



Fundación Universitaria Navarra  
**UNINAVARRA**  
Vigilada Ministerio de Educación Nacional



**#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA**

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](http://www.uninavarra.edu.co)  
e-mail: [uninavarra@navarra.edu.co](mailto:uninavarra@navarra.edu.co)  
VIGILADA MINEDUCACIÓN



## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. TÉRMINOS PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS....	5
3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....	5
3.1. Canales de Atención .....	6
3.2. Peticiones por tema.....	7
3.3. Queja por temas.....	7
3.4. PQRS por procesos.....	7
3.5. PQRS por programas académicos .....	8
3.6. PQRS por temas y procesos .....	8
3.7. PQRS por temas y programas.....	10
3.8. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso .....	10
3.9. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución.....	11
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	12
5. CONCLUSIONES .....	12



## TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS.....	5
Figura 2 Peticiones por tema .....	7
Figura 3 Cerrados en los tiempos establecidos, Cerrados fuera de los tiempos establecidos y en curso .....	11
Figura 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso .....	11
Figura 6 Indicador de atención de PQRS.....	12



## TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS recibidas .....	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados .....	6
Tabla 3 Quejas por temas.....	7
Tabla 4 PQRS por procesos .....	8
Tabla 5 PQRS por programa .....	8
Tabla 6 PQRS por temas y procesos Docencia .....	8
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera .....	8
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Académica .....	9
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	9
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca.....	9
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa.....	9
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	9
Tabla 13 PQRS por temas y procesos CIINA .....	9
Tabla 14 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	10
Tabla 15 PQRS por temas Programa de Derecho .....	10
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Enfermería .....	10
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Medicina .....	10

Fundación Universitaria Navarra  
**UNINAVARRA**  
VIGILADA MINEDUCACIÓN



## 1. INTRODUCCIÓN

---

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





## 2. 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.

## 3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

En este informe se reporta la información completa de los PQRS enviados por Correo Electrónico, Buzón de Sugerencias, Ventanilla y Pagina Web esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de Febrero al 29 de Febrero de 2024.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones allegadas a la institución en el transcurso del 2024.

Figura 1 Consolidado de PQRS

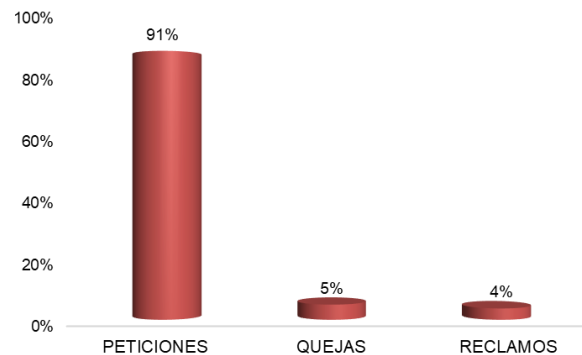


Tabla 1 PQRS recibidas

TEMA	TOTAL
PETICIONES	39
QUEJA	1

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de Febrero del 2024, sin embargo, es importante resaltar, que esta totalidad corresponde a las peticiones recibidas tanto en la Sede Central como en la Sede Parque y Consultorio Jurídico.

### 3.1. 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.



#### Canal distancia

Teléfono 8740089



#### Canal presencial

Ventanilla Única

Calle 10 # 6 – 41

Buzón PQRS

Código QR en todas las sedes



#### Canal virtual

Correo

pqrsunivarra@univarra.edu.co

Web

<https://univarra.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.

Tabla 2 Requerimientos tramitados

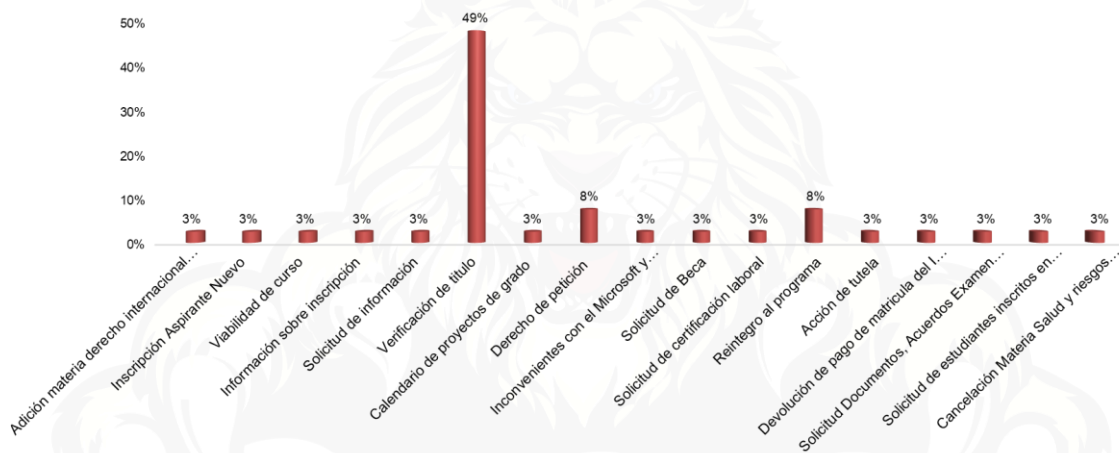
Mes	Web	Correo	Buzón de PQRS	Ventanilla	Total
<b>Enero</b>	10	28	0	0	38
<b>Febrero</b>	4	36	0	0	40

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el correo electrónico, teniendo este el 74% de los PQRS recibidos durante el mes de febrero.

### 3.2. Peticiones por tema

El mes de Febrero cerro con un total de (39) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema



### 3.3. Queja por temas

El mes de Febrero cerro con un total de (1) queja, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Tabla 3 Quejas por temas

TEMA	TOTAL
Colocar lockers en la Biblioteca	1

### 3.4. PQRS por procesos

El proceso de Gestión Académica tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con verificación de títulos.

Tabla 4 PQRS por procesos

TEMA	TOTAL
Docencia	8
Gestión Financiera	4
Gestión Académica	23
Gestión de Talento Humano	1
Gestión de Biblioteca	1
Gestión Administrativa y Financiera	1
Consultorio Jurídico	1
CIINA	1

### 3.5. PQRS por programas académicos

El programa de Derecho y Enfermería tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con adición y cancelación de asignaturas.

Tabla 5 PQRS por programa

TEMA	TOTAL
Administración de Empresas	1
Derecho	3
Enfermería	3
Medicina	1

### 3.6. PQRS por temas y procesos

- Docencia

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Docencia

TEMA	TOTAL
Adición materia derecho internacional público y derecho medico	1
Viabilidad de curso	1
Solicitud de validación	1
Derecho de petición	1
Reintegro al programa	3
Cancelación Materia Salud y riesgos laborales	1

- Gestión Financiera

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Solicitud de Beca	1
Derecho de petición	2
Devolución de pago de matrícula del I Semestre del 2024	1



- Gestión Académica

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Acción de tutela	1
Solicitud de información	1
Solicitud Documentos, Acuerdos Examen Preparatorio	1
Inscripción Aspirante Nuevo	2
Verificación de título	18

- Gestión de Talento Humano

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Solicitud de Certificación Laboral	1

- Gestión de Biblioteca

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca

TEMA	TOTAL
Inconvenientes con el Microsoft y Biblioteca Virtual	1

- Gestión Administrativa

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa

TEMA	TOTAL
Colocar lockers en la Biblioteca	1

- Consultorio Jurídico

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

TEMA	TOTAL
Solicitud de estudiantes inscritos en consultorio Jurídico para apoyo al Área de Investigaciones Internas.	1

- CIINA

Tabla 13 PQRS por temas y procesos CIINA

TEMA	TOTAL
Calendario de proyectos de grado	1

### 3.7. PQRS por temas y programas

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 14 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas

TEMA	TOTAL
Reintegro al programa	1

- Programa de Derecho

Tabla 15 PQRS por temas Programa de Derecho

TEMA	TOTAL
Adición materia derecho internacional público y derecho medico	1
Solicitud de validación	1
Cancelación Materia Salud y riesgos laborales	1

- Programa de Enfermería

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Enfermería

TEMA	TOTAL
Validación del curso	1
Reintegro al programa	2

- Programa de Medicina

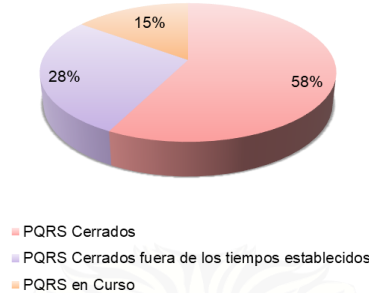
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

### 3.8. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso

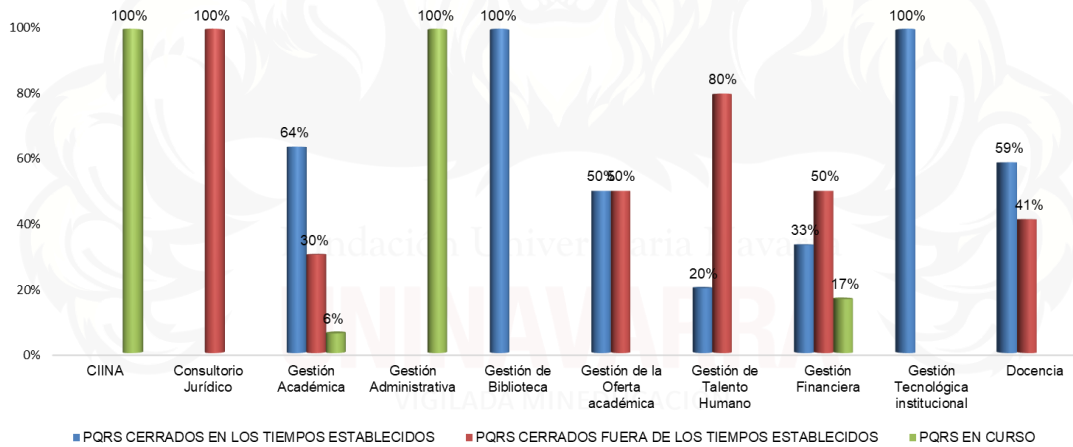
De las (40) PQRS que se registraron en el mes de Febrero, el 58% se respondieron en los tiempos establecidos, el 28% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 15% aún está en curso en donde están relacionadas con verificaciones de título, es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

Figura 3 Cerrados en los tiempos establecidos, Cerrados fuera de los tiempos establecidos y en curso



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

Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso



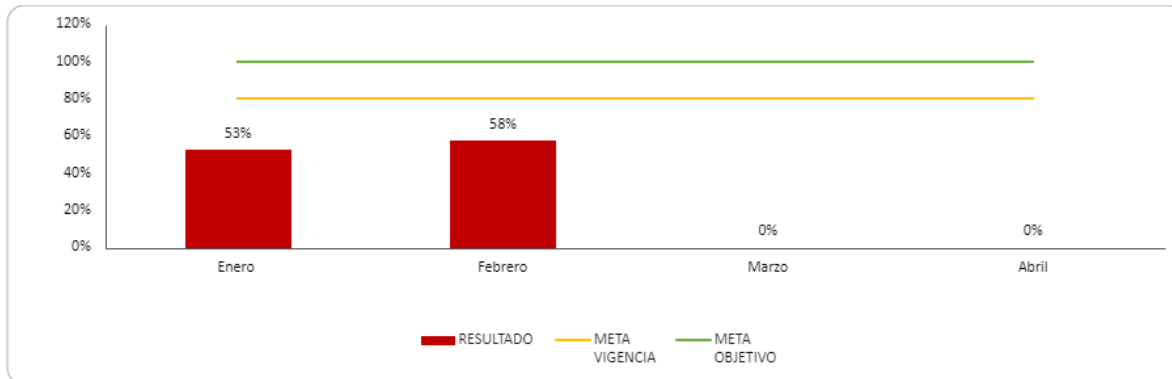
### 3.9. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de Febrero, se realizó el traslado de una (1) petición a otra institución ajena a la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA.

## 4. 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 Febrero se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es fundamental para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema organizativo en la gestión de solicitudes y comentarios de los usuarios. Al comparar el indicador de atención de PQRS, se observa un cumplimiento del 58% para el mes de Febrero de 2024. Para el mismo mes del año 2023, se obtuvo un cumplimiento del 50%. El bajo cumplimiento para febrero de este año se atribuye a el tipo de peticiones allegadas, debido a que deben ser presentadas a los comités establecidos por la institución. Aunque se logró atender una parte significativa de las PQRS, queda claro que hay un desafío evidente en alcanzar la meta establecida. Es crucial abordar este escenario con una perspectiva constructiva, utilizando el análisis de la brecha entre el rendimiento actual y la meta como una oportunidad para la mejora continua.

## 5. CONCLUSIONES

- El cumplimiento del indicador de PQRS para el mes de febrero del 2023 fue del 50%. Esto indica que la mitad de las solicitudes se respondieron en los tiempos establecidos, en comparación, el cumplimiento del indicador aumentó al 58% para el año del 2024. Esto señala una mejora del 8% en la capacidad de la institución



para abordar y resolver las PQRS recibidas. A pesar del aumento, el cumplimiento del indicador en el mes de febrero de 2024 aún se encuentra por debajo de la meta establecida.

- 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 al momento de dar respuesta de fondo al PQRS.
- Se crearán estrategias con los líderes de los procesos para dar cumplimiento con los tiempos establecidos según el procedimiento AC-PR-03.
- La implementación de PQRS por la Plataforma LINDA, incluyendo la ventanilla única virtual y presencial, así como la estrategia cambiar los Buzones de Sugerencias por códigos QR, demuestra un enfoque integral hacia la mejora continua, la eficiencia operativa y la atención al cliente de calidad. Estas iniciativas no solo simplifican el proceso para los usuarios, sino que también incentivamos a los estudiantes a interactuar con las plataformas institucionales.

