 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 16
		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 1 de septiembre 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 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 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: Septiembre a Diciembre de 2025

Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (01 de septiembre de 2025 al 31 de diciembre de 2025) se presentaron un total de 193 solicitudes, mientras que en el año 2024 se presentó para este mismo periodo un total de 180.

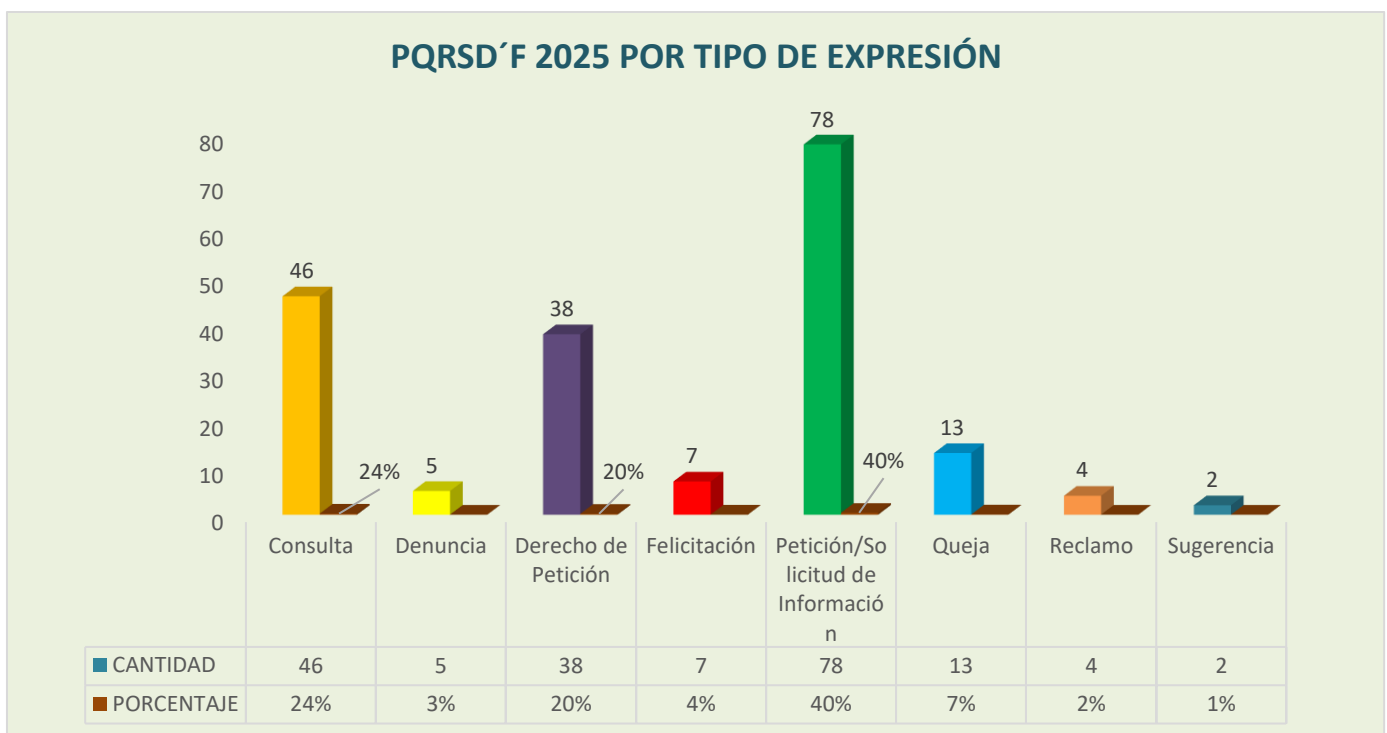
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 3 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26


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 193 expresiones del periodo entre septiembre y diciembre de 2025, fueron comprendidas así: cuarenta y seis (46) consultas, cinco (5) denuncias, treinta y ocho (38) derechos de petición, siete (07) felicitaciones, setenta y ocho (78) peticiones o solicitudes de información, trece (13) quejas, cuatro (04) reclamos y dos (2) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA Nº 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2025

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	46	24%
Denuncia	5	3%
Derecho de Petición	38	20%
Felicitación	7	4%
Petición/Solicitud de Información	78	40%
Queja	13	7%
Reclamo	4	2%
Sugerencia	2	1%
TOTAL	193	100%

GRÁFICA Nº. 1 TIPO DE EXPRESIÓN SEPTIEMBRE - 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 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 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.

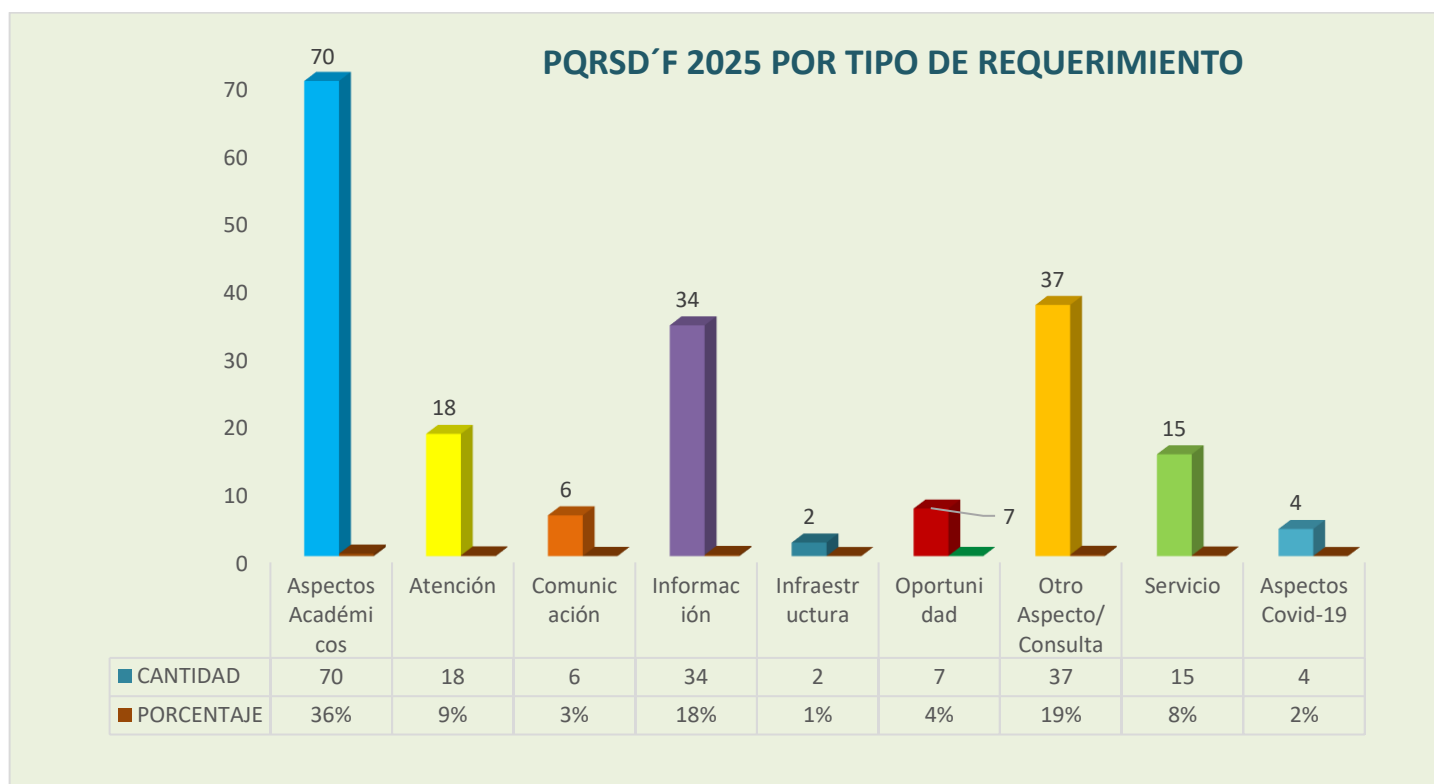
 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 5 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS


**TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL
 TIPO DE REQUERIMIENTO DE SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2025**

ASPECTO PQRSDF SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Académicos	70	36%
Atención	18	9%
Comunicación	6	3%
Información	34	18%
Infraestructura	2	1%
Oportunidad	7	4%
Otro Aspecto/Consulta	37	19%
Servicio	15	8%
Aspectos Covid-19	4	2%
TOTAL	193	98%

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2025



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, certificados de estudios, apoyos económicos y solicitud de información y

 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 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

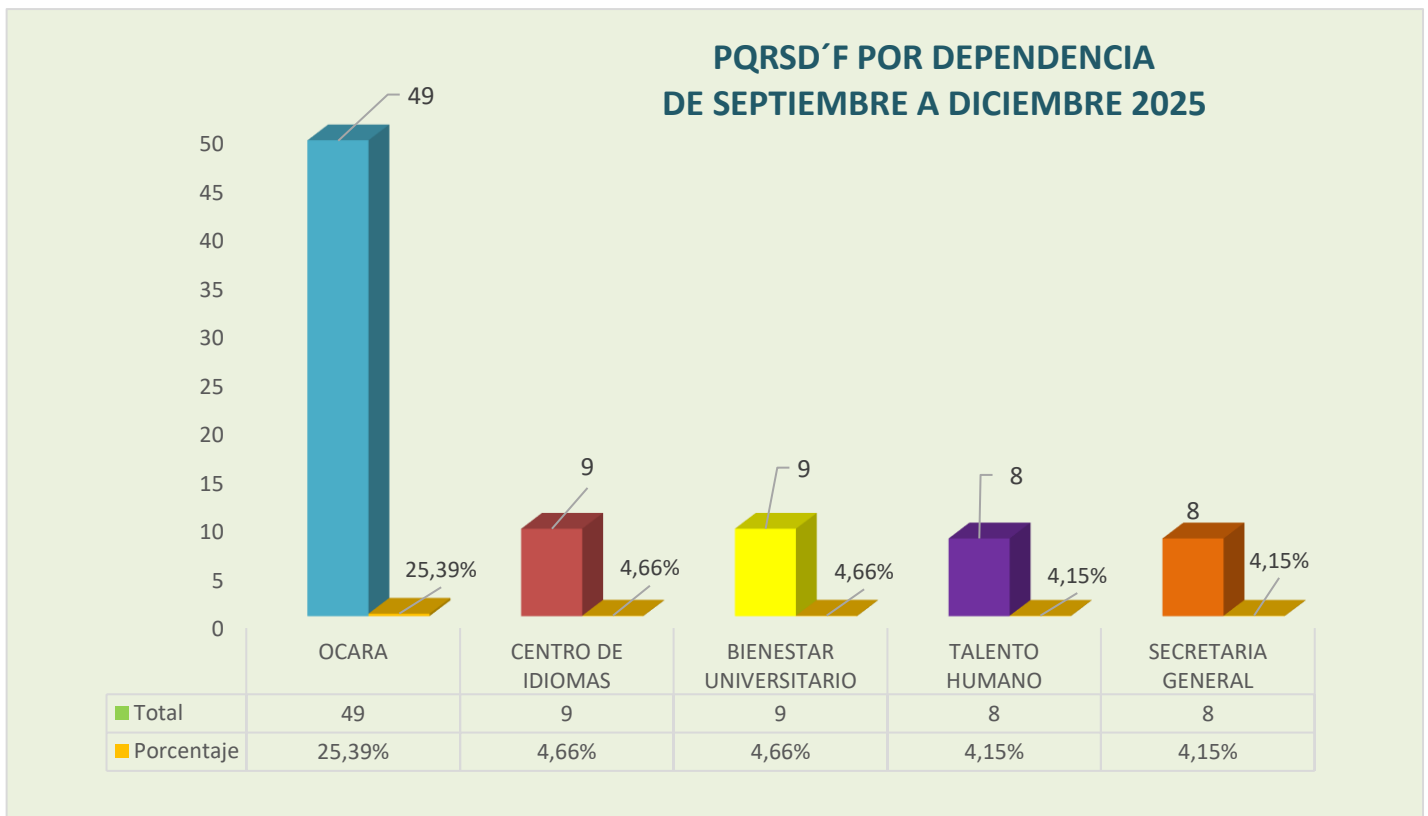
consulta de aspectos administrativos del área de Talento Humano, distribuidos así: *el 36% en aspectos académicos, otros aspectos de consulta 19%, información el 18%, atención 9%, servicio el 8%, en tanto que en oportunidad se registró el 4%, Comunicación 3%, aspectos relacionados Covid – 19 el 2% y 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 PQRS´F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2025

RESPONSABLE	TOTAL 3ER. CUATRIMESTRE																193	
	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	5	10%	21	43%	18	37%	2	4%	3	6%	0	0%	0	0%	0	0%	49	25,39%
CENTRO DE IDIOMAS	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	4,66%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0%	4	44%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	33%	9	4,66%
TALENTO HUMANO	4	50%	2	25%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	4,15%
SECRETARIA GENERAL	0	0%	3	38%	4	50%	1	13%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	8	4,15%
83																	43,01%	

GRÁFICA Nº. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRS´F DE MAYO A AGOSTO 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: 7 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

Para este análisis se han tomado 5 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRSDF el 43,01% 83 solicitudes, del total de las 193 radicadas por los petitionarios, entre el periodo de septiembre a diciembre de 2025.

Se puede observar en la tabla No. 3 y gráfica 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 25,39%, que corresponde a 49 solicitudes de un total de 140 registradas, porcentaje del cual hacen parte 21 peticiones/solicitud de información, 18 consultas, 5 derechos de petición, 3 reclamos y 2 quejas; de tipo académico, solicitudes de constancias de estudios, actas de grado, proceso de inscripción al semestre A de 2026, oferta académica, ponderados, diligenciamiento de formulario, corrección de PIN, cupos especiales, subsanación de documentos, inquietudes sobre los listados de admitidos, matrículas, homologaciones, inquietudes sobre el proceso de admisión y listado de admitidos; solicitudes para realizar procesos extemporáneos, otras solicitudes de información relativas a trámites para egresados, traslados de programa o de universidad.


En segundo lugar encontramos al Centro de Idiomas, con 9 solicitudes el 4,66% de participación, registrando 7 derechos de petición y 2 peticiones/solicitud de información, correspondientes a expedir certificados de los cursos de idiomas, al igual que solicitudes de certificados de eficiencia, verificación y validación de los mismos.

Continuamos con Bienestar Universitario, que para este cuarto trimestre registró un total de 9 solicitudes el 4,66%, distribuidas en 4 peticiones/solicitud de información, 2 consultas y 3 felicitaciones; referentes a solicitudes de información, renovación o subsanación, para acceder a los beneficios en subsidios de arrendamiento, peticiones relacionadas con los procesos de monitorias y pagos de los mismos, aprobación y acompañamiento visita de instituciones educativas al Campus Universitario Udenar. Se resalta que Bienestar Universitario obtuvo en este cuarto trimestre, 3 felicitaciones las cuales refieren al apoyo de monitores, talleres de integración clima organizacional y logística evento para funcionarios.

En la cuarta posición de la Tabla No. 3, se ubica La Sección de Talento Humano que participa dentro de la tabla con el 4,15% un total de 8 solicitudes, así: 4 Derechos de petición, 2 peticiones/solicitud de información y 2 consultas; de carácter administrativo como: peticiones de sustitución pensional y soportes de pago cuotas partes pensionales, solicitudes liquidación contrato, descuentos por libranza y procesos de vinculación población con discapacidad.

Finalmente tenemos a la Secretaria General, con 8 requerimientos el 4,15% de participación, registrando 3 peticiones/solicitud de información, 4 consultas y 1 queja, las cuales refieren a solicitud de título profesional, verificación y validación de titulación de pregrado motivadas por razones laborales.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este cuatrimestre, se concluye que las demás dependencias se ubican por debajo de las 8 PQRSDF el 4,15% 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 PQRS´F	Código: SGC-FR-12
		Página: 8 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

RADICACIÓN DE PQRS´F DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, AÑO A AÑO 2015-2025

**TABLA Nº 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRS´F CANTIDAD RECIBIDA POR MES
DESDE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE, AÑOS 2015 A 2025**


COMPARATIVO MES A MES CUATRIMESTRE DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2025	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	TOTAL
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	72	143	313	224	228	297	271	240	186	180	193	2347

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de septiembre a diciembre de 2025 fueron 193, detallan un incremento de 13 peticiones, en relación al mismo periodo del año 2024 en el cual se obtuvieron 180 registros.

Igualmente, analizando el total por mes desde el año 2015 al 2025 (tabla No.4) los meses de septiembre, octubre y noviembre, totalizaron cantidades similares como 631, 635 y 622 respectivamente, mientras que la diferencia más visible se anota en el mes de diciembre el cual obtiene una sumatoria de 459 solicitudes. Los motivos principales de consulta durante este cuatrimestre son: Oferta académica, proceso de inscripciones y admisiones semestre A e inicio del semestre 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.

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 PQRS´F, es relevante señalar que en el año 2017 se presentaron 313 peticiones, destacándose un incremento en relación con el año 2016 en el cual se registraron 143 solicitudes, información obtenida del periodo comprendido entre septiembre a diciembre 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 PRSD´F", el cual les permite a los usuarios registrar sus peticiones para su tratamiento y respuesta oportuna.

En el año 2020 se presentó 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 preparación para una transformación en la atención a la comunidad universitaria y los usuarios externos; es así que, para este año durante el tercer cuatrimestre fueron radicadas un total de 297 peticiones, en su gran mayoría relacionadas a 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.

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

Posteriormente en el año 2021 se registraron un total de 271 peticiones, las cuales comparadas con el año 2020, disminuyeron de septiembre a diciembre, en razón al ajuste y modificación de los calendarios académicos, e inicio de clases del semestre académico 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 240 solicitudes, 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.

Por el contrario, durante en el año 2023, la comunidad Universitaria académica y administrativa se reintegra totalmente a la presencialidad, originando la atención presencial e inmediata en solicitudes de información, peticiones y consultas principalmente de aspectos académicos, durante este trimestre se obtuvieron un total de 186 peticiones por parte de los usuarios del Sistema de Gestión de PQRSDF de la Universidad de Nariño.

Para el año 2024 de septiembre a diciembre, los usuarios registraron un total de 180 PQRSDF, las cuales evidenciaron asuntos relacionados con los procesos de inscripciones y admisiones al semestre académico A de 2025 y finalización del semestre B 2024, al igual que peticiones y consulta en los procesos administrativos.

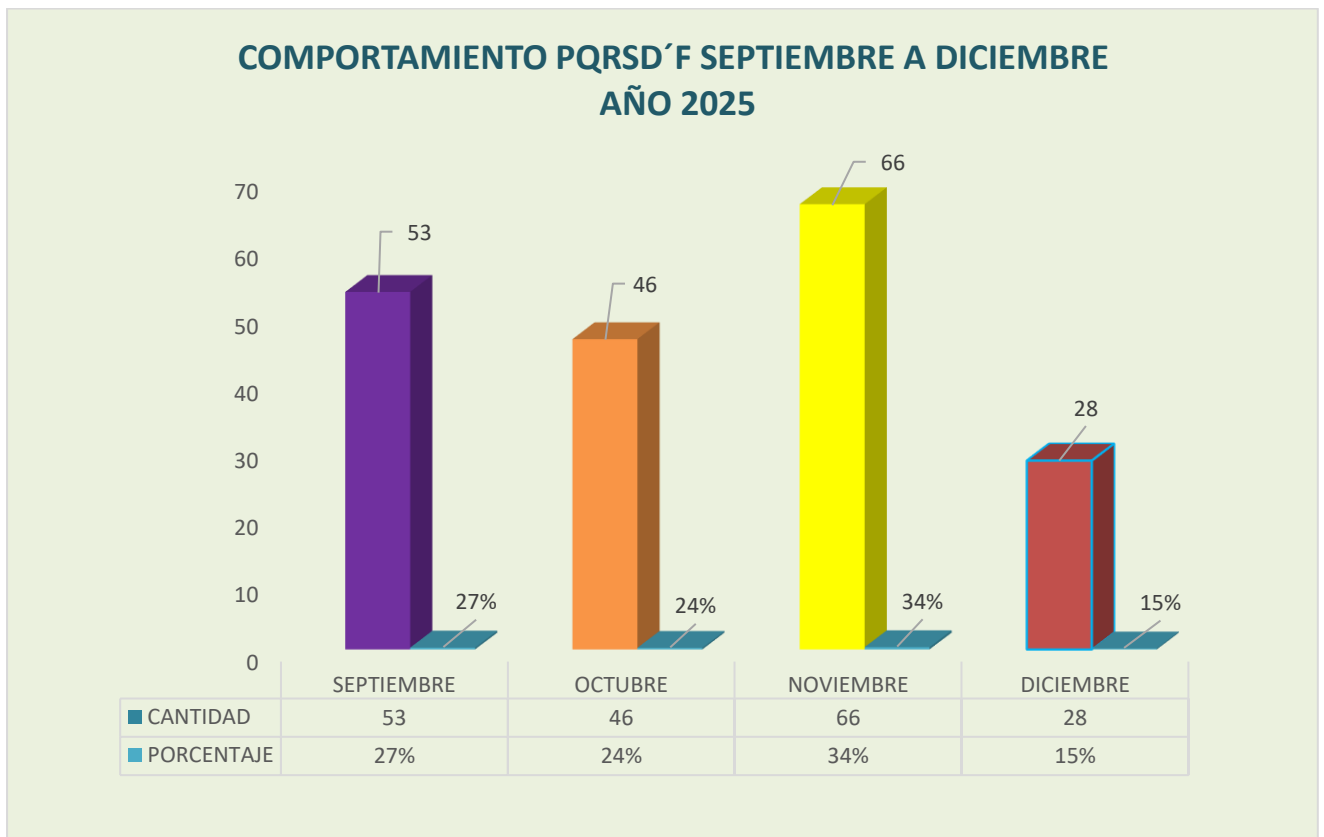
Según el análisis permite expresar que algunos usuarios realizaron sus peticiones directamente a los funcionarios en cada oficina y otros continuaron registrando sus solicitudes por el aplicativo, como herramienta, práctica, sencilla, oportuna y segura de respuesta.

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


PQRSDF MES A MES DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2025	CANTIDAD	PORCENTAJE
SEPTIEMBRE	53	27%
OCTUBRE	46	24%
NOVIEMBRE	66	34%
DICIEMBRE	28	15%
TOTAL	193	100%

**GRÁFICA N.º. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES
DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2025**



Podemos observar en la tabla y gráfica No. 5, que de las 193 solicitudes registradas en el aplicativo de PQRSDF, la mayor participación se obtuvo en el mes de septiembre y noviembre, con un 27% 53 y 34% 66 expresiones respectivamente, que surgen del proceso de inscripción, oferta académica, cupos especiales, admisiones, subsanación de documentos, matrículas e inquietudes en los listados, para el semestre A 2026. Por otra parte en el mes de octubre se recibieron 46 peticiones que corresponden al 24%, que refieren a certificaciones de estudios, homologaciones, información sobre postgrados validación de títulos, recibos financieros ; en tanto, que en el mes de diciembre se presentaron 28 registros un 15% en los cuales las razones refieren trámites relacionados con la finalización del semestre B. Así mismo se encontraron solicitudes de certificados de Inglés y consultas sobre los cursos de Idiomas.

Teniendo en cuenta que el aspecto académico constituye el principal motivo de consulta y peticiones; los usuarios se dirigieron a las áreas de Ocara como la oficina principal en los aspectos académicos, Centro de Idiomas, Bienestar Universitario y Secretaria General; en tanto que por temas administrativos la mayor cantidad de solicitudes se redireccionaron y tramitaron en la oficina de Talento Humano.

 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 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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).

ABLA Nº 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF DE MAYO A AGOSTO DE 2025

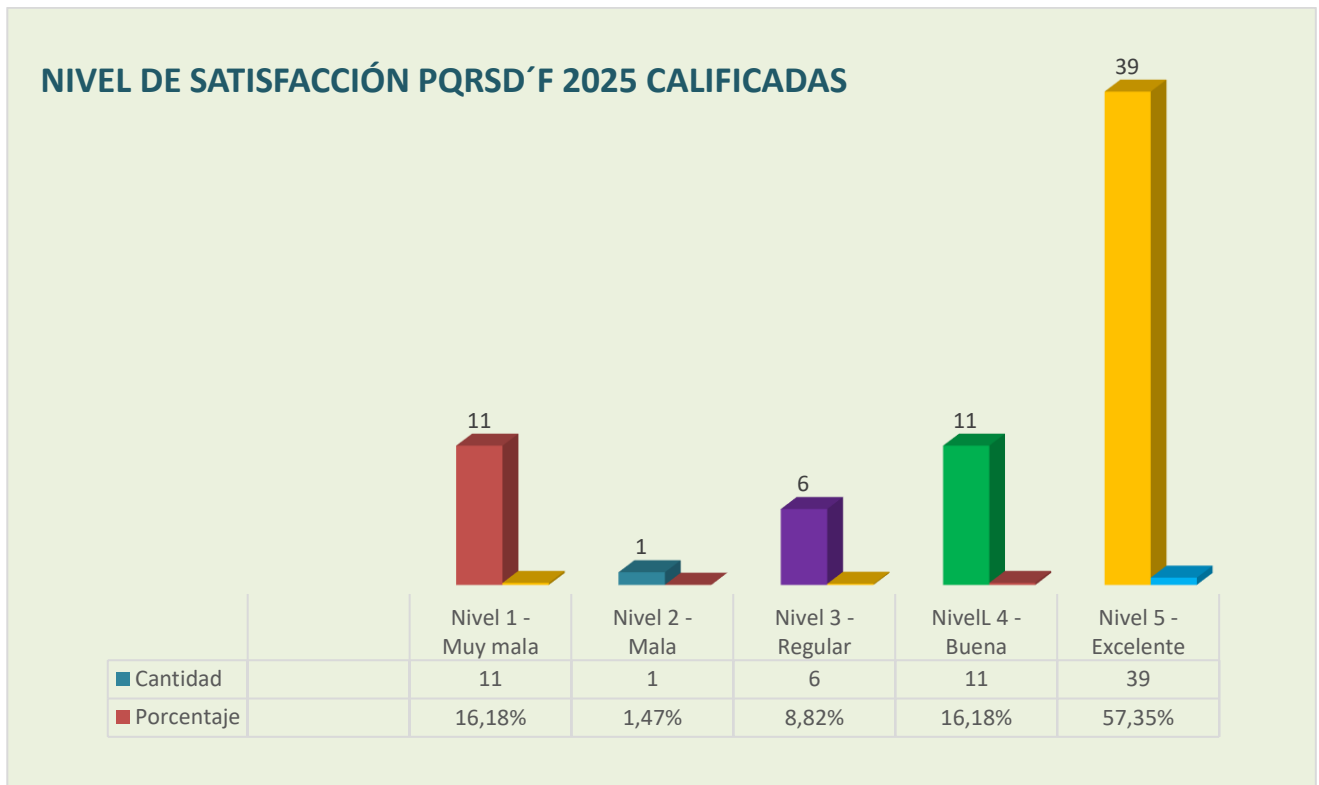
Nivel de satisfacción PQRSDF 2025	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	11	5,70%
Nivel 2 - Mala	1	0,52%
Nivel 3 - Regular	6	3,11%
Nivel 4 - Buena	11	5,70%
Nivel 5 - Excelente	39	20,21%
Sin responder	125	64,77%
TOTAL	193	100,00%

TABLA Nº 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DEL AÑO 2025

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2025 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	11	16,18%
Nivel 2 - Mala	1	1,47%
Nivel 3 - Regular	6	8,82%
Nivel 4 - Buena	11	16,18%
Nivel 5 - Excelente	39	57,35%
TOTAL	68	100%

En las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica Nº. 6; se puede visualizar que de las 193 PQRSDF inscritas, el usuario calificó un total de 68 solicitudes, de las cuales 39 peticionarios manifiestan Excelente tratamiento y respuesta dada a sus requerimientos con un nivel 5 de satisfacción, representadas por un 57,35% y en el nivel 4 Buena se encuentran un total de 11 expresiones con un 16,18%, consideran como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF.


**GRÁFICA N.º. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSD´F CALIFICADAS
DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2025**



Consecuentemente, al sumar el nivel 4 y 5, se obtienen 50 apreciaciones, el 73.53% del 100% de las PQRSD´F calificadas, reflejando una participación significativa y muy relevante en el sistema de atención al ciudadano.

Continuando con el análisis, en el nivel 3 – Regular se obtuvieron 6 valoraciones, en el nivel 1- Muy mala se recibieron 11 evaluaciones, en cuanto al nivel 2 – Mala 1 registro.

En conclusión, se puede afirmar que se ha brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSD´F, teniendo en cuenta que alcanzaron 50 manifestaciones satisfactorias. Mientras que sólo 12 fueron insatisfactorias, en las cuales el petionario 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 pretenciones, en otros casos no emiten una justificación o éstas no corresponden a la respuesta brindada.

 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 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

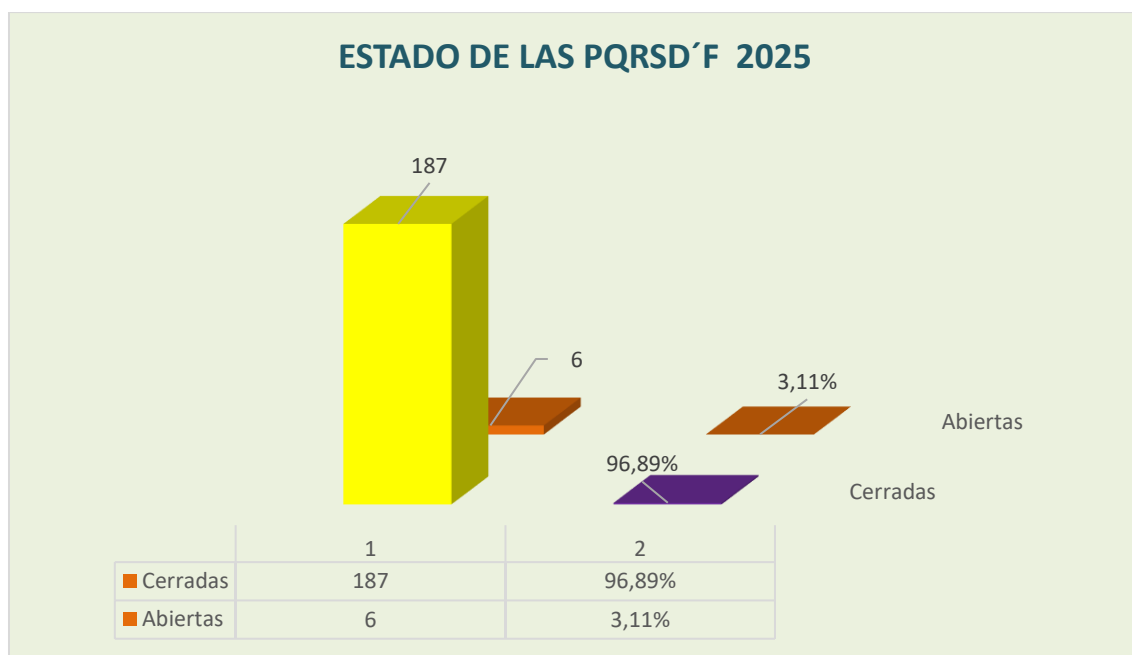
ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2025

Del total de las 215 PQRSDF, se encuentran hasta la fecha 187 cerradas un 96,89% y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale a 3,11% 6 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 SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2025

ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2025	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	187	96,89%
Abiertas	6	3,11%
TOTAL	193	100%

GRÁFICA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 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: 14 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de:2012-01-26

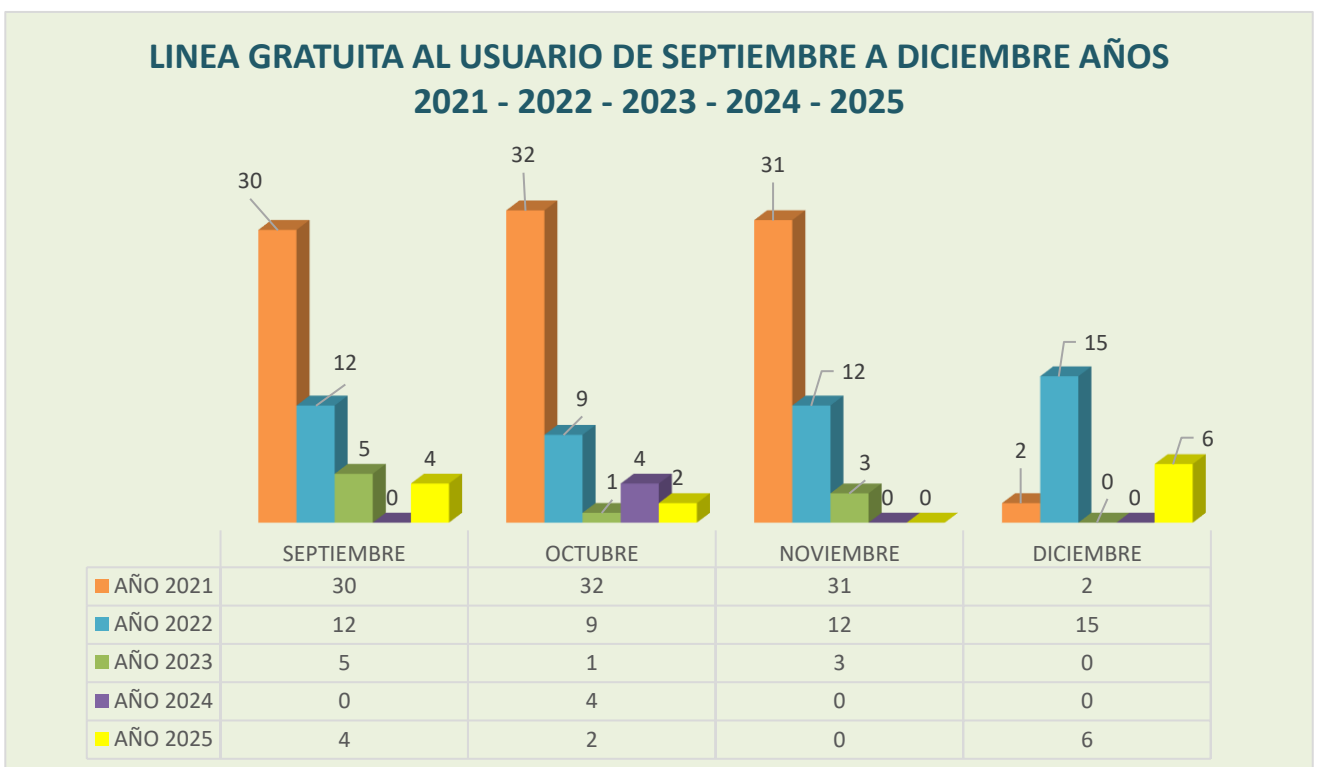
LÍNEA GRATUITA AL USUARIO


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, 12 solicitudes mes a mes desde septiembre a diciembre de 2025; para el mismo periodo durante el año 2024 se atendieron 4 llamadas. realizando un comparativo del año 2025 con el año 2024 podemos afirmar, que se presentó un mayor número de usuarios que utilizaron este canal de atención durante el segundo cuatrimestre del año 2025.

**TABLA Nº 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE
AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025
LÍNEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071**

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
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	95	48	9	4	12

**GRÁFICA Nº. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE SEPTIEMBRE A DICIEMBRE
AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024 Y 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: 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 septiembre a diciembre de 2025, se obtuvieron un total de 12 llamadas, resaltando que en el mes de diciembre se atendieron 6 llamadas, en tanto que en el mes de octubre dos usuarios utilizaron este medio, para septiembre se registraron 4 llamadas, motivadas por petición/solicitud en aspectos académicos, como oferta académica, puntajes para ingresar a la Universidad de Nariño de información, cancelación de asignatura, información del cupo en la segunda opción, certificado de Inglés, trámites de tarjeta profesional, información del pago del subsidio de arrendamiento, desprendible de nomina y liquidación de contratos. Se informa que durante e mes de noviembre no se recepcionaron llamadas a la línea gratuita.

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 hasta el año 2024 en el cuarto trimestre del año, sin embargo, en el año 2025 se presenta un leve incremento de 8 peticiones en relación al año inmediatamente anterior. El análisis nos permite asegurar que la implementación de los canales de atención, se ha convertido en un eficaz servicio al usuario que desea una atención rápida, al igual que la transferencia de llamadas desde la línea telefónica de la Universidad (602) 7244309 a las diferentes extensiones de las oficinas, igualmente al uso y mayor conocimiento del tratamiento de las solicitudes PQRSDF, por medio de la plataforma Sapiens atención ciudadano (<http://sapiens.udenar.edu.co:5080/#/pqrs/registrar>) y la atención presencial e inmediata desde cada oficina y dependencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. 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.
- 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 1 a 10 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 financiera: igualmente el sector externo solicita

 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: 16 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de:2012-01-26

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 resalta que se han presentado 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.
- j. Se puede deducir de acuerdo a este informe que la línea gratuita al usuario 018000957071 ha disminuido el total de llamadas, debido al conocimiento por parte de los peticionarios del sistema de la página web PQRSDF SAPIENS e igualmente el uso de la línea fija 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.
- k. Se puede inferir que los usuarios encuentran en el sistema de Gestión de PQRSDF, atención oportuna y eficaz a sus inquietudes y trámites de aspectos académicos, especialmente en la información oferta académica, programación, proceso de admisiones y matrículas.
- l. 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.
- m. 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.
- n. El seguimiento y control del sistema de Gestión de PQRSDF, constituye el insumo para el mejoramiento continuo en los procesos en todas áreas y dependencias de la Universidad de Nariño, como parte fundamental del sistema de calidad.

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CARGO:	Jefe de Control Interno Técnico Control Interno	Profesional Equipo de Calidad adscrito a la División de Autoevaluación, Acreditación y Certificación.	Jefe de Control Interno
NOMBRE:	María Angélica Insuasty Cuellar Andrea Cerón Caicedo	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2025-12-30	2025-12-30	2025-12-30