



Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
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. Solicitudes por tema	7
2.3. PQRS por procesos.....	8
2.4. pqrs Por temas y procesos.....	8
3. PQRS CERRADOS O EN CURSO	10
3.1. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	11
4. Conclusiones	12

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Consolidado de pqrs 2023	5
Ilustración 2 pqrs RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO	5
Ilustración 3 SOLICITUDES POR TEMA	7
Ilustración 4 PQRS POR PROCESOS	8
Ilustración 5 PQRS CERRADOS O EN CURSO	10
Ilustración 6 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2023	11
Ilustración 7 indicador de atención de pqrs	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 marzo, también se presentan 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 las 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.

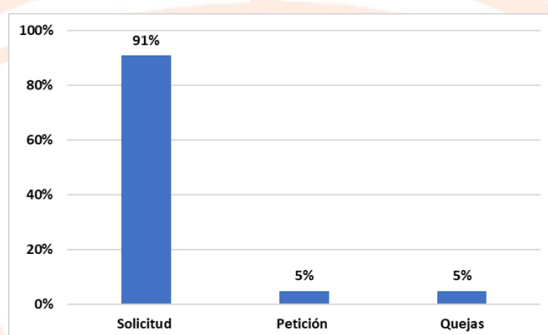
2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 marzo al 31 de marzo de 2023.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias allegadas a esta

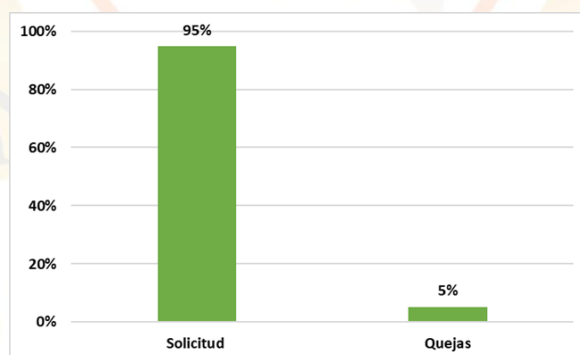
Entidad en el transcurso del 2023.

ILUSTRACIÓN 1 CONSOLIDADO DE PQRS 2023



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

ILUSTRACIÓN 2 PQRS RECIBIDAS EN EL MES DE MARZO



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

La anterior grafica muestra el total de PQRS recibidas en el mes de marzo del 2023, 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.

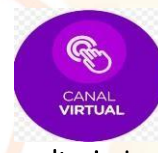
2.1. CANALES DE ATENCIÓN



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



Consultorio Jurídico:

Calle 10 #8-34

Laboratorio de Ingenierías:

Calle 10 #7-68/70

Centro de emprendimiento:

Calle 10 #8-46

Sede principal:

Calle 10 # 6 -41

Sede parque:

Carrea 10 #6-33

Nit. 900480042-2
Calle 10 N°. 6-41 Neiva - Huila - Colombia
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089
www.uninavarra.edu.co
e-mail: uninavarra@navarra.edu.co
VIGILADA MINEDUCACIÓN

Correo:

pqrsunivarra@univarra.
edu.co

Web:

<https://univarra.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.

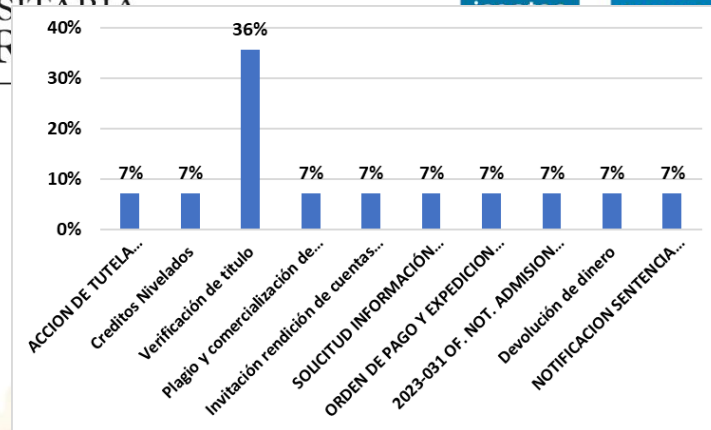
	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
Enero	1	28	0	29
Febrero	0	14	0	14
Marzo	0	19	0	19

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 (18) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

ILUSTRACIÓN 3 SOLICITUDES POR TEMA

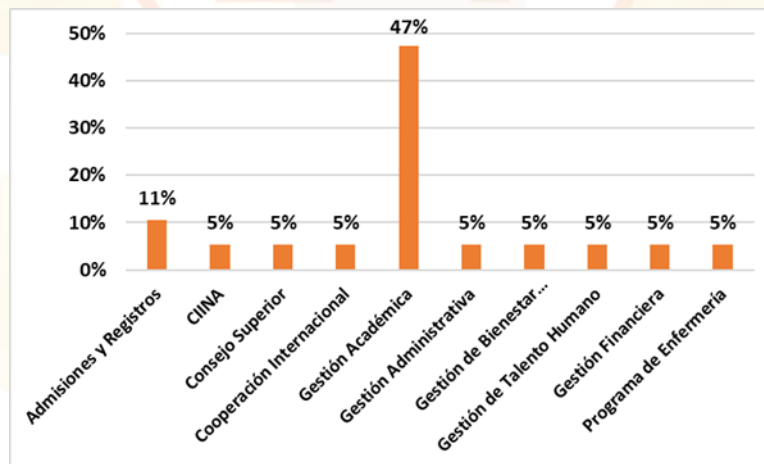


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.3. PQRS POR PROCESOS

El proceso de Gestión Académica sigue teniendo el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con verificación de títulos y certificados.

ILUSTRACIÓN 4 PQRS POR PROCESOS



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.4. PQRS POR TEMAS Y PROCESOS

- Admisiones y Registro

TABLA 1 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS ADMISIONES Y REGISTRO

TEMA	icontec	TOTAL	icontec
Orden de pago		1	
Información acerca del programa	1		0 9001

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



- CIINA

TABLA 2 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS CIINA

TEMA	TOTAL
Queja por proyecto de grado	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Académica

TABLA 3 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN ACADÉMICA

TEMA	TOTAL
Verificación de Título	9

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Consejo Superior

TABLA 4 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS CONSEJO SUPERIOR

TEMA	TOTAL
Aprobación de requisitos de grado	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Cooperación Internacional

TABLA 5 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS COOPERACIÓN INTERNACIONAL

TEMA	TOTAL
Convenios Cooperación	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Administrativa

TABLA 6 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA	TOTAL
Problemas con Internet	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Bienestar Universitario

TABLA 7 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS BIENESTAR UNIVERSITARIO

TEMA	TOTAL
Cita con bienestar	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

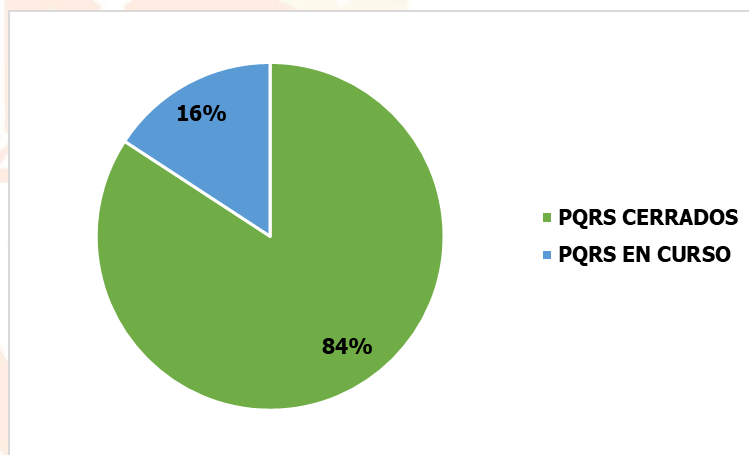
TABLA 8 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA	TOTAL
Validación laboral	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Financiera

TABLA 9 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN FINANCIERA



TEMA	TOTAL
Devolución de dinero	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Enfermería

TABLA 10 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE ENFERMERÍA

TEMA	TOTAL
Renuncia a poder	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

3. PQRS CERRADOS O EN CURSO

ILUSTRACIÓN 5 PQRS CERRADOS O EN CURSO

De las (19) PQRS que se registraron en este mes, el 16% aún están en curso en donde están relacionadas con los temas de renuncia a poder, problemas con internet, aprobación de requisitos

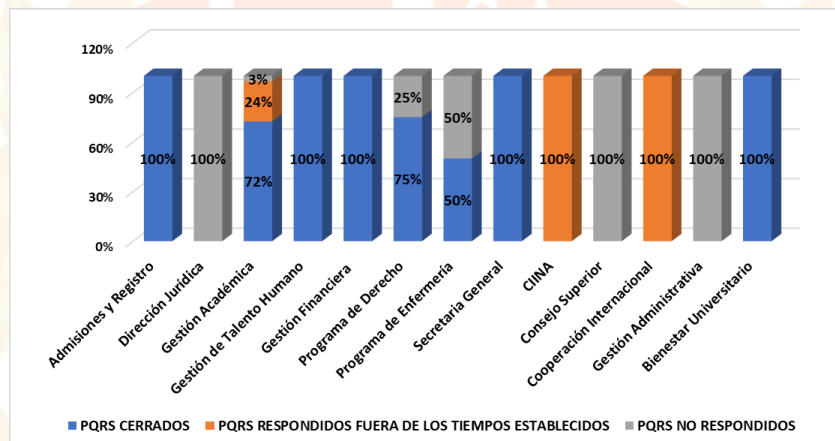
de grado. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar



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.

ILUSTRACIÓN 6 CONSOLIDADOS DE PQRS CERRADOS O EN CURSO 2023

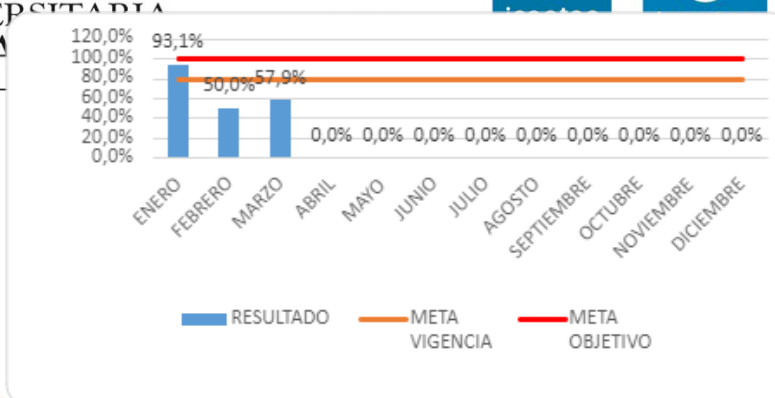


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

3.1. 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. Matriz de PQRS AC-FO-37

4. CONCLUSIONES

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 57% en la atención de PQRS; el proceso Gestión Académica 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 están haciendo uso de los canales de comunicación.
- Como estrategia desde el proceso de Gestión de la Calidad se hará un mayor seguimiento a los PQRS.
- Se crearan estrategias con los lideres de los procesos para evitar que los PQRS se sigan presentando.