

 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 31 de marzo de 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 Marzo de 2026

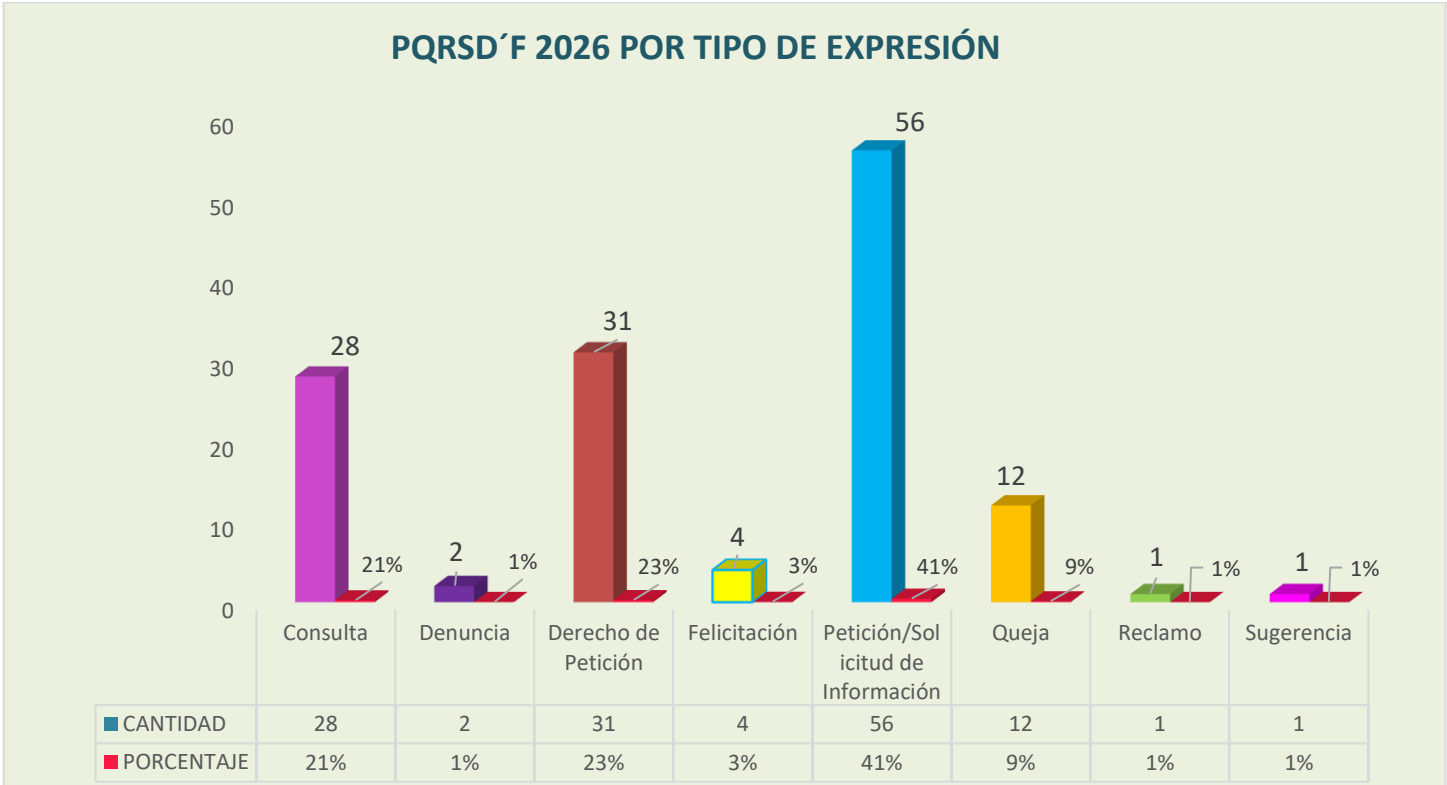
Durante el desarrollo del procedimiento de Control de (PQRSDF) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, con un alcance a los quince procesos de la Universidad de Nariño (08 de enero de 2026 al 31 de marzo de 2026) se presentaron un total de 135 solicitudes, mientras que en el año 2025 se presentaron para este mismo periodo un total de 112.

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 135 expresiones del periodo entre enero a marzo de 2026, fueron comprendidas así: veintiocho (28) consultas, dos (2) denuncias, treinta y un (31) derechos de petición, cuatro (04) felicitaciones, cincuenta y seis (56) peticiones o solicitudes de información, doce (12) quejas, un (01) reclamo y una (01) sugerencia. (Ver Tabla 1 y Gráfica 1).

TABLA N° 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – MARZO 2026

TIPO EXPRESIÓN PQRSDF ENERO A MARZO 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
Consulta	28	21%
Denuncia	2	1%
Derecho de Petición	31	23%
Felicitación	4	3%
Petición/Solicitud de Información	56	41%
Queja	12	9%
Reclamo	1	1%
Sugerencia	1	1%
TOTAL	135	100%

GRÁFICA Nª. 1 TIPO DE EXPRESIÓN ENERO – MARZO 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.

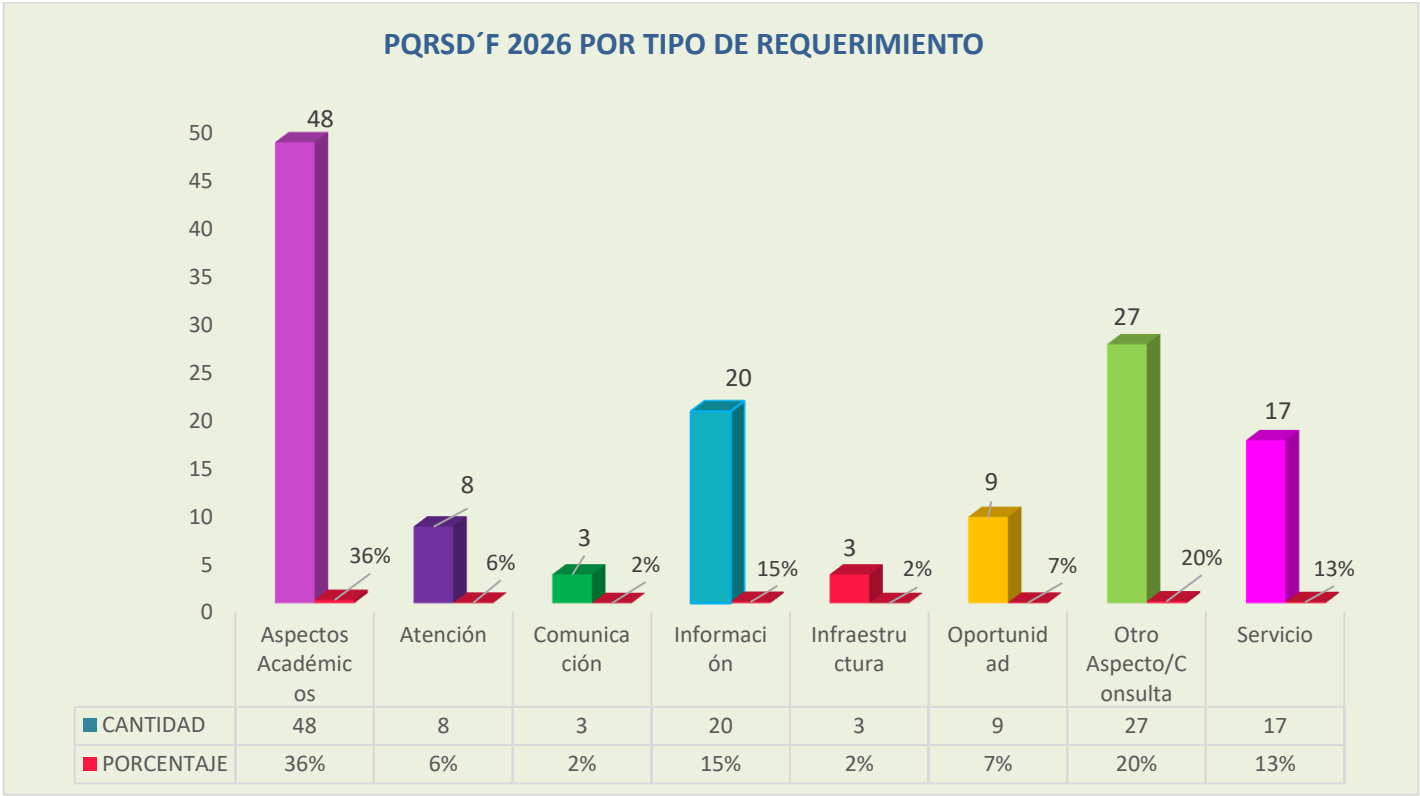
F = FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE REQUERIMIENTOS

TABLA N° 2 TABLA DE CLASIFICACIÓN DE PQRSDF DE ACUERDO AL TIPO DE REQUERIMIENTO DE ENERO A MARZO 2026

ASPECTO PQRSDF ENERO A MARZO 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aspectos Académicos	48	36%
Atención	8	6%
Comunicación	3	2%
Información	20	15%
Infraestructura	3	2%
Oportunidad	9	7%
Otro Aspecto/Consulta	27	20%
Servicio	17	13%
TOTAL	135	100%

GRÁFICA N° 2 TIPO DE REQUERIMIENTO ENERO - MARZO 2026



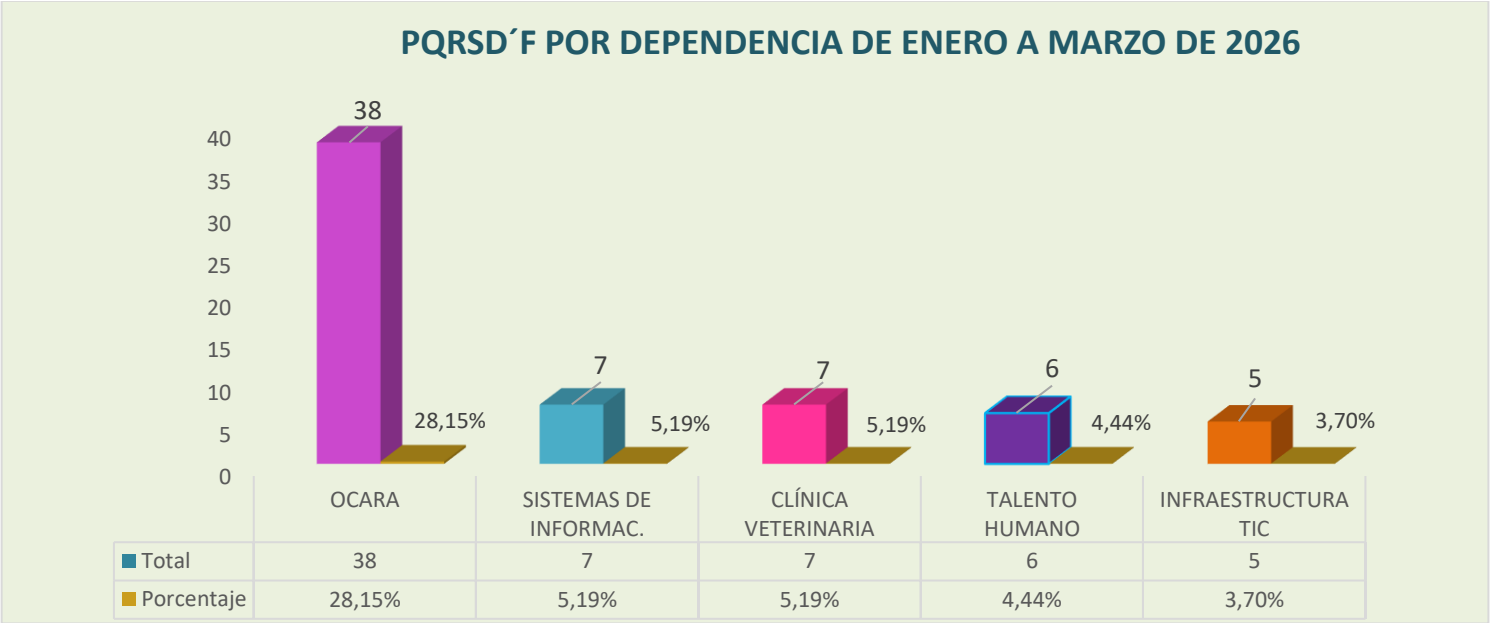
Las variables con mayor número de reporte de PQRSDF son las relacionadas a solicitudes de información referentes a información relacionada con oferta académica, inscripciones, proceso de admisión, trámites en el desarrollo del semestre académico, al igual que solicitud de información relacionada con matrícula financiera, verificación y validación de títulos profesionales, certificados de estudios, apoyos económicos y solicitud de información, además consultas de aspectos administrativos del área de Talento Humano, distribuidos así: *el 36% en aspectos académicos, otros aspectos de consulta 20%, información el 15%, atención 6%, servicio el 13%, en tanto que en oportunidad se registró el 7%, Comunicación 2%, y el 2% en infraestructura.* (Ver Tabla 2 y Gráfica 2).

PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS

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

												TOTAL PRIMER TRIMESTRE AÑO 2026							135
RESPONSABLE	DP	%	P	%	C	%	Q	%	R	%	S	%	D	%	F	%	Total	Porcentaje	
OFICINA DE CONTROL,REGISTRO ACADÉMICO Y ADMISIONES - OCARA	9	24%	16	42%	13	34%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	38	28,15%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	0	0%	5	71%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	14%	7	5,19%	
CLÍNICA VETERINARIA	0	0%	6	86%	1	14%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	5,19%	
TALENTO HUMANO	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	4,44%	
INFRAESTRUCTURA TIC	0	0%	2	40%	1	20%	2	40%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	3,70%	
													SUMATORIA				63	46,67%	

GRÁFICA N°. 3 DE PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIAS
SOBRE EL TOTAL DE LAS PQRSDF DE ENERO A MARZO 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 5 dependencias que representan el mayor porcentaje de participación dentro del sistema de PQRS¿F el 46,66% 63 solicitudes, del total de las 135 radicadas por los peticionarios, entre el periodo de enero a marzo 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 28,15%, que corresponde a 38 solicitudes de un total de 135 registradas, porcentaje del cual hacen parte 16 peticiones/solicitud de información, 13 consultas, 9 derechos de petición; de tipo académico, solicitudes de constancias de estudios, proceso de admisiones semestre A de 2026, oferta académica, ponderados, diligenciamiento de formulario, corrección de PIN, cupos especiales ,subsanción 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 a la Sección de Sistemas de la Información, con 7 solicitudes el 5,19% de participación, registrando 5 peticiones/solicitud, 1 consulta de información, correspondientes a actualizaciones para el manejo e ingreso de información en la plataforma SAPIENS UDENAR. 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 Módulo de GESTIÓN DEL RIESGO.

Seguidamente, con una participación del 5,19% encontramos la Clínica Veterinaria, en la cual los usuarios efectuaron 6 peticiones/solicitud de información y 1 consulta, afines a solicitudes de horarios de atención, citas, consultas y procedimientos médicos veterinarios de mascotas.

Dentro del orden de la Tabla No. 3, se ubica en cuarta posición La Sección de Talento Humano con el 4,44% 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 tenemos a la Sección de Infraestructura de Informática y Telecomunicaciones, con 5 requerimientos el 3,70% de participación, registrando 2 peticiones/solicitud de información, 1 consulta y 2 quejas, las cuales refieren a solicitud de credenciales de acceso al correo institucional, ofertas de software, desbloqueo y actualización de cuentas de correo, uso indebido del correo institucional, funcionamiento de canales de atención, apoyo en la actualización de datos email personal.

Según el análisis del estadístico general por dependencia durante este trimestre, se concluye que las demás dependencias se ubican por debajo de las 5 PQRS¿F el 3,70% del total registradas, radicadas y tratadas, durante este periodo.

 Universidad de Nariño	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PQRSDF	Código: SGC-FR-12
		Página: 8 de 16
		Versión: 2
		Vigente a partir de: 2012-01-26

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

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

COMPARATIVO DE ENERO A MARZO 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
TOTAL	54	72	89	205	260	133	222	201	148	145	112	135

En la tabla No. 4 se puede visualizar que las solicitudes en el periodo de enero a marzo de 2026 fueron 135, detallan un incremento de 23 peticiones, en relación al mismo periodo del año 2025 en el cual se obtuvieron 112 registros. En el año 2026 se distinguen para el mes de enero 50 solicitudes, en febrero un total de 47, que suman 97 radicaciones, en tanto que para el mes de marzo, se registraron por parte de los usuarios 38 peticiones

Se puede observar en detalle que este trimestre desde el año 2015 hasta el 2017 las solicitudes no superan los 89 registros, en tanto que para el año 2018 se obtuvieron 205 radicaciones y para el año 2019 un total de 260, 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.

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 trimestre fueron radicadas un total de 133 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 se registraron un total de 201 peticiones, las cuales comparadas con el año 2020, incrementaron, 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 201 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.

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

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 148 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 marzo, los usuarios registraron un total de 145 y 112 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, en el primer trimestre refleja la continuidad en el proceso de adminisiones, subsanación de documentos, inquietudes en los listados de ingreso al semestre A del mismo año, al igual que los procesos de matrículas y otros temas motivados por el inicio y desarrollo de clases, del segundo semestre y siguientes. En tanto que administrativamente presentan relevancia las solicitudes en el área de Talento Humano y Clínica Veterinaria, está última con consultas sobre la prestación del servicio veterinario por parte de la Universidad de Nariño.

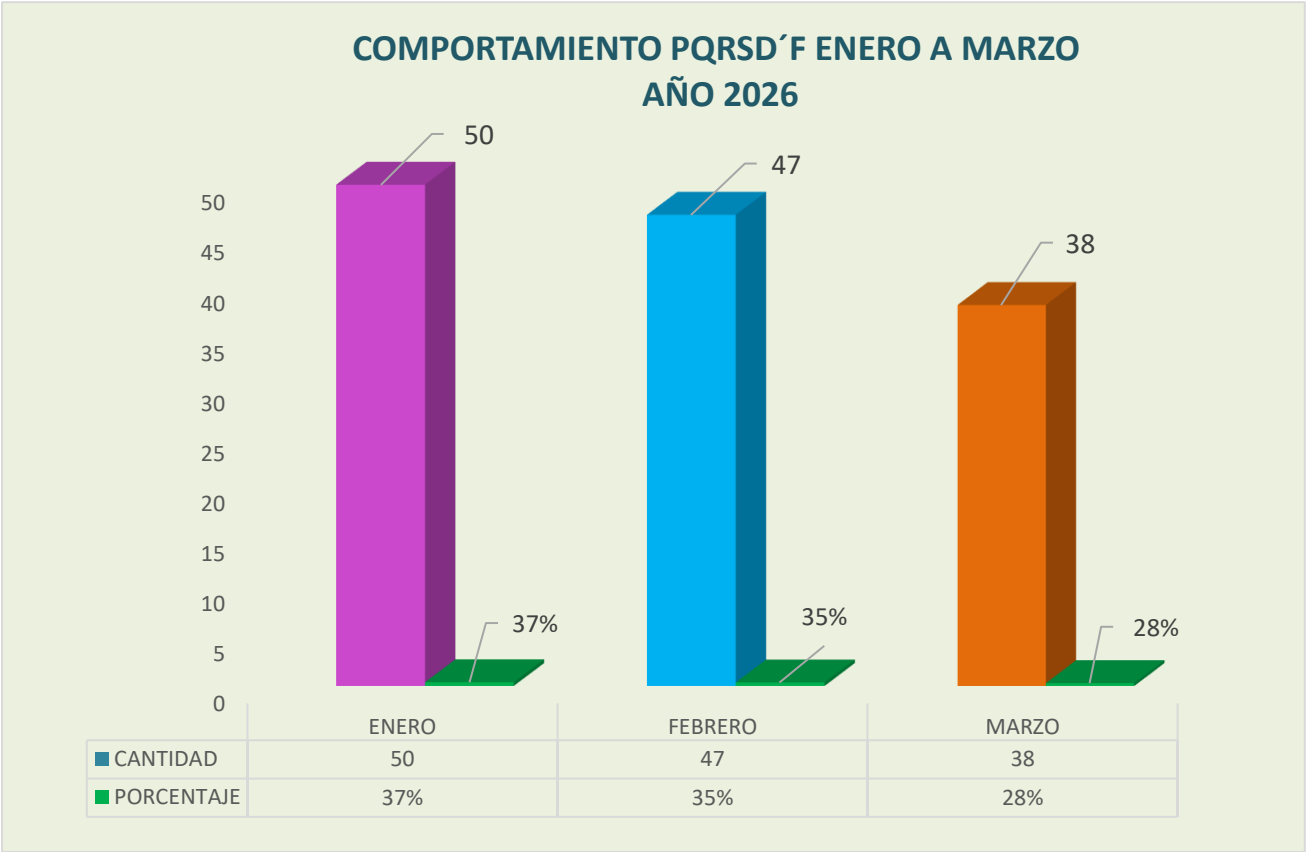
Finalmente se concluye que la implementación y aplicación de los sistemas de atención por dependencia académica y administrativa de la universidad de Nariño ha permitido el desarrollo y generación de instructivos, espacios de preguntas frecuentes, circulares, publicación oportuna, dinámica, creativa 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 MARZO DEL AÑO 2026

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

PQRSDF MES A MES DE ENERO A MARZO DE 2026	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	50	37%
FEBRERO	47	35%
MARZO	38	28%
TOTAL	135	100%

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



Podemos observar en la tabla y gráfica No. 5, que de las 135 solicitudes registradas en el aplicativo de PQRSDF, la mayor participación se obtuvo en el mes de enero y febrero con un 37% 50 y 35% 47 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 marzo se recibieron 38 peticiones que corresponden al 28%, referentes a consultas e inquietudes procesos académicos, certificaciones de estudios, homologaciones, información sobre postgrados validación de títulos, recibos financieros, beneficios de alimentación, vivienda; en tanto que en el área administrativa se recibieron principalmente solicitudes relacionadas con certificaciones CETIL, constancias laborales, actualización de datos personales y correos electrónicos institucionales, información y asignación de servicios brindados por la clínica veterinaria.

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, Sistemas de información, e infraestructura TIC, Comité de Matrículas, Secretaria General; en tanto que por temas administrativos la mayor cantidad de solicitudes se redireccionaron y tramitaron en la oficina de Talento Humano, asunto de servicios veterinarios la Clínica Veterinaria.

 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 ENERO A MARZO 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 PQRSDF DE ENERO A MARZO DE 2026

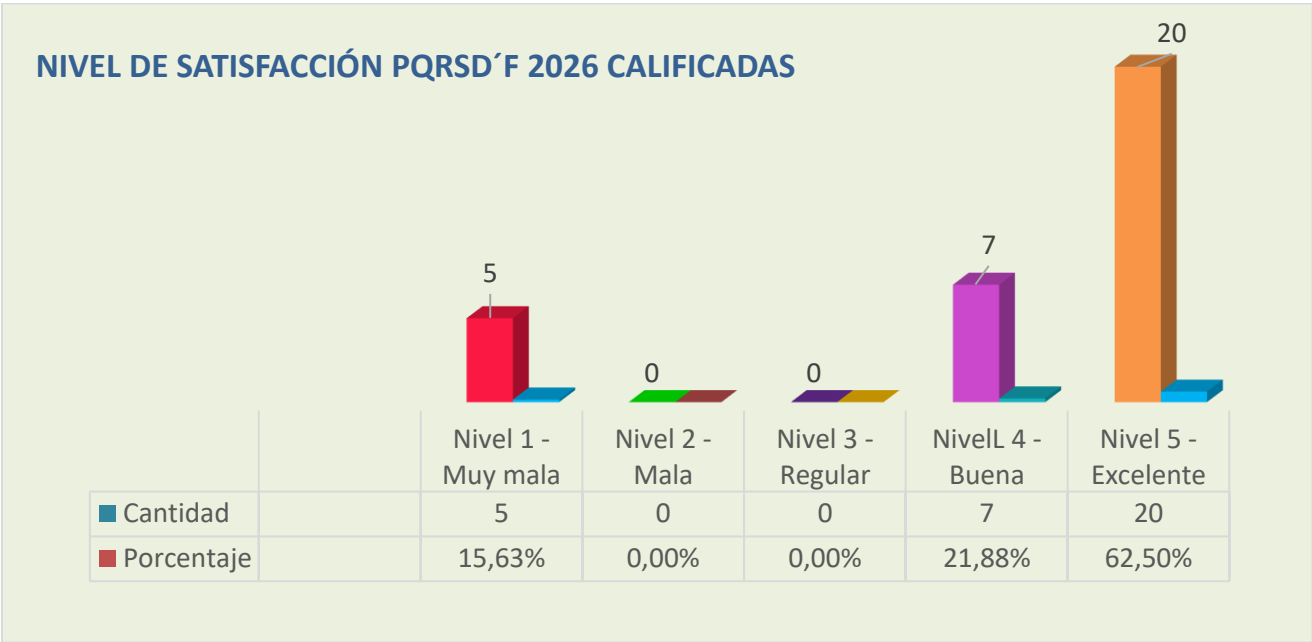
Nivel de satisfacción PQRSDF 2026	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	3,70%
Nivel 2 - Mala	0	0,00%
Nivel 3 - Regular	0	0,00%
Nivel 4 - Buena	7	5,19%
Nivel 5 - Excelente	20	14,81%
Sin responder	103	76,30%
TOTAL	135	100,00%

TABLA N° 6.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE ENERO A MARZO DEL AÑO 2026

Nivel de satisfacción en base al total de PQRSDF 2026 calificadas	Cantidad	Porcentaje
Nivel 1 - Muy mala	5	15,63%
Nivel 2 - Mala	0	0,00%
Nivel 3 - Regular	0	0,00%
Nivel 4 - Buena	7	21,88%
Nivel 5 - Excelente	20	62,50%
TOTAL	32	100%

En las tablas 6 y 6.1, así mismo como en la gráfica N°. 6; se puede visualizar que de las 135 PQRSDF inscritas, el usuario calificó un total de 32 solicitudes, de las cuales 20 peticionarios manifiestan Excelente tratamiento y respuesta dada a sus requerimientos con un nivel 5 de satisfacción, representadas por un 62,50% y en el nivel 4 Buena se encuentran un total de 7 expresiones con un 21,88%, consideran como muy buena respuesta, brindando la atención requerida desde el Sistema de Gestión de Calidad de PQRSDF.

GRÁFICA N°. 6 NIVEL DE SATISFACCIÓN PQRSDF CALIFICADAS DE ENERO A MARZO DE 2026



Consecuentemente, al sumar el nivel 4 y 5, se obtienen 27 apreciaciones, el 84,38% 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 2 – Mala y 3 – Regular no se obtuvieron valoraciones, por otra parte en el nivel 1- Muy mala se recibieron 5 evaluaciones.

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 27 manifestaciones satisfactorias. Mientras que sólo 5 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 petionarios 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 MARZO DE 2026

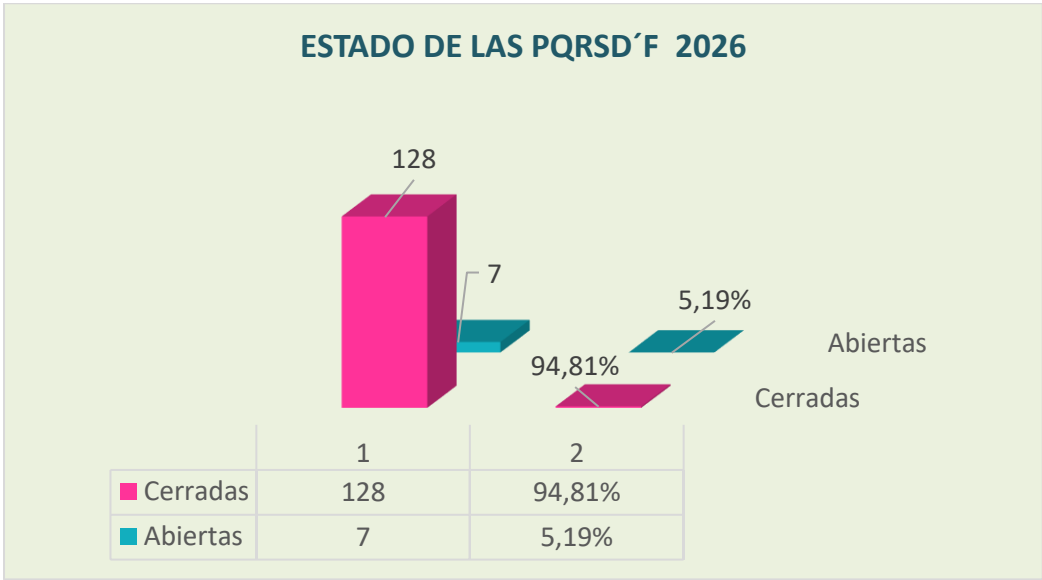
Del total de las 135 PQRSDF obtenidas en este trimestre, se encuentran hasta la fecha 128 registros cerrados alcanzando un 94,81% y cuando hablamos del estado del tratamiento se

debe considerar que algunas PQRSDF se encuentran abiertas, lo cual equivale al 5,19% 7 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 Nª 7 ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A MARZO DE 2026

ESTADO DE LAS PQRSDF DE ENERO A MARZO 2026	NÚMERO	PORCENTAJE
Cerradas	128	94,81%
Abiertas	7	5,19%
TOTAL	135	100%

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



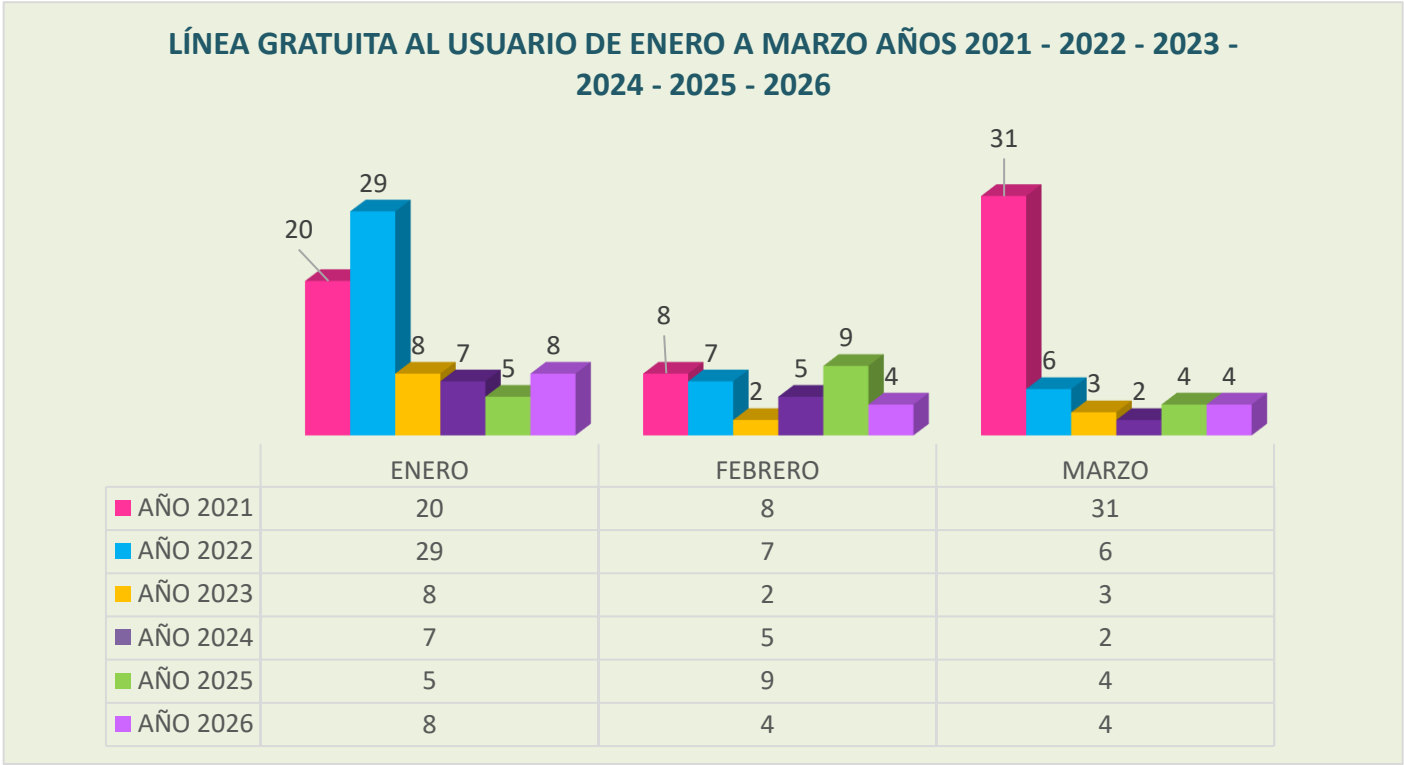
LINEA GRATUITA AL USUARIO

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, 16 solicitudes mes a mes desde enero a marzo 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, que una menor cantidad de usuarios utilizaron este canal de atención durante el primer trimestre del año 2026.

TABLA N° 8 LÍNEA GRATUITA AL USUARIO DE ENERO A MARZO
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	29	8	7	5	8
FEBRERO	8	7	2	5	9	4
MARZO	31	6	3	2	4	4
TOTAL	59	42	13	14	18	16

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



Como se puede observar en la tabla No. 8 línea gratuita 018000957071, desde enero a marzo de 2026, se obtuvieron un total de 16 llamadas, resaltando que en el mes de enero se atendieron 8 llamadas, en tanto que en los meses de febrero y marzo 4 usuarios respectivamente utilizaron este medio; las cuales fueron motivadas por petición/solicitud de información en aspectos académicos o administrativos, como matrículas del semestre, matrícula financiera, oferta académica Idiomas, curso de inducción primer semestre, como obtener beneficios económicos, información de cuentas bancarias Udenar activas, solicitud carnet funcionaria, o en general comunicarse con las dependencias del Fondo de Salud para citas o consultas para mascotas con la Clínica Veterinaria.

 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

En la tabla No. 8, se visualiza una disminución en la recepción de llamadas a través de esta línea, en comparación del primer trimestre de un año a otro desde el 2023 hasta el año 2026, sin embargo. 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

- 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 el análisis de este primer trimestre se observa que cada vez las solicitudes se presentan en casos de mayor profundidad en los aspectos administrativos.
- El tiempo de promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos en general ha sido entre 1 a 05 días hábiles.
- 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.
- 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.
- También se resalta que el sistema de Atención al Ciudadano Udenar, le ha permitido a los peticionarios para obtener certificados de CETIL, e información relacionada con los procesos que ejecuta la Universidad de Nariño, solicitud de información en servicios veterinarios, al igual que certificados laborales, de notas o verificación de títulos Universitarios.
- 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.
- 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.

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

- 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.
- l. Para los usuarios externos el sistema de atención al ciudadano es clave para que sus consultas de información y procesos de tipo administrativo de la Universidad de Nariño.
- m. El seguimiento y control del sistema de Gestión de 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:	2026-03-31	2026-03-31	2026-03-31