



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
Cel. 3154969908
www.uninavarra.edu.co
e-mail: certificadolaboral@uninavarra.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. Quejas por temas	8
3.4. Reclamos por temas.....	8
3.5. PQRS por procesos.....	8
3.6. PQRS por programas académicos	9
3.7. PQRS por temas y procesos	9
3.8. PQRS por temas y programas.....	11
3.9. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	12
3.10. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución.....	13
3.11. Número de denuncias por actos de corrupción.....	13
3.12. Número de citas allegadas a la institución.....	13
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	13
5. CONCLUSIONES	14



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	12
Figura 5 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	12
Figura 6 Indicador de atención de PQRS.....	13

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Queja por tema	8
Tabla 4 Reclamos por temas	8
Tabla 5 PQRS por procesos	8
Tabla 6 PQRS por programa	9
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Docencia	9
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing.....	9
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico	9
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad.....	10
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional.....	10
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	10
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	10
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 15 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	11
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Derecho	11
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Enfermería	11
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Medicina	11



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 mayo, 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 mayo al 31 de mayo 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

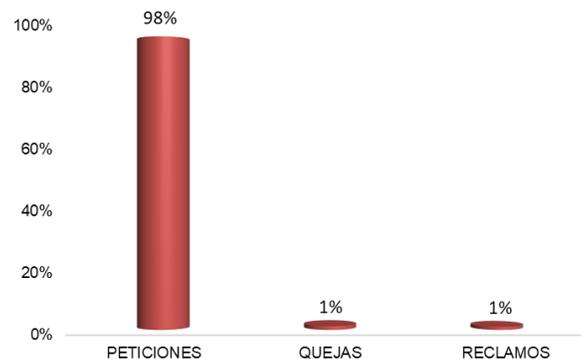


Tabla 1 PQRS recibidas

TEMA	TOTAL
PETICIONES	282
QUEJAS	1
RECLAMOS	1

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



Canal virtual

Correo
pqrsunivarra@univarra.edu.co
Web
<https://univarra.edu.co/atencion-usuario>
Plataforma LINDA

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

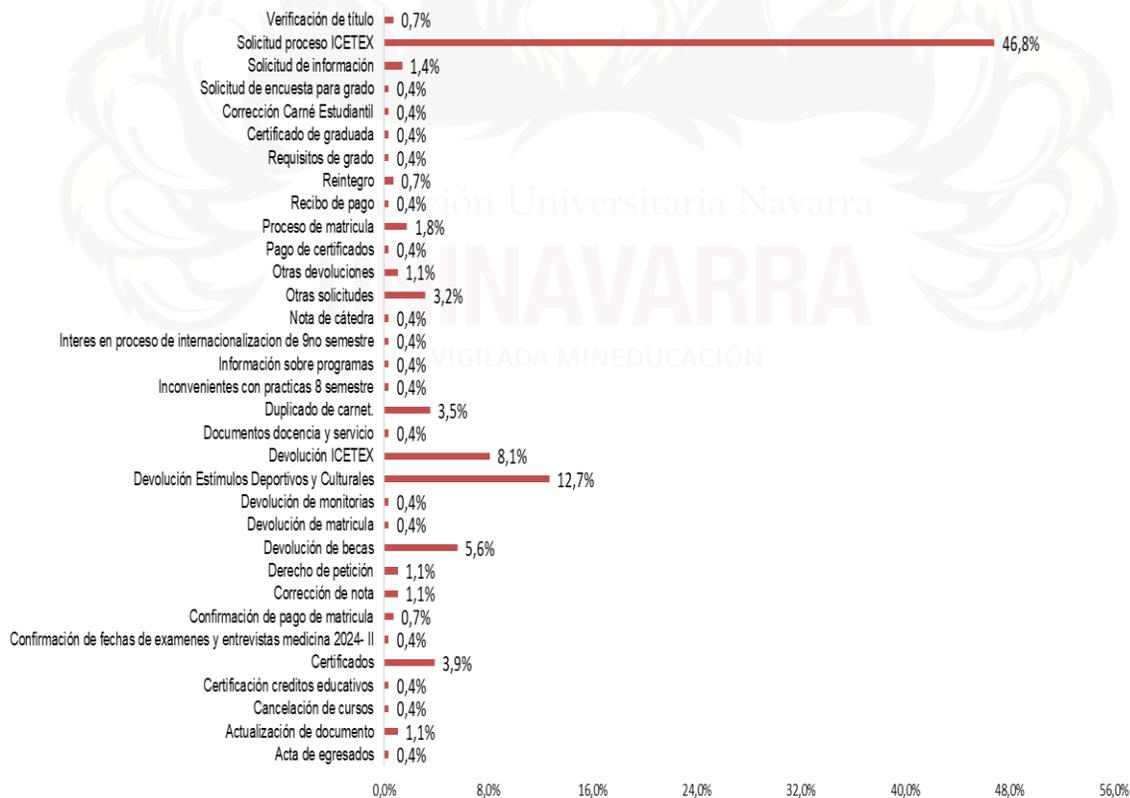
MES	WEB	CORREO	VENTANILLA	PLATAFORMA LINDA	TOTAL
Enero	10	28	0	0	38
Febrero	4	36	0	0	40
Marzo	3	14	0	0	17
Abril	1	22	1	0	24
Mayo	5	29	0	250	284

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 88% de los PQRS recibidos durante el mes de mayo.

3.2. Peticiones por tema

El mes de mayo cerro con un total de (282) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema





3.3. Quejas por temas

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

Tabla 3 Queja por tema

TEMA	TOTAL
Radicación Queja a Talento Humano	1

3.4. Reclamos por temas

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

Tabla 4 Reclamos por temas

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1

3.5. PQRS por proceso

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

Tabla 5 PQRS por proceso

TEMA	TOTAL
Comunicaciones y Marketing	1
Consejo Académico	1
Consejo de Facultad	2
Cooperación Internacional	1
Gestión Académica	48
Gestión de Talento Humano	1
Gestión Financiera	219
Docencia	11

3.6. PQRs por programas académicos

El programa de Medicina y Administración de empresas fueron los únicos que tuvieron PQRs en el mes, los cuales están relacionados con revisión de notas y solicitud de información.

Tabla 6 PQRs por programa

TEMA	TOTAL
Medicina	7
Administración de Empresas	1
Enfermería	2
Derecho	1

3.7. PQRs por temas y proceso

- Docencia

Tabla 7 PQRs por temas y procesos Docencia

TEMA	TOTAL
Reintegro	1
Corrección de nota	2
Otra solicitud	6
Certificado de practicas	1
Documentos docencia y servicio	1

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 8 PQRs por temas y procesos Comunicaciones y Marketing

TEMA	TOTAL
Información sobre programas	1

- Consejo Académico

Tabla 9 PQRs por temas y procesos Consejo Académico

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1



- Consejo de Facultad

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad

TEMA	TOTAL
Inconvenientes con prácticas 8 semestre	1
Cancelación de cursos	1

- Cooperación Internacional

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional

TEMA	TOTAL
interés en proceso de internacionalización de 9no semestre	1

- Gestión Académica

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Acta de egresados	1
Actualización de documento	3
Certificados	11
Confirmación de fechas de exámenes y entrevistas medicina 2024- II	1
Confirmación de pago de matrícula	2
Derecho de petición devolución de documentación	1
Duplicado Carnet	11
Inconvenientes con la nota	2
Otras solicitudes	3
Recibo de pago	2
Reintegro	1
Requisitos de grado	2
Solicitud de información	4
Solicitud proceso ICETEX	1
Verificación de título	3

- Gestión de Talento Humano

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Queja a Talento Humano	1

- Gestión Financiera

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1
Devolución de dinero	80
Solicitud de información	6
Proceso ICETEX	132

3.8. PQRS por temas y programas

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 15 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas

TEMA	TOTAL
Otras solicitudes	1

- Programa de Derecho

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Derecho

TEMA	TOTAL
Otras solicitudes	1

- Programa de Enfermería

Tabla 17 PQRS por temas Programa de Enfermería

TEMA	TOTAL
Reintegro	1
Corrección de nota	1

- Programa de Medicina

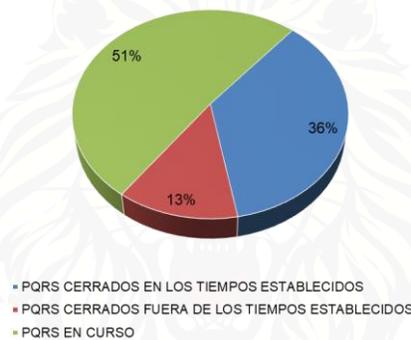
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Certificado de practicas	1
Corrección de nota	1
Documentos docencia y servicio	1
Otras solicitudes	4

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

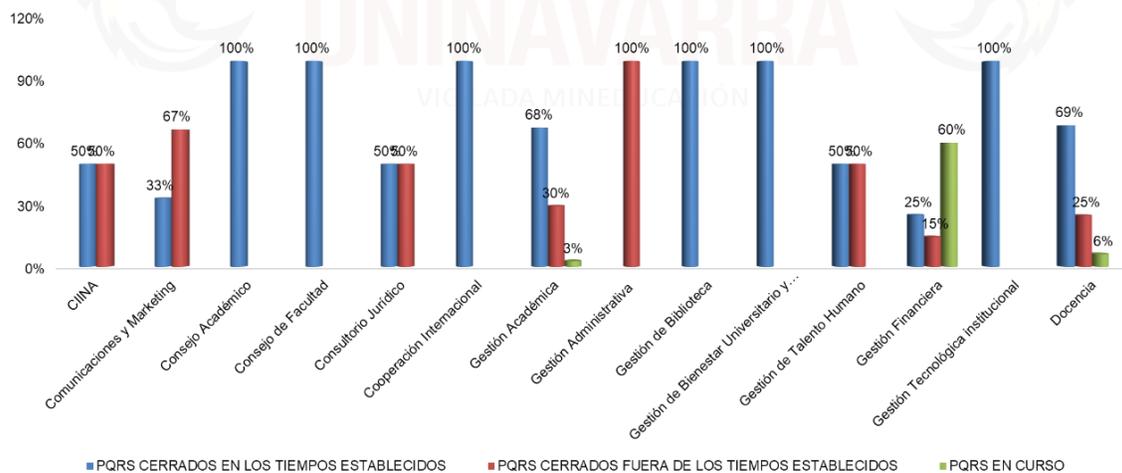
De las (284) PQRS que se registraron en el mes de mayo, el 36% se respondieron en los tiempos establecidos, el 13% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 51% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

Figura 3 Estado de las PQRS



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



3.10. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

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

3.11. Número de denuncias por actos de corrupción

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

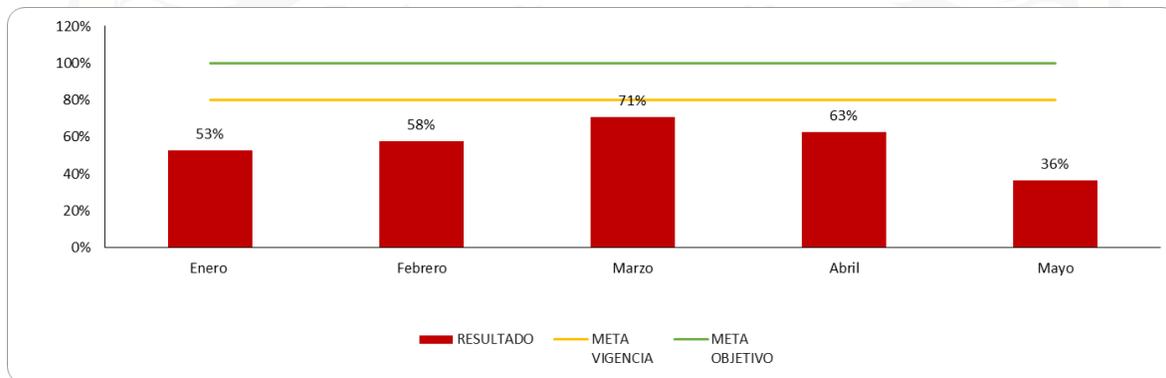
3.12. Número de citas allegadas a la institución

De las 284 PQRS registradas en el mes de mayo, se presentó una solicitud de agendamiento de cita dirigida al proceso de egresados. En respuesta, se proporcionó una fecha para programar una reunión.

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 mayo se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Petitionen, 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 36% para el mes de mayo de 2024, en contraste con el 83% obtenido



en el mismo mes del año 2023. Se observa una disminución en el cumplimiento para mayo 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 no 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 mayo del 2023 fue del 83%. esto indica que la mitad de las solicitudes se respondieron en los tiempos establecidos, en comparación, el cumplimiento del indicador disminuyó al 36% para el año del 2024.
- 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.
- El proceso de Gestión de la Calidad y el Profesional de Apoyo de Gestión del Cambio brindarán un mayor acompañamiento a los procesos que no están cumpliendo con los tiempos establecidos estipulados en el procedimiento AC-PR-03. Esto tiene como objetivo sensibilizar a los líderes y colaboradores del proceso para asegurar que las respuestas se proporcionen dentro de los plazos estipulados.