

 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 8 de enero al 30 de abril 2026, 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 Direccionamiento Estratégico, Gestión de Calidad y Control y Evaluación, los cuales persiguen incrementar la satisfacción del beneficiario final favoreciendo el principio de oportunidad, publicidad y transparencia de la gestión administrativa de las entidades públicas.

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

ANÁLISIS DEL PERIODO

Periodo observado: Enero a Abril de 2026

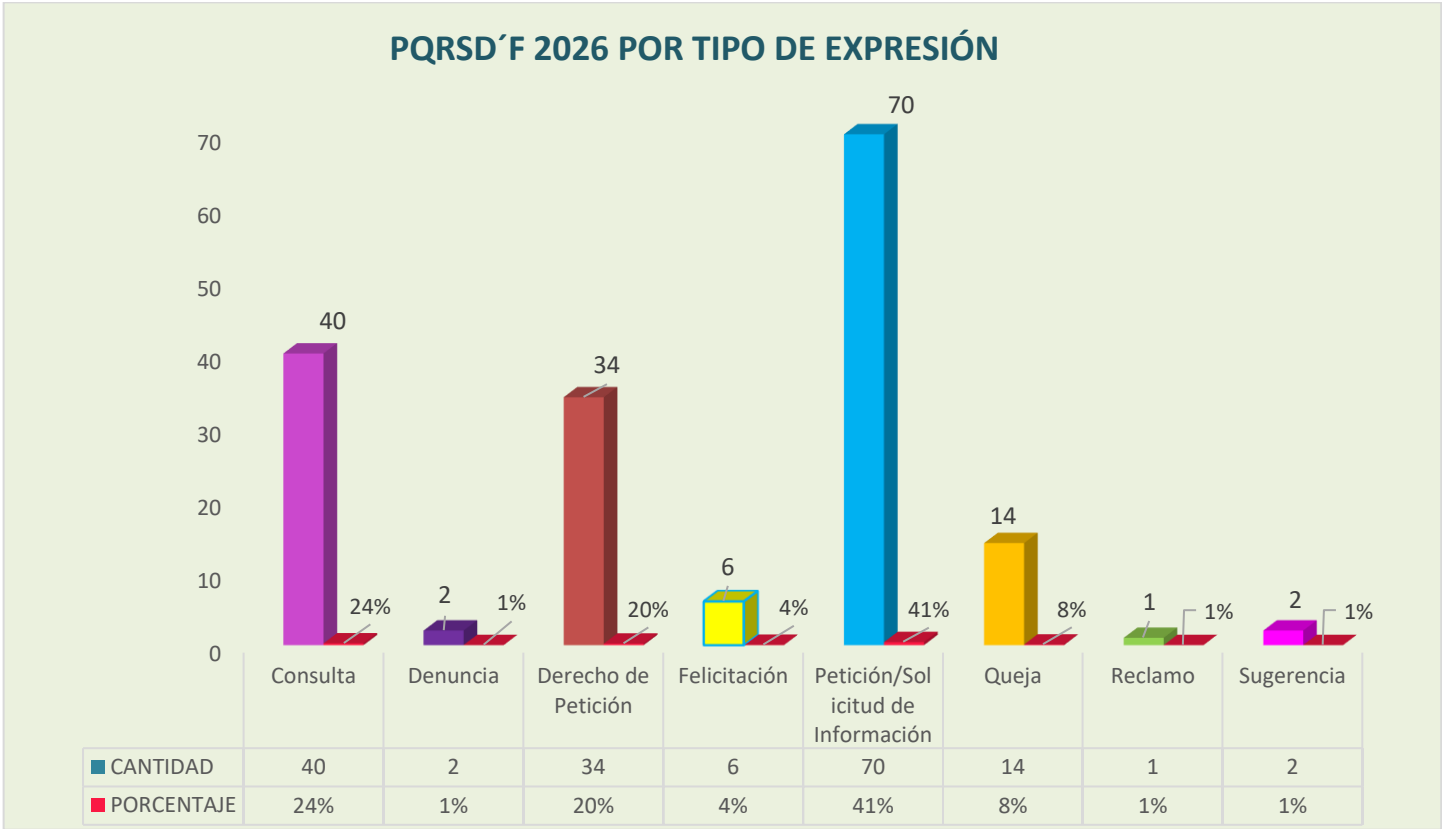
Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (08 de enero de 2026 al 30 de abril de 2026) se presentaron un total de 169 solicitudes, mientras que en el año 2025 se presentaron para este mismo periodo un total de 138 expresiones.

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 169 expresiones del periodo entre enero a abril de 2026, fueron comprendidas así: cuarenta (40) consultas, dos (2) denuncias, treinta y cuatro (34) derechos de petición, seis (06) felicitaciones, setenta (70) peticiones o solicitudes de información, catorce (14) quejas, un (01) reclamo y dos (02) sugerencias. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO A ABRIL 2026

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF ENERO A ABRIL 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	40	24%
Denuncia	2	1%
Derecho de Petición	34	20%
Felicitación	6	4%
Petición/Solicitud de Información	70	41%
Queja	14	8%
Reclamo	1	1%
Sugerencia	2	1%
TOTAL	169	100%

GRÁFICA Nª. 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO A ABRIL 2026



 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, entidado usuario puede manifestarse ante la Universidad.

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

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

R = RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o 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.

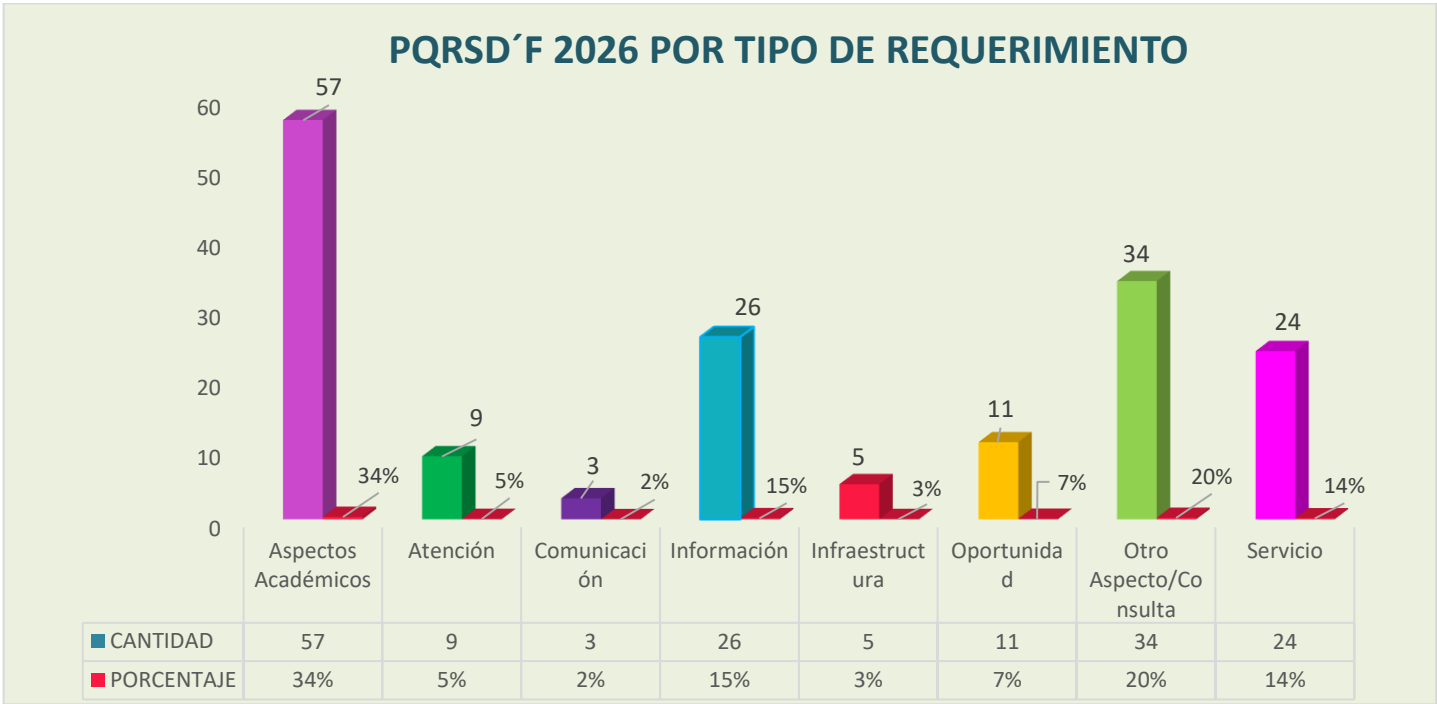
CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA Nº 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A ABRIL 2026

ASPECTO PQRSDF ENERO A ABRIL 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Académicos	57	34%
Atención	9	5%
Comunicación	3	2%
Información	26	15%
Infraestructura	5	3%
Oportunidad	11	7%
Otro Aspecto/Consulta	34	20%
Servicio	24	14%
TOTAL	169	100%

Las variables con mayor número de reporte de 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 en asuntos de citas veterinarias, actualización de datos personales, correos y recuperación de los mismo, distribuidos así: *el 34% en aspectos académicos, otros aspectos de consulta 20%, información el 15%, atención 5%, servicio el 14%, en tanto que en oportunidad se registró el 7%, Comunicación 2%, y el 3% en infraestructura.* (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

GRÁFICA Nº 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO A ABRIL 2026

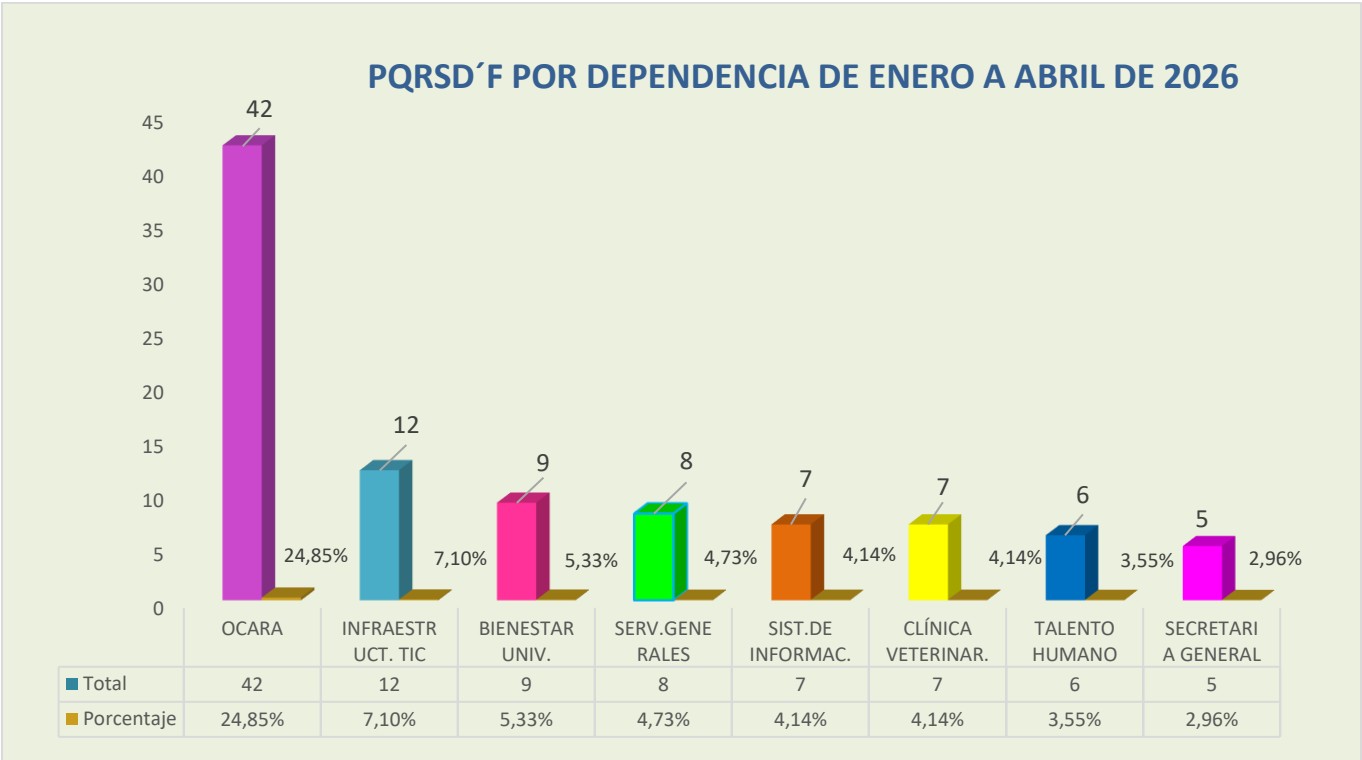


PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

TABLA N° 3 TABLA DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS
SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2026

													TOTAL PRIMER CUA2026				169	
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje
OFICINA DE CONTROL, REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	9	21%	17	40%	16	38%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	42	24,85%
INFRAESTRUCTURA TIC	0	0%	8	67%	1	8%	2	17%	0	0%	1	8%	0	0%	0	0%	12	7,10%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	5	56%	1	11%	3	33%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	9	5,33%
SERVICIOS GENERALES	0	0%	0	0%	0	0%	6	75%	1	13%	0	0%	0	0%	1	13%	8	4,73%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0	0%	5	71%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	7	4,14%
CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	4,14%
TALENTO HUMANO	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	3,55%
SECRETARIA GENERAL	0	0%	3	60%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	2,96%
SUMATORIA																	96	56,80%

GRÁFICA N°. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS
SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL 2026



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

Para este análisis se han tomado 8 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS¿F el 56,80% 96 solicitudes, del total de las 169 radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a abril 2026.

Se puede observar en la tabla No. 3 y gráfica No.3, la participación porcentual por dependencias sobre el total de las PQRS¿F, que la Unidad académico – administrativa con mayor porcentaje es la Oficina de Control y Registro académico – OCARA con el 24,85%, que corresponde a 42 solicitudes de un total de 169 registradas, porcentaje del cual hacen parte 17 peticiones/solicitud de información, 16 consultas, 9 derechos de petición y 2 quejas; de tipo académico, solicitudes de constancias de estudios, apertura proceso de admisiones semestre A y B de 2026, oferta académica, ponderados, diligenciamiento de formulario, corrección de PIN, cupos especiales, subsanación de documentos, inquietudes sobre los listados de admitidos, calendario de matrículas, confirmación matrículas, certificados de estudios y de notas, traslados de programa o de universidad y requisitos e información relacionada con la obtención título y graduación.

En segundo lugar encontramos a la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones, con 12 peticiones el 7,10% de participación, registrando 8 peticiones/solicitud de información, 1 consulta, 2 quejas y 1 sugerencia, las cuales refieren a solicitud de restablecimiento de las cuentas de correo institucionales, apoyo en el cambio de contraseña email y ofertas de servicios informáticos.

Continuando en la tercera posición en la tabla se ubica el Sistema de Binestar Universitario, en la cual los usuarios efectuaron 9 peticiones, relacionadas con consultas relacionadas con el área Socioeconómica sobre beneficio de alimentación, sobre el pago del subsidio de vivienda y renta joven, información sobre trámites para obtener carnet funcionarios Universidad de Nariño, otros derechos de petición referentes a procesos administrativos y financieros monitorias y solicitud de información tratamiento y proceso de atención integral a las víctimas de violencias y discriminación basadas en género.

Por otro lado, tenemos la Sección de Servicios Generales, con 8 requerimientos el 4% de participación, registrando 6 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación, referentes a la obligación de la presentación del documento de identidad o uso del carnet institucional para el ingreso a las instalaciones de la Universidad de Nariño, control de las entradas principales de VIIS, felicitación por la atención y amabilidad brindada por el personal de vigilancia del bloque administrativo.

Seguidamente, encontramos a la Sección de Sistemas de la Información, con 7 solicitudes el 4,14% de participación, registrando 5 peticiones/solicitud, 1 consulta de información, correspondientes a actualizaciones por cambios o correcciones de datos personales para el manejo e ingreso de información en la plataforma SAPIENS UDENAR, recuperación de contraseña. Así mismo, de acuerdo con los registros esta dependencia obtuvo una Felicitación por parte de la dirección de Administración del Riesgo en relación al apoyo brindado con el Modulo de GESTIÓN DEL RIESGO.

De la misma forma, con una participación del 4.14% encontramos la Clínica Veterinaria, en la cual los usuarios efectuaron 6 peticiones/solicitud de información y 1 consulta, afines a

 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

solicitudes de horarios de atención, citas, consultas y procedimientos médico-quirúrgicos veterinarios de mascotas, y consulta sobre profesionales en Bovinos.

Dentro del orden de la Tabla No. 3, se ubica en séptima posición La Sección de Talento Humano con el 3,55% un total de 6 solicitudes, así: 3 Derechos de petición y 3 peticiones/solicitud de información; de carácter administrativo como: certificados electrónicos de tiempos laborados CETIL, información valor de liquidación contrato, constancia laboral y solicitud de cambio Fondo de Pensiones.

Finalmente, La Secretaria General, obtuvo para este cuatrimestre 5 solicitudes el 2,96% de participación, registrando 3 peticiones/solicitud de información y 2 consultas, las cuales corresponden a solicitudes de 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 5 PQRSDF el 2,96% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

RADICACIÓN DE PQRSDF DE ENERO A ABRIL, AÑO A AÑO 2015-2026

TABLA N° 4 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF CANTIDAD RECIBIDA POR MES DESDE ENERO A ABRIL, AÑOS 2015 A 2026

COMPARATIVO MES A MES DE ENERO A ABRIL 2026	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
ENERO	16	23	30	93	39	34	48	73	37	52	36	50
FEBRERO	15	24	25	63	107	70	85	69	53	60	50	47
MARZO	23	25	34	49	114	29	89	59	58	33	26	38
ABRIL	11	38	23	57	114	51	76	44	64	39	26	34
TOTAL	65	110	112	262	374	184	298	245	212	184	138	169

En la tabla No. 4 se puede visualizar que se obtuvieron 169 solicitudes en el periodo de enero a abril de 2026; determinan un incremento de 31, en relación al mismo periodo del año 2025 en el cual se obtuvieron 138 registros. En el año 2026 se distinguen para el mes de enero 50 solicitudes, febrero 47, marzo 38 y abril 34 requerimientos por parte de los usuarios del sistema de PQRSDF Udenar.

Se puede observar en detalle que este cuatrimestre en el año 2015 se registraron 65 solicitudes, en tanto que desde el año 2016 al año 2019, se presenta un incremento continuo en la cantidad de radicaciones por medio del sistema de Atención al Ciudadano, plataforma SAPIENS Udenar, de 110 hasta llegar a 374 manifestaciones, crecimiento constante, atribuido a la implementación del sistema de PQRSDF; 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.

 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

Es importante recordar que 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 primer cuatrimestre de este año, fueron radicadas un total de 184 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.

Posteriormente en el año 2021 y 2022, la adecuación y ejecución de la atención y clases virtuales refleja un mayor conocimiento del manejo y utilización de los medios tecnológicos, cuatrimestre que muestra el trámite de 298 y 245 respectivamente por año, incremento que se puede explicar como el resultado del 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 cuatrimestre se obtuvieron un total de 212 peticiones por parte de los usuarios del Sistema de Gestión de PQRSDF de la Universidad de Nariño.

Para el año 2024 y 2025 de enero a abril, se tramitaron un total de 184 y 138 PQRSDF respectivamente, las cuales evidenciaron asuntos relacionados con los procesos de inscripciones y admisiones al semestre académico A y B de 2024 y semestre A 2025, al igual que peticiones y consultas de 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.

Actualmente el año 2026, refleja la resolución y trámite eficiente a los requerimientos y solicitudes de los usuarios, en los aspectos académicos y administrativos, el sistema adquiere relevancia para ciertas peticiones que se obtienen con la respuesta ágil, centrándose principalmente la atención en los aspectos académicos, en servicio con trámite de certificaciones, consultas y solución a casos informáticos, desde la virtualidad.

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

COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2026

TABLA N° 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL DE 2026

PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	50	30%
FEBRERO	47	28%
MARZO	38	22%
ABRIL	34	20%
TOTAL	169	100%

GRÁFICA N°. 5 COMPORTAMIENTO PQRSDF MES A MES DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2026

Podemos observar en la tabla y gráfica No. 5, que de las 169 solicitudes registradas en el aplicativo de PQRSDF, la mayor participación se obtuvo en los meses de enero y febrero con 50 el 30% y 47 el 28% expresiones respectivamente, que surgen del proceso de inscripción, oferta académica, cupos especiales, admisiones, subsanación de documentos, matrículas e inquietudes en los listados de ingreso para el semestre A 2026. De igual manera, en los meses de marzo y en abril se tramitaron 38 22% y 34 20% requerimientos correspondientemente, de tipo académico, con actuación administrativa como son: la expedición de certificaciones de estudios y/o notas, verificación de títulos, restablecimiento de cuentas de correos electrónicos, actualización de datos en el sistema de información, beneficios de subsidios económicos para el estamento estudiantil, por otra parte, se registran consultas de información para el uso de los servicios brindados por la clínica veterinaria; también se encuentran las solicitudes de interés particular relacionadas con constancias laborales, copias de contratos y certificaciones CETIL.

Teniendo en cuenta que el aspecto académico constituye la principal razón de consulta y peticiones; estas fueron redireccionadas a las áreas de Ocara como la oficina principal en los aspectos académicos, Sistemas de información, e infraestructura TIC, Comité de Matrículas, Secretaría General; en tanto que por temas administrativos las solicitudes se remitieron y tramitaron en Bienestar Universitario, Servicios Generales, Talento Humano y en asuntos de servicios veterinarios la Clínica Veterinaria.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL 2026

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).

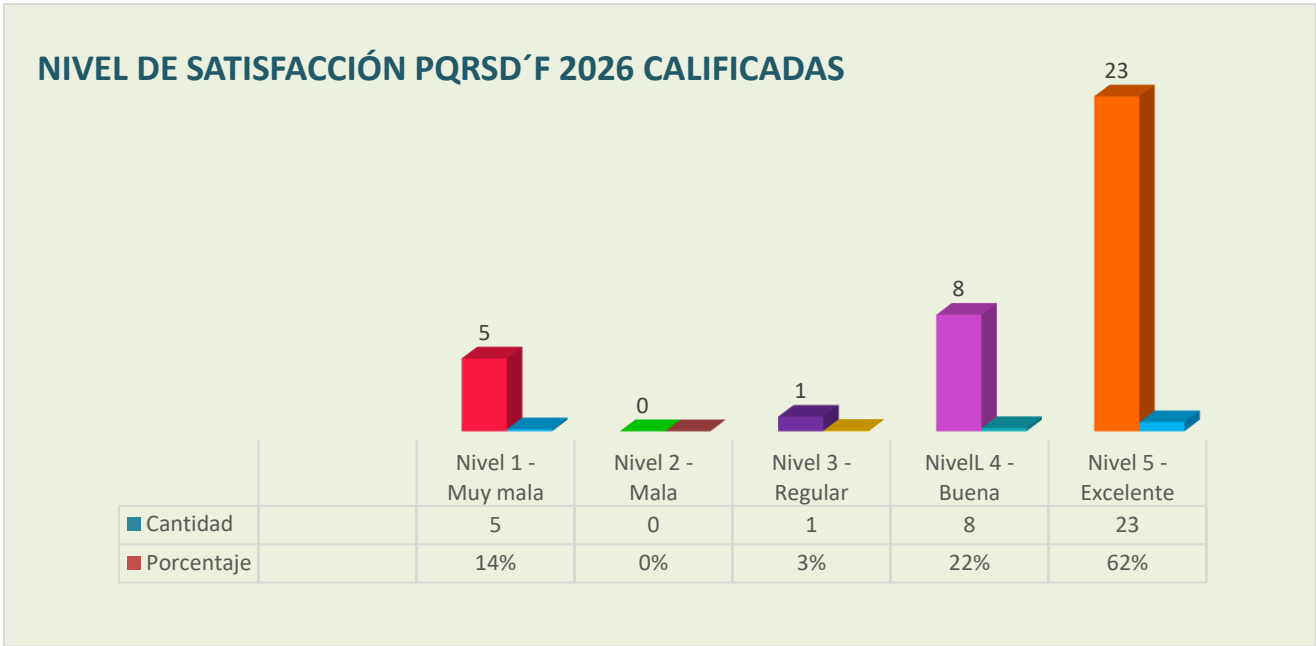
TABLA N° 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D´F DE ENERO A ABRIL DE 2026

Nivel de satisfacción PQRS'D´F 2026	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	3%
Nivel 2 - Mala	0	0%
Nivel 3 - Regular	1	1%
Nivel 4 - Buena	8	5%
Nivel 5 - Excelente	23	14%
Sin responder	132	78%
TOTAL	169	100%

**TABLA Nª 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D´F CALIFICADAS
DE ENERO A ABRIL DEL AÑO 2026**

Nivel de satisfacción en base al total de PQRS'D´F 2026 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	14%
Nivel 2 - Mala	0	0%
Nivel 3 - Regular	1	3%
Nivel 4 - Buena	8	22%
Nivel 5 - Excelente	23	62%
TOTAL	37	100%

**GRÁFICA N°. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRS'D´F CALIFICADAS
DE ENERO A ABRIL DE 2026**



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

En las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N°. 6; se puede visualizar que el usuario calificó un total de 37 solicitudes de las 169 PQRSDF inscritas; de las cuales 23 peticionarios manifiestan Excelente tratamiento y respuesta dada a sus requerimientos con un nivel 5 de satisfacción, representadas por un 62% y en el nivel 4 Buena se encuentran un total de 8 expresiones con un 22%, consideran 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 31 apreciaciones, el 84% del 100% de las PQRSDF 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 obtuvo 1 valoración respectivamente, por otra parte en el nivel 1- Muy mala se recibió 5 evaluaciones, mientras que en el nivel 2 – Mala el resultado fue -0-.

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 31 manifestaciones satisfactorias. Mientras que sólo 7 fueron insatisfactorias, en las cuales el petionario manifiesta razones de no recibir respuesta positiva, aceptable o solución a sus requerimientos. En este periodo las valoraciones insatisfactorias de los peticionarios manifiestan negativa a sus solicitudes, esperan una respuesta favorable, sin tener en cuenta que las contestaciones otorgadas obedecen y están argumentadas y soportadas en los lineamientos, normatividad, estatutos y reglamentos universitarios emitidos por la Universidad de Nariño, los cuales rigen el normal desarrollo de cada dependencia académico-administrativa.

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL 2026

Del total de las 169 PQRSDF obtenidas en este cuatrimestre, se encuentran hasta la fecha 92 registros cerrados alcanzando un 92% y cuando hablamos del estado del tratamiento se debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale al 8% 8 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 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 ENERO A ABRIL DE 2026

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL 2026	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	156	92%
Abiertas	13	8%
TOTAL	169	100%



Universidad de
Nariño

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

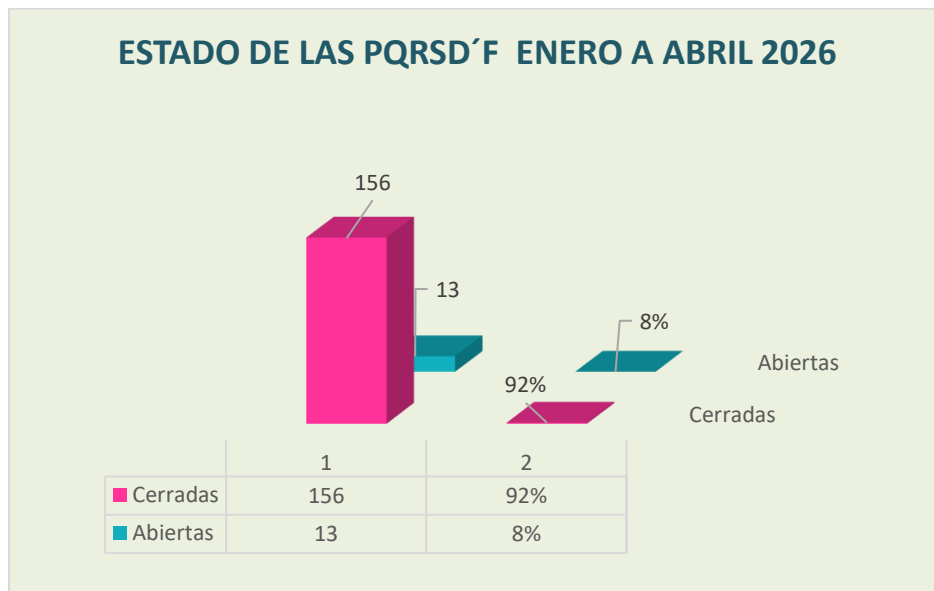
Código: SGC-FR-12

Página: 13 de 16

Versión: 2

Vigente a partir de: 2012-01-26

GRÁFICA N° 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A ABRIL DE 2026



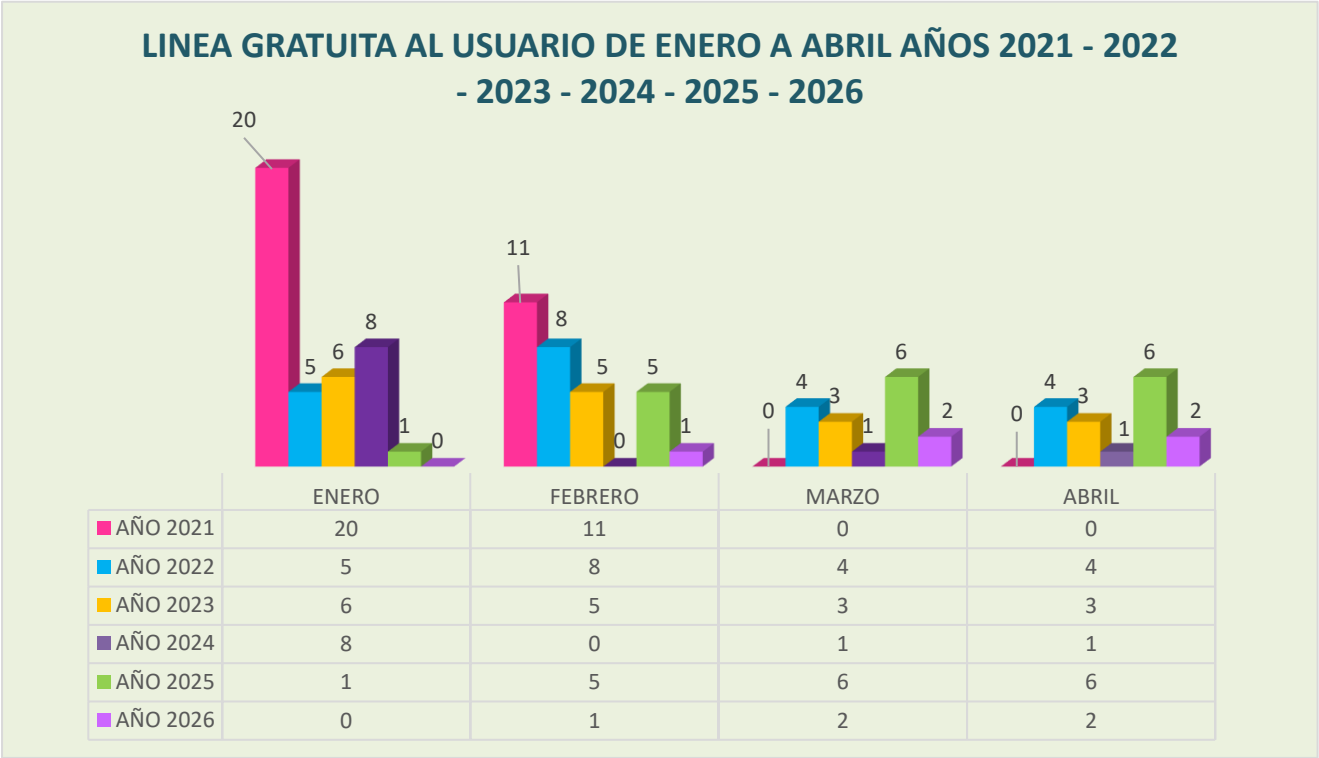
LINEA GRATUITA AL USUARIO

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, 5 solicitudes mes a mes desde enero a abril de 2026; para el mismo periodo durante el año 2025 se atendieron 18 llamadas; realizando un comparativo del año 2026 con el año 2025 podemos afirmar, una significativa reducción de usuarios que utilizaron este canal de atención durante el primer cuatrimestre del año 2026.

**TABLA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL
AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Y 2026
LINEA GRATUITA AL USUARIO 018000957071**

MES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
ENERO	20	5	6	8	1	0
FEBRERO	11	8	5	0	5	1
MARZO	0	4	3	1	6	2
ABRIL	0	4	3	1	6	2
	31	21	17	10	18	5

**GRÁFICA N°. 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A ABRIL
AÑOS 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Y 2026**



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde enero a abril de 2026, se obtuvieron un total de 5 llamadas, distribuidas así: en febrero 1, en marzo y abril 2 por cada mes respectivamente; las cuales fueron motivadas por petición/solicitud de información en aspectos académicos o administrativos, como: información de tramite de inscripciones, diligenciamiento formulario, matrícula financiera liquidación y recibo, cusos de inducción, trámite del carnet como funcionaria, información cursos de idiomas, asignación de citas Fondo de Seguridad Social en Salud, recuperación de contraseña y consulta veterinaria.

En la tabla No. 8, se visualiza una disminución en la recepción de llamadas a través de esta línea, en comparación del primer cuatrimestre de un año a otro desde el 2023 hasta el año 2026. El análisis nos permite asegurar que la implementación de los canales de atención, se ha convertido en un eficaz servicio al usurio 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.

 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- a. Se destaca que, gracias a la detección de las peticiones por información académica, se han implementado herramientas como videos que son el paso a paso de los trámites académicos, vínculos y links que les permiten a los usuarios agilizar sus procesos con eficacia y dinamismo.
- b. Según los datos estadísticos y gráficas presentadas se puede visualizar que los aspectos académicos representan en su mayoría las solicitudes de información por el interés del usuario en el ingreso a la Universidad Pública.
- c. En el análisis de este primer cuatrimestre se observa que cada vez las solicitudes se presentan en casos de mayor profundidad en los aspectos administrativos.
- d. El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 1 a 05 días hábiles.
- e. Se realiza el seguimiento constante, el recordatorio telefónico y a través de los correos atenciónciudadanoudenar@udenar.edu.co y cinterno@udenar.edu.co, como clave eficaz en la atención al usuario.
- f. El mayor número de peticionarios son potenciales estudiantes, madres o padres de familia solicitando información referente a compra de PIN, procedimiento para pago e inscripciones a las diferentes carreras que oferta la Universidad de Nariño, consulta de ponderados, modalidad de cupos referente a las inscripciones para el Semestre Académico A y B de 2026, cancelación de asignaturas, cambios o modificaciones de tipo académico y solicitudes de matrícula financiera: igualmente el sector externo solicita información acerca de los procesos administrativos de la Universidad y en su gran mayoría sobre los procesos misionales y de contratación.
- g. También se resalta que el sistema de Atención al Ciudadano Udenar, le ha permitido a los peticionarios obtener certificados de CETIL de forma oportuna, restablecer sus correos electrónicos, e información relacionada con los procesos que ejecuta la Universidad de Nariño, al igual que solicitudes de información en servicios veterinarios, certificados laborales, de estudios y notas o verificación de títulos Universitarios.
- h. 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.
- 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 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.
- j. 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.
- 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.

 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

- l. Para los usuarios externos el sistema de atención al ciudadano es clave para consultas de información y procesos de tipo administrativo de la Universidad de Nariño.
- 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	Iván Mauricio Mera	María Angélica Insuasty Cuéllar
FIRMA:	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA:	2026-04-30	2026-04-30	2026-04-30