



TABLA DE CONTENIDO

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.....	iError! Marcador no definido.
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	8
2.7.	Indicador de atención de PQRS	10
3.	Conclusiones	10

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	Consolidado de PQRS 2022	4
Ilustración 2	Solicitudes por tema.....	6
Ilustración 3	PQRS por proceso	7
Ilustración 4	PQRS cerrados o en curso	8
Ilustración 5	. Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022	9
Ilustración 6	Indicador de atención de PQRS.	10

TABLA DE

Tabla 1	PQRS allegadas en el mes de marzo	5
Tabla 2	PQRS por temas y procesos Gestión Financiera.....	7
Tabla 3	PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro.....	7
Tabla 4	PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica.	7
Tabla 5	PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica.	8
Tabla 6	PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano	8

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 Marzo, 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:

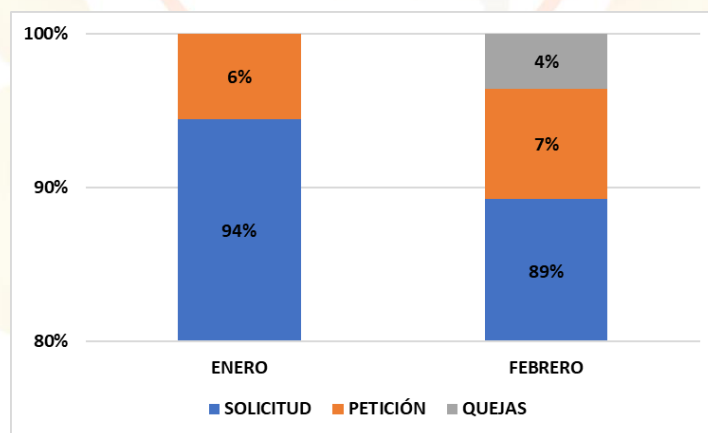
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 31 de Marzo 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 marzo del 2021, 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 marzo.

Tabla 1 PQRS allegadas en el mes de marzo

TEMA	TOTAL
SOLICITUD	17

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



CANAL
PRESENCIAL

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:



CANAL
VIRTUAL

Calle 10 #8-46

Correo:

pqrsuninavarra@uninavarra.edu.co

ra.edu.co

Web:

<https://uninavarra.edu.co>

[/atencion-usuario/](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.

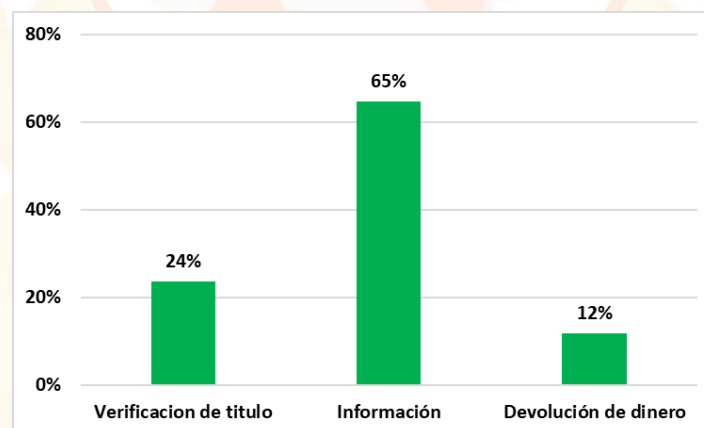
	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
Enero	0	54	0	54
Febrero	0	27	0	27
Marzo	0	17	0	0

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. Solicitudes por tema

El mes de Marzo cerro con un total de (17) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 2 Solicitudes por tema

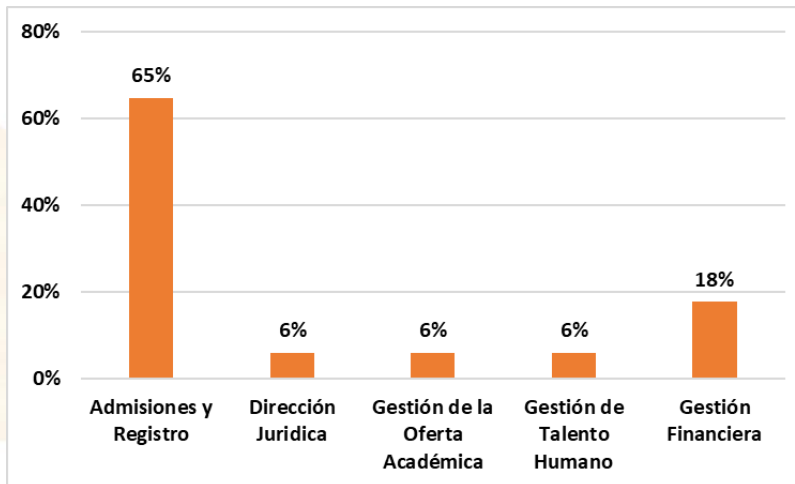


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



Nuevamente el proceso de Admisiones y Registro sigue teniendo el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con verificación de título y certificados.

Ilustración 3 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
Devolución de dinero	2
Información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Admisiones y Registro

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro

TEMA	TOTAL
Verificación de título	4
Información	7

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Dirección Jurídica

Tabla 4 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica.

TEMA	TOTAL
Información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica. SC - CER461712 - 1

SC - CER461712

TEMA	TOTAL
Información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

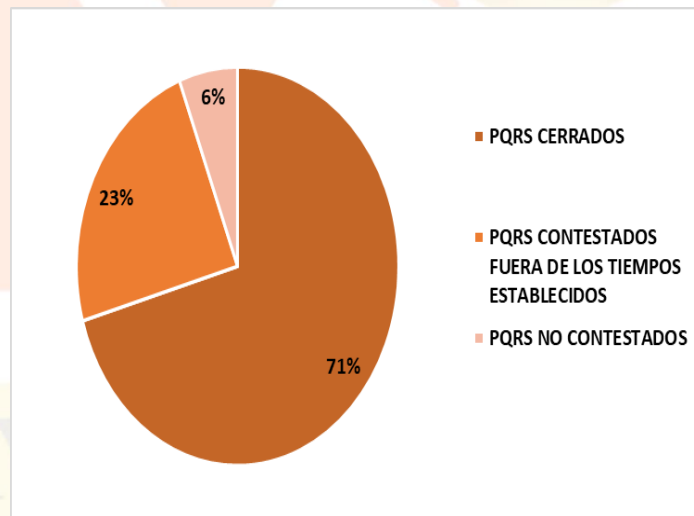
TEMA	TOTAL
Información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.6. PQRS cerrados o en curso

Ilustración 4 PQRS cerrados o en curso

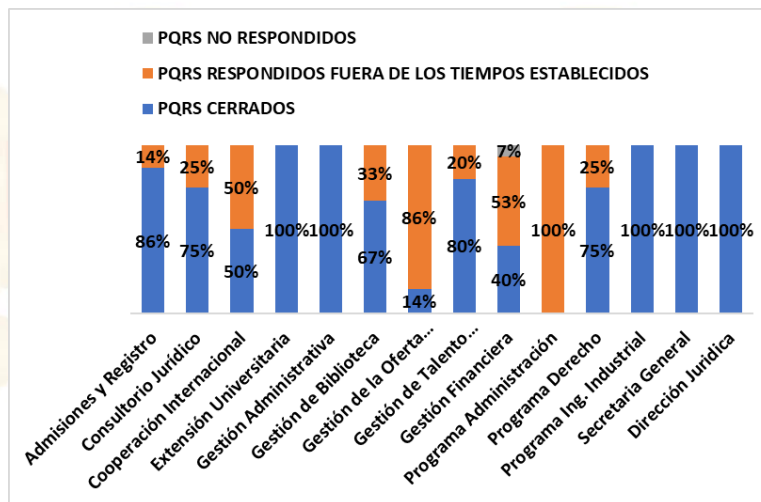
De las (17) PQRS que se registraron en este mes, 4 se respondieron fuera de los tiempos establecidos y 1 sin contestar en donde están relacionadas con los temas de devolución de dinero, verificación de título y certificados. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen 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.

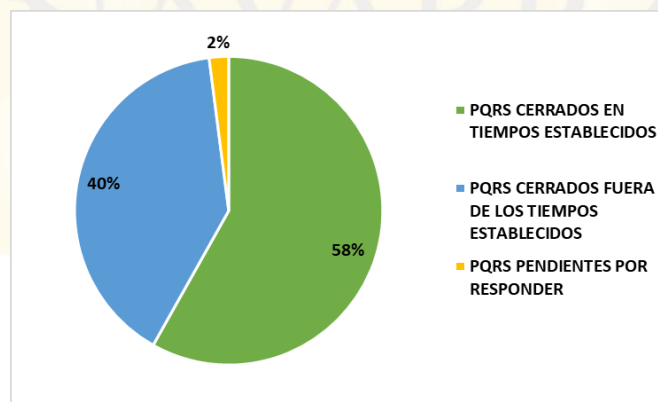
Ilustración 5. Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 58% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento AC-PR-08, el 40% se han solucionado fuera de los tiempos establecidos en el reglamento y un 2% aún no se ha dado respuesta.

Ilustración 6 Consolidados de PQRS 2022

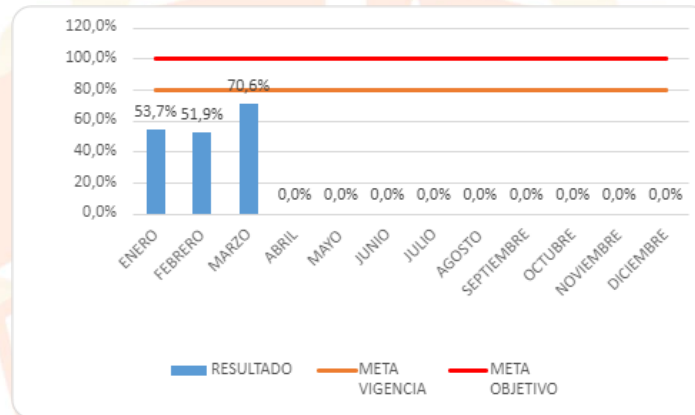


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 7 Indicador de atención de PQRS.



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02

3. Conclusiones

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 70% en la atención de PQRS, a comparación del mes pasado se puede observar un mayor cumplimiento en la respuesta en los 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 Marzo recibimos un bajo número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios no están haciendo uso de los canales de comunicación.