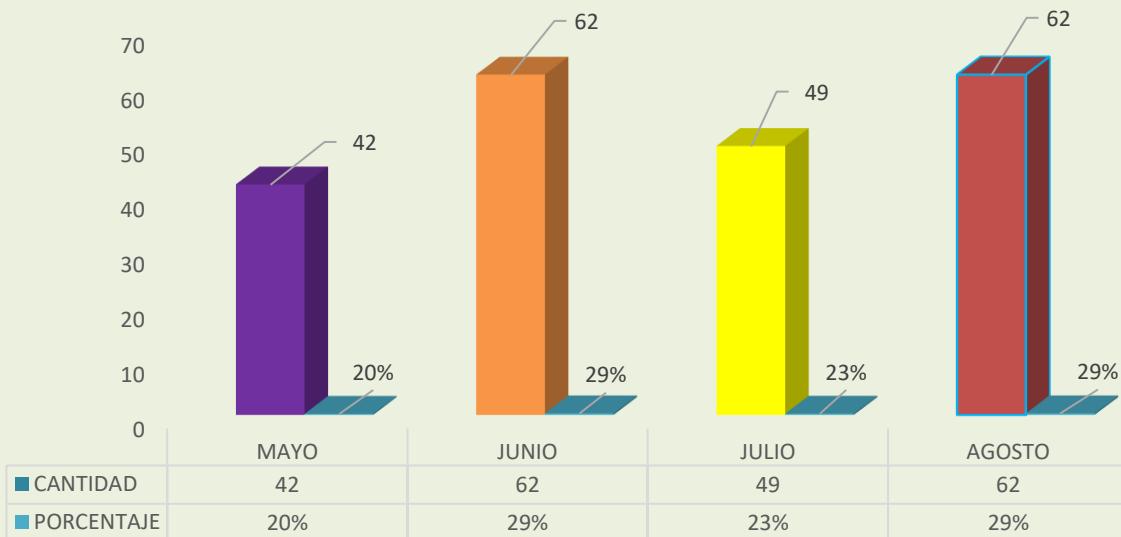
TABLA Nº 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2025

PQRSDF MES A MES DE MAYO A AGOSTO 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
MAYO	42	20%
JUNIO	62	29%
JULIO	49	23%
AGOSTO	62	29%
TOTAL	215	100%

GRÁFICA Nº. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES

DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2025

COMPORTAMIENTO PQRSDF MAYO A AGOSTO AÑO 2025



Podemos observar en la tabla y gráfica No. 5, que de las 215 solicitudes registradas en el aplicativo de PQRSDF, la mayor participación se obtuvo en el mes de junio y agosto con un 29% 62 expresiones respectivamente, que surgen del proceso de admisiones, de inscripción, matrículas y retorno de semestre semestre B de 2025, al igual que los trámites relacionados con la finalización del semestre A 2025, mientras que en el mes de julio se recibieron 49 peticiones que corresponden al 23%, y en el mes de mayo en menor número durante el segundo cuatrimestre del año 2025 con un 20% 42 registros, en los cuales las razones refieren a las inquietudes y gestiones durante el desarrollo de las actividades académicas y el inicio de clases semestre B de 2025.

Teniendo en cuenta que el aspecto académico constituye el principal motivo de consulta y peticiones; los peticionarios se dirigieron a las áreas de Ocara como la oficina principal en

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 12 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

los aspectos académicos, Sistemas de Información, Bienestar Universitario y Comité de Matrículas, con trámites relacionados del mismo tipo; en tanto que por temas administrativos la mayor cantidad de solicitudes se redireccionaron y tramitaron en las oficinas de Secretaría General y Talento Humano.

Este año 2025 hasta el mes de agosto 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.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO 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 MAYO A AGOSTO DE 2025

Nivel de satisfacción PQRSDF 2025	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	2,33%
Nivel 2 - Mala	3	1,40%
Nivel 3 - Regular	2	0,93%
Nivel 4 - Buena	19	8,84%
Nivel 5 - Excelente	52	24,19%
Sin responder	134	62,33%
TOTAL	215	100,00%

**TABLA N° 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS
DE MAYO A AGOSTO DEL AÑO 2025**

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2025 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	6,17%
Nivel 2 - Mala	3	3,70%
Nivel 3 - Regular	2	2,47%
Nivel 4 - Buena	19	23,46%
Nivel 5 - Excelente	52	64,20%
TOTAL	81	100%

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 13 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
--	--	--

GRÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE MAYO A AGOSTO DE 2025

En las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica Nº. 6; se puede visualizar que de las 215 PQRSDF inscritas, el usuario calificó un total de 81 solicitudes, de las cuales 52 peticionarios manifiestan Excelente tratamiento y respuesta dada a sus requerimientos con un nivel 5 de satisfacción, representadas por un 64,20% y en el nivel 4 Buena se encuentran un total de 12 expresiones con un 23.46%, entendiéndose como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF.

Consecuentemente, al sumar el nivel 4 y 5, se obtiene el 87,65% del 100% de las PQRSDF 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 sólo 5 fueron insatisfactorias del total calificadas (81 PQRSDF), en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva, aceptable o solución a sus requerimientos, 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 respuestas sustentadas en los procedimientos, normatividad y reglamentos, que no atienden sus pretensiones, en otros casos no emiten una justificación o están no corresponden a la respuesta brindada.

ESTADO DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DE 2025

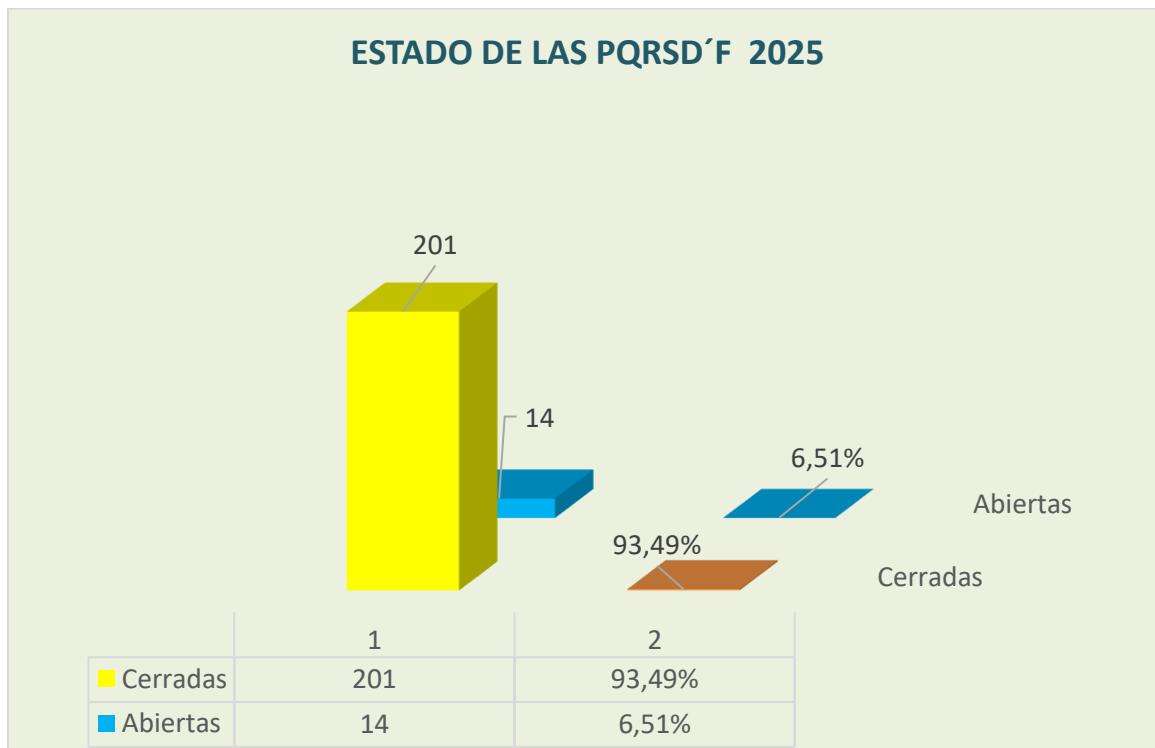
Del total de las 215 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 201 cerradas un 93,49% y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 6,51% 14 peticiones, por motivo que fueron radicadas en los últimos días del mes y aún están dentro de los términos para dar respuesta (Tabla 7, Gráfica 7); así mismo algunos de los casos son complejos y requieren una respuesta de fondo, por otro lado se presentan requerimientos que no son de fácil solución y se les debe dedicar más tiempo para su trámite.

TABLA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DE 2025

ESTADO DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	201	93,49%
Abiertas	14	6,51%
TOTAL	215	100%

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12 Página: 14 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DE 2025

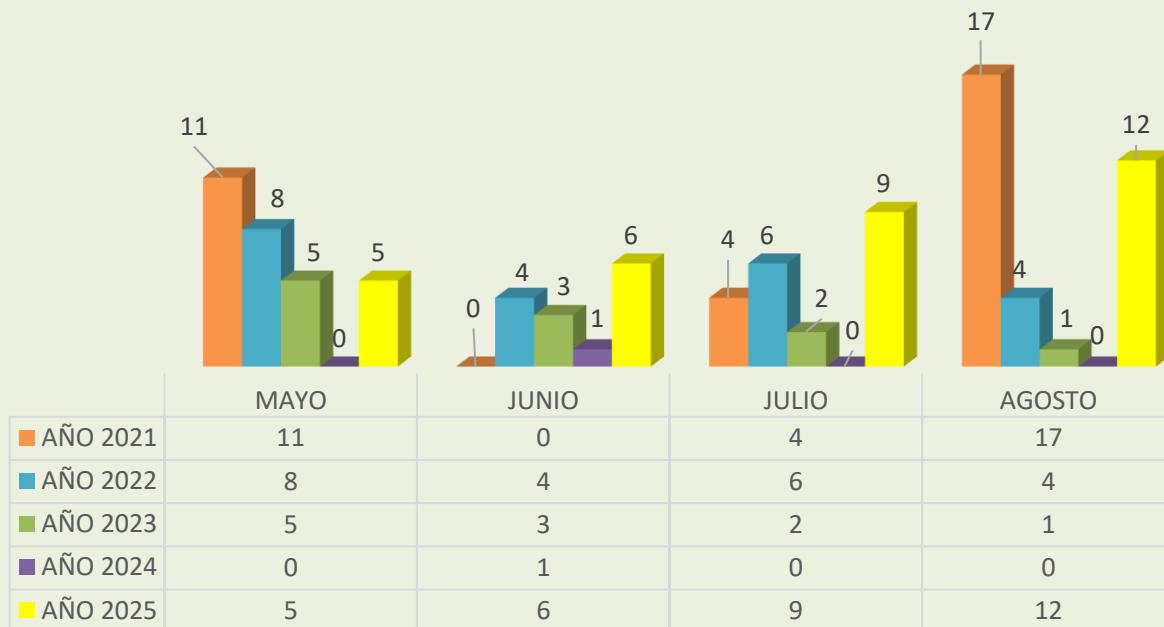


LINEA GRATUITA AL USUARIO

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, 32 solicitudes mes a mes desde mayo a agosto de 2025; para el mismo periodo durante el año 2024 se atendieron 1 llamada. realizando un comparativo del año 2025 con el año 2024 podemos afirmar, que se presentó un alto y relevante número de usuarios que utilizaron este canal de atención durante el segundo cuatrimestre del año 2025.

TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025
LÍNEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
MAYO	11	8	5	0	5
JUNIO	0	4	3	1	6
JULIO	4	6	2	0	9
AGOSTO	17	4	1	0	12
TOTAL	32	22	11	1	32

GRÁFICA Nº. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO
AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 Y 2025LINEA GRATUITA AL USUARIO DE MAYO A AGOSTO
AÑOS 2021 - 2022 - 2023 - 2024 - 2025

Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde mayo a agosto de 2025, se obtuvieron un total de 32 llamadas, se destaca que en el mes de agosto se atendieron 12 llamadas de los usuarios de línea gratuita de la Universidad de Nariño, siendo este el más alto en referencia a los meses de mayo con 5, junio 6 y julio 9 solicitudes, motivadas por petición/solicitud de información, sobre aspectos y trámites académicos, principalmente de las dependencias Ocará como la oficina principal en estos casos, Comité de Matrículas, Centro de Idiomas, algunos departamentos y Maestrías; en tanto que por temas administrativos las inquietudes y consultas correspondieron a Talento Humano, Área Cultural Bienestar Universitario y Clínica Veterinaria.

En la tabla No. 8, se visualiza que en este mismo cuatrimestre de mayo a agosto, en el año 2021 se recepcionaron y atendieron 32 peticiones, para el año 2022 fueron 22, para el año 2023 se recibieron 11 y sólo en el año 2024 se registró 1 llamada; años en los cuales el aspecto académico constituye el principal motivo de consulta y peticiones.

Finalmente, se puede analizar que la implementación de los canales de atención, representan para el usuario un servicio inmediato, para resolver sus inquietudes y consultas de forma personalizada; a su vez el manejo se complementa con la recepción de llamadas a través del conmutador desde la línea telefónica de la Universidad (602) 7244309 hacia las diferentes dependencias Académico - Administrativas de la Universidad de Nariño, 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>).

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'D	Código: SGC-FR-12 Página: 16 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

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. 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.
- d. En el análisis de este segundo cuarimestre 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 y cinterno@udenar.edu.co, como clave eficaz en la atención al usuario.
- g. El mayor número de peticionarios son potenciales estudiantes, madres o padres de familia solicitando información referente a compra de PIN, procedimiento para pago e inscripciones a las diferentes carreras que oferta la Universidad de Nariño, consulta de ponderados, modalidad de cupos referente a las inscripciones para el Semestre Académico A y B de 2025, cancelación de asignaturas, cambios o modificaciones de tipo académico y solicitudes de matrícula fiananciera: 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 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 PQRSD'F 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 PQRSD'F, 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 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.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS'F	Código: SGC-FR-12 Página: 17 de 17 Versión: 2 Vigente a partir de: 2012-01-26
---	--	--

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2025-008-30	2025-008-30	2025-08-30