



1. Términos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	4
2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	4
2.1. Canales de atención	5
2.2. Total, de peticiones por tema.....	6
2.3. Total, de solicitudes por tema	6
2.4. Total, de PQRS por proceso	7
2.5. PQRS por temas y procesos	7
2.6. PQRS por procesos cerrados o en curso	9
2.7. Indicador de atención de PQRS	10
3. Conclusiones	11

TABLA DE ILUSTRACIONES

No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.

INTRODUCCIÓN



El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos y, sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes procesos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de Enero, también se presentan los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.





FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
NAVARRA®

1. Términos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias



Los términos para resolver los PQRS son los siguientes:

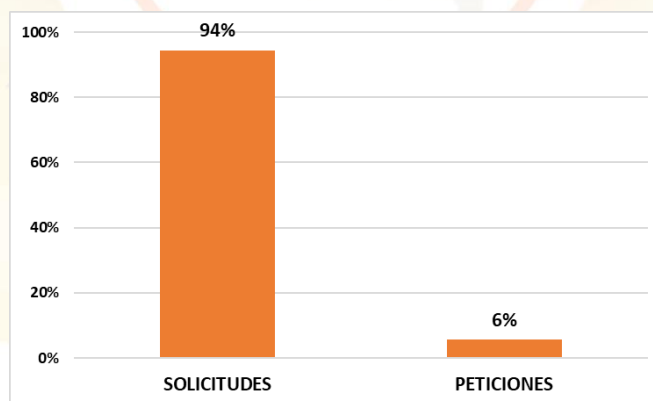
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada uno de ellos.
3. Las solicitudes relacionadas con procesos como Derechos de petición, Reserva de cupo, cancelación de semestre, reintegros, adiciones y cancelaciones de cursos, etc. Dependen de los consejos académicos y de facultad.

2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

En este informe se reporta la información completa de los PQRS enviados por vía Gmail, Buzón de Sugerencias, esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de enero al 31 de enero de 2022.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias allegadas a esta Entidad en el transcurso del 2022.

Ilustración 1 Consolidado de PQRS 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

La gráfica 1 muestra el total de PQRS recibidas en el mes de enero del 2022, sin embargo es importante resaltar, que esta totalidad corresponde a las solicitudes recibidas tanto en la Sede Central como en la Sede Parque y Consultorio Jurídico.

2.1. Canales de atención

Los canales de atención a la ciudadanía se convierten en la fuente de comunicación entre el ciudadano y la Entidad, por ello se establecen canales presenciales, virtuales y telefónicos en los cuales los ciudadanos pueden presentar ante la Entidad cualquier tipo de petición.



Tel: 8740089



Sede principal:

Calle 10 # 6 -41

Sede parque:

Carrea 10 #6-33

Consultorio Jurídico:

Calle 10 #8-34

Laboratorio de Ingenierías:

Calle 10 #7-68/70

Centro de emprendimiento:



Calle 10 #8-46

Correo:

pqrsunavarra@uninavarra.edu.co

Web:

<https://uninavarra.edu.co/atencion-usuario/>

A continuación, se presentan el consolidado de requerimientos allegados a la institución por los diferentes canales de interacción con que cuenta la Entidad.

	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
Enero	0	54	0	54

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el correo electrónico, teniendo este el 100% de los PQRS recibidos durante el año.

2.2. Peticiones por tema

El mes de Enero cerro con un total de (3) peticiones, en donde están relacionadas con el tema de certificados estudiantiles y devolución de dinero.

Tabla 1 Peticiones por tema.

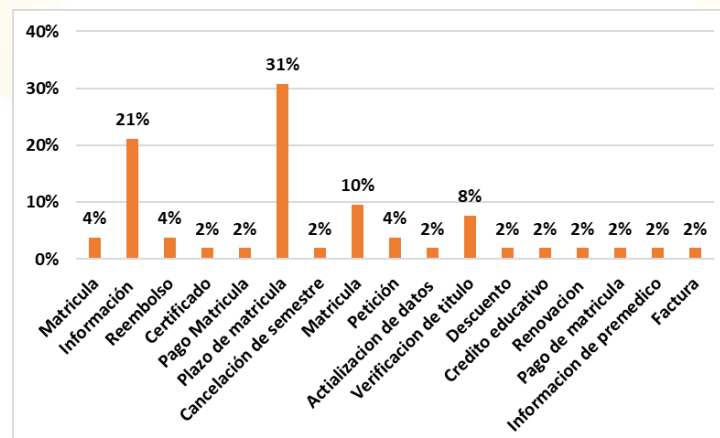
PETICIONES	TOTAL
Modalidad de grado	1
Cambio de consultorio jurídico	1
Proceso de financiación	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.3. Solicitudes por tema

El mes de enero cerro con un total de (51) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 2 Solicitudes por tema

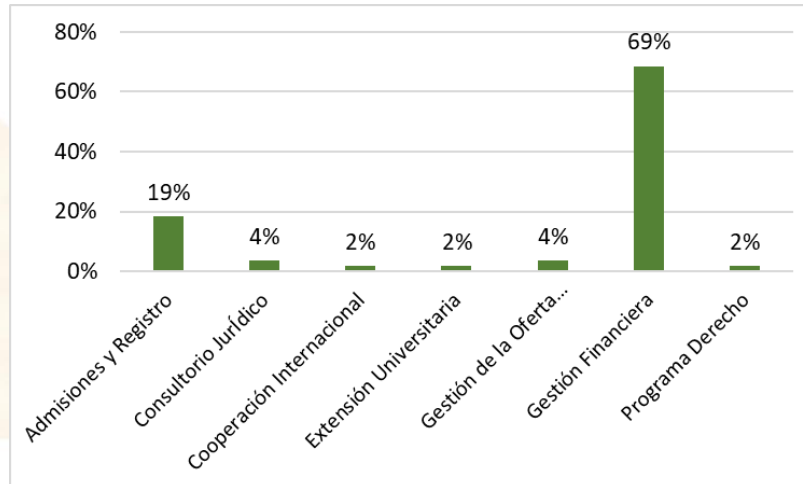


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



Nuevamente el proceso de Gestión Financiera sigue teniendo el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con devolución de dinero y plazo para pago de matrícula.

Ilustración 3 PQRS por proceso

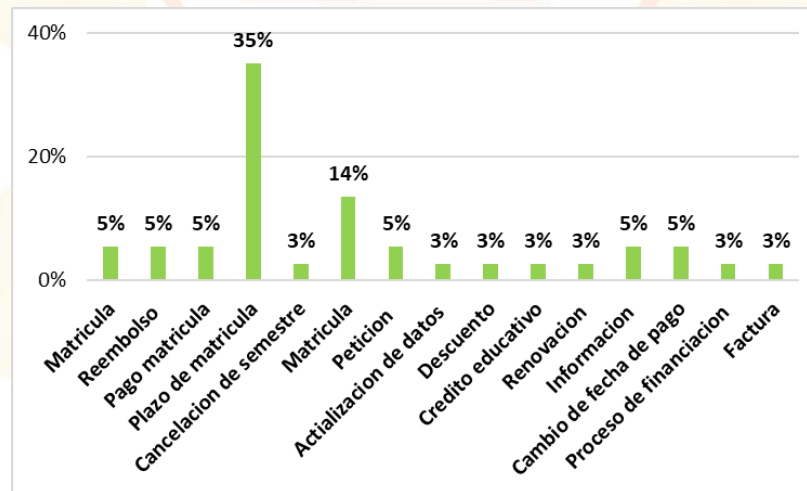


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

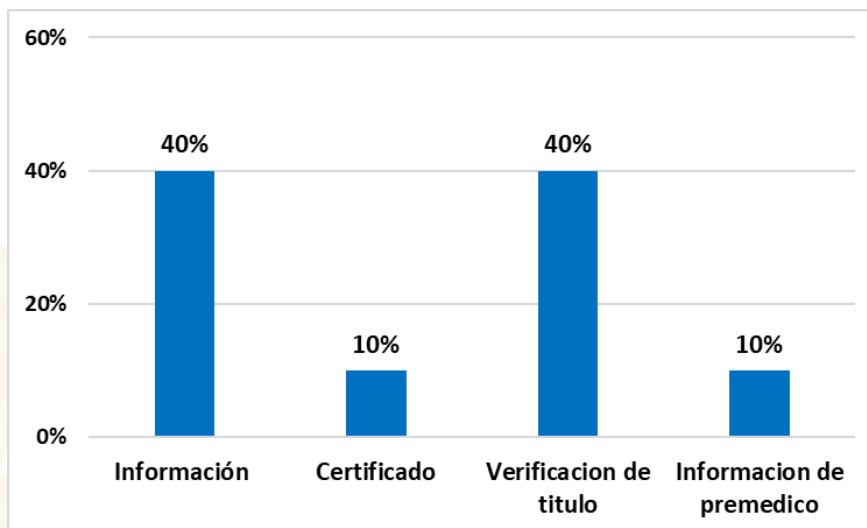
2.5. PQRS por temas y procesos

- Gestión Financiera

Ilustración 4 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de la Oferta Académica

Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica.

TEMA	TOTAL
Información	2

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Consultorio Jurídico

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

TEMA	TOTAL
Cambio de consultorio jurídico	1
Solicitud de correo electrónico	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Cooperación Internacional

Tabla 4 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional

TEMA	TOTAL
Información sobre cursos de idiomas	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Extensión Universitaria

SG - CER461712 - 1

SG - CER461712

TEMA	TOTAL
Información sobre homologación	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa Derecho

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Programa Derecho

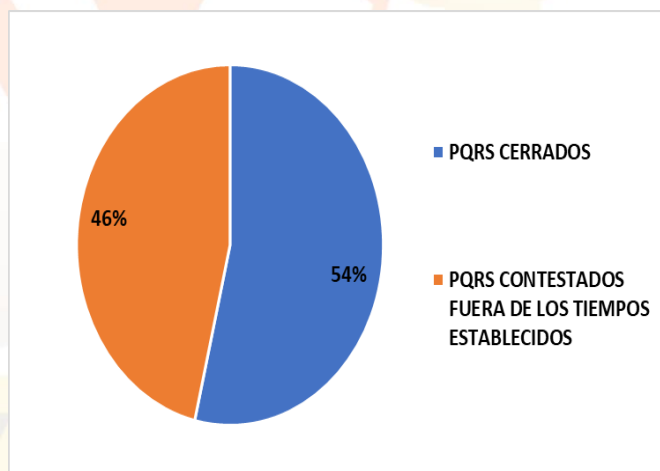
TEMA	TOTAL
Modalidad de grado	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.6. PQRS cerrados o en curso

Grafica 6. PQRS cerrados o en curso

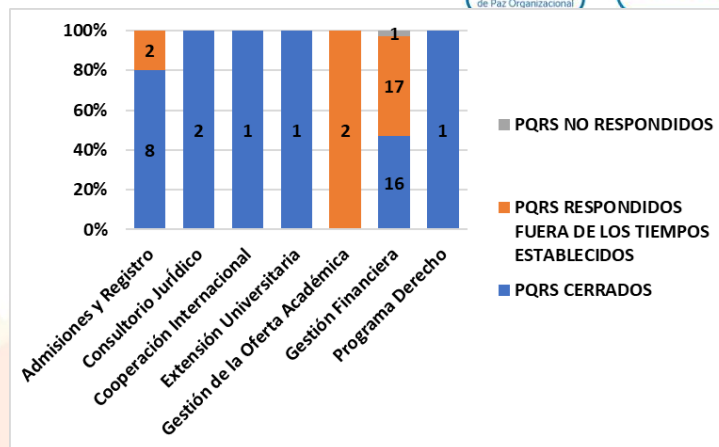
De las (54) PQRS que se registraron en este mes, el 46% se respondieron fuera de los tiempos establecidos en donde están relacionadas con los temas de verificación de título y devolución de dinero. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

A continuación, se presenta un consolidado de los PQRS que ya se cerraron, los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos y de los que están pendientes por contestar según su proceso.

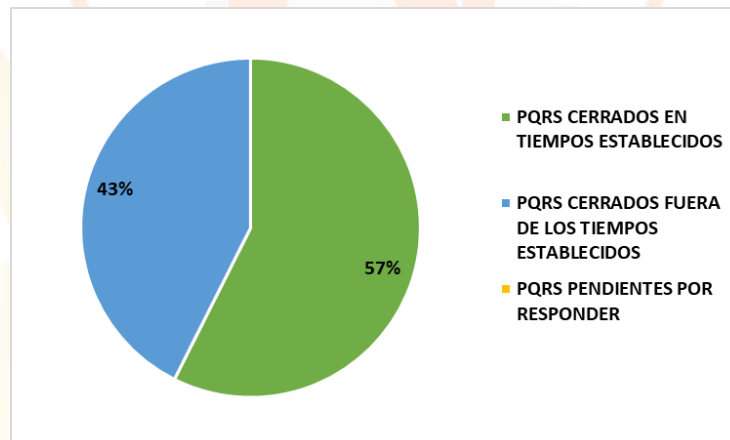
Gráfica 7. Consolidados de PQRS cerrados en el curso 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 68% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento AC-PR-08, el 30% se han solucionado fuera de los tiempos establecidos en el reglamento y un 2% aún no se ha dado respuesta.

Ilustración 6 Consolidado de PQRS 2022

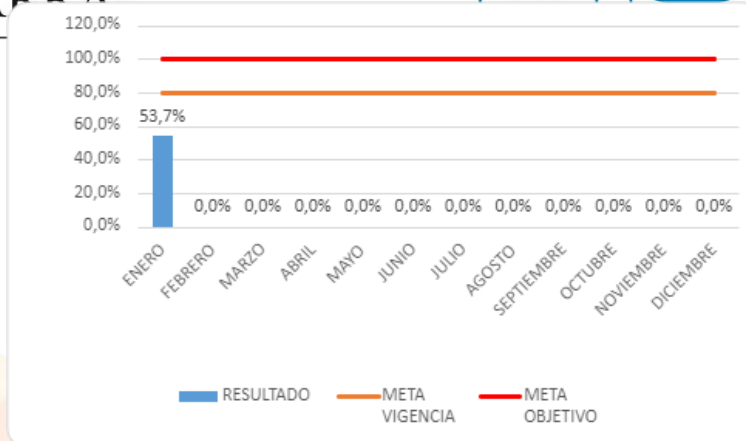


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.7. Indicador de atención de PQRS

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRS que presentan los usuarios; para el mes de enero se ve reflejado un resultado positivo en comparación con el mes pasado y la cantidad de PQRS recibidos.

Gráfica 8. Indicador de atención de PQRS.



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02

3. Conclusiones

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 53% en la atención de PQRS; el proceso Admisiones y Registro y Gestión Financiera nuevamente presentan el número más alto de PQRS
- Se recomienda como estrategia a los diferentes procesos, que se realice la revisión y gestión oportuna a las PQRS, además mejorar en la comunicación entre las áreas, para que así, se eviten retraso en los procesos.
- En el mes de enero recibimos un bajo número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios están haciendo uso de los canales de comunicación.