



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. Peticiones por tema.....	7
2.3. Quejas por tema .....	8
2.4. Solicitudes por tema.....	8
2.4. PQRS por proceso .....	9
2.5. PQRS por temas y procesos .....	9
2.6. PQRS cerrados y PQRS en curso.....	14
2.7. Indicador de atención de PQRS .....	15
3. Conclusiones .....	16

### TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Consolidado de PQRS 2022 .....	4
Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de Noviembre.....	5
Ilustración 3 Solicitudes por tema.....	8
Ilustración 4 PQRS por proceso .....	9
Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso.....	14
Ilustración 6 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 .....	14
Ilustración 7 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 .....	15

### TABLA DE

Tabla 1 Peticiones por tema .....	7
Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera .....	9
Tabla 3 PQRS por temas y procesos Gestión Académica ...	<b>iError! Marcador no definido.</b>
Tabla 4 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario.....	10

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica.....	<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 Noviembre, 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:

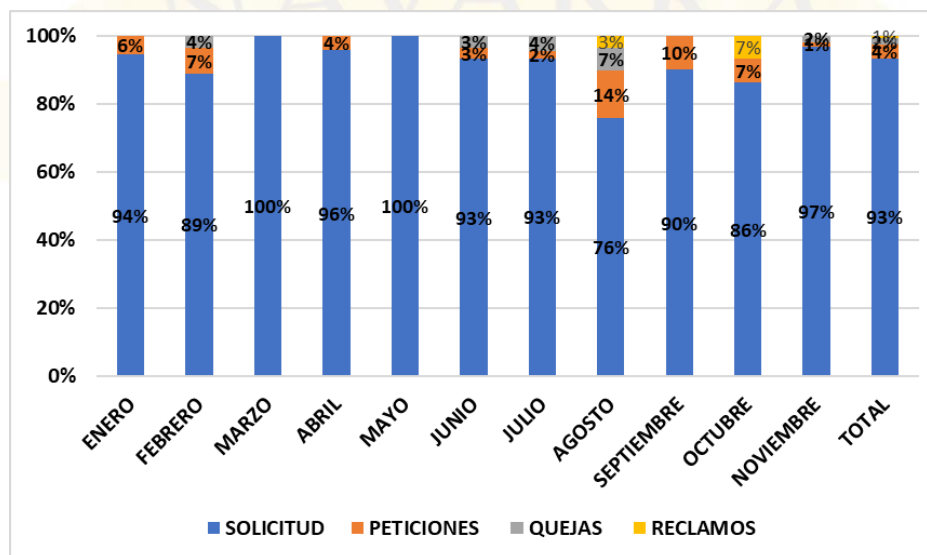
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada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



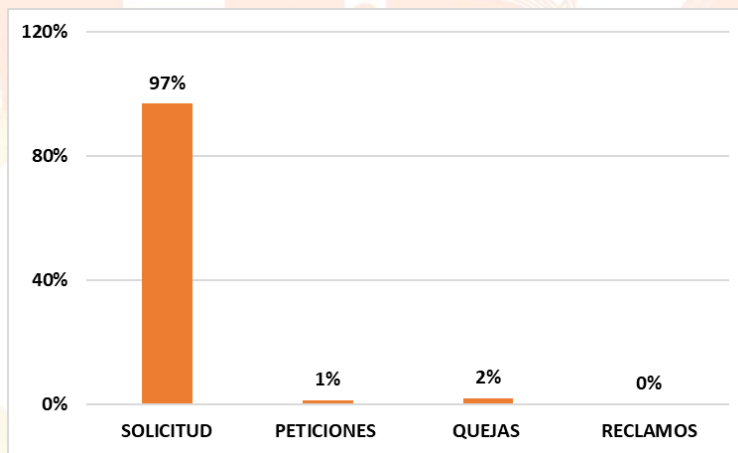
Fuente: Matriz de PQRS AC-FO-37



La gráfica 1 muestra el total de PQRS recibidas desde el mes de enero a noviembre 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 Noviembre.

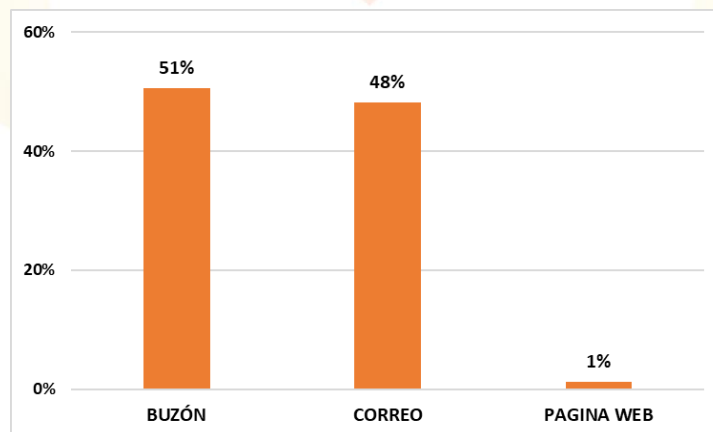
Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de Noviembre



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

A continuación, se muestra la totalidad de PQRS allegadas a la institución por los diferentes medios de atención en el mes de noviembre.

Ilustración 3 PQRS allegadas por los diferentes medios en el mes de noviembre



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@uninavarr.edu.co](mailto:pqrsuninavarra@uninavarr.edu.co)

[rra.edu.co](http://rra.edu.co)

### Web:

<https://uninavarra.edu.co>

[/atencion-usuario/](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
<b>Septiembre</b>	0	26	0	26
<b>Octubre</b>	0	24	5	29
<b>Noviembre</b>	2	77	81	160

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el buzón de PQRs, teniendo este el 82% de los PQRs recibidos durante el año.

## 2.2. Peticiones por tema

El mes de Noviembre cerro con un total de (2) peticiones, en donde están relacionadas con el tema de certificados estudiantiles y devolución de dinero.

Tabla 1 Peticiones por tema.

PETICIONES	TOTAL
Derecho de petición	2

Fuente. Matriz de PQRs AC-FO-37

### 2.3. Quejas por tema

El mes de Noviembre cerro con un total de (3) quejas, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Tabla 2 Quejas por temas

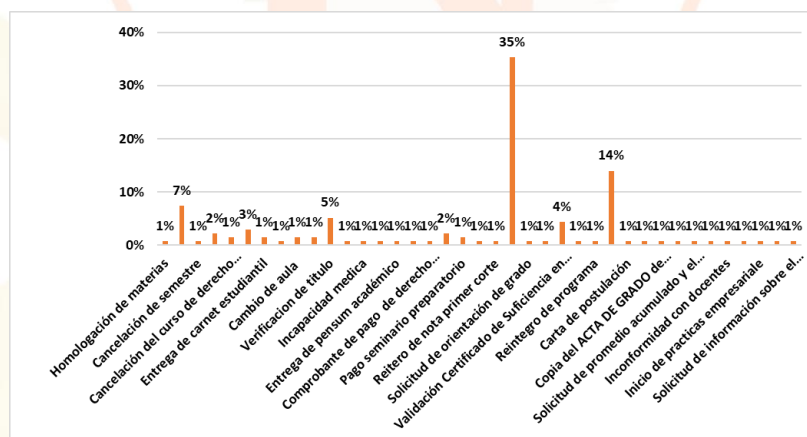
QUEJAS	TOTAL
No conformidad con docentes	2
Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

### 2.4. Solicitudes por tema

El mes de Noviembre cerro con un total de (136) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 4 Solicitudes por tema



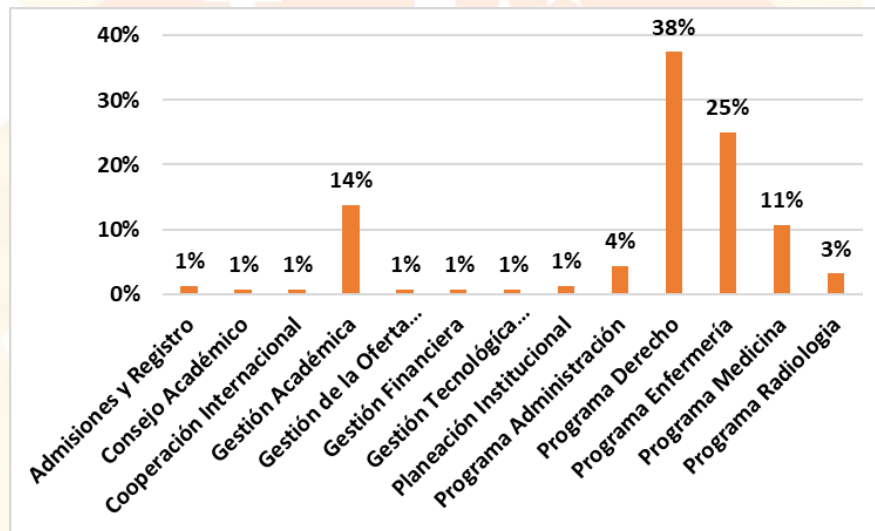
Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



## 2.4. PQRS por proceso

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 5 PQRS por proceso



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

## 2.5. PQRS por temas y procesos

- Admisiones y Registro

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Admisiones y Registro

TEMA	TOTAL
Copia Acta de grado bachillerato	1
Solicitud de promedio acumulado y el del semestre	1

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Consejo Académico

*Ilustración 6 PQRS por temas y procesos Consejo Académico*

TEMA	TOTAL
<b>Validación de segundo idioma</b>	<b>1</b>

*Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37*

- Cooperación Internacional

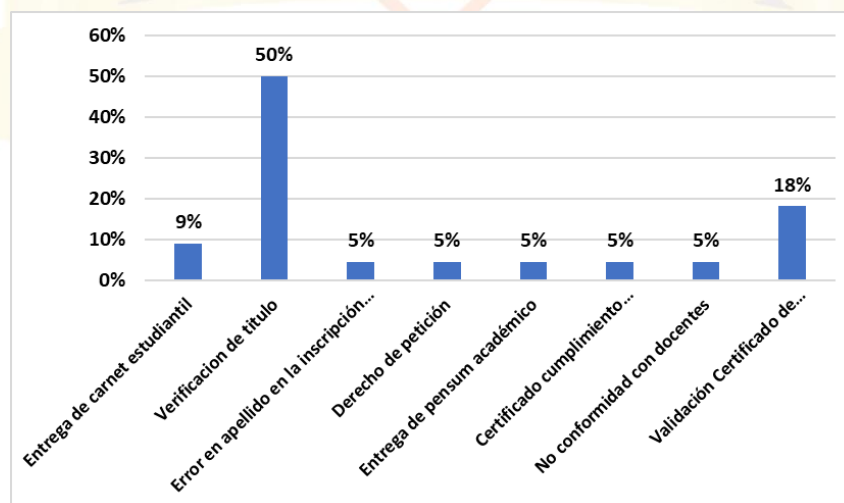
*Tabla 4 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional*

TEMA	TOTAL
<b>Deficiencia y/o insatisfacción del servicio recibido</b>	<b>1</b>

*Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37*

- Gestión Académica

*Ilustración 7 PQRS por temas y procesos Gestión Académica*



*Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37*

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica

TEMA	TOTAL
<b>Solicitud de información de TGO en tecnología y radiología</b>	<b>1</b>

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Financiera

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
<b>Pago de matrícula de continuidad</b>	<b>1</b>

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión Tecnológica Institucional

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional

TEMA	TOTAL
<b>Error a la hora de ingresar con la cuenta creada</b>	<b>1</b>

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Planeación Institucional

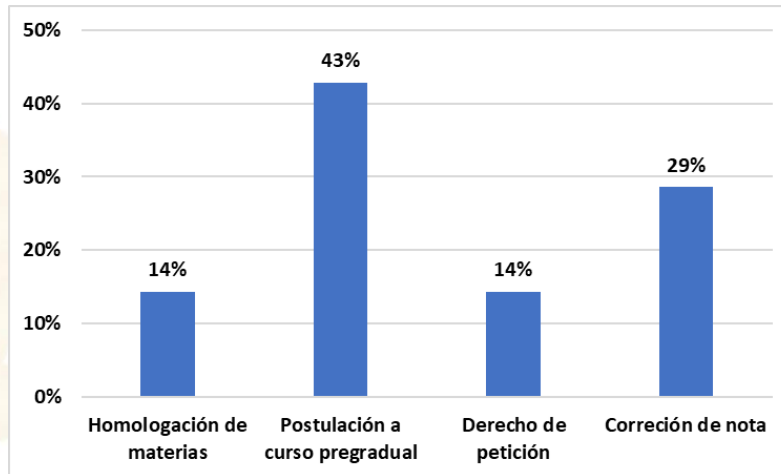
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Planeación Institucional

TEMA	TOTAL
<b>Cambio de aula</b>	<b>2</b>

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Administración

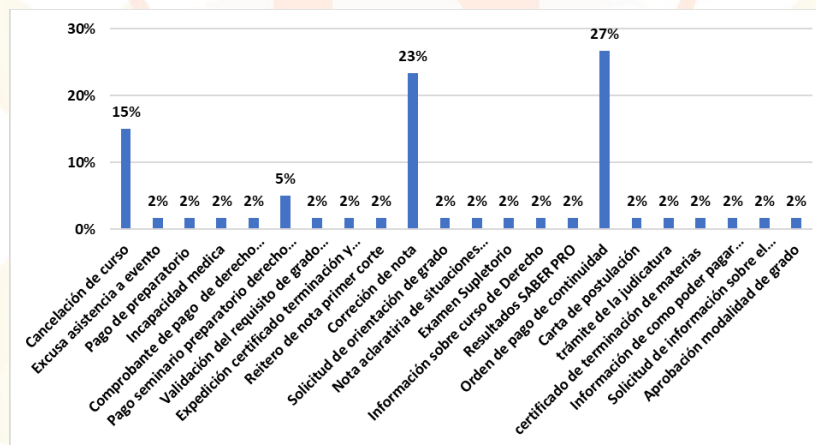
Ilustración 8 PQRS por temas y procesos Programa de Administración



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Derecho

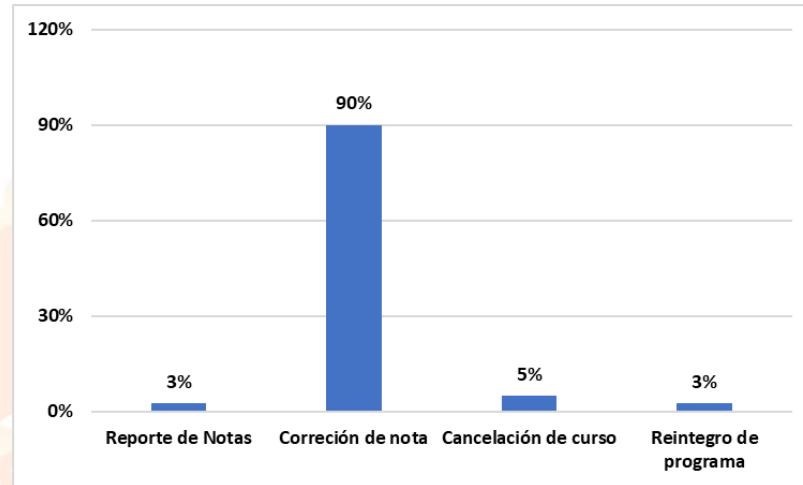
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Programa de Derecho



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37



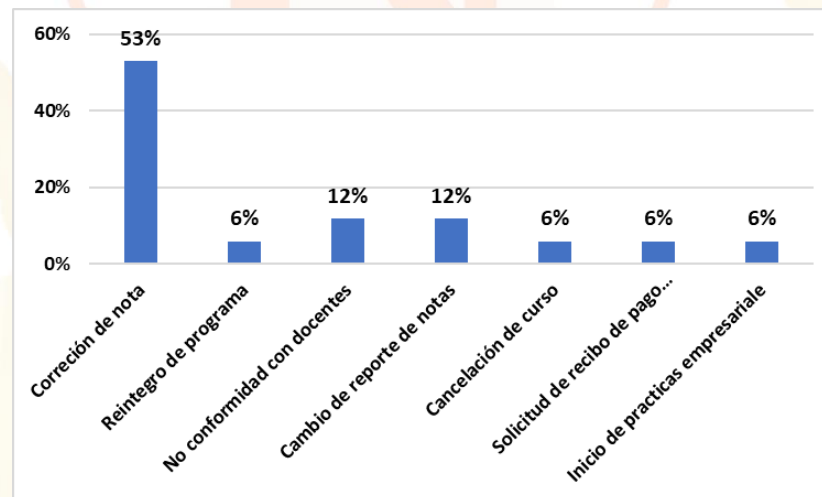
Ilustración 9 PQRS por temas y procesos Programa de Enfermería



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa Medicina

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Programa de Medicina



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Radiología

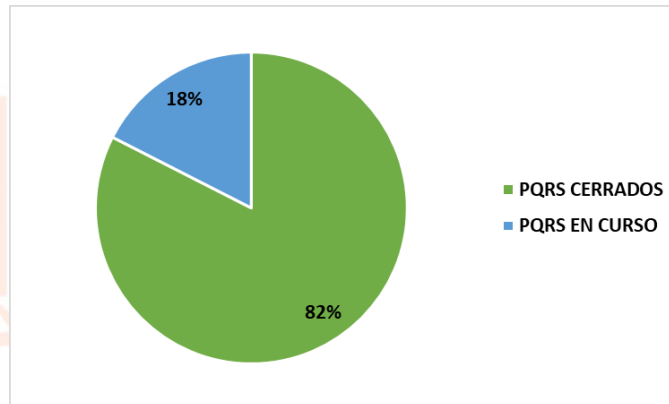
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Programa de Radiología

TEMA	TOTAL
Cancelación de semestre	1
Corrección de nota	4

## 2.6. PQRS cerrados y PQRS en curso.

De las (160) PQRS que se registraron en este mes, 28 están en curso en donde están relacionadas con el tema de corrección de notas y cancelación de cursos. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

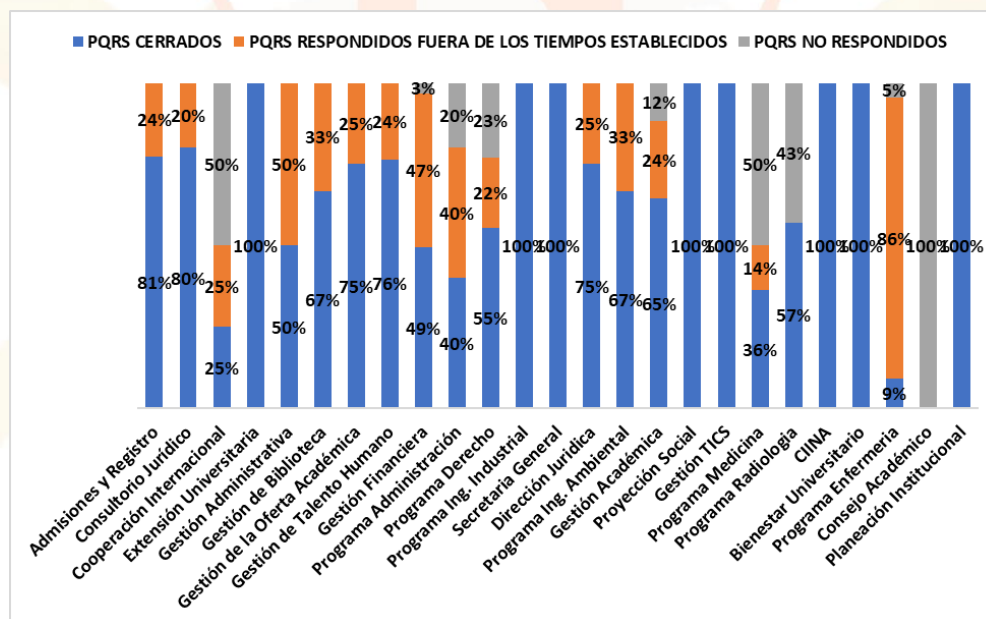
Ilustración 10 PQRS cerrados o en curso



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.

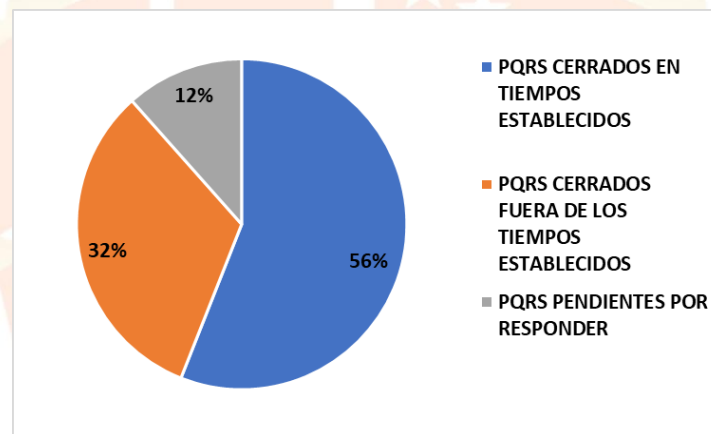
Ilustración 11 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Para el transcurso de la vigencia 2022 se evidencia que 56% de los PQRS tramitados se ha dado respuesta oportunamente según el procedimiento **AC-PR-08**, el 32% se han solucionado fuera de los tiempos establecidos en el reglamento y un 12% aún no se ha dado respuesta.

Ilustración 12 Consolidado de PQRS 2022

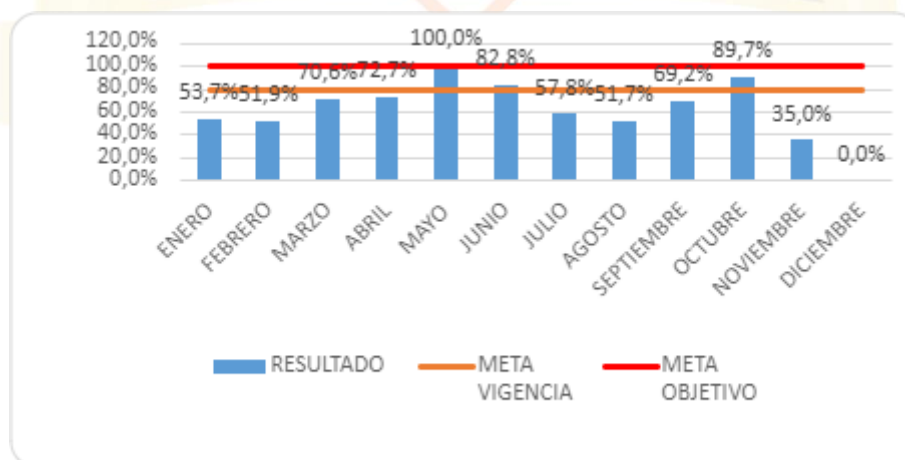


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 13 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



Fuente. Indicador de PQRS AC-IN-02



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
NAVARRA®

### 3. Conclusiones



Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 35% en la atención de PQRS; el programa de derecho y el programa de enfermería 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 Noviembre recibimos un alto número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios están haciendo uso de los diferentes canales de comunicación.

