



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



Nit. 900480042-2
Calle 10 N°. 6-41 Neiva - Huila - Colombia
Ciudad Universitaria Navarra kilómetro 7 vía a San Antonio
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089
www.uninavarra.edu.co
e-mail: uninavarra@navarra.edu.co
VIGILADA MINEDUCACIÓN

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



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.....	9
2.4. pqrs Por temas y procesos.....	9
3. PQRS CERRADOS O EN CURSO	12
3.1. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	12
4. Conclusiones	13

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Consolidado de pqrs 2023	5
Ilustración 2 SOLICITUDES POR TEMA	7
Ilustración 3 PQRS POR PROCESOS	9
Ilustración 4 PQRS CERRADOS O EN CURSO	12
Ilustración 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2023	12
Ilustración 6 indicador de atención de pqrs	13



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos y, sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de junio, también se presentan los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.



Nit. 900480042-2
Calle 10 N°. 6-41 Neiva – Huila – Colombia
Ciudad Universitaria Navarra kilómetro 7 vía a San Antonio
Tel. (8) 872 2049 – 871 1199 – 874 0089
www.uninavarra.edu.co
e-mail: uninavarra@navarra.edu.co
VIGILADA MINEDUCACIÓN

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



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.

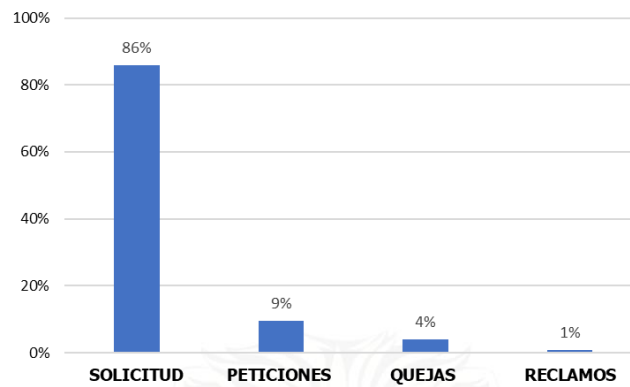
2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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 junio al 30 de junio 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 JUNIO

TEMA	TOTAL
SOLICITUD	30
PETICIONES	8
QUEJAS	2
RECLAMOS	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de junio 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:

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.

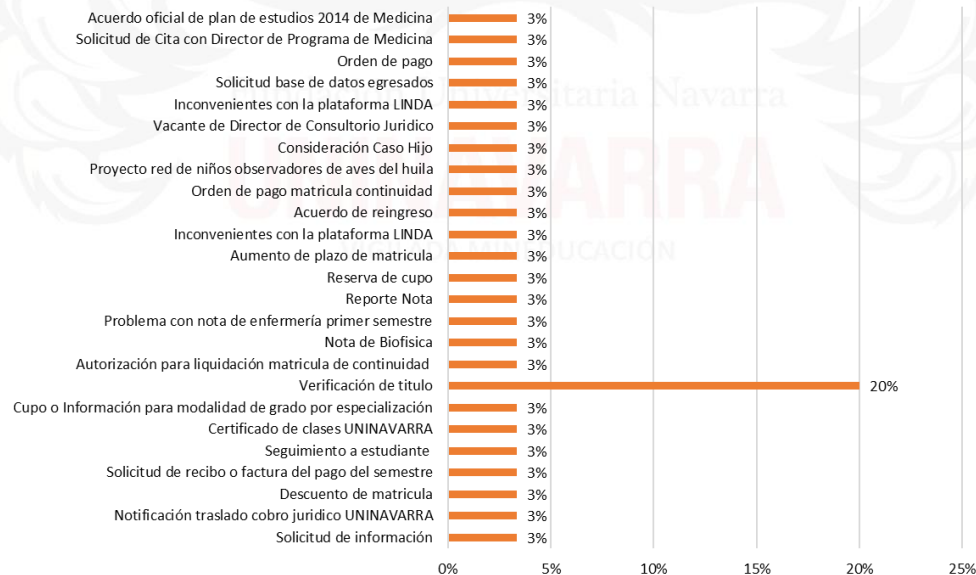
	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
Enero	1	28	0	29
Febrero	0	14	0	14
Marzo	0	19	0	19
Abril	0	9	0	9
Mayo	0	12	0	12
Junio	3	38	0	0

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el correo electrónico, teniendo este el 93% de los PQRS recibidos durante el año.

2.2. SOLICITUDES POR TEMA

El mes de junio cerro con un total de (30) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

ILUSTRACIÓN 2 SOLICITUDES POR TEMA



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.3. PETICIONES POR TEMAS

El mes de junio cerro con un total de (8) petición, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

TABLA 2 PETICIONES POR TEMA

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	6
Inconvenientes con docente	1
Carta de petición	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.4 QUEJAS POR TEMAS

El mes de junio cerro con un total de (2) quejas, en donde están relacionadas con los siguientes temas

TABLA 3 QUEJAS POR TEMAS

TEMA	TOTAL
Inconformidad con el servicio ofrecido por parte del CIINA	1
Queja sobre posible convenio	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.5 RECLAMOS POR TEMAS

El mes de junio cerro con un total de (1) reclamo, en donde están relacionadas con los siguientes temas

TABLA 4 RECLAMOS POR TEMAS

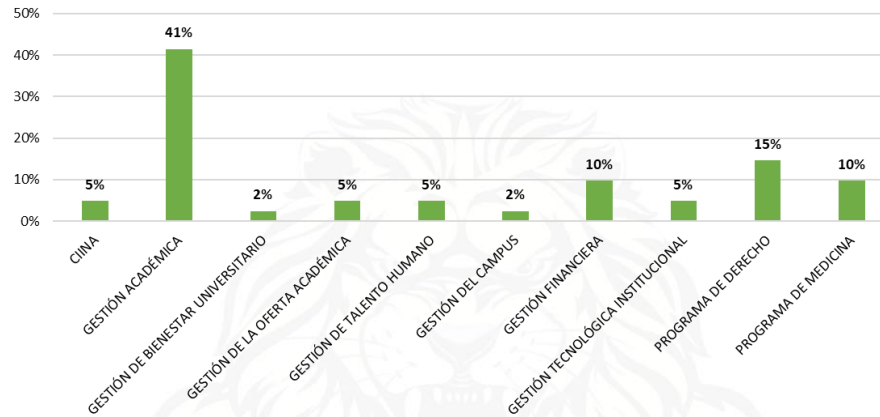
TEMA	TOTAL
Oportunidad en el servicio	1

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

- CIINA

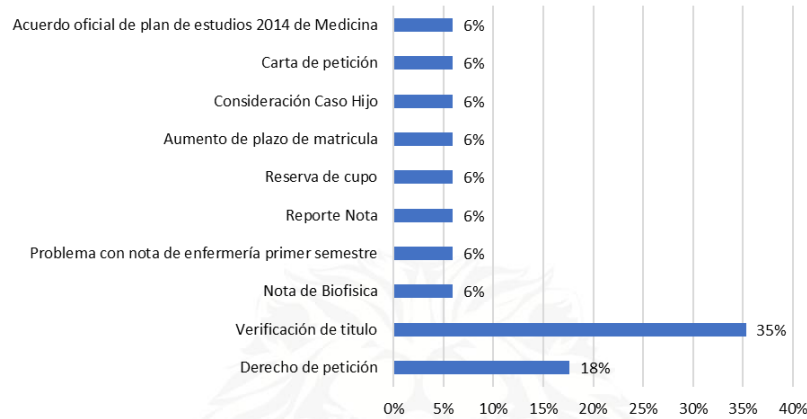
TABLA 5 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS CIINA

TEMA	TOTAL
Inconformidad con el servicio ofrecido por parte del CIINA	1
Proyecto red de niños observadores de aves del huila	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Académica

ILUSTRACIÓN 4 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN ACADÉMICA



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Bienestar Universitario

TABLA 6 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

TEMA	TOTAL
Solicitud base de datos egresados	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de la Oferta Académica

TABLA 7 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE LA OFERTA ACADÉMICA

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1
Queja sobre posible convenio	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

TABLA 8 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA	TOTAL
Certificado de clases UNINAVARRA	1
Vacante de director de Consultorio Jurídico	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Financiera

TABLA 9 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN FINANCIERA

TEMA	TOTAL
Descuento de matricula	1
Oportunidad en el servicio	1
Derecho de petición	1
Orden de pago	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Tecnológica Institucional

TABLA 10 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS GESTIÓN TECNOLÓGICA INSTITUCIONAL

TEMA	TOTAL
Inconvenientes con la plataforma LINDA	2

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Derecho

TABLA 11 PQRS POR TEMAS Y PROCESOS / PROGRAMA DE DERECHO

TEMA	TOTAL
Solicitud de recibo o factura del pago del semestre	1
Cupo o Información para modalidad de grado por especialización	1
Autorización para liquidación matricula de continuidad	1
Acuerdo de reingreso	1
Orden de pago matricula continuidad	1
Derecho de petición	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Medicina

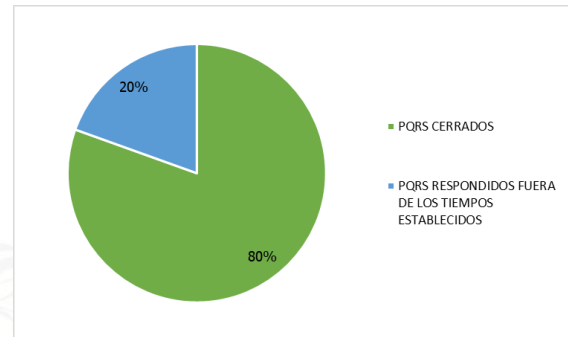
TEMA	TOTAL
Seguimiento a estudiante	1
Inconvenientes con docente	1
Derecho de petición	1
Solicitud de Cita con director de Programa de Medicina	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

3. PQRS CERRADOS O EN CURSO

De las (41) PQRS que se registraron en este mes, el 20% 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

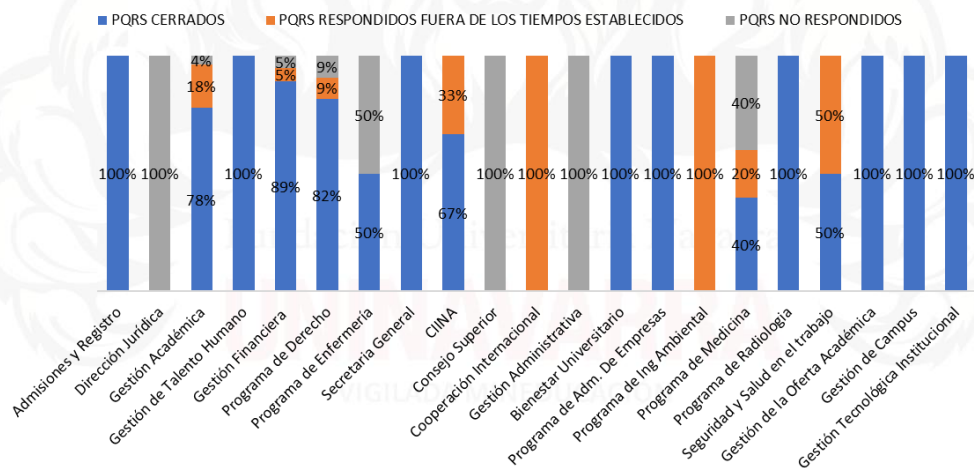
ILUSTRACIÓN 5 PQRS CERRADOS O EN CURSO



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

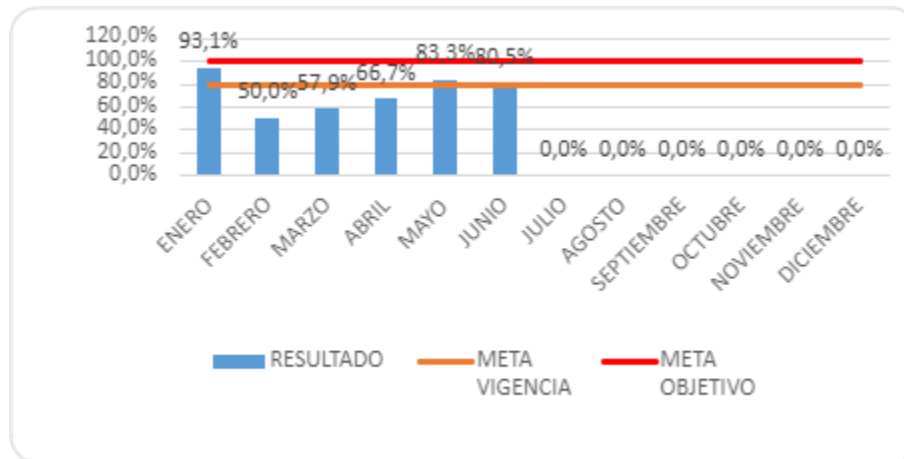


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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 junio 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 80,5% 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 junio recibimos un alto 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 seguimiento a los PQRS.
- Se crearán estrategias con los líderes de los procesos para evitar que los PQRS se sigan presentando.