



1. Términos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	4
2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	4
2.1. Canales de atención .....	6
2.2. Total, de peticiones por tema .....	7
2.3. Total, de solicitudes por tema .....	8
2.4. Total, de PQRS por proceso .....	8
2.5. PQRS por temas y procesos .....	9
2.6. PQRS por procesos cerrados o en curso .....	11
2.7. Indicador de atención de PQRS .....	13
3. Conclusiones .....	13

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Consolidado de PQRS 2022 .....	4
Ilustración 2 PQRS allegadas en el mes de febrero .....	5
Ilustración 3 Solicitudes por tema .....	8
Ilustración 4 PQRS por proceso .....	8
Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso .....	11
Ilustración 6 . Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 .....	12
Ilustración 7 Indicador de atención de PQRS. ....	13

## TABLA DE

Tabla 1 Peticiones por tema .....	7
Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera .....	9
Tabla 3 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro .....	9
Tabla 4 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico. ....	9
Tabla 5 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional .....	9
Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa .....	10
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca .....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano .....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Programa de Administración .....	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Programa de Derecho .....	10
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Programa Ing. Industrial .....	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Secretaria General .....	11

## 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 Febrero, también se presenta un consolidado de los PQRS que han llegado en el transcurso del año en donde se evidencian la totalidad de PQRS allegadas por procesos, los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.



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

Los términos para resolver los PQRS son los siguientes:



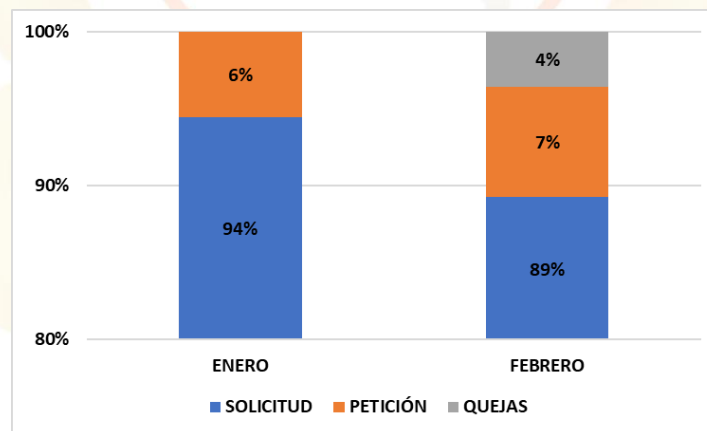
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 28 de febrero 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

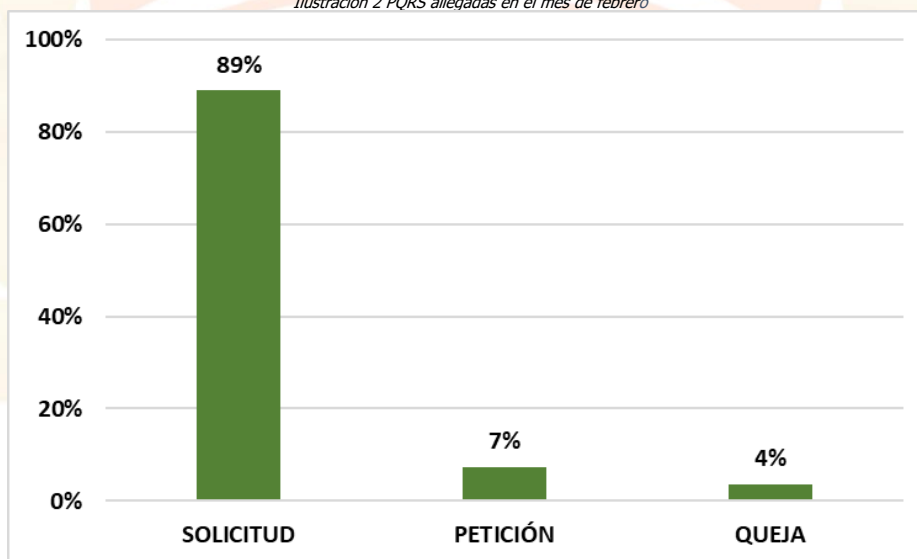


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

La gráfica 1 muestra el total de PQRS recibidas desde el mes de enero a febrero 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.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias allegadas a la institución en el mes de febrero.

Ilustración 2 PQRS allegadas en el mes de febrero



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 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:**

[pqrsuninavarra@uninavarra.edu.co](mailto:pqrsuninavarra@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
<b>Enero</b>	0	54	0	54
<b>Febrero</b>	0	27	0	27

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 Febrero cerro con un total de (2) peticiones, en donde están relacionadas con el tema de certificados estudiantiles y devolución de dinero.

*Tabla 1 Peticiones por tema.*

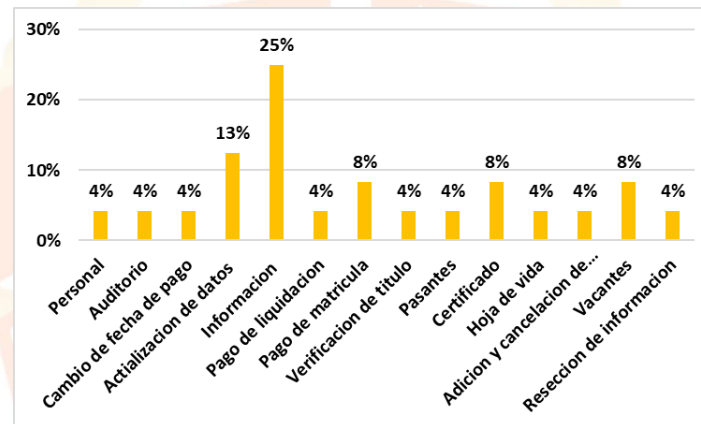
PETICIONES	TOTAL
<b>Hoja de vida</b>	1
<b>Cumplimiento de contrato</b>	1

*Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37*

### 2.3. Solicitudes por tema

El mes de febrero cerro con un total de (24) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 3 Solicitudes por tema

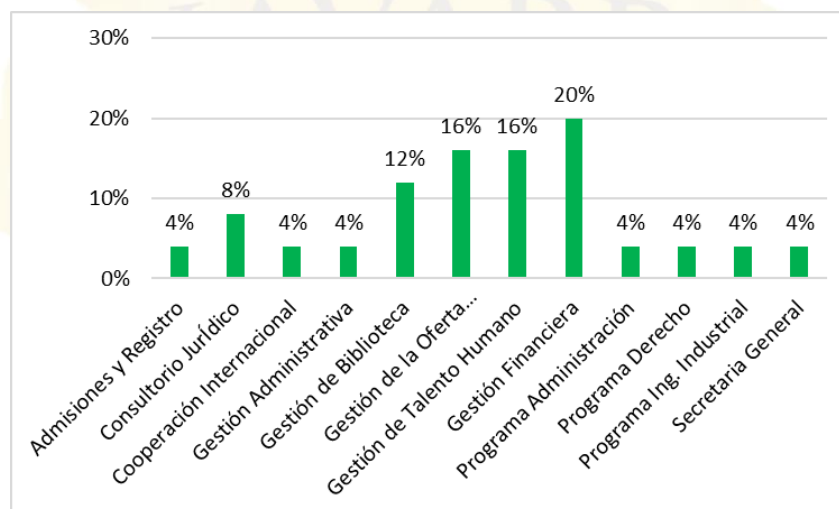


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

### 2.4. PQRS por proceso

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

Ilustración 4 PQRS por proceso



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



## 2.5. PQRS por temas y procesos

- Gestión Financiera

Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
<b>Cambio de fecha de pago</b>	1
<b>Inconformidad de presupuesto en matricula</b>	1
<b>Plazo de pago matricula</b>	1
<b>Inconformidad con la fecha de pago de los estímulos académicos</b>	1
<b>Pago por ICETEX</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Admisiones y Registro

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro

TEMA	TOTAL
<b>Verificación de título</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Consultorio Jurídico

Tabla 4 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.

TEMA	TOTAL
<b>Asesoramiento de pensión</b>	1
<b>Vacantes para consultorio Jurídico</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Cooperación Internacional

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional.

TEMA	TOTAL
<b>Solicitud de practicantes Universitario</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa

TEMA	TOTAL
<b>Auditorio</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Biblioteca

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca

TEMA	TOTAL
<b>Actualización de datos de Biblioteca</b>	3

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano.

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
<b>Pago liquidación</b>	1
<b>Presentación de hoja de vida</b>	1
<b>Asignación de docente para programa de medicina</b>	1
<b>Información de vacante de empleo</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Administración

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Programa de Administración

TEMA	TOTAL
<b>Adición y cancelación de materias</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Derecho

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Programa de Derecho

TEMA	TOTAL
<b>Hoja de vida</b>	1
<b>Solicitud de certificados de afiliación ARL</b>	1
<b>Disposición de despacho para la realización de judicatura</b>	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Programa Ing. Industrial

TEMA	TOTAL
Convenio de aprendiz Sena	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Secretaria General

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Secretaria General

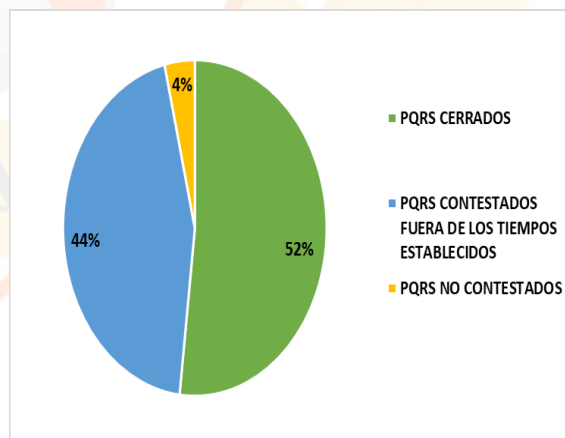
TEMA	TOTAL
Certificado de intensidad de horas	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 2.6. PQRS cerrados o en curso

Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso

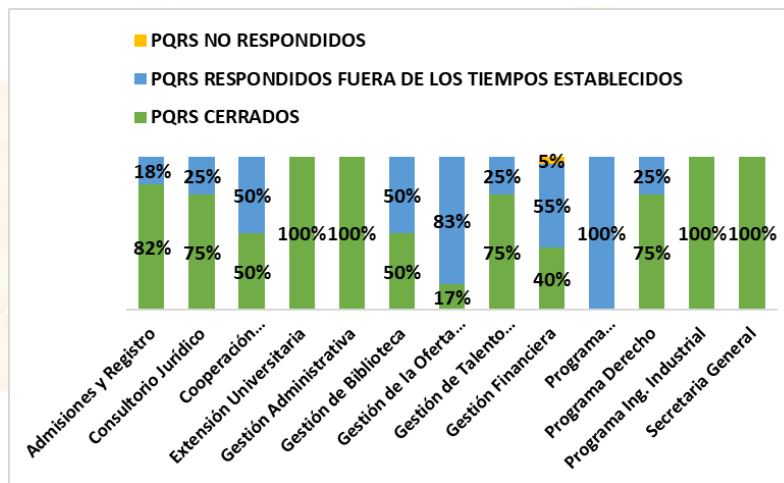
De las (27) PQRS que se registraron en estos meses, 12 se respondieron fuera de los tiempos establecidos y 1 sin contestar en donde están relacionadas con los temas de verificación de título y certificados. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

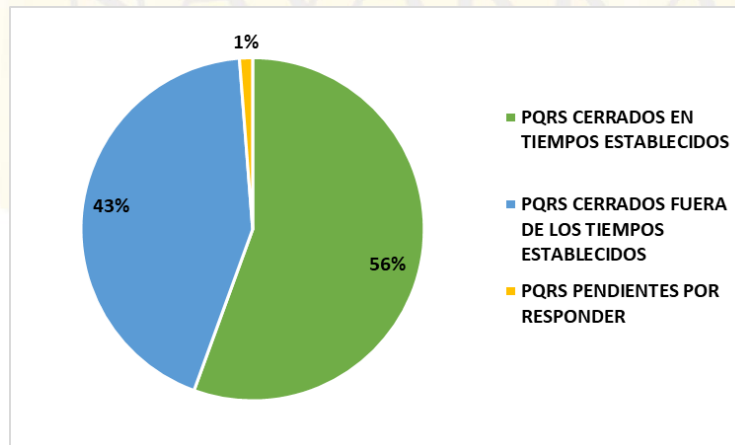
Ilustración 6 . Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 56% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento AC-PR-08, el 43% se han solucionado fuera de los tiempos establecidos en el reglamento y un 1% aún no se ha dado respuesta.

Ilustración 7 Consolidado PQRS 2022

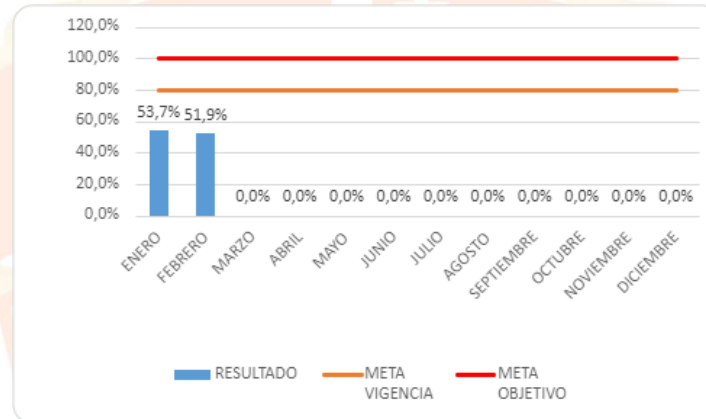


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 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 Febrero se ve reflejado un resultado positivo en comparación con el mes pasado y la cantidad de PQRS recibidos.

Ilustración 8 Indicador de atención de PQRS.



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02

### 3. Conclusiones

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 51% en la atención de PQRS; el proceso Gestión Académica 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 Febrero recibimos un bajo número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios no están haciendo uso de los canales de comunicación.