 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS`F	Código: SGC-FR-12
		Página: 1 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

PRESENTACIÓN

El presente Informe de seguimiento a las PQRSDF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) se emite desde la Oficina de Control Interno de Gestión y Calidad de la Universidad de Nariño y corresponde al periodo comprendido entre el 8 de enero al 31 de diciembre 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´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 2 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

Que la función administrativa de la universidad también está encaminada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos; con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Por lo anterior y con el propósito de que cualquier ciudadano pueda estar en contacto con la institución, dentro del marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se documentó el procedimiento denominado **“CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES”** con **Código SGC-PR-05**, en el cual se clarificaron los conceptos, se mejoraron las herramientas metodológicas para llevar a cabo su registro y además se tuvo en cuenta la importancia de perfeccionarla elaboración del informe estadístico.

De igual forma, para la optimización del procedimiento se han mejorado el uso de los medios de comunicación existentes en la institución, tales como: la página web de la Universidad, Buzones físicos en madera ubicados en puntos estratégicos de la Sede Pasto y Sedes de la Universidad de Nariño y además se dispone de **la atención a partir del año 2015 de la línea gratuita 018000957071 la cual es atendida por la Oficina de Control Interno.**


Cabe anotar, que la Alta Dirección de la Universidad de Nariño es consciente de la importancia de conocerla percepción de los usuarios internos y externos sobre variables como: Atención, Servicio, Información, Oportunidad, Comunicación, Aspectos Académicos, Infraestructura entre otros, así mismo, la implementación del procedimiento es uno de las entradas que fortalecen las actividades de mejoramiento de los procesos, ya que muchas de las apreciaciones de los usuarios del servicio académico sirven de base para la construcción de tareas enmarcadas dentro del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Universitario y por ende del Plan Indicativo del Proceso de Dirección Estratégico, Gestión de Calidad y Control y Evaluación, los cuales persiguen incrementar la satisfacción del beneficiario final favoreciendo el principio de oportunidad, publicidad y transparencia de la gestión administrativa de las entidades públicas.

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

ANÁLISIS DEL PERIODO

Periodo observado: Enero a diciembre de 2025

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (08 de enero al 31 de diciembre de 2025) se presentaron un total de 546, mientras que en el año 2024 se presentaron para este mismo periodo un total de 586.

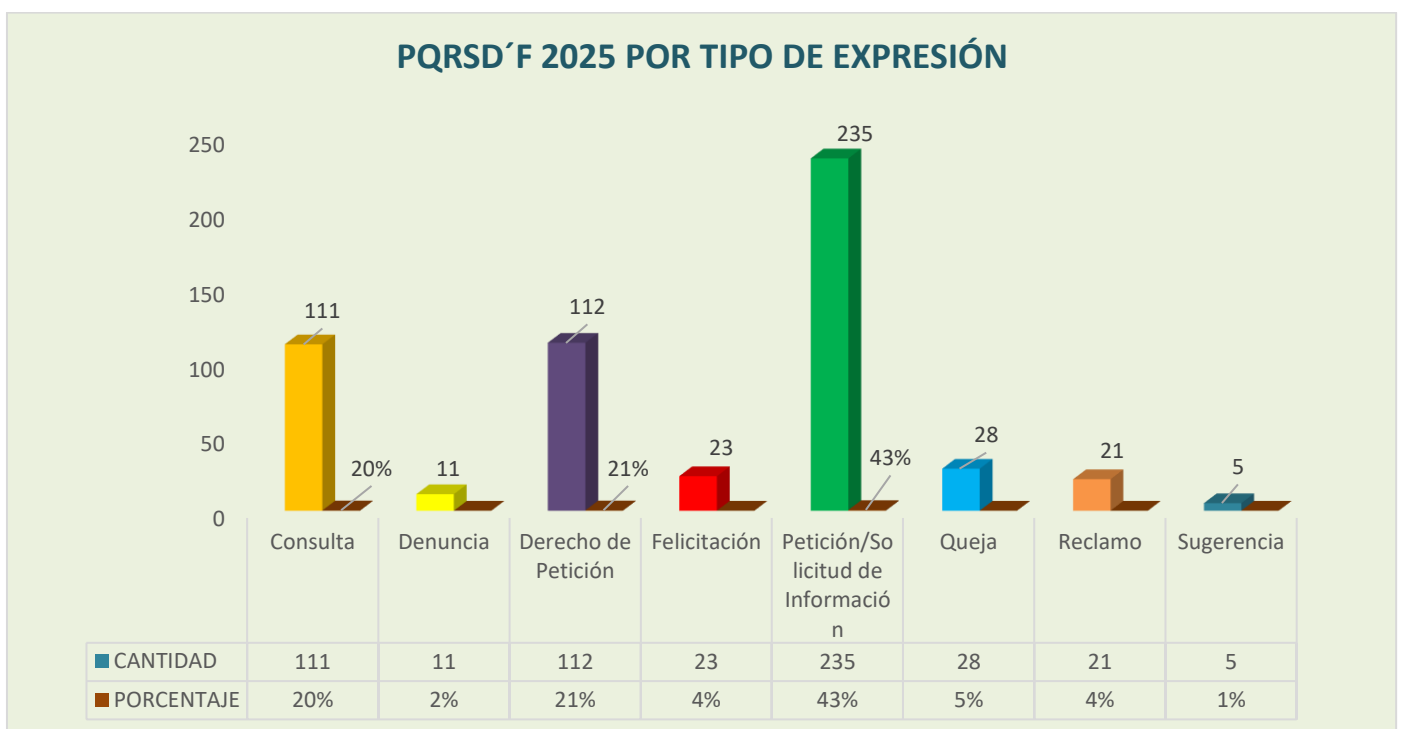
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26


Lo anterior significa que la Universidad de Nariño asumió el tratamiento de las PQRSDF como parte del mejoramiento continuo del servicio educativo y el de todos los procesos y procedimientos que desempeña la institución. De acuerdo al seguimiento periódico realizado en las diferentes unidades académico-administrativas se evidenció que las 586 expresiones de durante el año 2025, fueron comprendidas así: ciento once (111) consultas, once (11) denuncias, ciento doce (112) derechos de petición, veintitres (23) felicitaciones, doscientas treinta y cinco (235) peticiones o solicitudes de información, veintiocho (28) quejas, veintiun (21) reclamos y cinco (5) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN DE ENERO – DICIEMBRE 2025

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF AÑO 2024	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	111	20%
Denuncia	11	2%
Derecho de Petición	112	21%
Felicitación	23	4%
Petición/Solicitud de Información	235	43%
Queja	28	5%
Reclamo	21	4%
Sugerencia	5	1%
TOTAL	546	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN DE ENERO – DICIEMBRE 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 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

INFORMACION POR TIPOS DE REQUERIMIENTOS

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

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

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

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


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

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

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

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

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

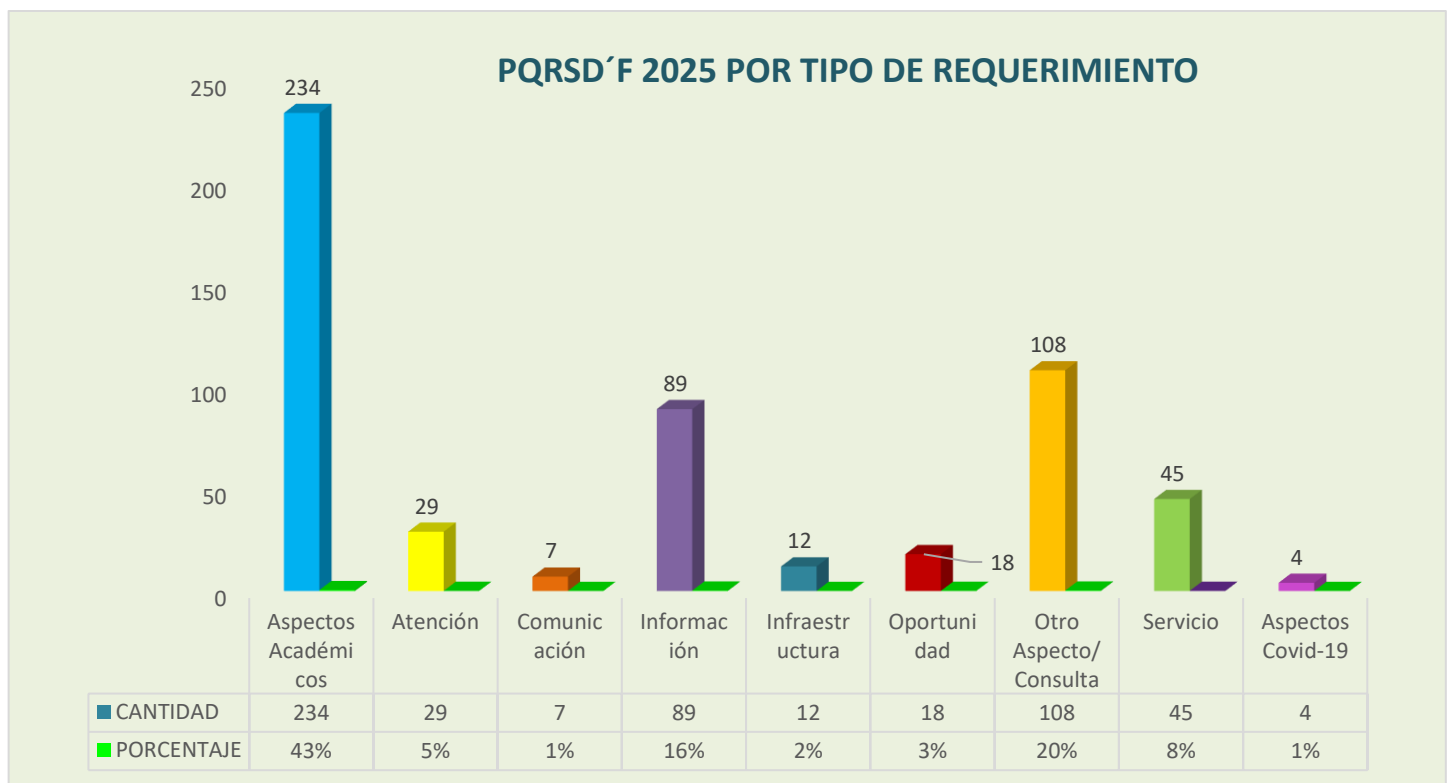
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26


CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA N° 2 CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A DICIEMBRE 2025

ASPECTO PQRSDF ENERO A DICIEMBRE 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Académicos	234	43%
Atención	29	5%
Comunicación	7	1%
Información	89	16%
Infraestructura	12	2%
Oportunidad	18	3%
Otro Aspecto/Consulta	108	20%
Servicio	45	8%
Aspectos Covid-19	4	1%
TOTAL AÑO 2025	546	99%

GRÁFICA N° 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A DICIEMBRE AÑO 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: 6 de 19
		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 de *aspectos académicos* sobre fecha de inscripciones, trámites internos e información en general con un 43%, seguido de *otros aspectos de consulta* el 20%, *en información* el 16%, *servicio* el 8%, *atención* el 5%, oportunidad el 3%, finalmente se halla infraestructura con un 2%, Aspectos relacionados con COVID – 19 presenta el 1% y así mismo, en *comunicación* 1%. (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

Responsable	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
ARCHIVO HISTORICO	1	25%	3	75%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,73%
ASAMBLEA UNIVERSITARIA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
ASESORÍA DE DESARROLLO ACADÉMICO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	0,18%
CENTRO DE COMUNICACIONES	0	0%	2	40%	0	0%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	5	0,92%
CENTRO DE IDIOMAS	7	63,6%	3	27,3%	1	9,1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	11	2,01%
CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	17	94,4%	1	5,6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	3,3%
COMITE DE MATRICULAS	4	26,7%	8	53,3%	2	13,3%	0	0%	1	6,7%	0	0%	0	0%	0	0%	15	2,75%
CONSEJO ACADÉMICO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
CONSULTORIOS JURÍDICOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
CONTABILIDAD	1	20%	4	80%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0,92%
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	3	37,5%	3	37,5%	1	12,5%	1	12,5%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	1,47%
DEPARTAMENTO DE ARQUITECTURA	0	0%	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DEPARTAMENTO DE BIOLOGÍA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE CONTRATACIÓN	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA	2	66,7%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
DEPARTAMENTO DE ELECTRÓNICA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS PEDAGÓGICOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES Y FILOSOFÍA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA CIVIL	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DEPARTAMENTO DE LINGÜÍSTICA E IDIOMAS	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DEPARTAMENTO DE MÚSICA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DEPARTAMENTO JURÍDICO	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
DIPLOMADOS FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	27%	7	32%	2	9,0%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	5	23,0%	22	4,03%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE CALIDAD	0	0%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	66,7%	3	0,55%



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F**

Código: SGC-FR-12

Página: 7 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

Responsable	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
DIRECCIÓN DE INSTRUCCIÓN DISCIPLINARIA	2	28,6%	0	0%	0	0%	1	14,3%	0	0%	1	14,3%	3	42,9%	0	0%	7	1,28%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO	2	28,6%	3	42,9%	0	0%	1	14,3%	0	0%	1	14,3%	0	0%	0	0%	7	1,28%
DIVISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN, ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	0,18%
ESPECIALIZACIÓN EN ESTRUCTURAS	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
EXTENSIÓN TUMACO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	0,18%
EXTENSIÓN TÚQUERRES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
FACULTAD DE ARTES	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRÍCOLAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
FACULTAD DE DERECHO	3	60%	1	20%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0,92%
FACULTAD DE EDUCACIÓN	0	0%	4	66,7%	2	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,1%
FACULTAD DE INGENIERÍA	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
FACULTAD DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
FONDO DE CONSTRUCCIONES	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,73%
FONDO DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	1	33,3%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
FORMACIÓN HUMANÍSTICA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
POR DEFINIR	0	0%	14	77,8%	4	22,2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	3,3%
GRANJAS	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	33,3%	1	33,3%	3	0,55%
LICEO DE BACHILLERATO	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN VIRTUAL	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,73%
MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN SOCIAL	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	32	18,6%	72	41,9%	49	28,5%	5	2,9%	12	7%	0	0%	0	0%	2	1,2%	172	31,5%
OFICINA DE TIC PARA LA EDUCACIÓN	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
POSTGRADOS CEILAT	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
POSTGRADOS FACEA	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE ARQUITECTURA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE BIOLOGÍA	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE CENTRO DE IDIOMAS	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE DERECHO	1	33,3%	1	33,3%	0	0%	0	0%	1	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE DISEÑO INDUSTRIAL PASTO	0	0%	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F**

Código: SGC-FR-12

Página: 8 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

Responsable	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
PROGRAMA DE INGENIERIA AGRONOMICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	0,18%
PROGRAMA DE INGENIERIA CIVIL	2	50%	0	0%	1	25%	1	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,73%
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	1	16,7%	3	50%	2	33,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,1%
PROGRAMA DE INGENIERIA ELECTRONICA	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACION PREESCOLAR Y BASICA PRIMARIA : INGLES	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN ESPAÑOL E INGLES	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN FILOSOFIA Y LETRAS	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN MUSICA	4	36,4%	4	36,4%	0	0%	1	9,1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	18,2%	11	2,01%
PROGRAMA DE LINGÜISTICA E IDIOMAS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE MEDICINA	0	0%	1	50%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE MEDICINA VETERINARIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	1	0,18%
PROGRAMA DE PSICOLOGIA	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
PROGRAMA DE QUIMICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	1	0,18%
RECTORÍA	3	33,3%	1	11,1%	0	0%	1	11,1%	0	0%	0	0%	2	22,2%	2	22,2%	9	1,65%
RELACIONES INTERNACIONALES	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
SECCIÓN DE ALMACÉN E INVENTARIOS	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
SECCIÓN DE BIBLIOTECA	1	25%	1	25%	2	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0,73%
SECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES	1	11,1%	4	44,4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	44,4%	0	0%	9	1,65%
SECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0,55%
SECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	20%	7	46,7%	3	20%	2	13,3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	2,75%
SECCIÓN DE TALENTO HUMANO	17	58,6%	6	20,7%	4	13,8%	1	3,4%	0	0%	0	0%	1	3,4%	0	0%	29	5,31%
SECCIÓN DE TESORERÍA	0	0%	1	20%	1	20%	1	20%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%	5	0,92%
SECRETARIA GENERAL	1	3,4%	19	65,5%	6	20,7%	1	3,4%	2	6,9%	0	0%	0	0%	0	0%	29	5,31%
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
UNIDAD DE GESTION Y SOPORTE A PROYECTOS DE INVESTIGACION	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
UNIVERSIDAD VIRTUAL	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	0	0%	4	66,7%	1	16,7%	0	0%	1	16,7%	0	0%	0	0%	0	0%	6	1,1%
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0,37%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN E INTERACCIÓN SOCIAL	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,18%
TOTAL																	546	100%


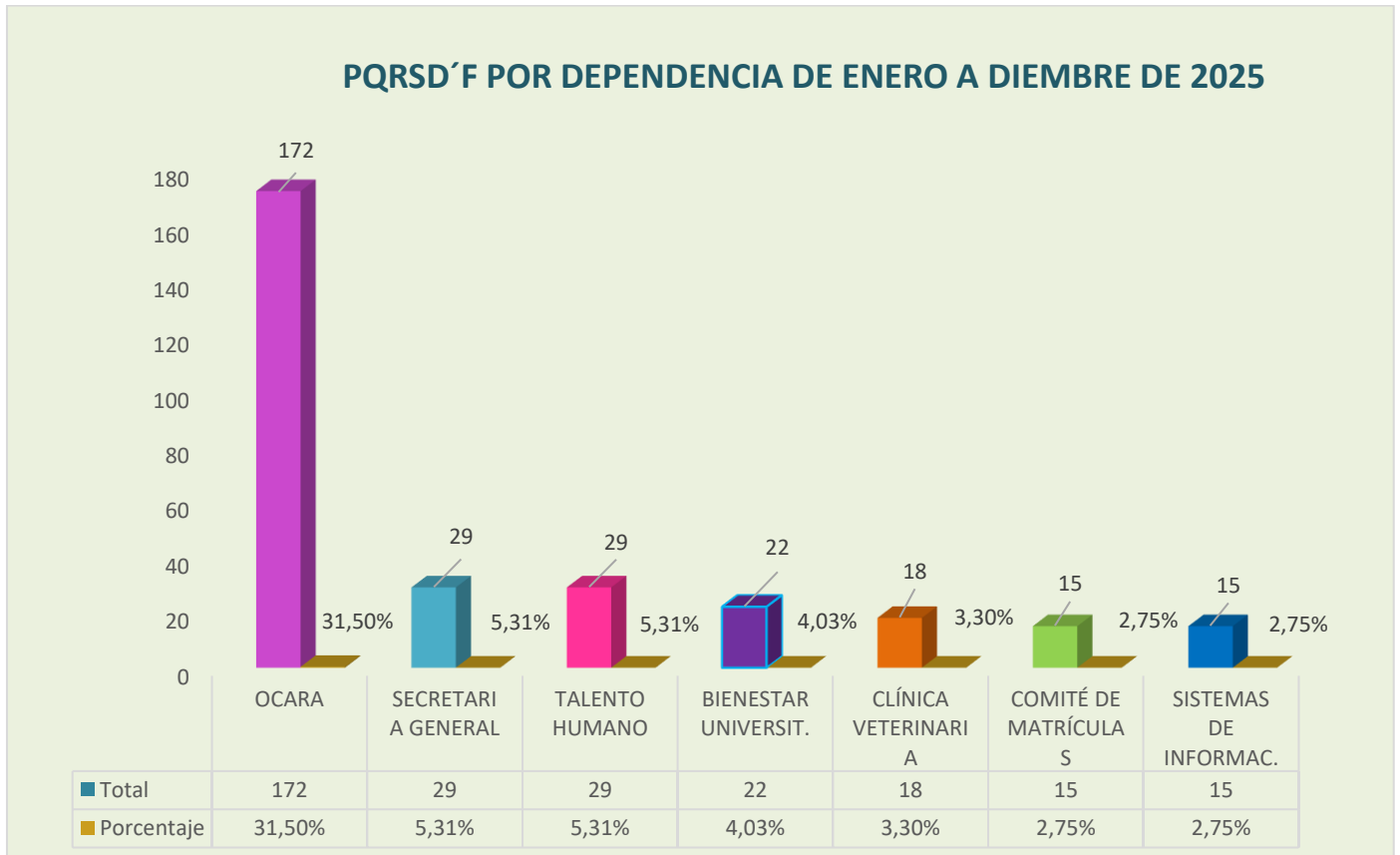

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 9 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

TABLA Nº 3 PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025

RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	32	19%	72	42%	49	28%	5	3%	12	7%	0	0%	0	0%	2	1%	172	31,50%
SECRETARIA GENERAL	1	3%	19	66%	6	21%	1	3%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	29	5,31%
TALENTO HUMANO	17	59%	6	21%	4	14%	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	29	5,31%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	6	27%	7	32%	2	9%	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	5	23%	22	4,03%
CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	17	94%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	18	3,30%
COMITÉ DE MATRÍCULAS	4	27%	8	53%	2	13%	0	0%	1	7%	0	0%	0	0%	0	0%	15	2,75%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	3	20%	7	47%	3	20%	2	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	15	2,75%
																	300	54,95%

GRÁFICA Nº. 4 PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025



 <p>Universidad de Nariño</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F</p>	Código: SGC-FR-12
		Página: 10 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26


Para este análisis se han tomado 7 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF; el 54,95% 300 del total de las 546 registradas y radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a diciembre de 2025.

Se puede observar en la tabla No. 3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRSF, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 31,50%, que corresponde a 172 solicitudes, dentro de las cuales se recibieron 72 peticiones/solicitud de información, 32 derechos de petición, 49 consultas, 5 quejas, 12 reclamos y 2 felicitaciones; de tipo académico, referentes a la oferta académica, información sobre los programas, calendarios académicos, admisiones, procesos de inscripciones, solicitudes de cupos, inquietudes relacionadas con los procesos de ingreso como listados de admitidos, métodos de selección, requieren información referente a cupos especiales, matrícula cero, cambios de programa, subsanación de requisitos, asuntos de dificultades presentadas durante el uso y manejo de la plataforma Sapiens; en tanto que para los semestres posteriores se presentaron solicitudes de certificaciones de estudios y de notas, traslados de programa, cambio, habilitación y cancelación de asignaturas, peticiones para la cancelación y aplazamiento de semestre, procesos extemporáneos, otros acerca de los trámites y programación de graduación, entrega de títulos por ventanilla y ceremonia de grado. Se resalta que se obtuvieron 2 felicitaciones con motivo de la respuesta eficaz a las solicitudes y la participación en eventos a fin a sus actividades.

En segundo lugar se ubica Secretaria General, con una participación del 5,31% 29 radicaciones, las que incluyen 19 peticiones, 1 derecho de petición, 6 consulta, 1 queja, 2 reclamos, las cuales corresponden a solicitudes de verificación y validación de títulos Universitarios, motivadas por razones laborales, consultas y peticiones relacionadas con el grado y la ceremonia de graduación.

Se observa, que La Sección de Talento Humano participa dentro de la tabla con el 5,31% un total de 29 registros, que se distribuyen en 6 peticiones/solicitud de información, 17 Derechos de petición, 4 consultas, 1 queja y 1 denuncia; principalmente solicitudes de información de carácter administrativo, en relación a funcionarios activos vinculados y retirados de la Universidad de Nariño, procesos internos de vinculación población con discapacidad. Peticiones de copias de documentos hoja de vida, contratos, solicitudes de liquidación contrato, descuentos por libranza, certificaciones laborales y verificación de las mismas por parte de la entidad contratante, copia de planillas de aportes a seguridad social en salud, peticiones de sustitución pensional y soportes de pago cuotas partes pensionales, certificaciones tiempos laborados – CETIL.

Continuando con el orden de la tabla, tenemos con 22 solicitudes a Bienestar Universitario, con una participación del 4,03%, representado en 7 peticiones/solicitud de información, 6 derechos de petición, 2 consultas, 1 queja, 1 reclamo y 5 felicitaciones; relacionados a solicitud de información, renovación o subsanación, para acceder a los beneficios en subsidios, becas de alimentación, auxilios económicos, igualmente temas en los procesos de monitorias y pagos de los mismos, trámites administrativos del convenio de ICETEX, proceso de obtención del carnet estudiantil y comunidad Universitaria, aprobación y acompañamiento visita de instituciones educativas al Campus Universitario Udenar. Se resalta que Bienestar Universitario obtuvo en este año, 3 felicitaciones las cuales refieren al

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 11 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

apoyo de monitores, talleres de integración clima organizacional y logística eventos para la comunidad Universitaria.

En quinto lugar se ubica la Clínica Veterinaria, que obtuvo 3,30% 18 registros, definidas en 17 peticiones/solicitud de información y 1 consulta, afines a solicitudes de horarios de atención, citas, consultas y procedimientos médicos veterinarios de mascotas.

Luego encontramos en la tabla, al Comité de matrículas, que representa el 2,75%, registrando un total de 15 solicitudes, distribuidas en 8 peticiones/solicitud de información, 4 derechos de petición, 2 consultas y 1 reclamo; relativas con la cobertura del beneficio de matrícula cero y proceso para acceder a la misma; peticiones para generación del recibo y verificación información de matrícula financiera.

Finalmente, con 15 solicitudes se ubica en el quinto lugar dentro de la tabla Sistemas de Información, con una participación del 2,75%, representado en 7 peticiones/solicitud de información, 3 derechos de petición, 3 consultas y 2 quejas, solicitudes referentes a temas de restablecimiento de contraseñas para el ingreso a la plataforma SAPIENS, dificultades con relación al correo institucional y situaciones en el correcto funcionamiento de la plataforma SAPIENS para ingreso o cargue de documentos principalmente con motivos académicos.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este año 2025, se concluye que las demás dependencias no superan las 15 PQRSDF el 2,75% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE, AÑO A AÑO 2015-2025

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

COMPARATIVO MES A MES	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	26	539
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64	39	26	543
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
SEPTIEMBRE	19	28	76	47	89	108	61	66	50	34	53	631
OCTUBRE	27	33	54	95	60	85	71	58	44	62	46	635
NOVIEMBRE	18	45	90	50	55	56	74	68	60	40	66	622
DICIEMBRE	8	37	93	32	24	48	65	48	32	44	28	459
TOTAL	218	344	695	742	909	808	824	767	571	586	546	7010



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF**

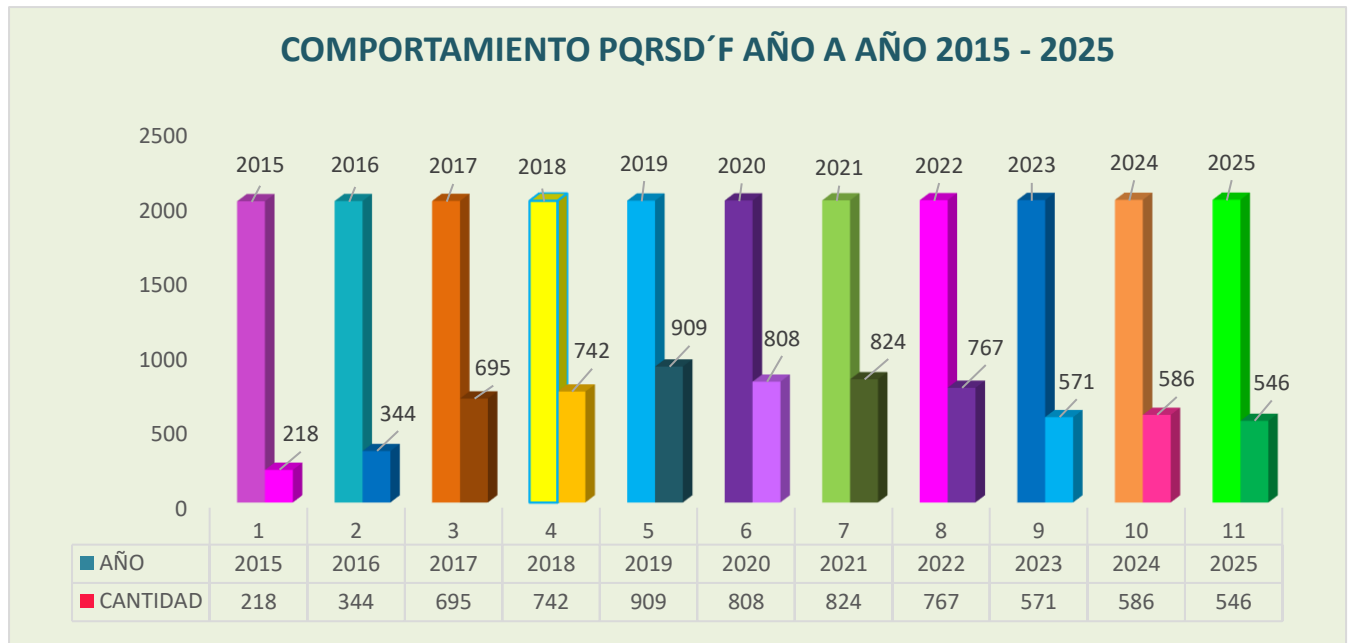
Código: SGC-FR-12

Página: 12 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26


**GRÁFICA N° 4 CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES
DESDE ENERO A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2025**



En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes durante el año 2025, fueron 546, detallando que en referencia a los años inmediatamente anteriores, se obtuvo una leve disminución, es así como en el año 2024 se obtuvieron 586 PQRSDF. En este año se logra exitosamente la nivelación de los semestres académicos.

Igualmente, analizando el total por mes desde el año 2015 al 2025 (tabla No.4) los meses de mayo y agosto, totalizaron la mayor cantidad de registros en el sistema de Atención al Ciudadano Udenar, con 732 y 671 solicitudes respectivamente, los motivos principales de consulta durante estos meses son: Oferta académica, proceso de inscripciones y admisiones semestre académicos A y B, en referencia a las inquietudes que se originan por parte del usuario 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, económicos, alimentación y otros del área de Bienestar Universitario; mientras que la diferencia más visible se anota en el mes de diciembre el cual obtiene una sumatoria de 459 solicitudes únicamente, en razón de finalización del semestre, cierre de actividades académicas y administrativas, receso de vacaciones.

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 695 peticiones, destacándose un incremento en relación con el año 2016 en el cual se registraron 344 solicitudes; siguiendo continua su crecimiento en el año 2018 con 742 peticiones y se observa que la participación más alta de los ciudadanos, se obtiene en el año 2019 con 909 radicaciones, relacionadas primordialmente a aspectos académicos. Con este análisis, podemos afirmar, que 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.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 13 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Continuando, se distinguen los años 2020 y 2021, con 824 y 767 inquietudes y consultas respectivamente. En el año 2020 se presentó la interrupción de las actividades académico - administrativas y la incertidumbre de los usuarios en relación a la emergencia sanitaria COVID 19, hecho que generó una transformación en la atención a la comunidad universitaria y a los usuarios externos, quienes realizaron sus consultas, trámites Académicos y administrativos, por medio de la página Web de la Universidad de Nariño, en la plataforma de sistema de PQRSDF. Así mismo durante este periodo la Universidad, se vió en la obligación de modificar los calendarios académicos, se implementaron las estrategias necesarias para la continuidad en la educación universitaria, adaptándose y restructurándose, con la educación virtual, sin dejar de brindar una preparación académica de calidad.

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

Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa y clara de los procesos académicos y administrativos enfocados en el usuario y comunidad Universitaria; ampliando su conocimiento sobre la Universidad de Nariño, mejorando notablemente la atención y dando cumplimiento a la ley del **“Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA”**

COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2025

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2025

PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	36	7%
FEBRERO	50	9%
MARZO	26	5%
ABRIL	26	5%
MAYO	42	8%
JUNIO	62	11%
JULIO	49	9%
AGOSTO	62	11%
SEPTIEMBRE	53	10%
OCTUBRE	46	8%
NOVIEMBRE	66	12%
DICIEMBRE	28	5%
TOTAL	546	100%



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF**

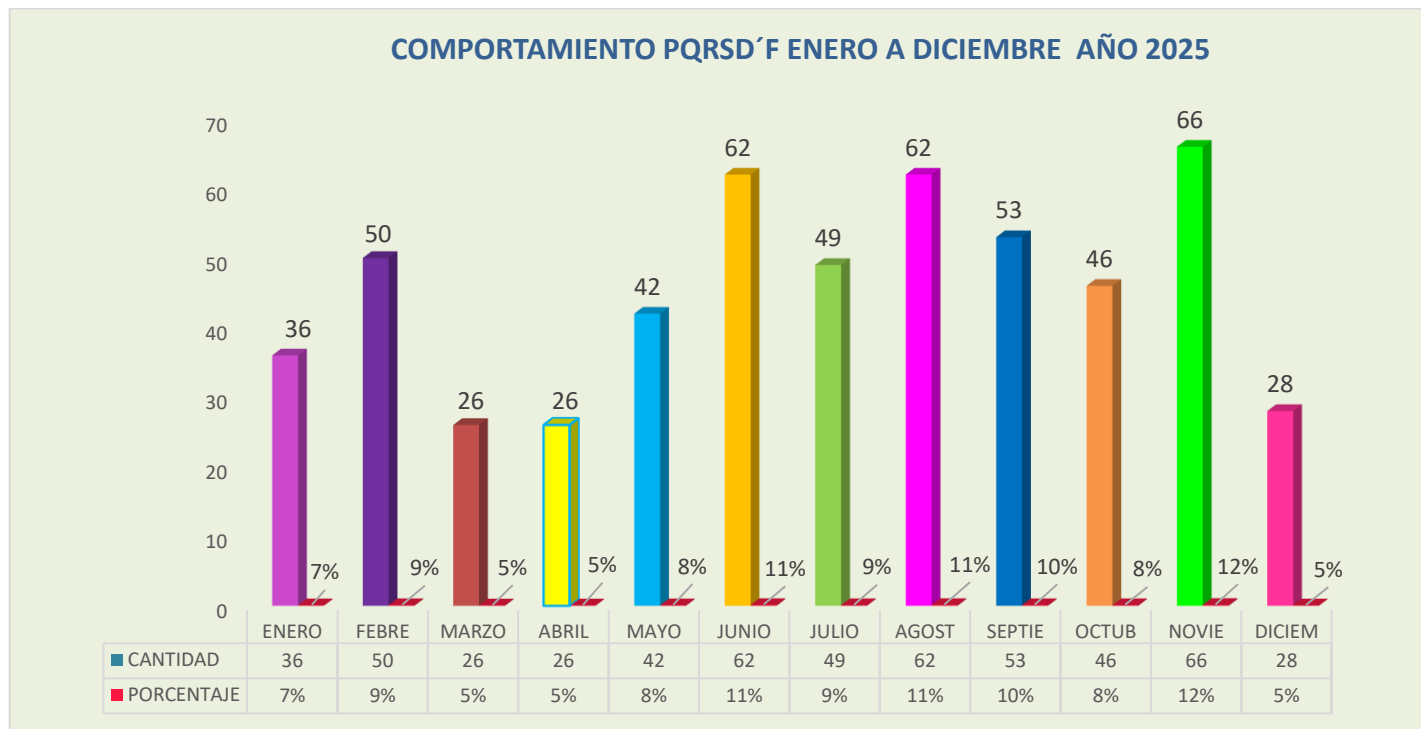
Código: SGC-FR-12

Página: 14 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

GRÁFICA N.º 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2025



Podemos observar en la tabla y gráfica, que los meses de junio, agosto y noviembre, registraron la mayor cantidad de peticiones en el aplicativo de PQRSDF, del 11% 62, 11% 62 y 12% 66 respectivamente, por motivo de consultas para el ingreso a la Universidad de Nariño, oferta académica, proceso de admisiones para el semestre A y B de 2025 en Pasto, Túquerres, Ipiales y Tumaco, así mismo, se reconoce la participación de los meses de febrero, mayo, julio, septiembre, octubre, los cuales obtuvieron 9% 50, 8% 42, 9% 49, 10% 53 y 8% 46, solicitudes respectivamente, consecuente con el inicio y finalización de los semestres, consultas, peticiones y trámites en el desarrollo de los mismos. En tanto que en el área administrativa se presentaron requerimientos de funcionarios vinculados y retirados, al igual que usuarios externos acudiendo a información y otros asuntos referentes a la atención y servicio.

Se ha llevado con la mayor atención el proceso de nivelación del semestre académico, siendo así que este año se logró el objetivo, como podemos visualizar la gráfica que muestra la variación en cada mes, en el los cuales el usuario requiere despejar inquietudes, obtener información, confirmar datos, resolver situaciones y obtener documentos, de forma inmediata y oportuna.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE 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).


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

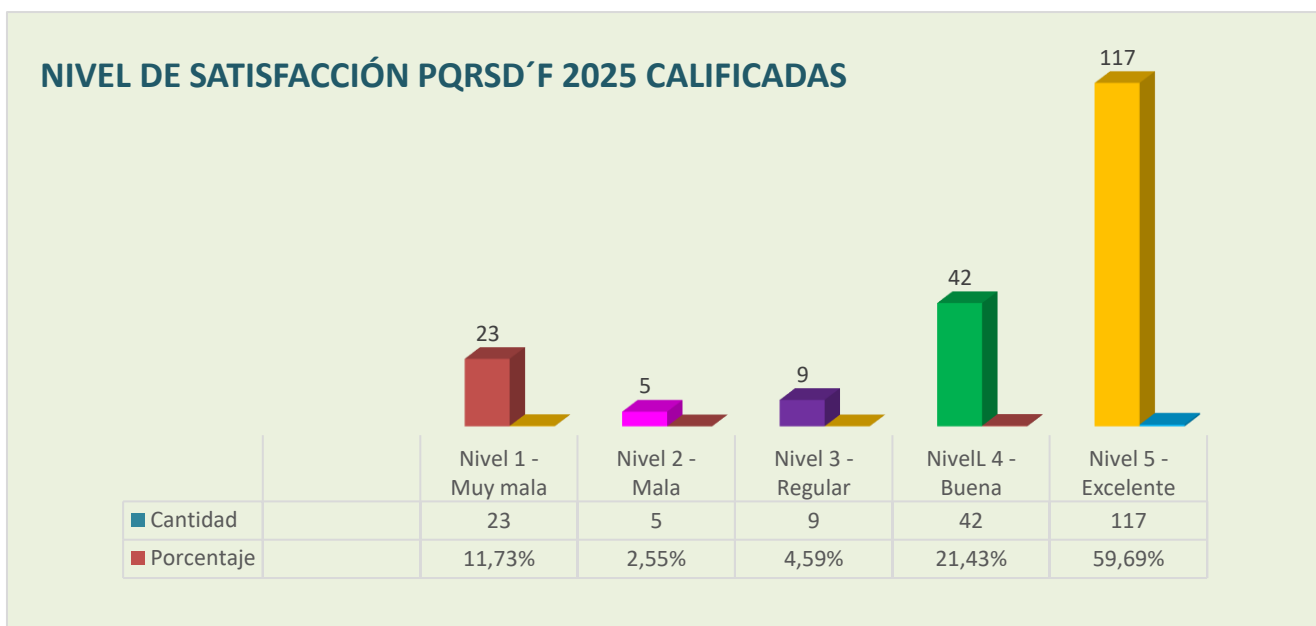
TABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS´F DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2025


Nivel de satisfacción PQRS´F 2025	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	23	4,21%
Nivel 2 - Mala	5	0,92%
Nivel 3 - Regular	9	1,65%
NivelL 4 - Buena	42	7,69%
Nivel 5 - Excelente	117	21,43%
Sin responder	350	64,10%
TOTAL	546	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS´F CALIFICADAS DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2025

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS´F 2025 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	23	11,73%
Nivel 2 - Mala	5	2,55%
Nivel 3 - Regular	9	4,59%
NivelL 4 - Buena	42	21,43%
Nivel 5 - Excelente	117	59,69%
TOTAL	196	100%

RÁFICA Nº. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS´F CALIFICADAS DE ENERO A DICIEMBRE AÑO 2025



 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 16 de 19
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Como podemos visualizar en las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N°. 6; de las 546 PQRSDF registradas, el usuario calificó un total de 196 solicitudes, entre las cuales 117 usuarios manifiestan un nivel de satisfacción 5 Excelente, en las respuestas y tratamiento dado a sus peticiones, representadas por un 59,69%, siendo este muy significativo. En nivel 4 Buena un total de 42 y un 21,43%, 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 obtienen 159 apreciaciones, el 81,12% del 100% de las PQRSDF calificadas, reflejando una participación significativa y muy relevante en el sistema de atención al ciudadano.

En conclusión, se puede afirmar que se ha brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF, teniendo en cuenta que se alcanzaron 159 manifestaciones satisfactorias. Mientras que sólo 23 fueron insatisfactorias, en las cuales el peticionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva, aceptable o solución a sus requerimientos, por motivo que son peticiones que no tienen concordancia con los estatutos y conductos regulares, que tiene la Universidad de Nariño), algunas refieren a solicitudes de cupos por fuera de los reglamentos del proceso de admisión, igualmente a extemporaneidad en los trámites según el calendario académico. En el aspecto administrativo expresan desacuerdo con la respuestas sustentadas en los procedimientos, normatividad y reglamentos, informan que no atendieron sus pretenciones o no brindaron una respuesta de fondo, en otros casos no emiten una justificación.

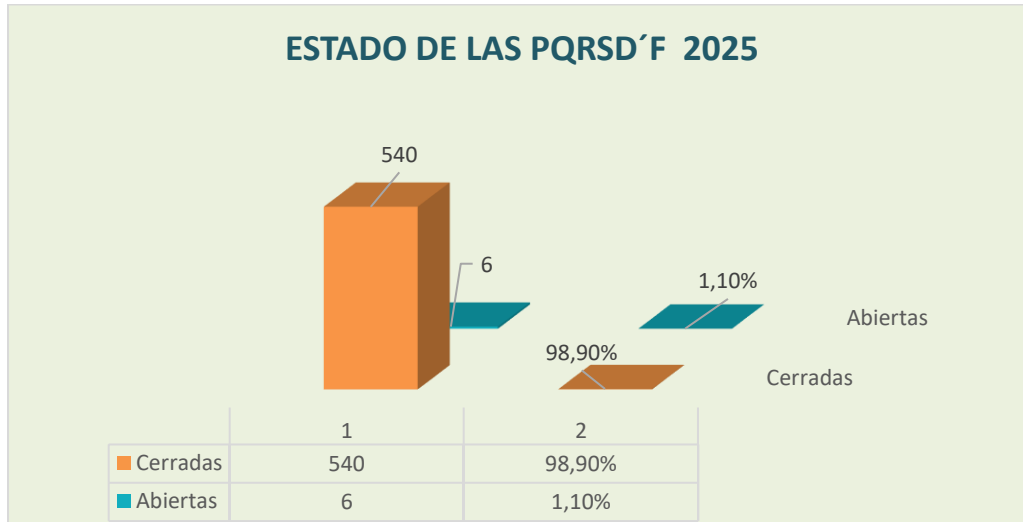
ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025

Del total de las 546 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 540 el 98,90% cerradas y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 1,10% 6 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 de complejidad, demanda tiempo en la gestión para dar respuesta.

TABLA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	540	98,90%
Abiertas	6	1,10%
TOTAL	546	100%

GRÁFICA Nº 7 ESTADO DE AS PQRSDF DE ENERO A DICIEMBRE DE 2025



LINEA GRATUITA AL USUARIO

Para este análisis se presenta a continuación la tabla y gráfica No. 8, que muestran que se recibieron a través de la Línea Gratuita de Atención al Ciudadano 018000957071, durante el año 2025, por parte de los usuarios 36 llamadas; para el mismo periodo durante el año 2024 se atendieron 12 llamadas, realizando un comparativo con el año 2024 podemos observar un incremento de 24 llamadas en el uso de este medio de atención para el año 2025.

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

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
ENERO	30	12	5	0	4
FEBRERO	32	9	1	4	2
MARZO	31	12	3	0	0
ABRIL	2	15	0	0	6
MAYO	30	12	5	0	4
JUNIO	32	9	1	4	2
JULIO	31	12	3	0	0
AGOSTO	2	15	0	0	6
SEPTIEMBRE	30	12	5	0	4
OCTUBRE	32	9	1	4	2
NOVIEMBRE	31	12	3	0	0
DICIEMBRE	2	15	0	0	6
TOTAL	285	144	27	12	36



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

**INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF**

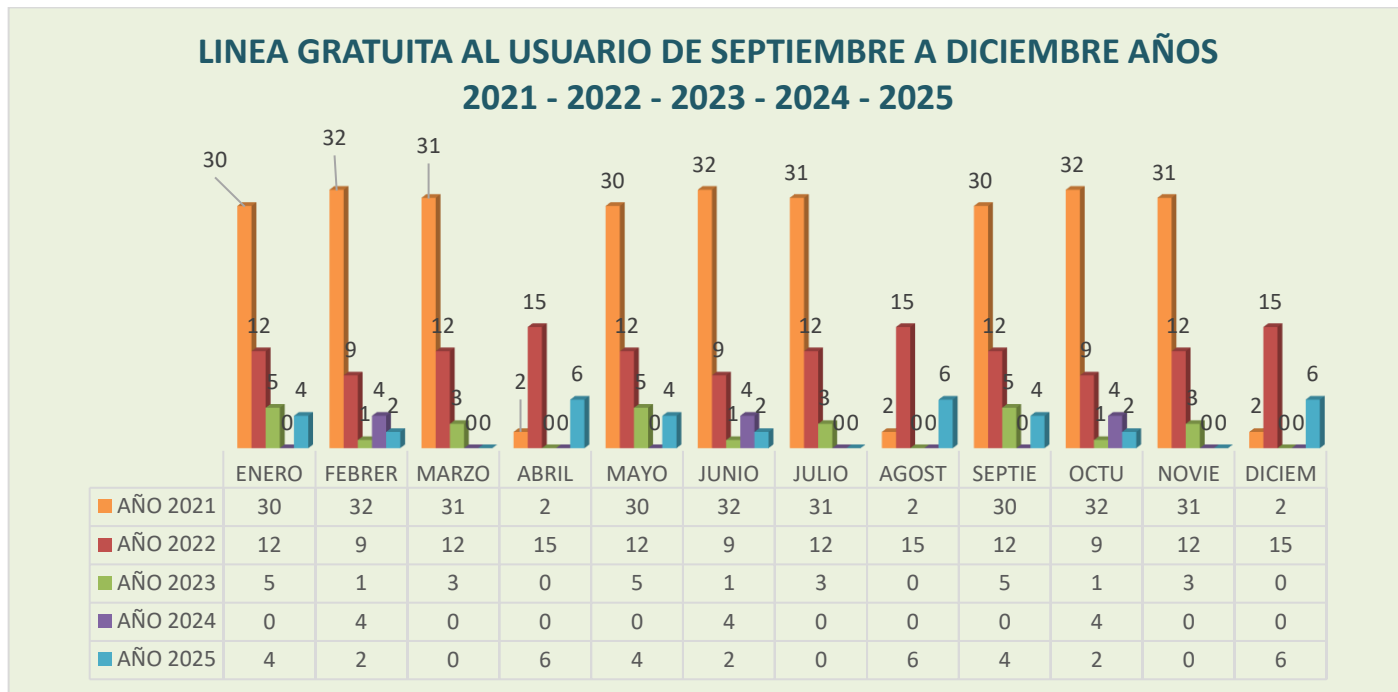
Código: SGC-FR-12

Página: 18 de 19

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26


GRÁFICA N.º. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 Y 2025



En la tabla No. 8, se puede visualizar una disminución en la recepción de llamadas a través de esta línea, en comparación de un año a otro desde el 2021 al 2025, teniendo en cuenta que en el año 2025 se obtuvo una número superior de llamadas que el año inmediatamente anterior (2024), esto en razón a la implementación de los canales de atención y eficaz servicio de transferencia de llamadas desde la línea telefónica de la Universidad (602) 7244309, igualmente al uso y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRSDF, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>) y la atención presencial e inmediata desde cada oficina y dependencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Este año 2025 (semestre A y semestre B) se logró la nivelación académica, proceso que se llevó con mucha atención y cumpliendo los estándares de calidad de la Educación Pública.
- 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.
- 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.
- En este informe se observan que las peticiones de aspecto académico alcanzan el 43%, indicando que como entidad Universitaria, el estamento estudiantil utiliza el sistema de

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

atención al Ciudadano como medio ágil, seguro, eficiente y eficaz a sus inquietudes y peticiones.

- e. En el análisis de este año 2025, se puede afirmar que cada vez las solicitudes se presentan en casos de mayor profundidad en los aspectos administrativos.
- f. El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 2 a 10 días hábiles.
- g. 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.
- h. El mayor número de peticionarios son potenciales estudiantes, madres o padres de familia solicitando información referente a la oferta académica, inscripciones, compra de PIN, procedimiento de admisiones, certificaciones, 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.
- i. 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.
- j. Se resalta que los usuarios han realizado solicitudes de información sobre los procesos Universitarios de algunas dependencias académicas y administrativas, peticiones con intereses particulares en la calidad que ofrece el Alma Mater.
- k. Se puede deducir de acuerdo a este informe que la línea gratuita al usuario 018000957071 se ha destacado como un canal inmediato a las inquietudes del usuario.
- l. Se puede inferir que los usuarios encuentran en el sistema de Gestión de PQRSDF, atención oportuna y eficaz a sus inquietudes y especialmente trámites de las Unidades Académicas Ocara, Comité de matrículas, Secretaria General, Bienestar Universitario, Sistemas de Información, Infraestructura TIC, Centro de Idiomas; en tanto que en el área Administrativa se destaca Talento Humano y ahora en este año Clínica Veterinario con peticiones referentes a atención y servicio de consultas para mascotas.
- m. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRSDF, constituye el insumo para el mejoramiento continuo en los procesos en todas áreas y dependencias de la Universidad de Nariño, como parte fundamental del sistema de calidad.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo		María Angélica Insuasty Cuellar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2025-12-31	2025-12-31	2025-12-31