



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
e-mail: 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. PQRS por procesos.....	7
3.4. PQRS por programas académicos	8
3.5. PQRS por temas y procesos	8
3.6. PQRS por temas y programas.....	9
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	9
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	10
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	10
3.10. Número de citas allegadas a la institución.....	10
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	10
5. CONCLUSIONES	11

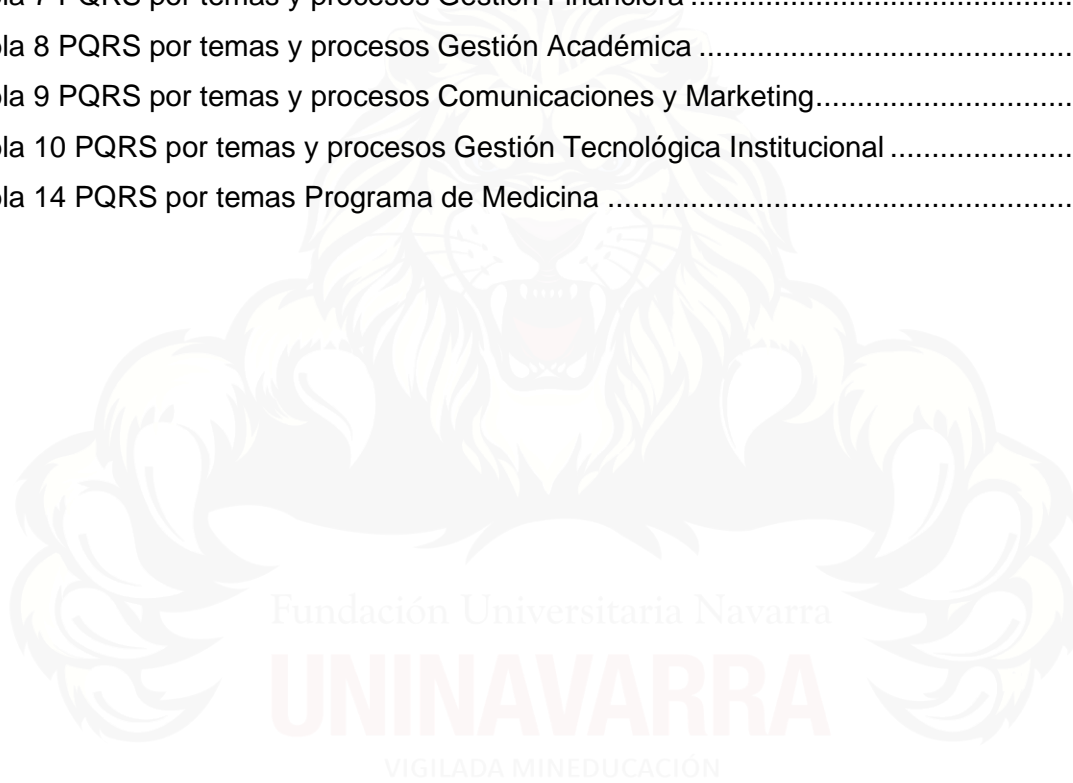
TABLA DE FIGURAS

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	9
Figura 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	10
Figura 6 Indicador de atención de PQRS.....	11



TABLA DE TABLAS

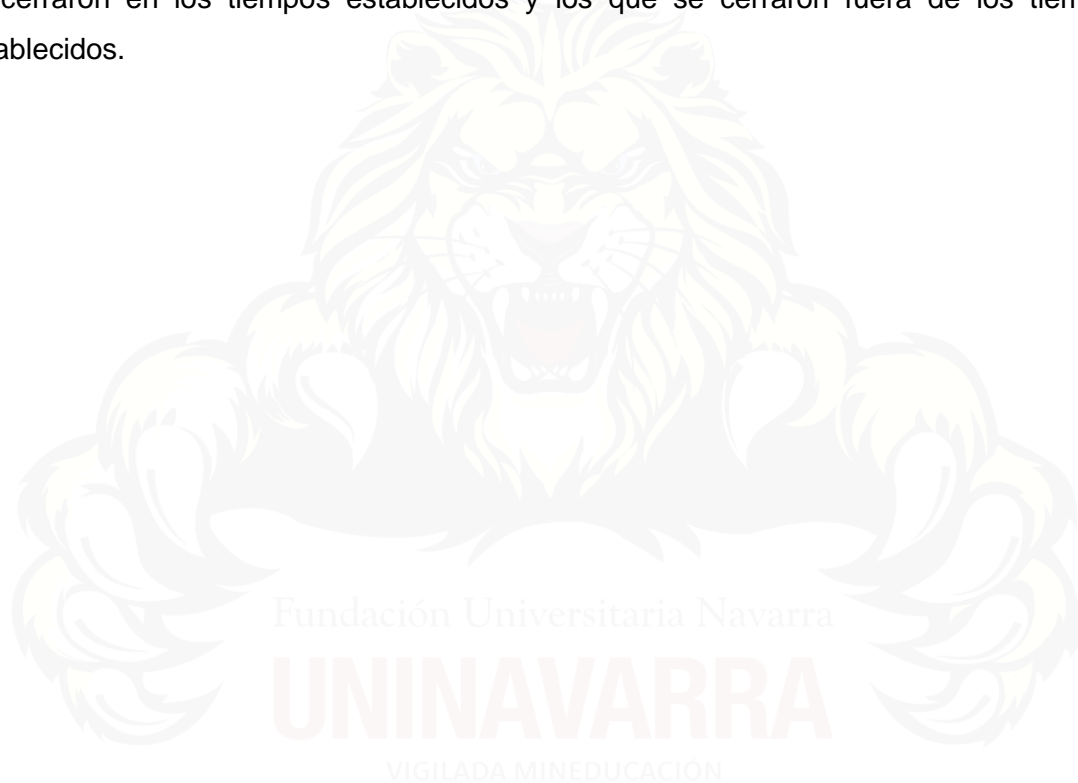
Tabla 1 PQRS recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	6
Tabla 4 PQRS por procesos	7
Tabla 5 PQRS por programa	8
Tabla 6 PQRS por temas y procesos Docencia	8
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	8
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	8
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing.....	8
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional	9
Tabla 14 PQRS por temas Programa de Medicina	9





1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias por actos de corrupción (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de Marzo, 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 Marzo al 31 de Marzo de 2024.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias por actos de corrupción allegadas a la institución en el transcurso del 2024.

Figura 1 Consolidado de PQRS

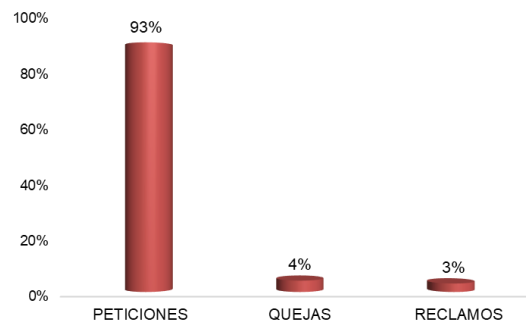


Tabla 1 PQRS recibidas

TEMA	TOTAL
PETICIONES	17

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de Marzo 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

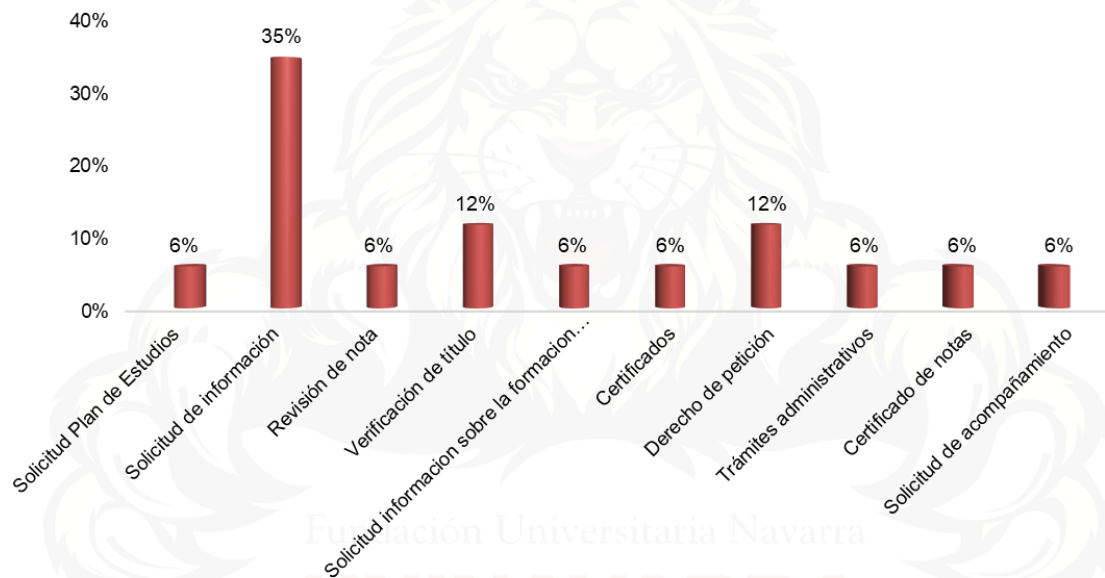
Mes	Web	Correo	Buzón de PQRS	Ventanilla	Total
Enero	10	28	0	0	38
Febrero	4	36	0	0	40
Marzo	3	14	0	0	17

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es el correo electrónico, teniendo este el 82% de los PQRS recibidos durante el mes de Marzo.

3.2. Peticiones por tema

El mes de Marzo cerro con un total de (17) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema



3.3. PQRS por procesos

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

Tabla 3 PQRS por procesos

TEMA	TOTAL
Docencia	2
Gestión Financiera	1
Gestión Académica	12
Comunicaciones y Marketing	1
Gestión Tecnológica Institucional	1

3.4. PQRS por programas académicos

El programa de Medicina fue el único que tuvo PQRSF en el mes, los cuales están relacionados con la revisión de notas y solicitud de información.

Tabla 4 PQRS por programa

TEMA	TOTAL
Medicina	2

3.5. PQRS por temas y procesos

- Docencia

Tabla 5 PQRS por temas y procesos Docencia

TEMA	TOTAL
Revisión de notas	1
Solicitud información sobre la formación en competencias para el cuidado del donante	1

- Gestión Financiera

Tabla 6 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

- Gestión Académica

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Solicitud plan de estudios	1
Solicitud de información	6
Verificación de título	2
Tramites administrativo	1
Derecho de petición	1
Certificados de notas	1

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing

TEMA	TOTAL
Solicitud de Acompañamiento	1

- Gestión Tecnológica Institucional

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional

TEMA	TOTAL
Certificados	1

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Medicina

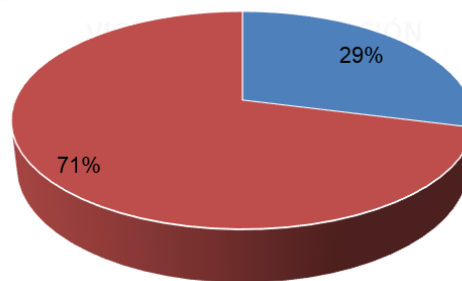
Tabla 10 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Revisión de nota	1
Solicitud información sobre la formación en competencias para el cuidado del donante	1

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

De las (17) PQRS que se registraron en el mes de Marzo, el 71% se respondieron en los tiempos establecidos y el 29% se respondieron fuera de los tiempos establecidos, es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

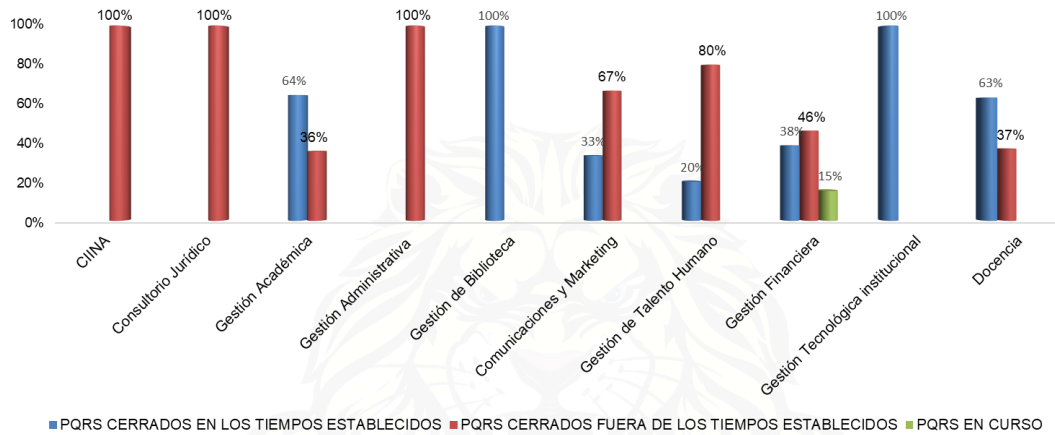
Figura 3 Cerrados en los tiempos establecidos, Cerrados fuera de los tiempos establecidos y en curso



- PQRS Cerrados en los tiempos establecidos
- PQRS Cerrados fuera de los tiempos establecidos

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



3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de Marzo, no se realizaron traslados de peticiones a otra institución ajena a la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA.

3.9. Número de denuncias por actos de corrupción

Según con el reporte del mes de Marzo, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

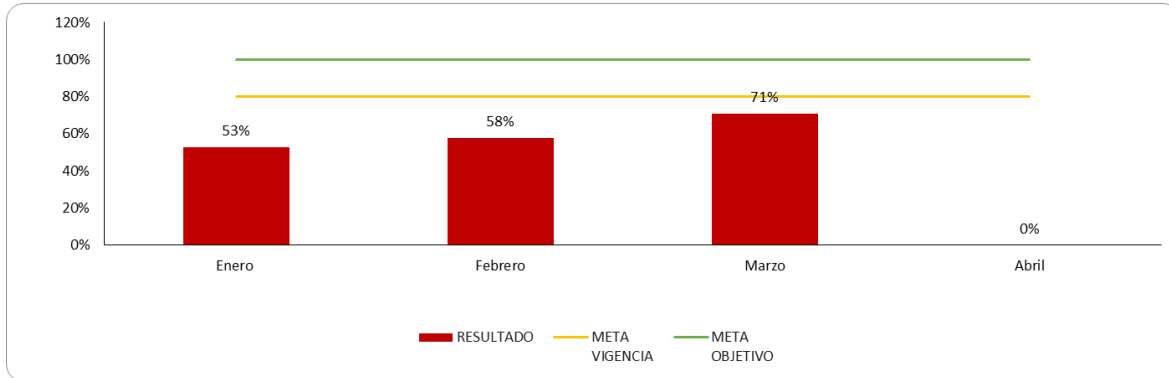
3.10. Número de citas allegadas a la institución

Según el reporte del mes de marzo, no se presentaron solicitudes para agendamiento de citas.

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 Marzo se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es esencial 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 evidencia un cumplimiento del 71% para el mes de marzo de 2024, en contraste con el 58% obtenido en el mismo mes del año 2023. A pesar de haber experimentado un aumento en el cumplimiento para marzo de este año, no logramos alcanzar la meta establecida debido a que algunas de las PQRS deben ser remitidas a los comités institucionales establecidos.

Aunque se logró atender una parte significativa de las PQRS, queda claro que enfrentamos un desafío evidente para alcanzar la meta establecida. Es crucial abordar esta situación 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 Marzo del 2023 fue del 58%. Esto indica que la mitad de las solicitudes se respondieron en los tiempos establecidos, en comparación, el cumplimiento del indicador aumentó al 71% para el año del 2024. Esto señala una mejora del 12% 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 Marzo 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.



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN