

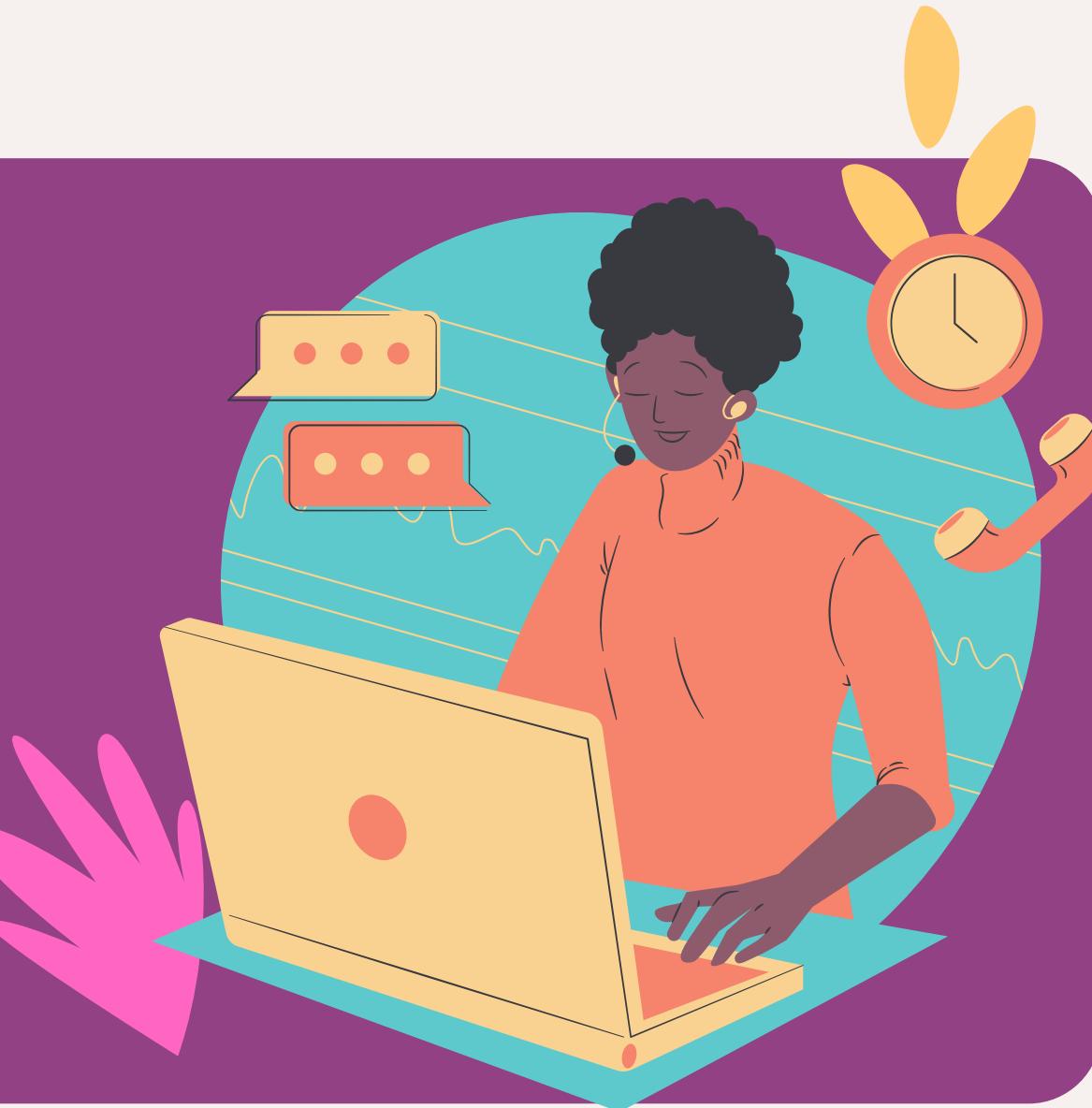


Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN

COORDINACIÓN DE CALIDAD

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

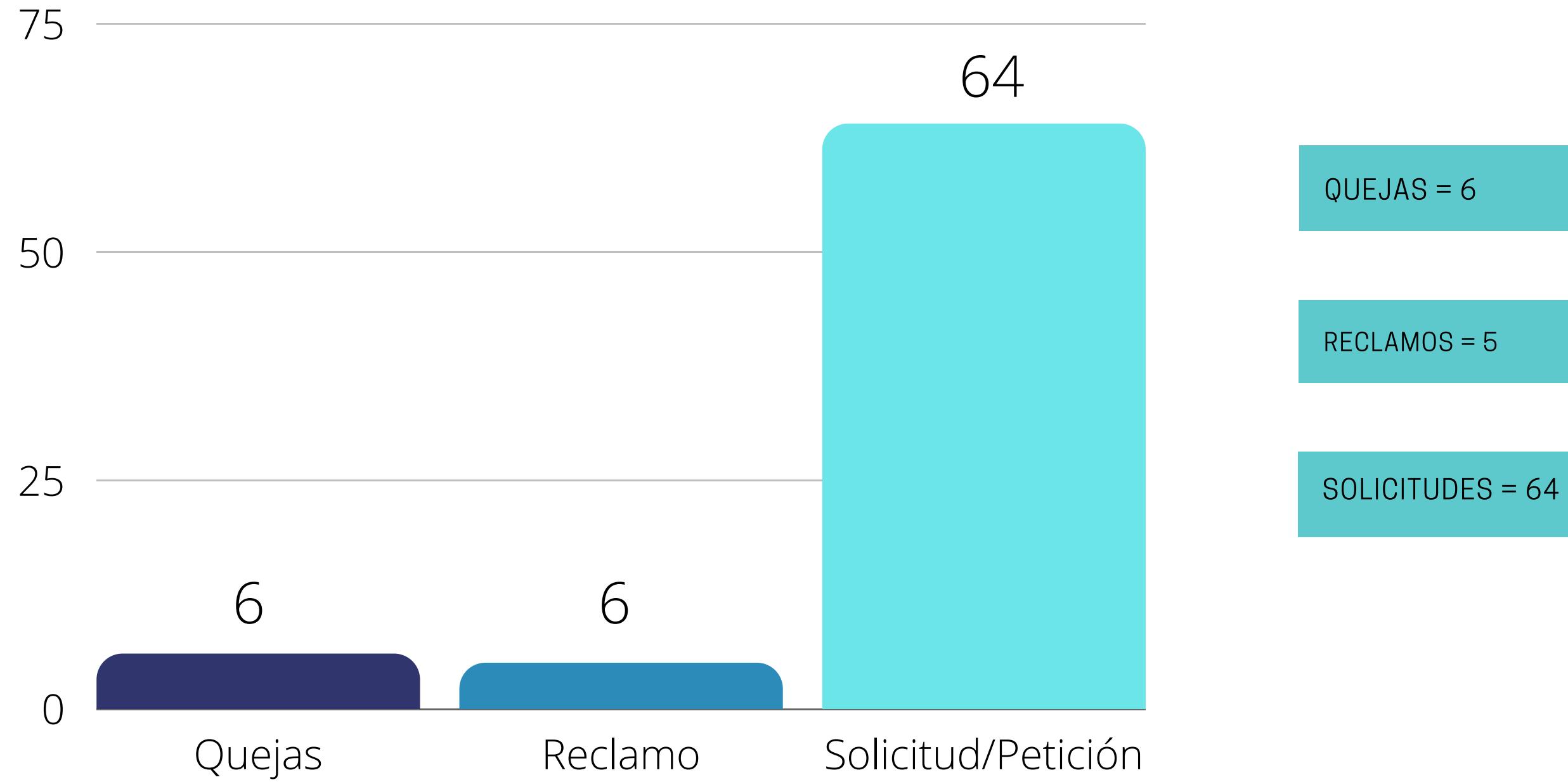
FEBRERO 2021



PRESENTACIÓN

El presente informe corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y, Sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes procesos que conforman la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA durante el mes de Febrero de 2021, con el fin 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 institución y con ellas, afianzar la confianza de nuestras partes interesadas.

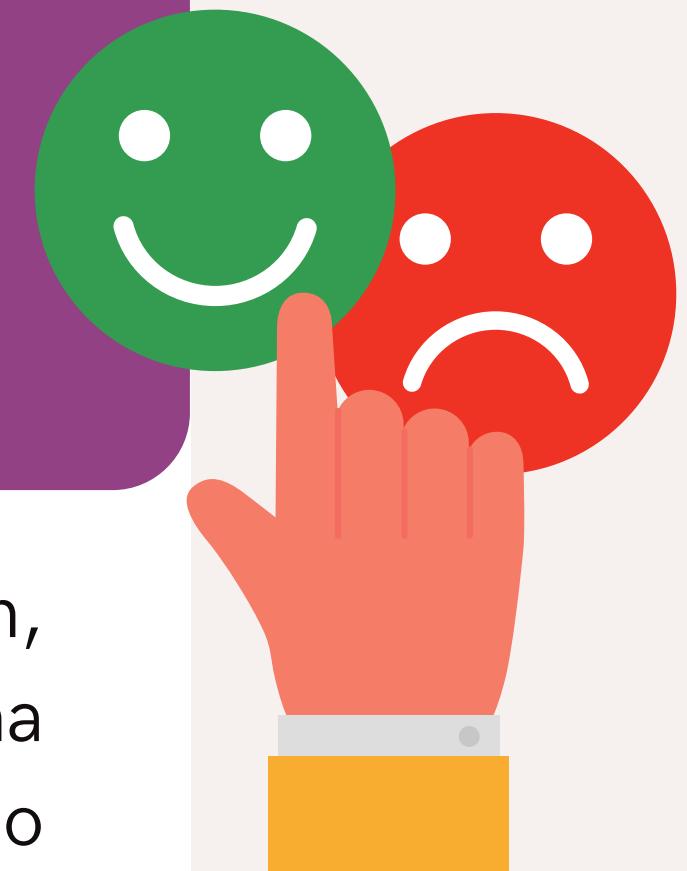
Resultados Generales



DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2021 SE RECIBIERON UN TOTAL DE 75 PQRS.

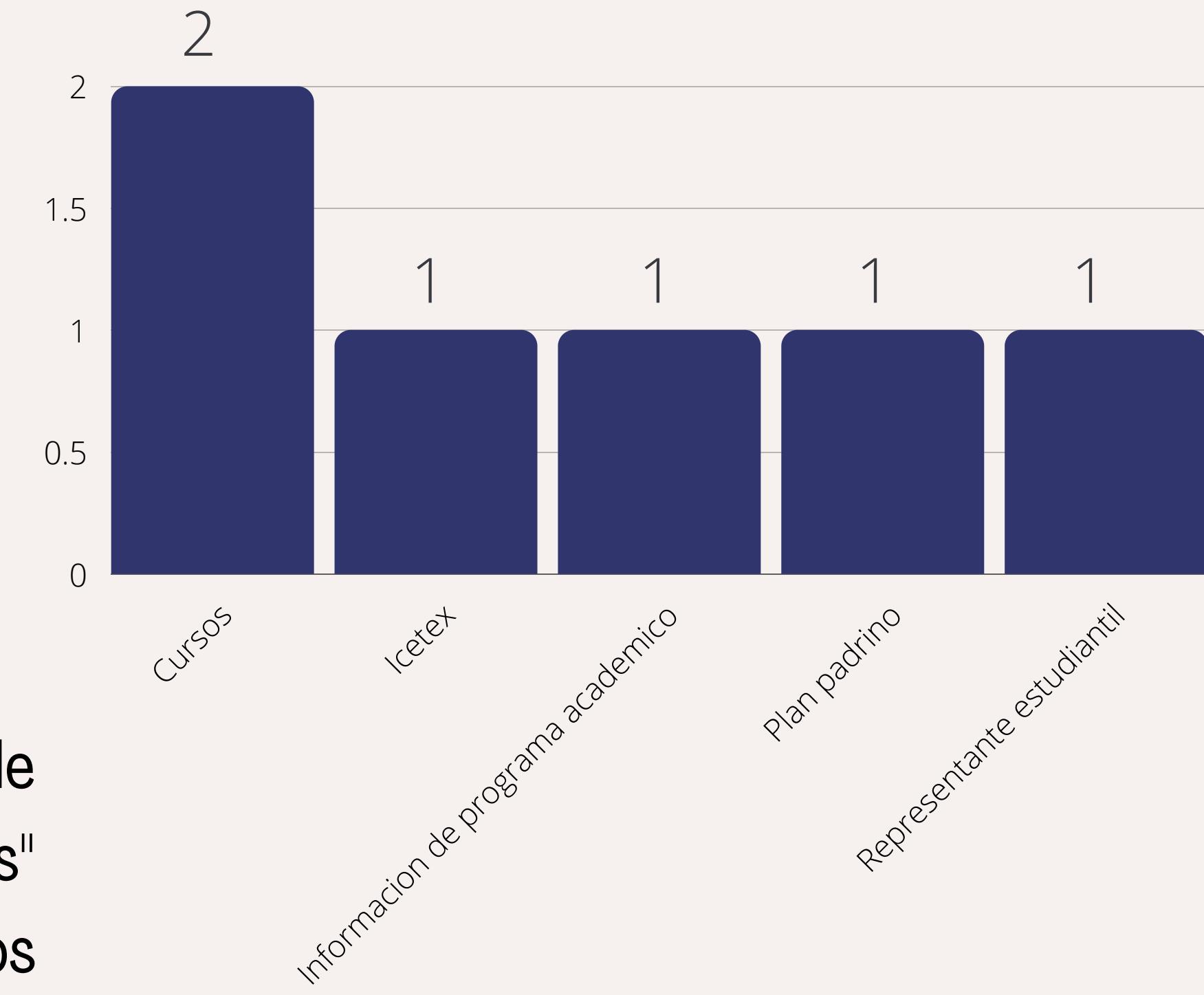
TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

Queja: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, censura, descontento o inconformidad que formula una persona (natural o jurídica) en relación a la conducta o actuar de uno o varios colaboradores de la institución.



TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

Tema	Cantidad
Cursos	2
Icetex	1
Información de programa académico	1
Plan padrino	1
Representante estudiantil	1
Total	6



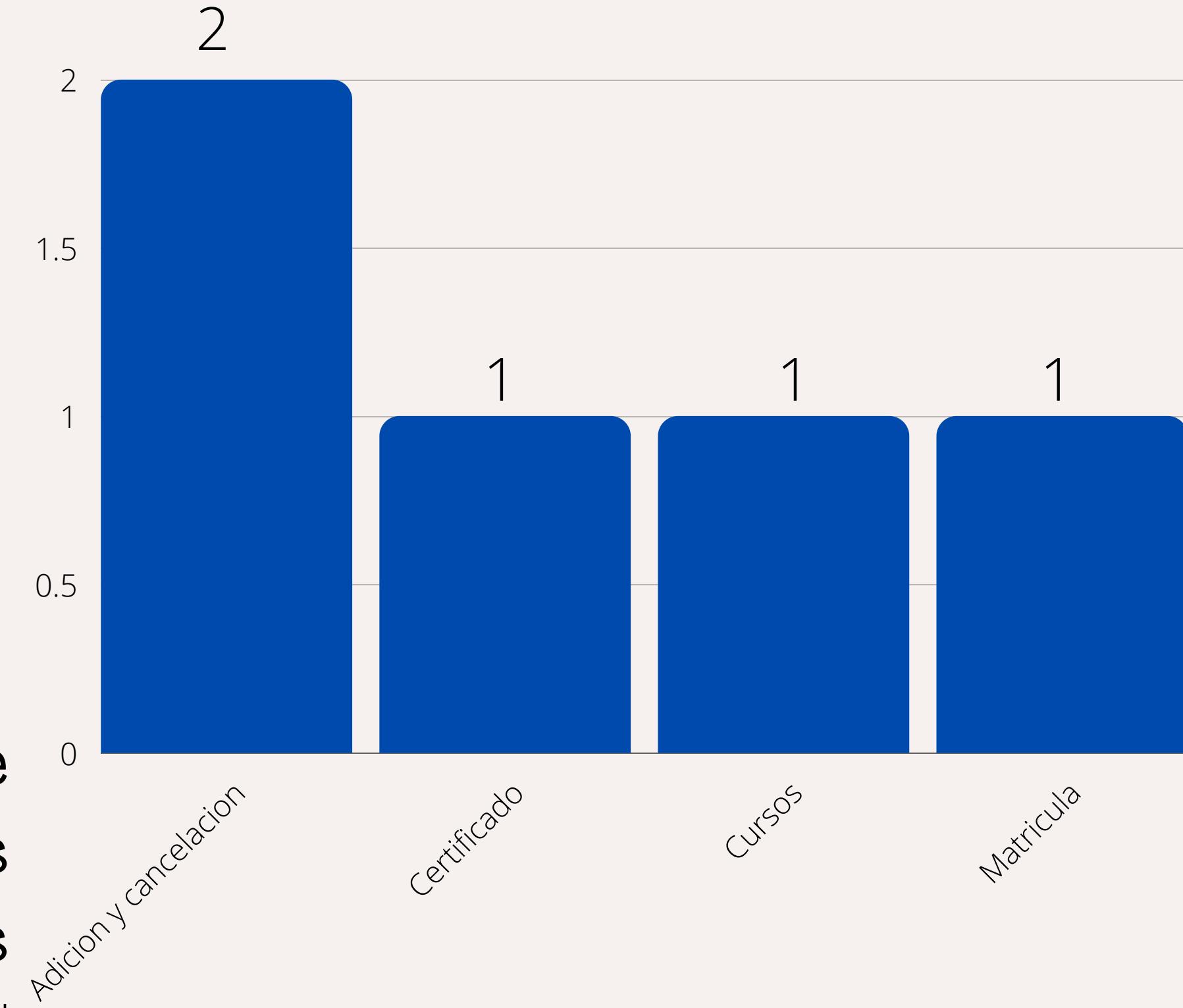
Podemos evidenciar que la mayor cantidad de Quejas con un **33%** corresponde a "Cursos" para un total de dos (2) situaciones reportados durante el mes.

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que, además de estar inconforme, la institución le adeuda o incumple algún elemento, de acuerdo a sus expectativas.

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD
Adición y cancelación	2
Certificado	1
Cursos	1
Matricula	1
Total	5



De acuerdo con lo analizado para el mes de Febrero de 2021, el **40%** de los reclamos presentados corresponde a dos (2) situaciones relacionadas con "Adición y Cancelación" durante el mes.

TOTAL DE PETICIONES/ SOLICITUDES POR TEMA

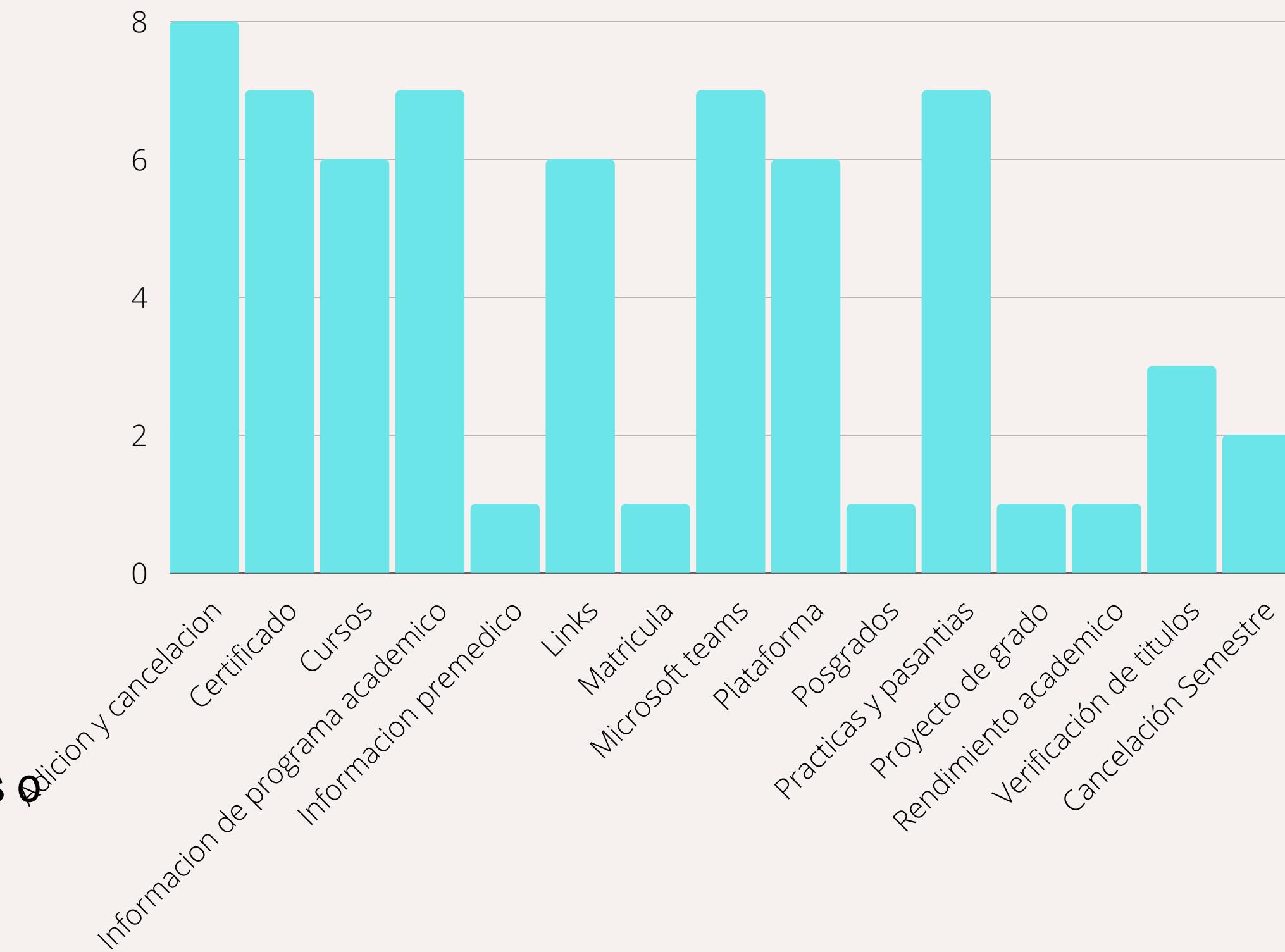
Petición o solicitud respetuosa que el usuario requiere a la institución por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta. En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:

TOTAL DE PETICIONES/SOLICITUDES POR TEMA

TEMAS	Cantidad
Adición y cancelación	8
Cancelación semestre	2
Certificado	7
Cupo	2
Cursos	6
Información de programa académico	7
Informacion premedico	1
Links	6
Matricula	1
Microsoft teams	5
Plan padrino	
Plataforma	6
Posgrados	1
Practicas y pasantias	5
Proyecto de grado	1
Rendimiento academico	1
Verificación de titulos	3
Total	62

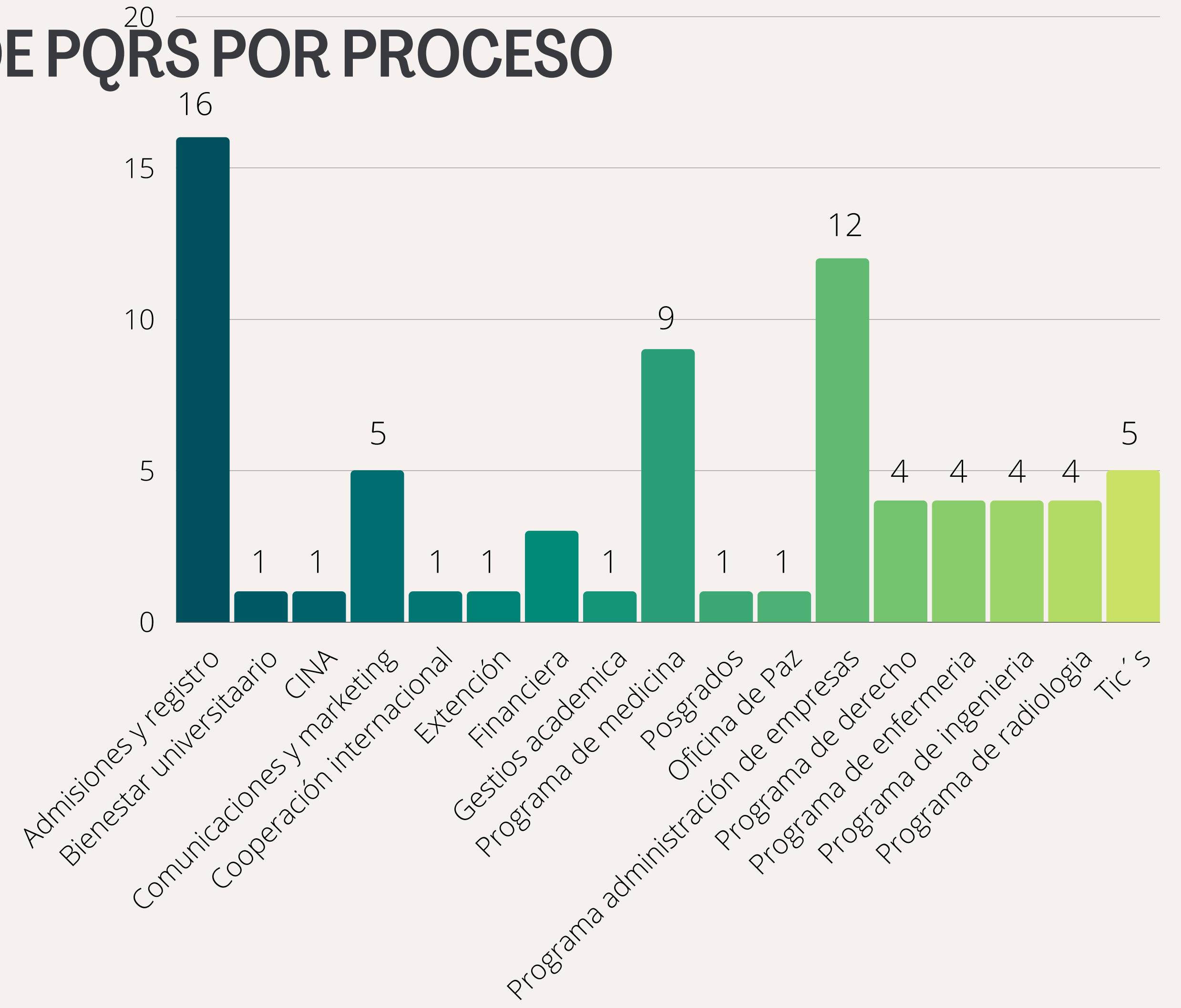
La institución recibió un mayor número de solicitudes o peticiones durante el mes de Febrero de 2021.

Con **13%** Adición y Cancelación; **11%** Información programa académico y certificados; **10%** cursos, plataforma y solicitud de links de clase.



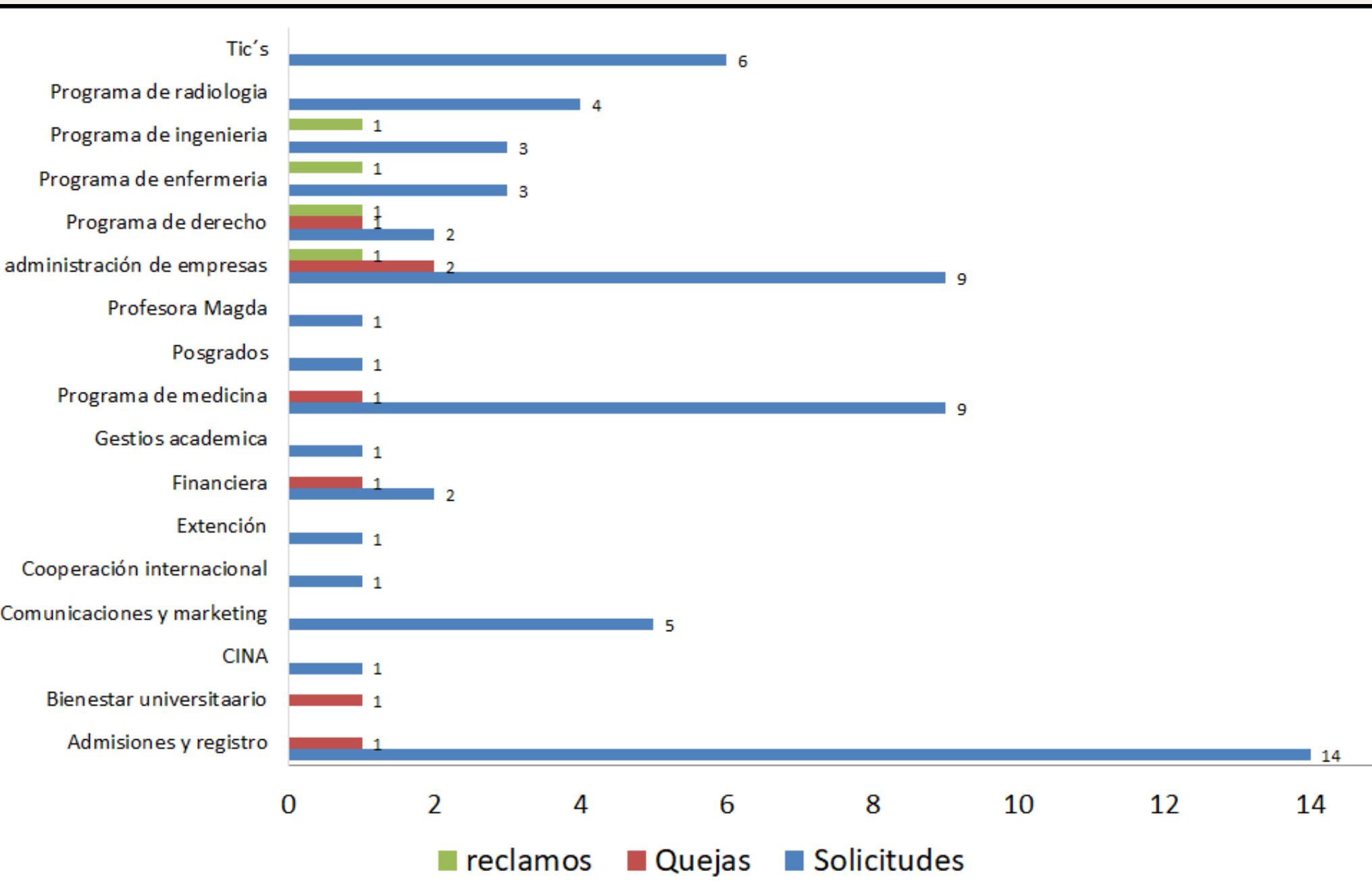
TOTAL DE PQRS POR PROCESO²⁰

PROCESO/PROCEDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
Admisiones y registro	16
Bienestar universitario	1
CINA	1
Comunicaciones y marketing	5
Cooperación internacional	1
Extensión	1
Financiera	3
Gestión académica	1
Programa de medicina	9
Posgrados	1
Oficina de paz	1
Programa administración de empresas	12
Programa de derecho	4
Programa de enfermería	4
Programa de ingeniería	4
Programa de radiología	4
Tic's	5
Total	73



PQRS POR PROCESO

PROCESO/DEPENDENCIA	Solicitudes	Quejas	reclamos
Admisiones y registro	14	1	-
Bienestar universitario	-	1	-
CINA	1	-	-
Comunicaciones y marketing	5	-	-
Cooperación internacional	1	-	-
Extensión	1	-	-
Financiera	2	1	-
Gestión académica	1	-	-
Programa de medicina	9	1	-
Posgrados	1	-	-
Profesora Magda	1	-	-
Programa administración de empresas	9	2	1
Programa de derecho	2	1	1
Programa de enfermería	3	-	1
Programa de ingeniería	3	-	1
Programa de radiología	4	-	-
Tics	6	-	-
Total	63	7	4



PQRS POR PROCESO CERRADAS EN EL PERIODO

PROCESO/DEPENDENCIA	Recibidas	Abiertos	Cerrados
Admisiones y registro	15	2	13
Bienestar universitario	1	1	
CINA	1	1	
Comunicaciones y marketing	5	-	5
Cooperación internacional	1	-	1
Extención	1	-	1
Financiera	3	2	1
Gestión académica	1	-	-
Programa de medicina	10	7	3
Profesora Magda	1		1
Posgrados	1	-	1
Profesora Magda	1		1
Programa administración de empresas	12	6	6
Programa de derecho	4	1	3
Programa de enfermería	4		4
Programa de ingeniería	4	2	2
Programa de radiología	4	3	1
Tic's	6	-	6
Total	75	25	49

Abiertos = 25
Cerrados = 49

En este periodo se cerró el 58% del total de los requerimientos recibidos.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA ENERO 2021

TIPO PQRS	TERMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TERMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DIAS)
Queja	5	6	3	6
Reclamo	5	5	4	2
Petición	5	63	39	9

Se evidencia que durante este periodo los tiempos de respuesta se encuentran cerca al fuera del limite (5 días).

Conclusiones

- En este periodo la institución presentó un cumplimiento del 58% en PQRS respondidas, con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 6 días, muy cerca del tiempo máximo establecido.
- Es importante resaltar que se dio continuidad a las jornadas de descongestión para poner al día el canal virtual y el consolidado de PQRS, dando como resultado un sistema que actualmente se encuentra al día.
- Durante el mes de Marzo de 2021 se inicia con la implementación de preguntas frecuentes y accesos rápidos denominados: ¿A donde me dirijo si? en la página web institucional, con el fin de disminuir la recepción de solicitudes y agilizar las consultas de los usuarios.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Fundación Universitaria Navarra

Coordinación de Calidad