



## 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 .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
2.3. Total, de solicitudes por tema .....	6
2.4. Total, de PQRS por proceso .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
2.5. PQRS por temas y procesos .....	8
2.6. PQRS por procesos cerrados o en curso .....	10
2.7. Indicador de atención de PQRS .....	11
3. Conclusiones .....	12

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 PQRS allegadas en el mes de Agosto .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Ilustración 2 Solicitudes por tema .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Ilustración 3 PQRS por proceso .....	8
Ilustración 4 PQRS cerrados o en curso .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Ilustración 5 . Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Ilustración 6 Indicador de atención de PQRS. ....	<b>iError! Marcador no definido.</b>

## TABLA DE

Tabla 1 Peticiones por tema .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 3 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro .....	9
Tabla 4 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico. ....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 5 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa .....	9
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Programa de Administración .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Programa de Derecho .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Programa Ing. Industrial .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Secretaria General .....	<b>iError! Marcador no definido.</b>

## 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 Agosto, 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.

## Términos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

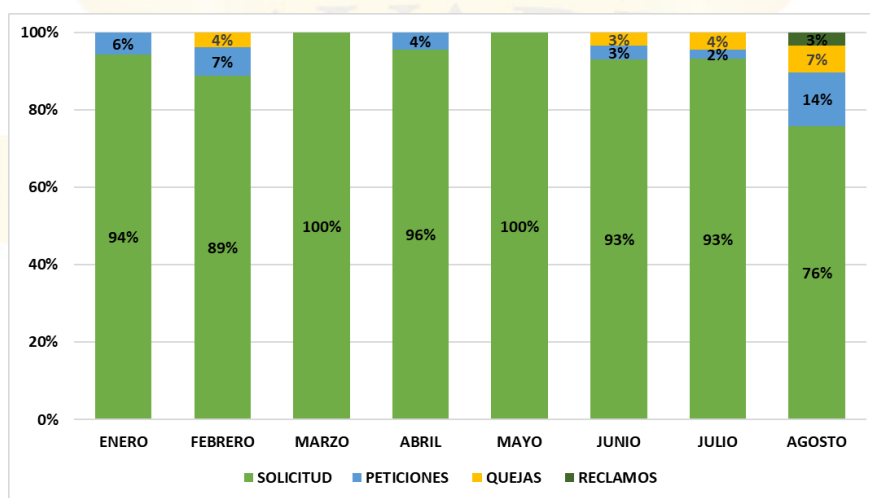
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada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

### 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 Agosto 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 agosto 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 agosto.

Tabla 1 PQRS allegadas en el mes de agosto.

TEMA	TOTAL
SOLICITUD	22
PETICIONES	4
QUEJA	2
RECLAMOS	1

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



**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](mailto: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.

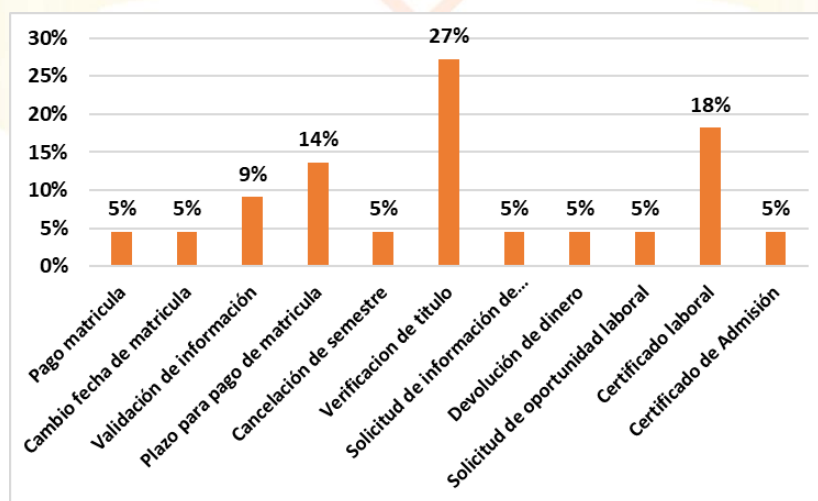
	Web	Correo	Buzón de PQRS	Total
<b>Enero</b>	0	54	0	54
<b>Febrero</b>	0	27	0	27
<b>Marzo</b>	0	17	0	17
<b>Abril</b>	0	22	0	22
<b>Mayo</b>	0	15	0	15
<b>Junio</b>	0	29	0	29
<b>Julio</b>	0	45	0	45
<b>Agosto</b>	0	29	0	29

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 Agosto cerro con un total de (22) 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 Agosto cerro con un total de (4) peticiones, en donde están relacionadas con el siguiente tema.

Tabla 2 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Liquidación y valor de matrícula	1
Devolución de dinero	1
Trabajo de grado	1
Certificados	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

### 2.4. Reclamos por temas

El mes de Agosto cerro con un total de (1) reclamo, en donde están relacionadas con el siguiente tema.

Tabla 3 Reclamos por temas

TEMA	TOTAL
Certificado laboral	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

### 2.5. Quejas por temas

El mes de Agosto cerro con un total de (2) queja, en donde están relacionadas con el siguiente tema.

Tabla 4 Quejas por temas

TEMA	TOTAL
Devolución de dinero	1
Inconformidad con profesor	1

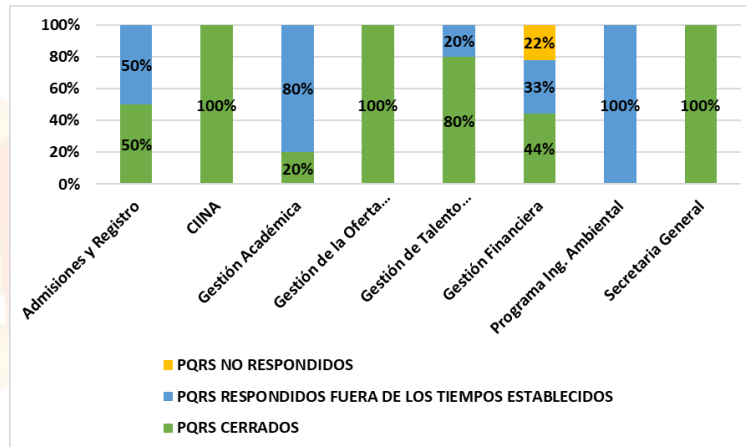
Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 2.6. PQRS por proceso



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

Ilustración 3 PQRS por proceso

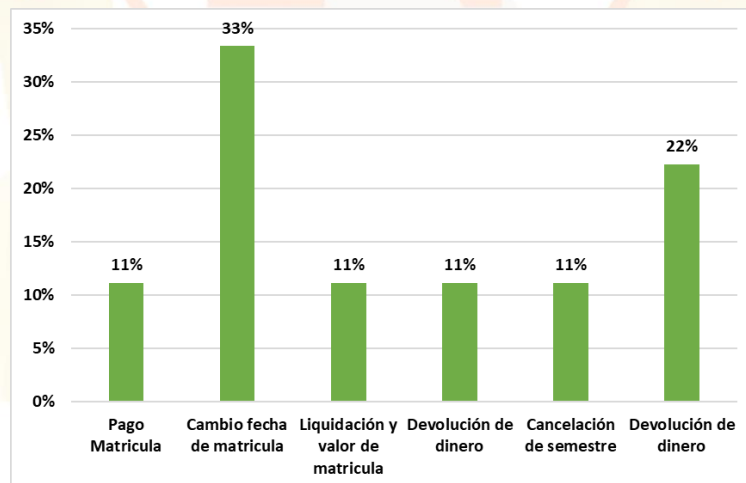


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 2.4. PQRS por temas y procesos

- Gestión Financiera

Ilustración 4 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

SC - CER461712 - 1

SC - CER461712

TEMA	TOTAL
Inconformidad con profesor	1
Verificación de título	4

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de la Oferta Académica

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica.

TEMA	TOTAL
Solicitud de información del programa de medicina	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Admisiones y Registro

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro.

TEMA	TOTAL
Validación de información	2
Verificación de título	3
Certificado de admisión	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- CIINA

Tabla 8 PQRS por temas y procesos CIINA

TEMA	TOTAL
Trabajo de grado	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa Ing. Ambiental

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Programa Ing. Ambiental

TEMA	TOTAL
Certificado	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Secretaría General

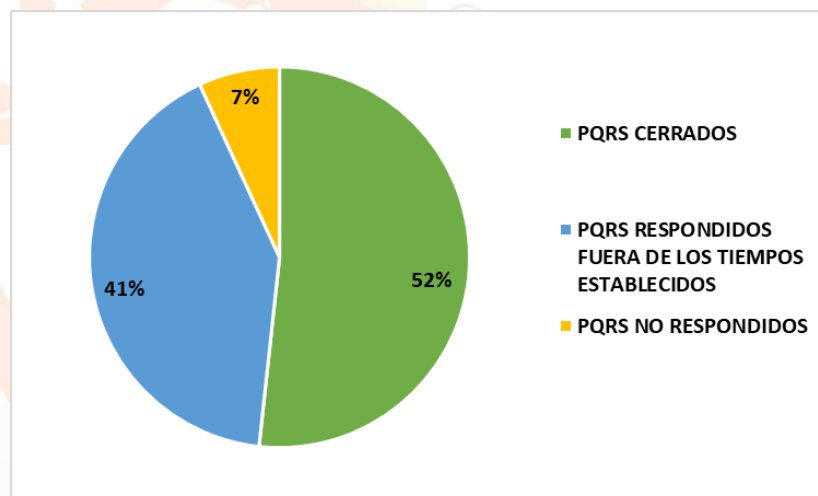
TEMA	TOTAL
Plazo para pago de matricula	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 2.5. PQRS cerrados o en curso

Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso

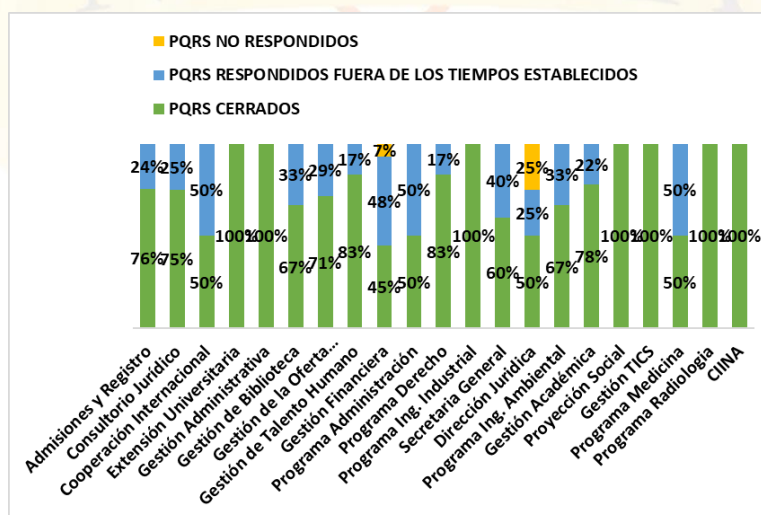
De las (29) PQRS que se registraron en este mes, (12) de los PQRS se respondieron fuera de los tiempos establecidos y (2) no se ha respondido, en donde están relacionadas con los temas de devolución de dinero, verificación de título y certificados. Por otra parte, es importante señalar que algunas de 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.

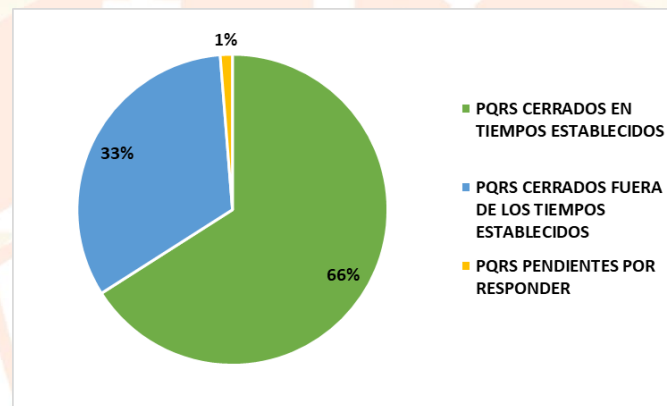
Ilustración 6. Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 66% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento **AC-PR-08**, el 33% se han solucionado fuera de los tiempos establecidos en el reglamento y un 1% aún no se ha dado respuesta.

Ilustración 7 Consolidado de PQRS 2022

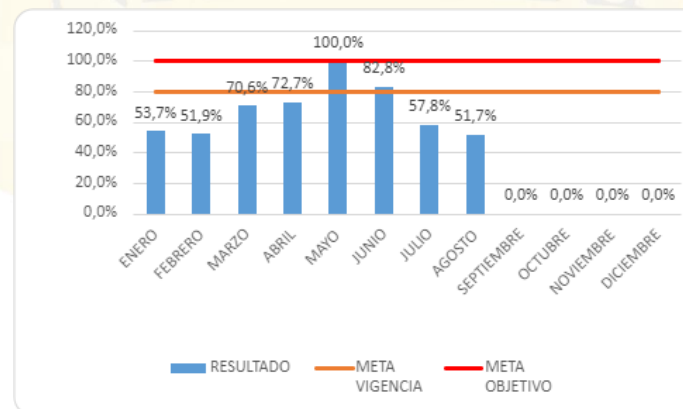


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 8 Indicador de atención de PQRS.



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02



Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 51% en la atención de PQRS, a comparación del mes pasado se puede observar que disminuyo el 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 Agosto recibimos un alto número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios están haciendo poco uso de los canales de comunicación.