



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN

#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.....	11
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	13
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución.....	14
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	14
3.10. Número de citas allegadas a la institución.....	14
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	13
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 Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca.....	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Calidad	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 Gestión Tecnológica Institucional	11
Tabla 14 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	11
Tabla 15 PQRS por temas Derecho.....	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Enfermería	12
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Ingeniería Ambiental	12
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial.....	12
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Medicina	13
Tabla 20 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 agosto, 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, Pagina Web y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de agosto al 31 de agosto 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

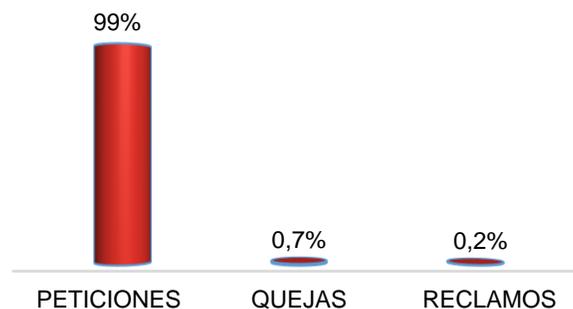


Tabla 1 PQRs recibidas

TEMA	TOTAL
PETICIONES	265
QUEJAS	6

La anterior tabla muestra el total de PQRs recibidas en el mes de agosto 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
Agosto	10	43	62	156	271

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 agosto.

3.2. Peticiones por tema

El mes de agosto cerro con un total de (265) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema

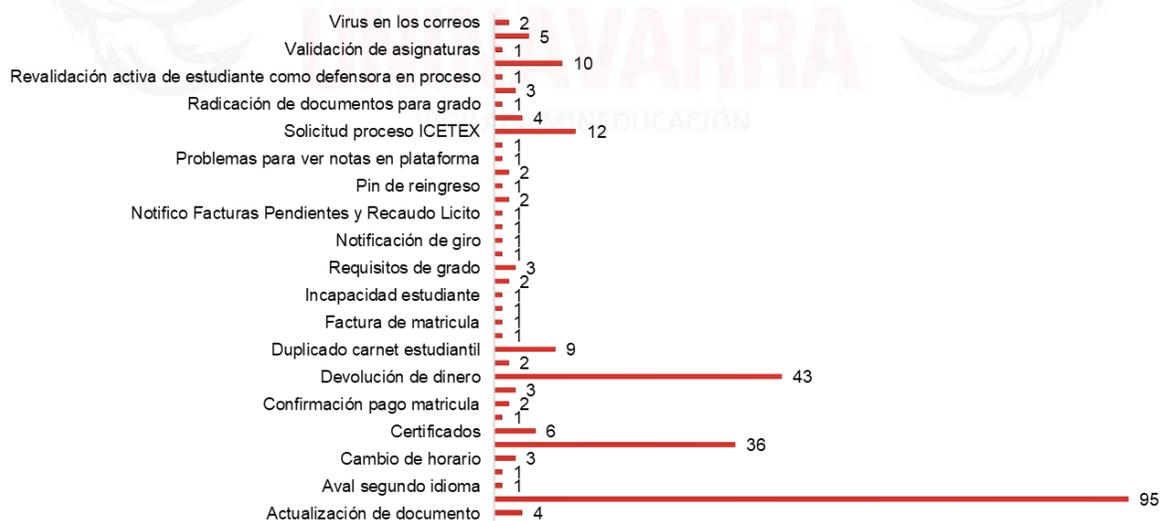




Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Actualización de documento	4
Adición de asignaturas	95
Aval segundo idioma	1
Cambio de clave Teams	1
Cambio de horario	3
Cancelación de asignatura	36
Certificados	6
Confirmación estado de la transacción PSE	1
Confirmación pago matricula	2
Derecho de petición	3
Devolución de dinero	43
Devolución de ICETEX	2
Duplicado carnet estudiantil	9
Error en el certificado	1
Factura de matricula	1
Foto Carnet	1
Incapacidad estudiante	1
Inconvenientes con la contraseña	2
Requisitos de grado	3
Movilidad de jornada	1
Notificación de giro	1
Notificación inicio de cobro administrativo	1
Notifico Facturas Pendientes y Recaudo Lícito	1
Otra Solicitud	2
Pin de reingreso	1
Permiso para presentar examen	2
Problemas para ver notas en plataforma	1
Proceso de homologación	1
Solicitud proceso ICETEX	12
Proceso de matricula	4
Radicación de documentos para grado	1
Reintegro al programa	3
Revalidación activa de estudiante como defensora en proceso	1
Solicitud de información	10
Validación de asignaturas	1
Verificación de título	5
Virus en los correos	2

Tabla 4 Quejas por temas

TEMA	TOTAL
Disponibilidad y suficiencia de recursos	1
Uso de Biper	1
Inconvenientes con la plataforma Biblioteca	1
Queja ante el servicio del Consultorio	1
Queja contra profesor	2

3.3. PQRS por proceso

El proceso de Docencia tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con adiciones y cancelaciones de asignaturas.

Tabla 5 PQRS por proceso

TEMA	TOTAL
Consultorio Jurídico	1
Gestión Académica	37
Gestión de Biblioteca	1
Gestión de Calidad	1
Gestión de Talento Humano	2
Gestión Financiera	71
Gestión Tecnológica institucional	5
Docencia	153

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
Administración de Empresas	10
Medicina	27
Derecho	46
Enfermería	31
Ingeniería. Ambiental	1
Ingeniería. Industrial	3
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas	35

3.5. PQRS por temas y proceso

- Consultorio Jurídico

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

TEMA	TOTAL
Queja ante el servicio del Consultorio	1

- Gestión Académica

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

TEMA	TOTAL
Actualización de documento	4
Ajuste de certificación de estudios	1
Aval segundo idioma	1
Cambio de horario	1
Duplicado carnet estudiantil	8
Certificado académico	1
Confirmación estado de la transacción PSE	1
Confirmación pago matrícula	2
Entrega de carnet estudiantil	1
Error en el certificado	1
Factura de matrícula	1
Foto Carnet	1
Inscripción de asignaturas	1
Modalidad de grado	1
Pin de reingreso	1
Problemas para ver notas en plataforma	1
Radicación de documentos para grado	1
Requisitos de grado	2
Solicitud de información	2
Verificación de título	5

- Gestión de Biblioteca

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca

TEMA	TOTAL
Inconvenientes con la plataforma Biblioteca	1

- Gestión de Calidad

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Calidad

TEMA	TOTAL
Reintegro al programa	1

- Gestión de Talento Humano

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Notificación inicio de cobro administrativo por devolución de Prestaciones Económicas	1
Certificación laboral	1

- Gestión Financiera

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Certificados	2
Derecho de petición	1
Devolución de derechos pecuniarios	1
Devolución de dinero	42
Devolución de ICETEX	2
Disponibilidad y suficiencia de recursos	1
Notificación de giro	1
Notifico Facturas Pendientes y Recaudo Licito	1
Proceso de matricula	1
Reintegro al programa	1
Solicitud de información	6
Solicitud proceso ICETEX	12

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional

TEMA	TOTAL
Cambio de clave Teams	1
Inconvenientes con la contraseña	2
Virus en los correos	2

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 14 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	3
Cambio de horario	1
Cancelación de curso	5
Inscripción de asignaturas	1

- Programa de Derecho

Tabla 15 PQRS por temas Derecho

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	29
Cambio de horario	1
Cancelación de asignatura	9
Movilidad de jornada	1
Otra Solicitud	1
Proceso de matricula	1
Queja contra profesor	1
Revalidación activa de estudiante como defensora en proceso	1
Solicitud de información	1
Validación de asignaturas	1

- Programa de Enfermería

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Enfermería

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	20
Cancelación de asignatura	7
Derecho de petición	1
Otra Solicitud	1
Proceso de homologación	1
Uso de Bíper	1

- Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 17 PQRS por temas Programa de Ingeniería Ambiental

TEMA	TOTAL
Reintegro al programa	1

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 18 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial

TEMA	TOTAL
Solicitud de información	1
Cancelación de asignatura	2

- Programa de Medicina

Tabla 19 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	12
Cancelación de asignatura	9
Derecho de petición	1
Incapacidad estudiante	1
Permiso para presentar examen	2
Proceso de matricula	1
Queja contra profesor	1

- Programa de Tecnología en Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas

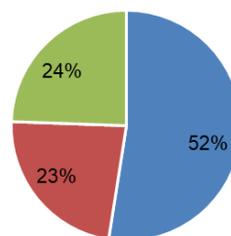
Tabla 20 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiologia e Imágenes Diagnosticas

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	29
Cancelación de asignatura	4
Certificado de practicas	1
Proceso de matricula	1

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

De las (271) PQRS que se registraron en el mes de agosto, el 52% se respondieron en los tiempos establecidos, el 23% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 24% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

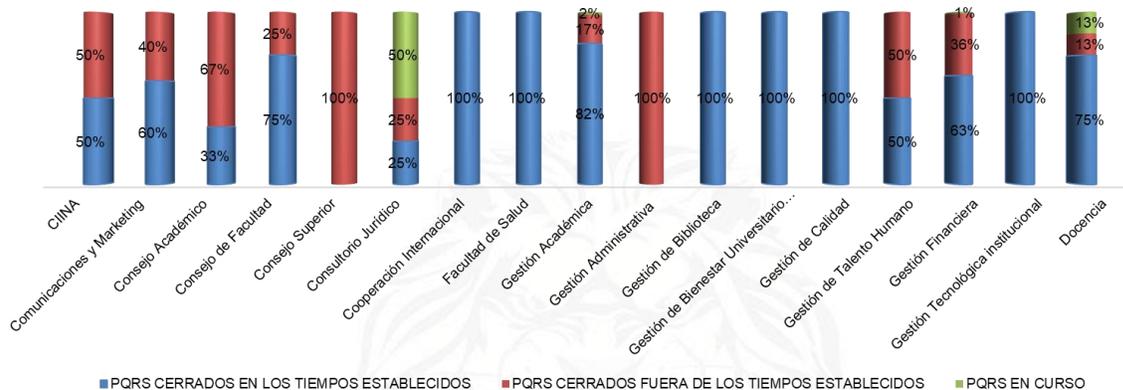
Figura 3 Estado de las PQRS



- PQRS CERRADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
- PQRS CERRADOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
- PQRS 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



3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

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

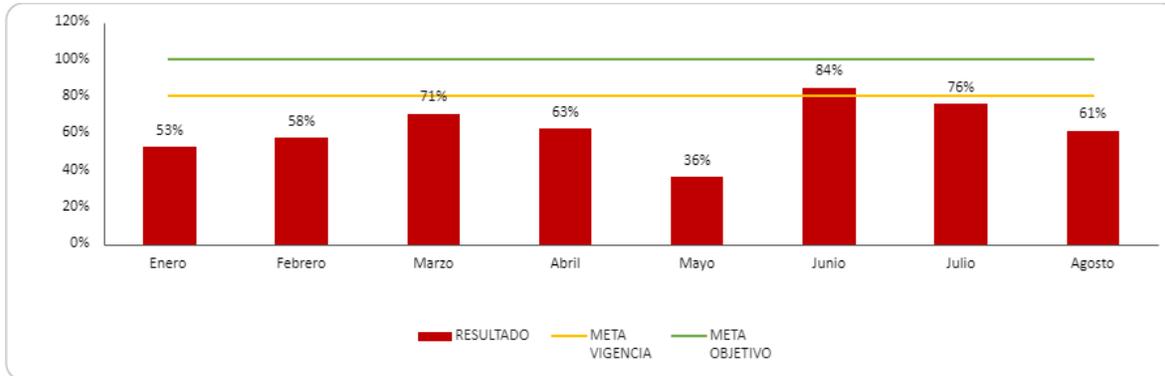
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 271 PQRS registradas en el mes de agosto, no se presentaron solicitudes de agendamiento de cita.

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 agosto 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 61% para el mes de agosto de 2024, en contraste con el 50% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para agosto 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 crecimiento significativo entre el año 2023 y el año 2024. En agosto de 2024, el cumplimiento fue del 61%, 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 61%, reflejando una mejora del 11% en comparación con el año anterior. 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.