



| | |
|--|--------------------------------------|
| 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 | iError! Marcador no definido. |
| 2.4. Solicitudes por tema..... | 8 |
| 2.4. PQRS por proceso | 8 |
| 2.5. PQRS por temas y procesos | 9 |
| 2.6. PQRS cerrados y PQRS en curso..... | 11 |
| 2.7. Indicador de atención de PQRS | 12 |
| 3. Conclusiones | 13 |

TABLA DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|--------------------------------------|
| Ilustración 1. Consolidado de PQRS 2022 | 4 |
| Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de Diciembre..... | 5 |
| Ilustración 3 Solicitudes por tema..... | 8 |
| Ilustración 4 PQRS por proceso | 8 |
| Ilustración 5 PQRS cerrados o en curso..... | iError! Marcador no definido. |
| Ilustración 6 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 | 11 |
| Ilustración 7 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022 | 12 |

TABLAS

| | |
|--|--------------------------------------|
| Tabla 1 Peticiones por tema | 7 |
| Tabla 2 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera | iError! Marcador no definido. |
| Tabla 3 PQRS por temas y procesos Gestión Académica ... | iError! Marcador no definido. |
| Tabla 4 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario | iError! Marcador no definido. |

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Gestión de la Oferta Académica. **iError! Marcador no definido.**

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Programa Enfermería **iError! Marcador no definido.**

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 Diciembre, 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:

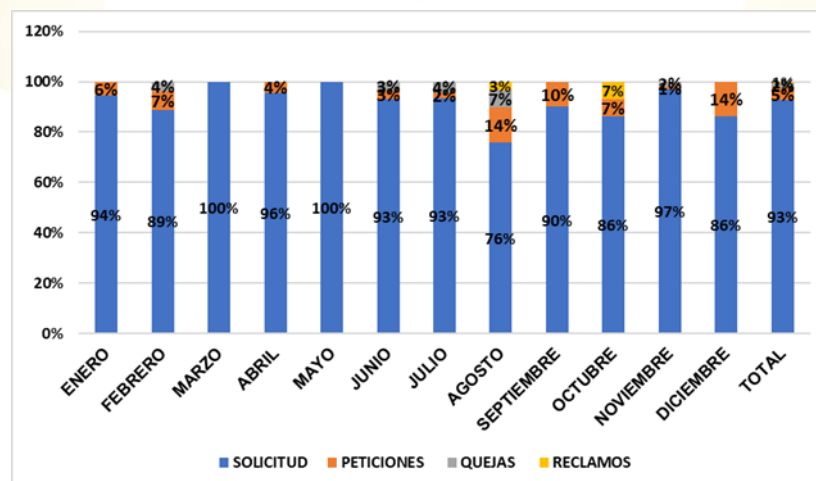
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 31 de Diciembre de 2022.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias allegadas a esta Entidad en el transcurso del 2022.

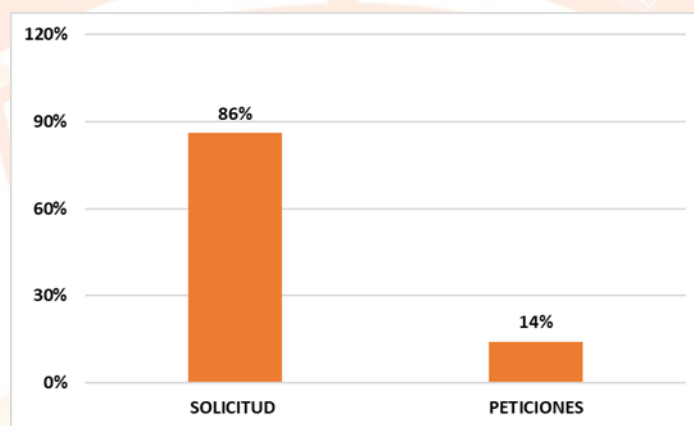
Ilustración 1. Consolidado de PQRS 2022



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

Ilustración 2. PQRS allegadas en el mes de diciembre



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 diciembre.

Tabla 1 PQRS allegadas por los diferentes medios en el mes de diciembre

| MEDIO | TOTAL |
|---------------|--------------|
| CORREO | 100% |

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



CANAL
PRESENCIAL



CANAL
VIRTUAL

Calle 10 #8-46

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:

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 | 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 |
| Octubre | 0 | 24 | 5 | 29 |
| Noviembre | 2 | 77 | 81 | 160 |
| Diciembre | 0 | 51 | 0 | 51 |

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el correo de PQRS, teniendo este el 86% de los PQRS recibidos durante el año.

2.2. Peticiones por tema

El mes de diciembre cerro con un total de (7) peticiones, en donde están relacionadas con el tema de certificados estudiantiles y devolución de dinero.

Tabla 2 Peticiones por tema.

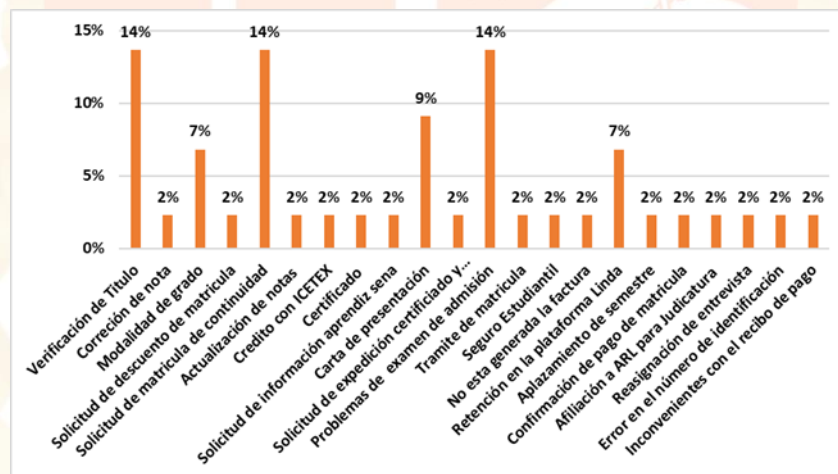
| PETICIONES | TOTAL |
|--------------------------------------|----------|
| Derecho de petición | 5 |
| Puntaje de enfermería | 1 |
| Excepción especial para grado | 1 |

Fuente. Matriz de PQRS AC-FC-37

2.3. Solicitudes por tema

El mes de diciembre cerro con un total de (44) solicitudes, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 3 Solicitudes por tema

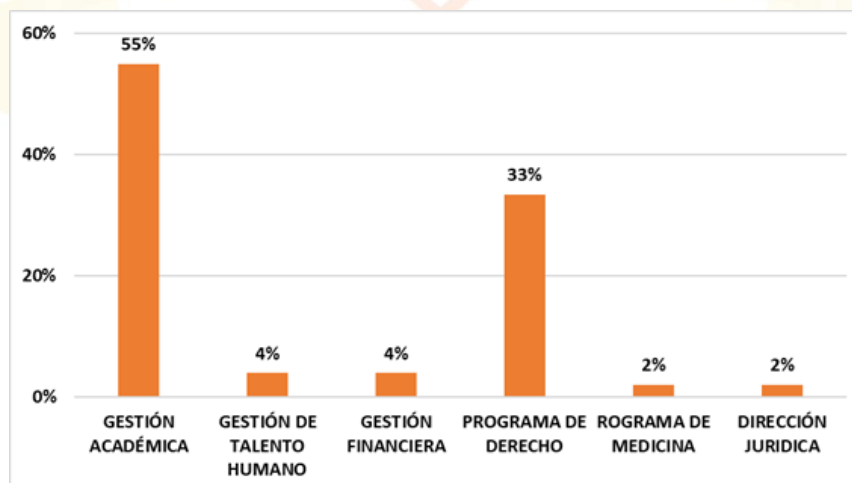


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

2.4. PQRS por proceso

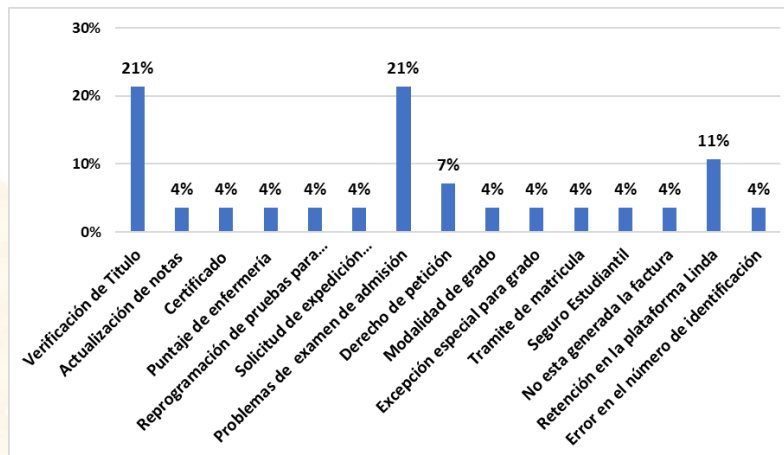
Nuevamente el proceso de Gestión Académica sigue teniendo el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con verificación de título y certificados.

Ilustración 4 PQRS por proceso



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Ilustración 5 PQRS por temas y procesos Gestión Académica



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Gestión de Talento Humano

Tabla 3 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

| TEMA | TOTAL |
|--|-------|
| Derecho de petición | 1 |
| Solicitud de información aprendiz Sena | 1 |

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

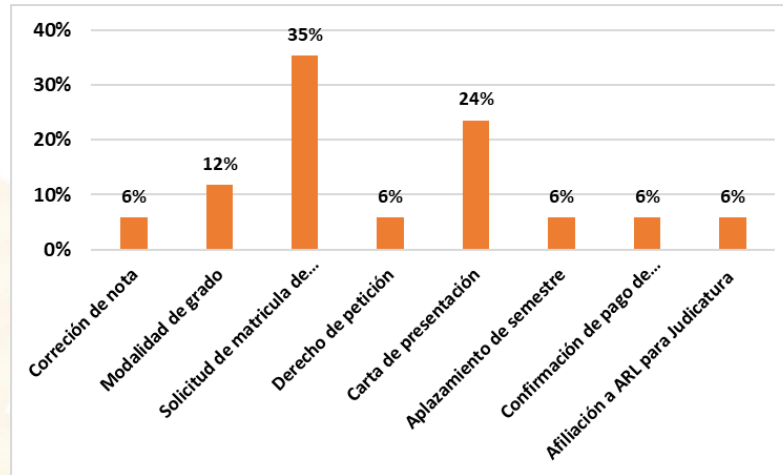
- Gestión Financiera

Tabla 4 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

| TEMA | TOTAL |
|-------------------------------------|-------|
| Crédito ICETEX | 1 |
| Inconveniente con el recibo de pago | 1 |

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

Ilustración 6 PQRS por temas y procesos Programa de Derecho



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

- Programa de Medicina

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Programa de Medicina

| TEMA | TOTAL |
|-------------------------------------|-------|
| Solicitud de descuento de matricula | 1 |

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

e PQRS AC-FO-37

- Dirección Jurídica

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica

| TEMA | TOTAL |
|---------------------|-------|
| Derecho de petición | 1 |

Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

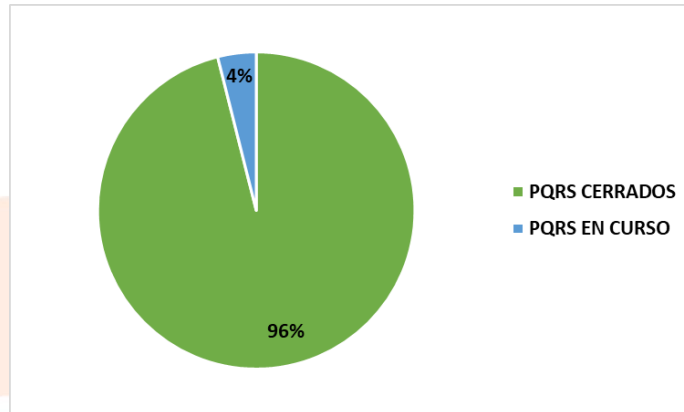
2.6. PQRS cerrados y PQRS en curso.



Ilustración 7 PQRS cerrados o en curso

SC - CER46172

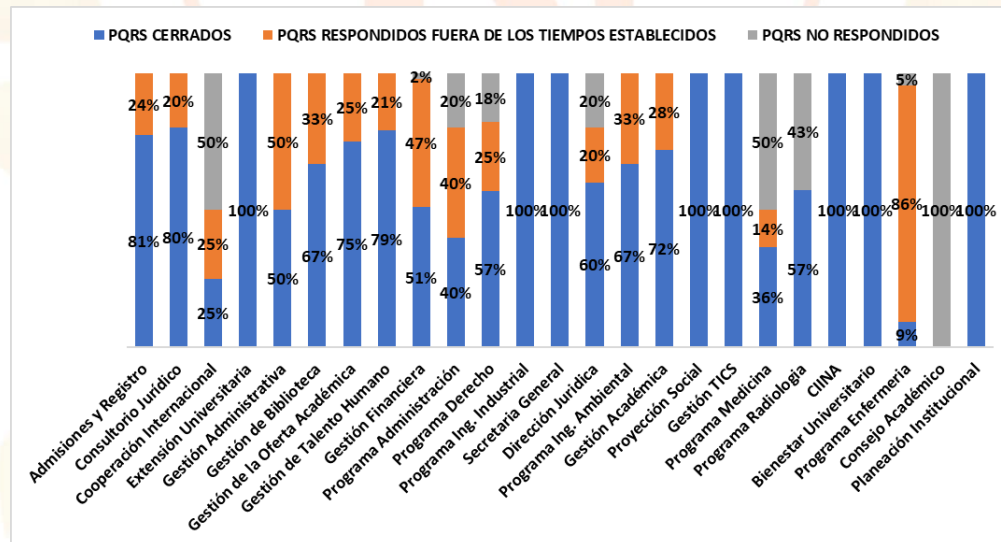
De las (51) PQRS que se registraron en este mes, 2 están en curso en donde están relacionadas con el tema de derecho de petición. Por otra parte, es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.



Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

A continuación, se presenta un consolidado de los PQRS 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.

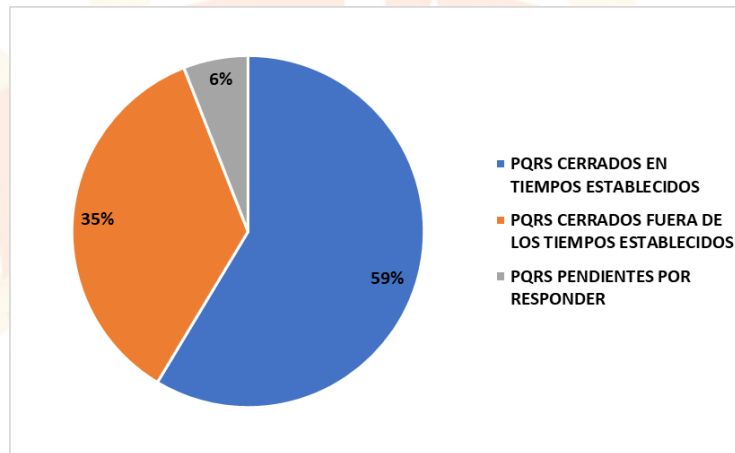
Ilustración 8 Consolidados de PQRS cerrados o en curso 2022



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 9 Consolidado de PQRS 2022

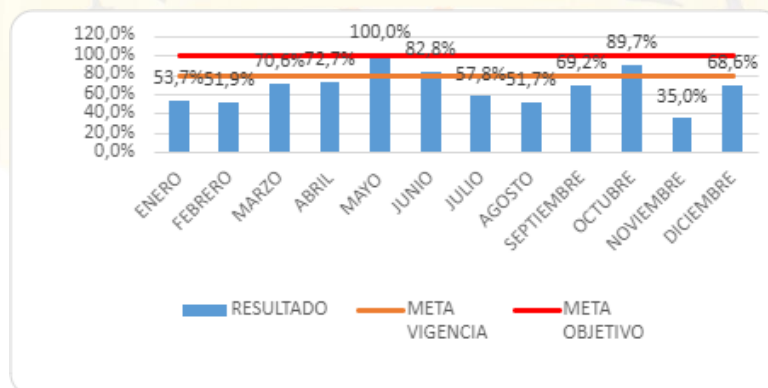


Fuente. Matriz de PQRS AC-FO-37

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

Ilustración 10 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 68,6% en la atención de PQRS; el proceso de Gestión Académica y el programa de derecho 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 diciembre recibimos un alto número de PQRS; con esto se puede observar que nuestros usuarios están haciendo uso de los diferentes canales de comunicación.

