



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.....	7
2.3. Total, de solicitudes por tema	7
2.4. Total, de PQRS por proceso	8
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.....	11

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Consolidado de PQRS 2022	4
Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de Septiembre.....	5
Ilustración 3 Solicitudes por tema.....	7
Ilustración 4 PQRS por proceso	8
Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso.....	10
Ilustración 6 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022	10
Ilustración 7 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022	11

TABLA DE

Tabla 1 Peticiones por tema.....	7
Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	8
Tabla 3 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	8
Tabla 4 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario.....	8
Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica.....	9
Tabla 6 PQRS por temas y procesos Programa Enfermería.....	9

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 Septiembre, 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.

1. Términos para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

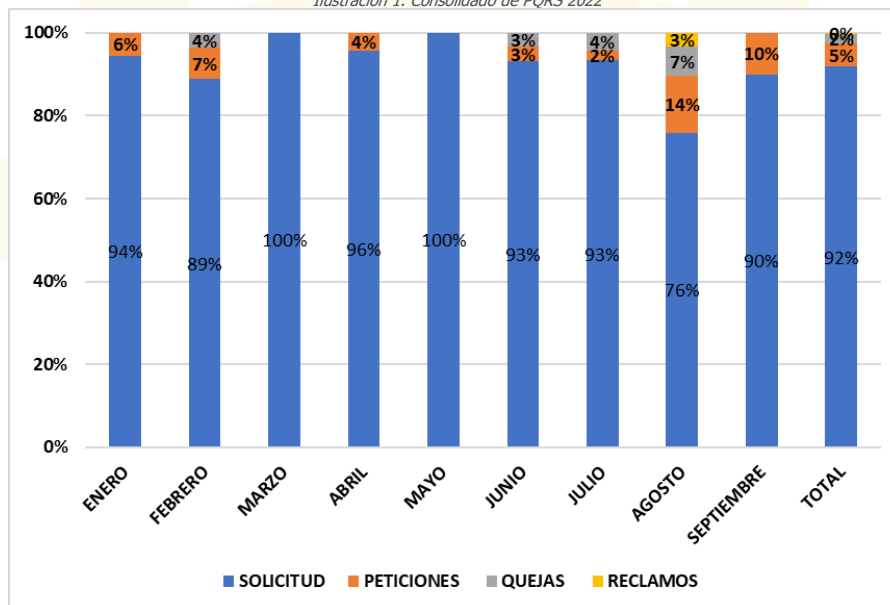
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada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

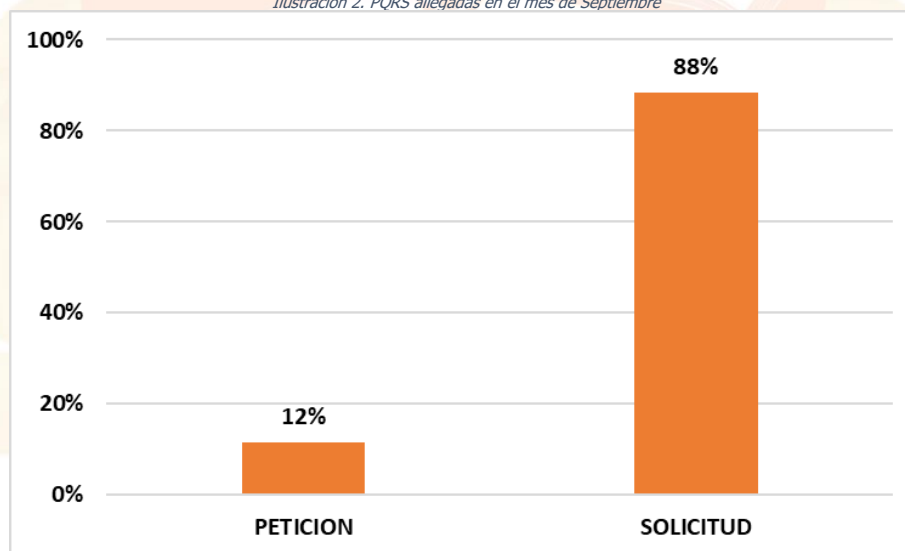


Fuente. Matriz de PQRS AC-FQ-37

La gráfica 1 muestra el total de PQRS recibidas desde el mes de enero a septiembre del 2022, 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 septiembre.

Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de Septiembre



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

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	0	54	0	54
Febrero	0	27	0	27
Marzo	0	17	0	17
Abril	0	22	0	22
Mayo	0	15	0	15
Junio	0	29	0	29
Julio	0	45	0	45
Agosto	0	29	0	29
Septiembre	0	26	0	26

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. Peticiones por tema

El mes de Septiembre cerro con un total de (3) peticiones, en donde están relacionadas con el tema de certificados estudiantiles y devolución de dinero.

Tabla 1 Peticiones por tema.

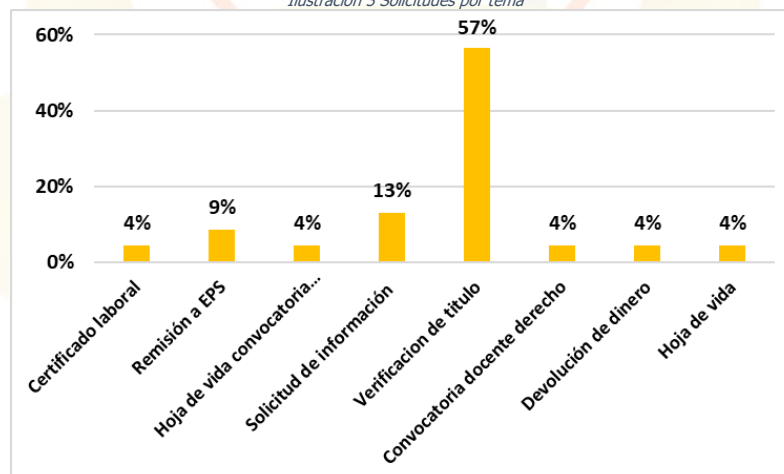
PETICIONES	TOTAL
Certificado	1
Devolución de dinero	1
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.3. Solicitudes por tema

El mes de septiembre cerro con un total de (23) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

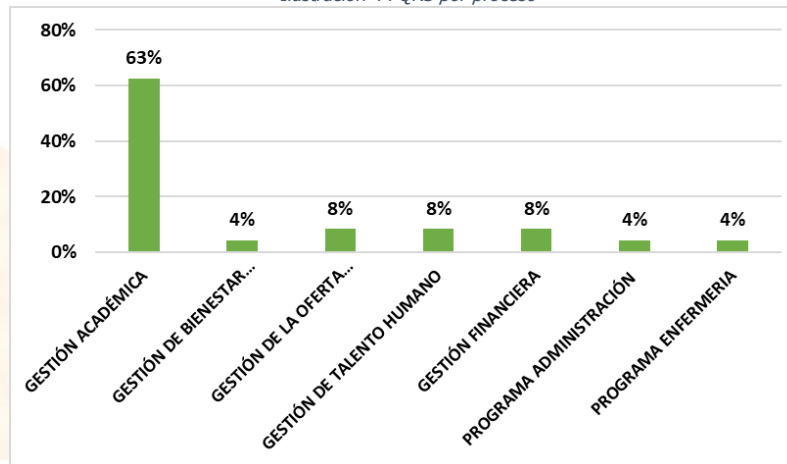
Ilustración 3 Solicitudes por tema



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 4 PQRS por proceso



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.5. PQRS por temas y procesos

- Gestión Financiera

Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Devolución de dinero	2

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Académica

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Verificación de título	13
Certificados	1
Solicitud de información	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Bienestar Universitario

Tabla 4 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario

TEMA	TOTAL
Remisión a EPS	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica. SC - CER461712 - 1 SC - CER461712

TEMA	TOTAL
Solicitud de información de pregrado	1
Información de especialización	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Certificado laboral	1
Hoja de vida convocatoria profesor derecho	2
Hoja de vida	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa Administración

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Programa de Administración

TEMA	TOTAL
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Enfermería

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Programa de Enfermería

TEMA	TOTAL
Remisión a EPS	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Financiera

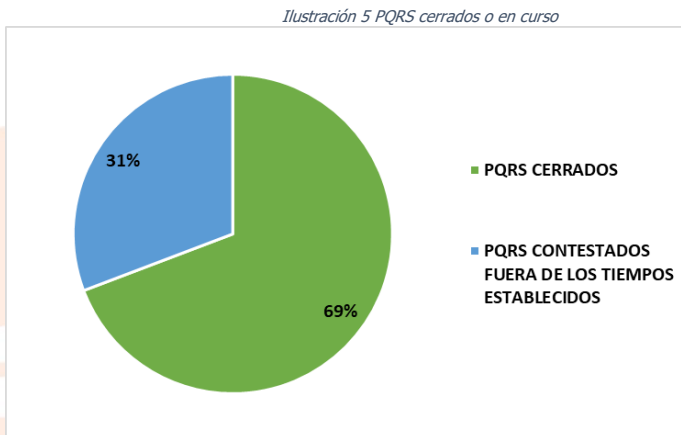
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Devolución de dinero	2

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

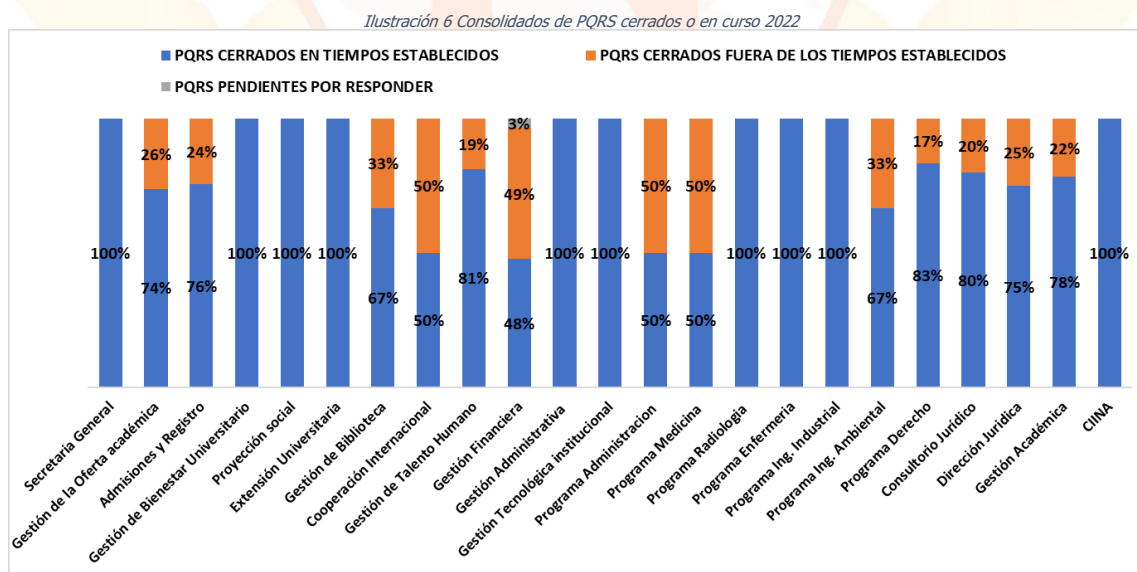
2.6. PQRS cerrados y PQRS contestados fuera de los tiempos establecidos.

De las (26) PQRS que se registraron en este mes, solo 8 se respondieron fuera de los tiempos establecidos en donde están relacionadas con los temas de 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

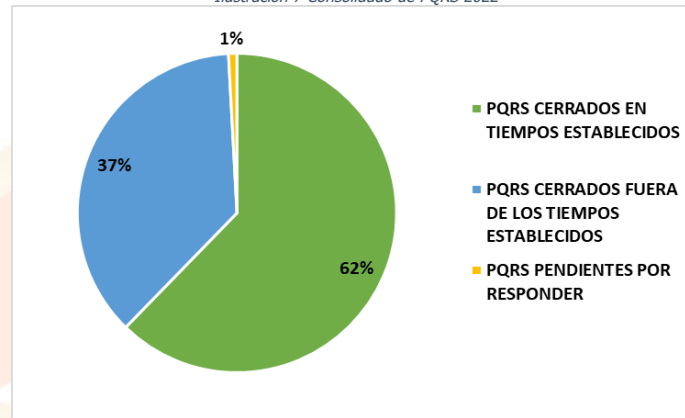
A continuación, se presenta un consolidado de los PQRS del año que ya se cerraron, los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos y de los que están pendientes por contestar según su proceso.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 62% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento **AC-PR-08**, el 37% se han

Ilustración 7 Consolidado de PQRS 2022

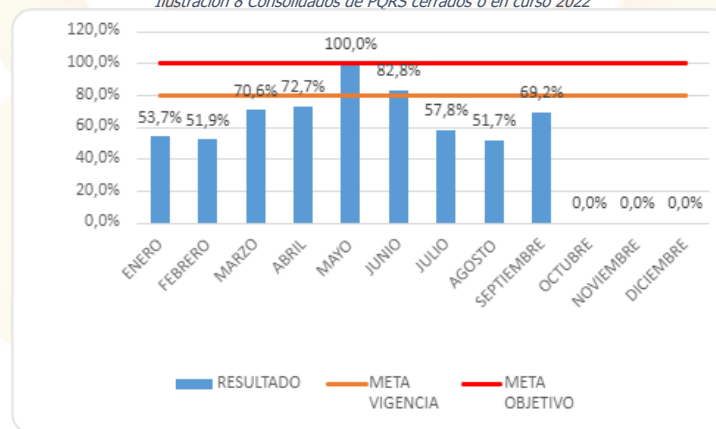


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 8 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02

3. Conclusiones

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 69,2% en la atención de PQRS; el proceso Gestión Académica y Gestión Financiera nuevamente presentaron el número más alto de PQRS



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
NAVARRA®



- 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 septiembre recibimos un alto número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios están haciendo uso de los canales de comunicación.

