



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	5
2.2. Solicitudes por tema	7
2.3. PQRS por procesos.....	7
2.4. pqrs Por temas y procesos.....	8
3. PQRS CERRADOS O EN CURSO	9
3.1. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	10
4. Conclusiones	10

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Consolidado de pqrs 2023	4
Ilustración 2 SOLICITUDES POR TEMA	7
Ilustración 3 PQRS POR PROCESOS	8
Ilustración 4 PQRS CERRADOS O EN CURSO	9
Ilustración 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2023	9
Ilustración 6 indicador de atención de pqrs	10

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 abril, también se presentan los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.



Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

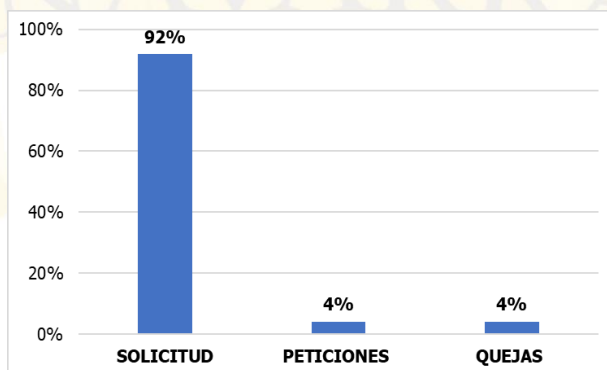
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 abril al 30 de abril 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

TABLA 1 PQRS RECIBIDAS EN EL MES DE ABRIL

TEMA	TOTAL
------	-------



La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de abril 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.



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

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.

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

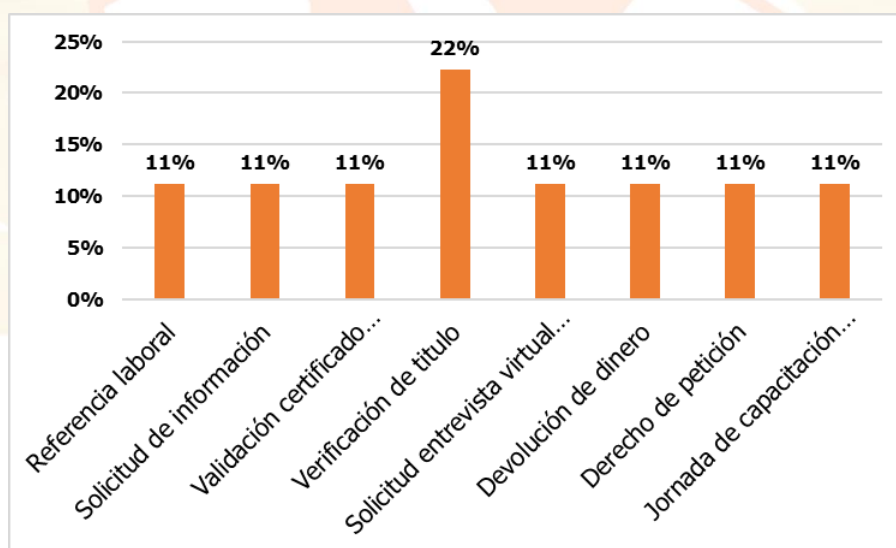
	Web	Correo	Buzón de PQRs	Total
Enero	1	28	0	29
Febrero	0	14	0	14
Marzo	0	19	0	19
Abril	0	9	0	9

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 abril cerro con un total de (9) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

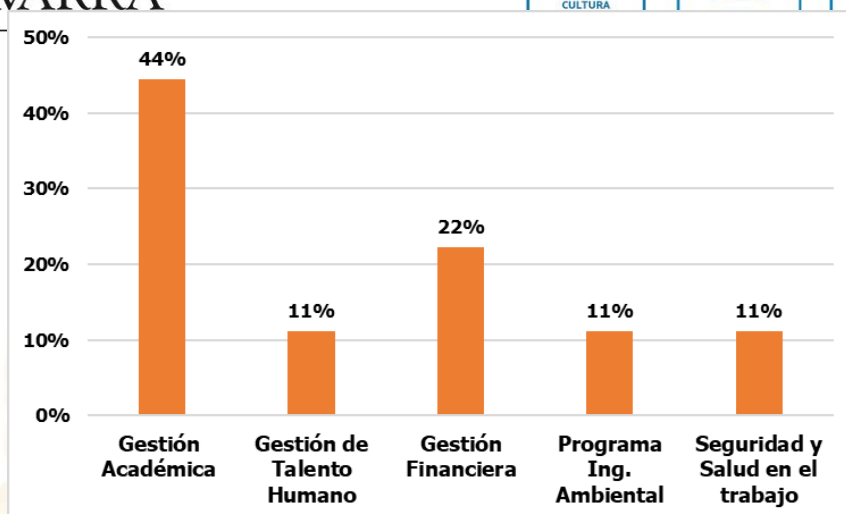
ILUSTRACIÓN 2 SOLICITUDES POR TEMA



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.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.4. PQRS POR TEMAS Y PROCESOS

- Gestión Académica

TABLA 2 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN ACADÉMICA

TEMA	TOTAL
Verificación de título	2
Validación certificado segundo idioma	1
Solicitud de entrevista virtual	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

TABLA 3 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA	TOTAL
Referencia laboral	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Financiera

TABLA 4 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN FINANCIERA

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1
Devolución de dinero	1

- Programa de Ing. Ambiental

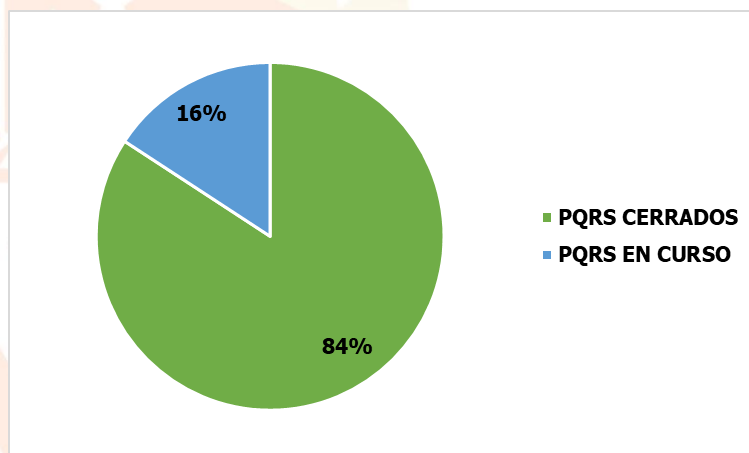
TABLA 5 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE ING. AMBIENTAL

TEMA	TOTAL
Jornada de capacitación	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Seguridad y Salud en el trabajo

TABLA 6 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

3. PQRS CERRADOS O EN CURSO

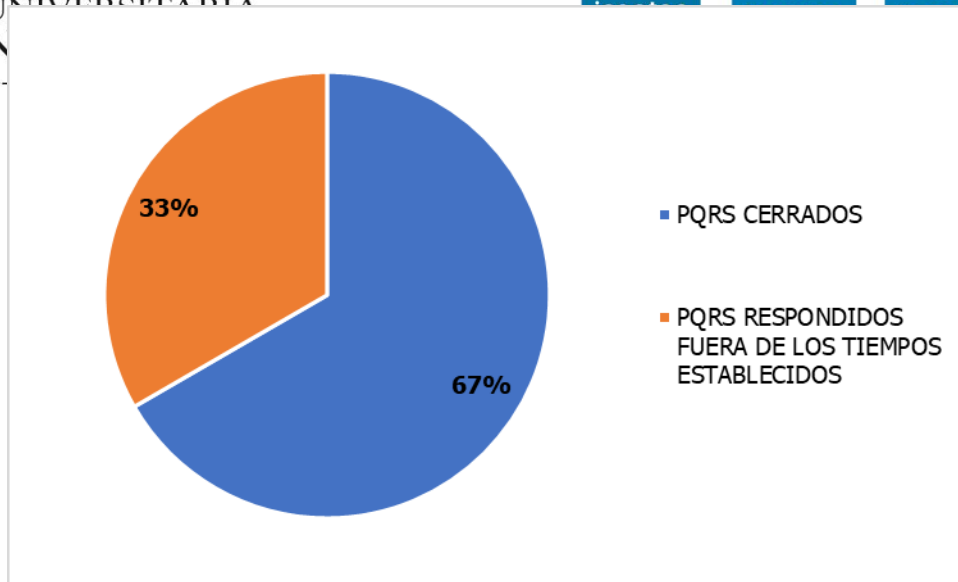
ILUSTRACIÓN 4 PQRS CERRADOS O EN CURSO

De las (9) PQRS que se registraron en este mes, el 33% se respondieron fuera de los tiempos establecidos en donde están relacionadas con los temas de derecho de petición, 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 5 CONSOLIDADOS DE PQRS CERRADOS O EN CURSO 2023

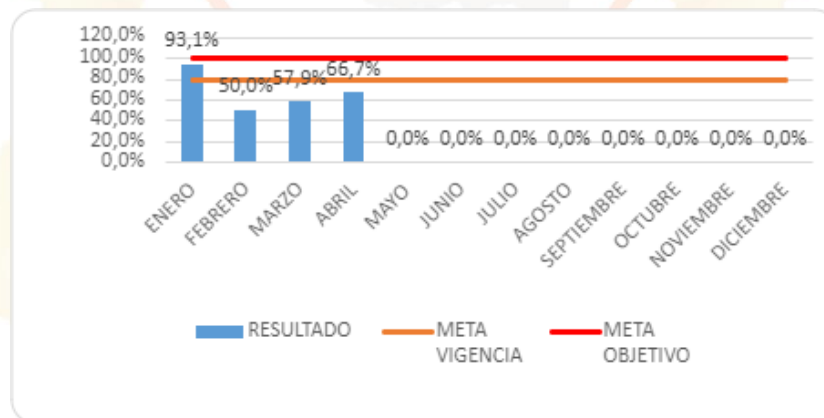


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

ILUSTRACIÓN 6 INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

4. CONCLUSIONES



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
NAVARRA

Para este período la institución presentó un cumplimiento del 66,7% en la atención de PQRS; el proceso Gestión Académica nuevamente presentó 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 los procesos, para que así, se eviten retraso en los procesos.
- En el mes de abril 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 crearán estrategias con los líderes de los procesos para evitar que los PQRS se sigan presentando.