



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. PQRS por proceso	9
3.4. PQRS por programas académicos	9
3.5. PQRS por temas y proceso	10
3.6. PQRS por temas y programas.....	12
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	14
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución.....	15
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	15
3.10. Número de citas allegadas a la institución.....	15
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	15
5. CONCLUSIONES	16

TABLA DE FIGURAS



Figura 1 Consolidado de PQRS.....	5
Figura 2 Peticiones por tema	7
Figura 3 Estado de las PQRS	14
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	14
Figura 5 Indicador de atención de PQRS.....	15

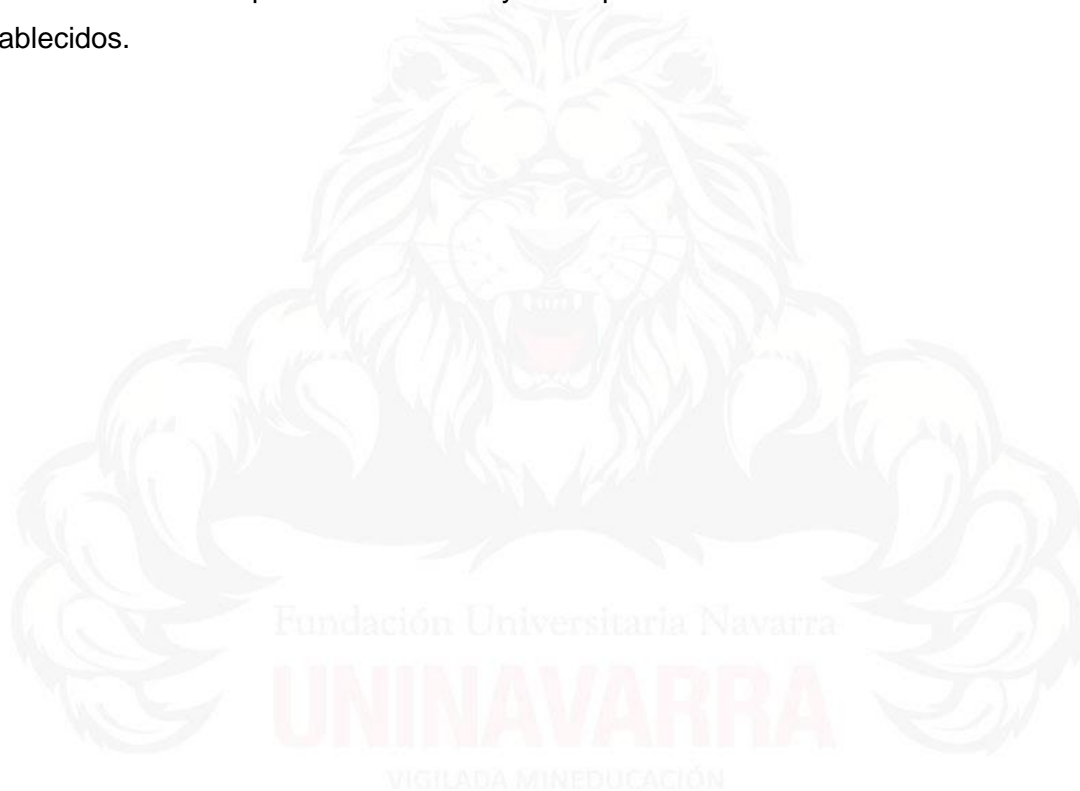
TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas.....	8
Tabla 4 Quejas por temas.....	9
Tabla 5 PQRS por proceso	9
Tabla 6 PQRS por programa	9
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Facultad de Salud	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	10
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Bienestar Universitario y Egresados.....	12
Tabla 14 PQRS por temas Programa de Especialización en Docencia Universitaria	12
Tabla 15 PQRS por temas Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	12
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Derecho	12
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Enfermería	13
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Ingeniería Ambiental	13
Tabla 20 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial.....	13
Tabla 21 PQRS por temas Programa de Medicina	13
Tabla 22 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas	13



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 julio, 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 julio al 31 de julio 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	412
QUEJAS	1

La anterior tabla muestra el total de PQRs recibidas en el mes de Julio 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

pqrsuninavarra@uninavarra.edu.co

Web

<https://uninavarra.edu.co/atencion-usuario>

Plataforma LINDA

<http://campus.uninavarra.edu.co/psp/cs92prod/?cmd=login&languageCd=ESP&>

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
Junio	10	47	11	497	565
Julio	10	87	73	243	413

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 Julio.

3.2. Peticiones por tema

El mes de Julio cerro con un total de (412) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema

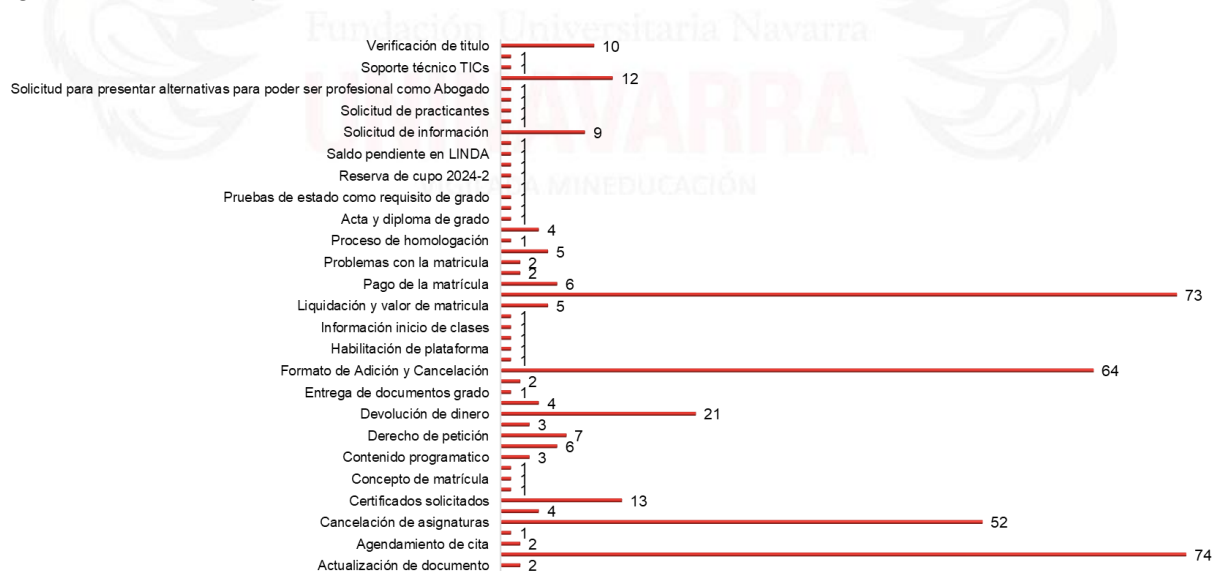




Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Actualización de documento	2
Adición de asignaturas	75
Agendamiento de cita	2
Cambio de horario	1
Cancelación de asignaturas	52
Certificado de notas	4
Certificados solicitados	15
Respuesta Derecho de Petición	1
Concepto de matrícula	1
Consultar sobre la realización de entrevista	1
Contenido programático	3
Corrección de certificado	6
Derecho de petición	7
Inconvenientes de nota	3
Devolución de dinero	21
Duplicado de carnet.	4
Entrega de documentos grado	1
Error de nota	2
Formato de Adición y Cancelación	64
Fotos Grado por Ventanilla y Otros	1
Habilitación de plataforma	1
Homologación Medicina	1
Información inicio de clases	1
Inquietud	1
Liquidación y valor de matricula	5
Proceso de ICETEX	73
Pago de la matrícula	6
Petición	2
Problemas con la matricula	2
Problemas con la plataforma linda	5
Proceso de homologación	1
Proceso de Reintegro	4
Acta y diploma de grado	1
Prueba de admisión	1
Pruebas de estado como requisito de grado	1
Reconocimiento de créditos	1
Reserva de cupo 2024-2	1
Reversión de cargos	1
Saldo pendiente en LINDA	1
Situación Académica	1
Solicitud de información	9
Plazo para matricula programa de posgrado	1
Solicitud de practicantes	1

TEMA	TOTAL
Solicitud Emisión Factura Electrónica	1
Solicitud para presentar alternativas para poder ser profesional como Abogado	1
Solicitud proceso de matriculas	12
Soporte técnico Tics	1
Verificación de carta de entrega de carnet	1
Verificación de titulo	10

Tabla 4 Quejas por temas

TEMA	TOTAL
inconvenientes con la plataforma LINDA	1

3.3. PQRS por proceso

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

Tabla 5 PQRS por proceso

TEMA	TOTAL
Consejo de Facultad	1
Consultorio Jurídico	1
Docencia	190
Facultad de Salud	1
Gestión Académica	89
Gestión de Talento Humano	2
Gestión Financiera	125
Gestión Tecnológica institucional	4

3.4. PQRS por programas académicos

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

Tabla 6 PQRS por programa

TEMA	TOTAL
Especialización En Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Especialización En Docencia Universitaria	1
Administración de Empresas	3
Derecho	7

Enfermería	75
Ingeniería Ambiental	1
Ingeniería Industrial	2
Medicina	99
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas	1

3.5. PQRS por temas y proceso

- Consejo de Facultad

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad

TEMA	TOTAL
Situación Académica	1

- Consultorio Jurídico

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

TEMA	TOTAL
Solicitud de Información	1

- Facultad de Salud

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Facultad de Salud

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

- Gestión Académica

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Acta y diploma de grado	1
Actualización de documento	2
Adición de asignaturas	12
Cambio de documento de identidad	1
Cancelación de asignatura	13
Certificado de notas	3
Certificados solicitados	12
Consultar sobre la realización de entrevista	1
Contenido programático	2
Corrección de certificado	6
Duplicado de carnet.	4
Entrega de documentos grado	1
Error de nota	2

Fotos Grado Por Ventanilla Y Otros	1
Inconveniente con la nota	1
Inconvenientes con la plataforma LINDA	1
Información inicio de clases	1
Inquietud	1
Pago de la matrícula	1
Petición	1
Problemas con la matricula	1
Problemas con la plataforma linda	2
Proceso de homologación	1
Proceso de Reintegro	2
Pruebas de estado como requisito de grado	1
Saldo pendiente en LINDA	1
Solicitud de información	2
Solicitud para presentar alternativas para poder ser profesional como Abogado	1
Verificación de carta de entrega de carnet	1
Verificación de titulo	10

- Gestión de Talento Humano

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1
Derecho de petición	1

- Gestión Financiera

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Agendamiento de cita	1
Certificados solicitados	2
Certificados solicitados	1
Derecho de petición	3
Devolución de dinero	21
Liquidación y valor de matricula	5
Pago de la matrícula	5
Petición	1
Proceso de ICETEX	73
Reversión de cargos	1
Solicitud de información	2
Solicitud Emisión Factura Electronica	1
Solicitud proceso de matriculas	7
Solicitud proceso matricula	2

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional

TEMA	TOTAL
Problemas con la plataforma linda	1
Soporte técnico TICs	1
Problemas con la plataforma linda	2

3.6. PQRS por temas y programas

- Especialización en Docencia Universitaria

Tabla 14 PQRS por temas Programa de Especialización en Docencia Universitaria

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	1

- Especialización En Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 15 PQRS por temas Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo

TEMA	TOTAL
Plazo para matricula programa de posgrado	1

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas

TEMA	TOTAL
Solicitud de practicantes	1
Reserva de cupo 2024-2	1
Inconveniente con la nota	1

- Programa de Derecho

Tabla 17 PQRS por temas Programa de Derecho

TEMA	TOTAL
Agendamiento de cita	1
Respuesta Derecho de Petición	1
Solicitud de información	1
Solicitud proceso matricula	1
Formato de Adición y Cancelación	2
Certificado de ponderado de notas	1

- Programa de Enfermería

Tabla 18 PQRS por temas Programa de Enfermería

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	41
Cambio de horario	1
Cancelación de asignatura	26
Contenido programático	1
Habilitación de plataforma	1
Problemas con la matricula	1
Problemas con la plataforma linda	1
Proceso de Reintegro	2
Solicitud proceso de matriculas	1

- Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 19 PQRS por temas Programa de Ingeniería Ambiental

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	1

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 20 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1
Adición de asignaturas	1

- Programa de Medicina

Tabla 21 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	17
Cancelación de asignaturas	13
Derecho de petición	2
Formato de Adición y Cancelación	63
Homologación Medicina	1
Reconocimiento de créditos	1
Solicitud de información	1
Solicitud proceso matricula	1

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas

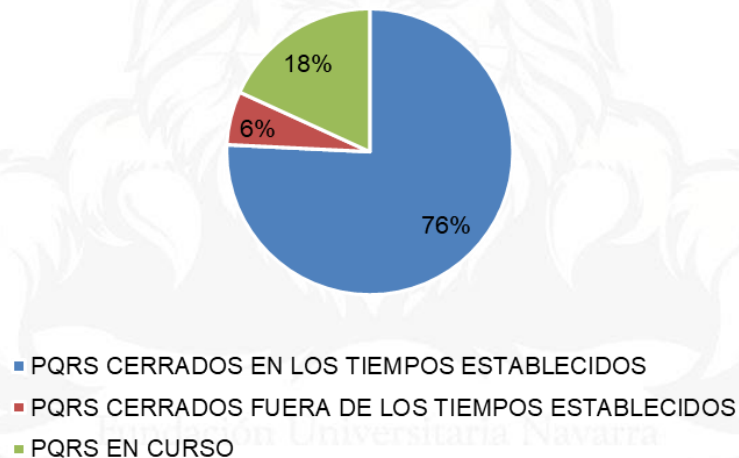
Tabla 22 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas

TEMA	TOTAL
Prueba de admisión	1

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

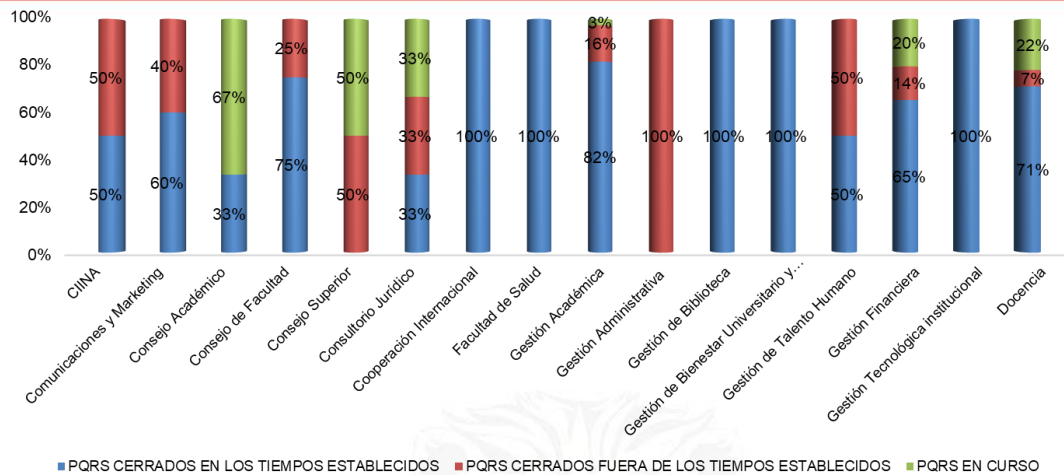
De las (413) PQRS que se registraron en el mes de Julio, el 76% se respondieron en los tiempos establecidos, el 18% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 6% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas 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



3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de Julio, 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 Julio, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

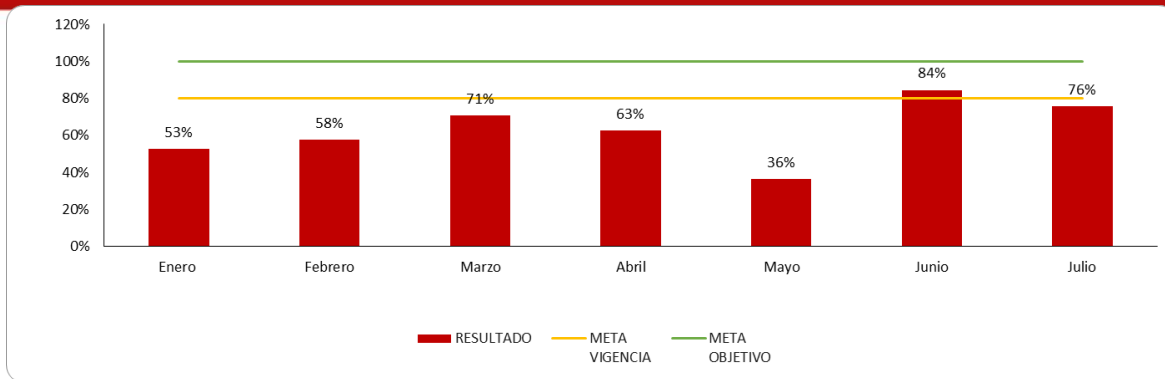
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 413 PQRs registradas en el mes de Julio, se presentaron dos solicitudes de agendamiento de cita dirigida a diferentes programas académicos. 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 Julio 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 76% para el mes de Julio de 2024, en contraste con el 95% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para Julio de este año.

Aunque se logró atender una parte significativa de las PQRS, queda claro que enfrentamos un desafío evidente para sostener 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 muestra un decrecimiento significativo entre el año 2023 y el año 2024. En Julio de 2024, el cumplimiento fue del 95%, indicando que se logró responder un alto número de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos
- En el año 2024, el cumplimiento del indicador aumentó al 83%, reflejando una mejora del 3%. Este incremento, aunque puede parecer modesto en términos porcentuales, es significativo en el contexto de gestión de solicitudes, ya que representa un esfuerzo continuo y efectivo para optimizar los procesos de atención y respuesta. Este progreso puede atribuirse a diversas acciones de mejora implementadas durante el año, como la optimización de los procesos internos, el fortalecimiento de la infraestructura



tecnológica, la capacitación del personal y una mayor atención a la gestión de tiempos y recursos.

- Se crearán estrategias con los líderes de los procesos y directores de programa 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.

