



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	11

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	10
Ilustración 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2023	10
Ilustración 6 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 mayo, 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

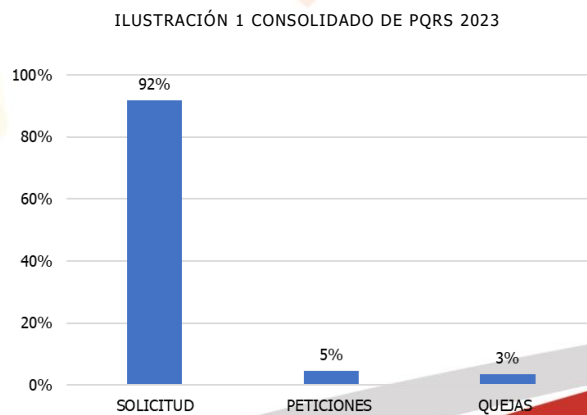
Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

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 mayo al 31 de mayo de 2023.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias allegadas a esta Entidad en el transcurso del 2023.



Fuente: Matriz de PQRS AC-FO-37

TABLA 1 PQRS RECIBIDAS EN EL MES DE MAYO

TEMA	TOTAL
SOLICITUD	11
PETICIONES	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de mayo 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



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:

pqrsunivarra@univarra.edu.co

Web:

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

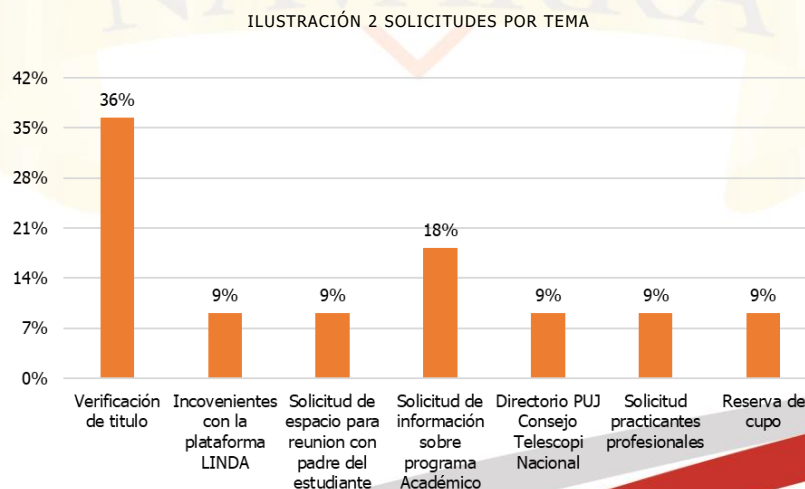
A continuación, se presentan el consolidado de requerimientos allegados a la institución por los diferentes canales de interacción con que cuenta la Entidad.

	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
Enero	1	28	0	29
Febrero	0	14	0	14
Marzo	0	19	0	19
Abril	0	9	0	9
Mayo	0	12	0	12

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 mayo cerro con un total de (11) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.3. PETICIONES POR TEMAS

El mes de mayo cerro con un total de (1) petición, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

TABLA 2 PETICIONES POR TEMA

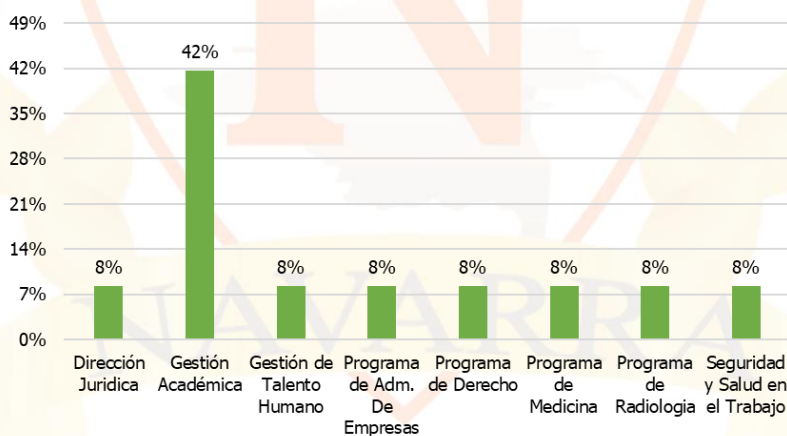
TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.4. 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 3 PQRS POR PROCESOS



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.5. PQRS POR TEMAS Y PROCESOS

- Gestión Académica

TABLA 3 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN ACADÉMICA

TEMA	TOTAL
Verificación de título	4
Inconvenientes con la Plataforma LINDA	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

TABLA 4 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS DIRECCIÓN JURÍDICA

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

TABLA 5 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA	TOTAL
Directorio PUJ Consejo Telescopi Nacional	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Medicina

TABLA 6 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE MEDICINA

TEMA	TOTAL
Solicitud de espacio para reunión con padre del estudiante	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Adm. De Empresas

TABLA 7 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE ADM. DE EMPRESAS

TEMA	TOTAL
Solicitud de espacio para reunión con padre del estudiante	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Radiología

TABLA 8 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE RADIOLOGIA

TEMA	TOTAL
Información sobre el programa	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Derecho

TABLA 9 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS PROGRAMA DE DERECHO

TEMA	TOTAL
Reserva de cupo	1

TABLA 10 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

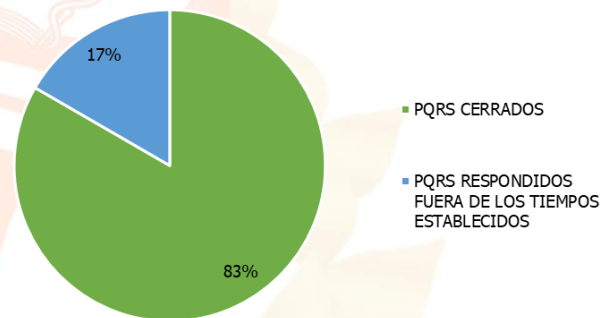
TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

3. PQRS CERRADOS O EN CURSO

ILUSTRACIÓN 4 PQRS CERRADOS O EN CURSO

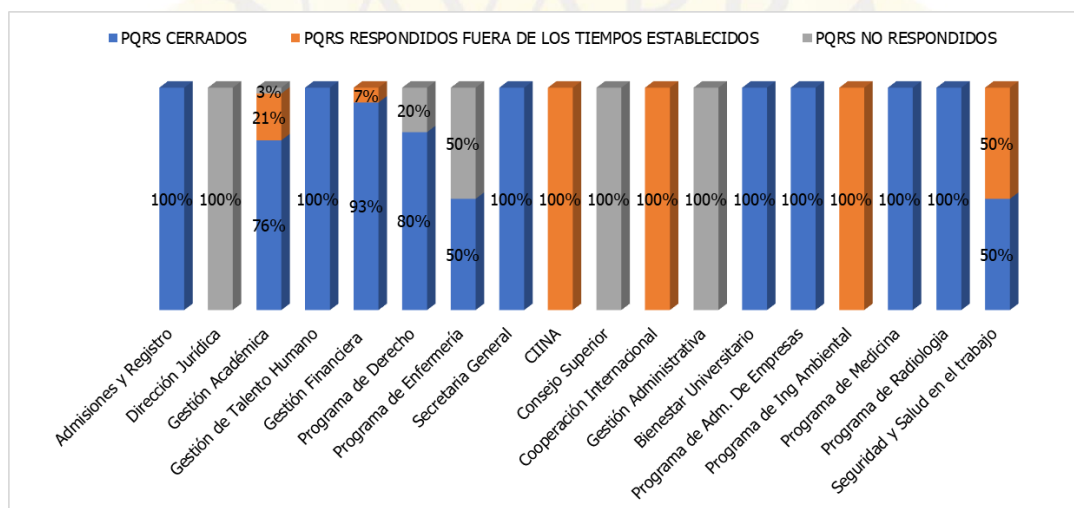
De las (12) PQRS que se registraron en este mes, el 17% se respondieron fuera de los tiempos establecidos en donde están relacionadas con los temas de derecho de petición, Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas 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.

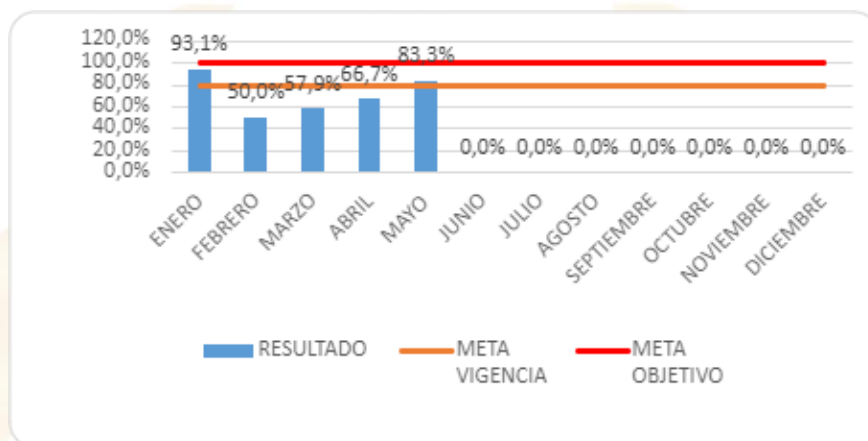
ILUSTRACIÓN 5 CONSOLIDADOS DE PQRS CERRADOS O EN CURSO 2023



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRS que presentan los usuarios; para el mes de mayo 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

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 83,3% 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 los procesos, para que así, se eviten retraso en los procesos.
- En el mes de mayo 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.