



Fundación Universitaria Navarra  
**UNINAVARRA**

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



01-2020063



Fundación Universitaria Navarra

**UNINAVARRA**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

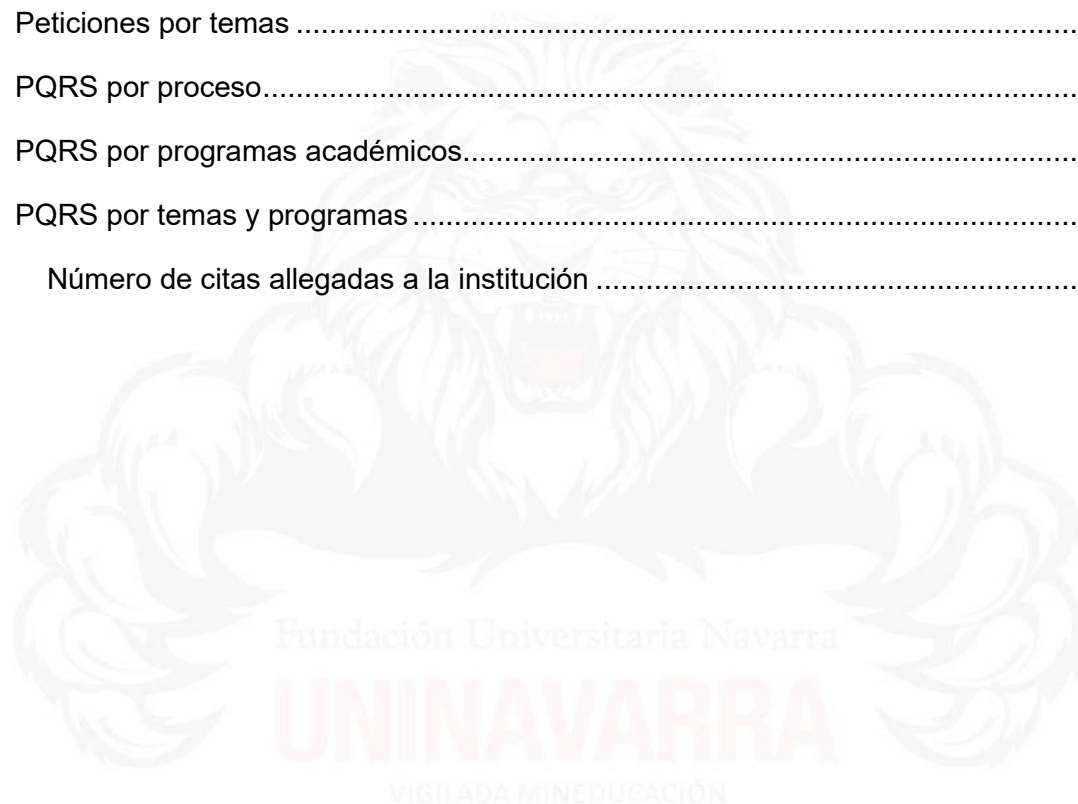
**#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA**

Nit. 900480042-2  
Calle 10 N°. 6-41 Neiva – Huila – Colombia  
Ciudad Universitaria Navarra kilómetro 7 vía a San Antonio  
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089  
[www.uninavarra.edu.co](http://www.uninavarra.edu.co)  
e-mail: [uninavarra@uninavarra.edu.co](mailto:uninavarra@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 temas .....	7
3.3. PQRS por proceso.....	10
3.4. PQRS por programas académicos.....	11
3.6. PQRS por temas y programas .....	15
3.10. Número de citas allegadas a la institución .....	17





Fundación Universitaria Navarra  
**UNINAVARRA**

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



01-2020063



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  
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089  
[www.uninavarra.edu.co](http://www.uninavarra.edu.co)  
e-mail: [uninavarra@uninavarra.edu.co](mailto:uninavarra@uninavarra.edu.co)  
VIGILADA MINEDUCACIÓN



## 1. INTRODUCCIÓN

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



Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
<i>Petición</i>	112
<i>Queja</i>	2

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de octubre 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 los usuarios se convierten en la fuente de comunicación entre el ciudadano y la institución, por ello se establecen canales presenciales, virtuales y telefónicos en los cuales los usuarios pueden presentar ante la institución cualquier tipo de petición



#### Canal distancia

Teléfono 8740089



#### Canal presencial

Ventanilla Única  
Calle 10 # 6 – 41



#### Canal virtual

Correo

[pqrs@uninavarra.edu.co](mailto:pqrs@uninavarra.edu.co)

Web

<https://uninavarra.edu.co/a-tencion-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 institución.

Tabla 2 Requerimientos tramitados

MES	WEB	CORREO	VENTANILLA	PLATAFORMA LINDA	TOTAL
<b>Enero</b>	10	28	0	0	38
<b>Febrero</b>	4	36	0	0	40
<b>Marzo</b>	3	14	0	0	17
<b>Abril</b>	1	22	1	0	24
<b>Mayo</b>	5	29	0	250	284
<b>Junio</b>	10	47	11	497	565
<b>Julio</b>	10	87	73	243	413
<b>Agosto</b>	10	43	62	156	271
<b>Septiembre</b>	12	62	10	114	198
<b>Octubre</b>	5	63	3	43	114

Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 58% de los PQRS recibidos durante el mes de octubre.

### 3.2. Peticiones por temas

El mes de octubre cerro con un total de (112) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRS



Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Devolución de dinero	16
Cancelación de curso	10
Verificación de título	10
Certificado de inglés	7
Certificado Contenido Programático	6
Duplicado de carnet	6
Actualización de documento	5
Derecho de petición	3
Documentos de grado	3
Certificados	2
Certificados para apostillar	2
Documentos de requisitos de grado	2
Proceso de ICETEX	2
Proceso de matrícula	2
Reintegro al programa	2
Solicitud de ayuda	2
Adición de asignaturas	1
Cambio de contraseña	1
Carnet Estudiantil	1
Certificado de ingresos y retención	1
Certificado de Practicas	1
Certificados de notas	1
Comprobante de pago para certificado de notas	1
Consulta tarjeta profesional	1
Corrección de diploma de grado y acta de grado	1
Corrección de notas	1
Devolución de dinero de matrícula	1





Devolución y reclamo de derechos pecuniarios	1
Documentación pendiente	1
Documentos de docencia y servicio	1
Documentos renovación crédito	1
Donación de instrumentos	1
Factura electrónica	1
IA en la educación superior	1
Inconformidad con la comunicación telefónica y solicitud de información sobre proceso de admisión	1
Otras Solicitudes	1
Pago de matricula	1
Pago derechos de grado	1
Plazo para entrega de requisitos de grado	1
Requerimiento tramite tarjeta profesional de abogado	1
Retiro de Material Publicitario	1
Solicitud cambio de docente de inglés (Nivel B1) de forma URGENTE.	1
Solicitud de cita	1
Solicitud de Pensum	1
Solicitud de permiso / audiencia	1
Solicitud orden de pago contenidos programáticos	1
Solicitud revisión obras de construcción	1
Traslado de estudiante	1
Verificación Laboral	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja por estudiantes	1
Plataforma académica	1

Fuente. Consolidado de PQRS

### 3.3. PQRS por proceso

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

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Gestión Académica	59
Gestión Financiera	24
Docencia	22
Bienestar Universitario y Egresados	2
Gestión de Talento Humano	2
Comunicaciones y Marketing	1
Consejo Académico	1
Cultura de Paz Organizacional	1
Dirección Jurídica	1
Campus Universitario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

### 3.4. PQRS por programas académicos

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

Tabla 6 PQRS por programas académicos

Tema	Total
Derecho	6
Enfermería	6
Ingeniería. Industrial	2
Medicina	8

Fuente. Consolidado de PQRS

### 3.5. PQRS por temas y proceso

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing

Tema	Total
Retiro de Material Publicitario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo Académico

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Consejo Académico

Tema	Total
Plazo para entrega de requisitos de grado	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Cultura de Paz Organizacional

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Cultura de Paz Organizacional



Tema	Total
Solicitud de ayuda	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Dirección Jurídica

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica

Tema	Total
Derecho de petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Actualización de documento	4
Cambio de contraseña	1
Cancelación de créditos	1
Carnet Estudiantil	1
Certificado Contenido Programático	6
Certificado de ingles	7
Certificados	1
Certificados de notas	1
Certificados para apostillar	2
Comprobante de pago para certificado de notas	1
Consulta tarjeta profesional	1
Corrección de diploma de grado y acta de grado	1
Documentación pendiente	1
Documentos de grado	3



Documentos de requisitos de grado	2
Duplicado de carnet	6
Inconformidad con la comunicación telefónica y solicitud de información sobre proceso de admisión	1
Otras Solicitudes	1
Pago derechos de grado	1
Reintegro al programa	1
Requerimiento tramite tarjeta profesional de abogado	1
Solicitud cambio de docente de inglés (Nivel B1) de forma URGENTE.	1
Solicitud de ayuda	1
Solicitud de Pensum	1
Solicitud orden de pago contenidos programáticos	1
Traslado de estudiante	1
Verificación de titulo	10

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Bienestar Universitario y Egresados

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Bienestar Universitario y Egresados

Tema	Total
Donación de instrumentos	1
Plataforma académica	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Talento Humano

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

Tema	Total
Verificación Laboral	1
Derecho de petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión del Campus

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión del Campus

Tema	Total
Solicitud revisión obras de construcción	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Certificado de ingresos y retención	1
Certificados	1
Devolución de dinero	15
Devolución de dinero de matricula	1
Devolución y reclamo de derechos pecuniarios	1
Documentos renovación crédito	1
Factura electrónica	1
Proceso de ICETEX	2
Proceso de matricula	1

Fuente. Consolidado de PQRS

### 3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Derecho

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Actualización de documento	1
Cancelación de curso	2
Derecho de petición	1
Proceso de matricula	1
Reintegro al programa	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Enfermería

Tabla 17 PQRS por temas Programa de Enfermería

Tema	Total
Adición de asignaturas	1
Cancelación de curso	2
Certificado de Practicas	1
Corrección de notas	1
Solicitud de cita	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Ingeniería Industrial

Tabla 18 PQRS por temas Programa Ingeniería Industrial

Tema	Total
IA en la educación superior	1
Cancelación de curso	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Medicina

Tabla 19 PQRS por temas Programa de Medicina

Tema	Total
Cancelación de curso	4
Documentos de docencia y servicio	1
Pago de matricula	1
Queja por estudiantes	1
Solicitud de permiso / audiencia	1

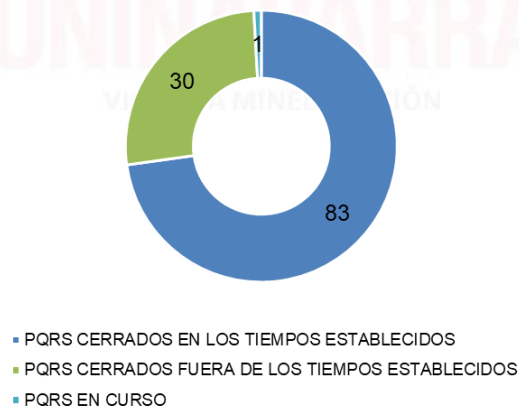
Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (114) PQRS que se registraron en el mes de octubre, el 52% se respondieron en los tiempos establecidos, el 12% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 36% 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

Fuente. Consolidado de PQRS

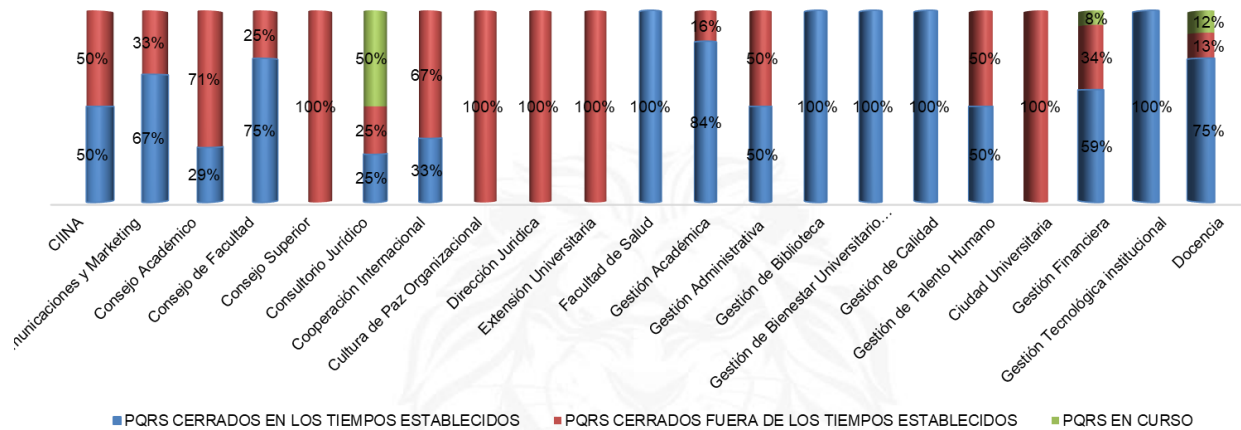


Fuente. Consolidado de PQRS



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



Fuente. Consolidado de PQRS

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

De acuerdo con el reporte del mes de octubre, se rechazó una solicitud por no ser competencia de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA.

### 3.9. Número de denuncias por actos de corrupción

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

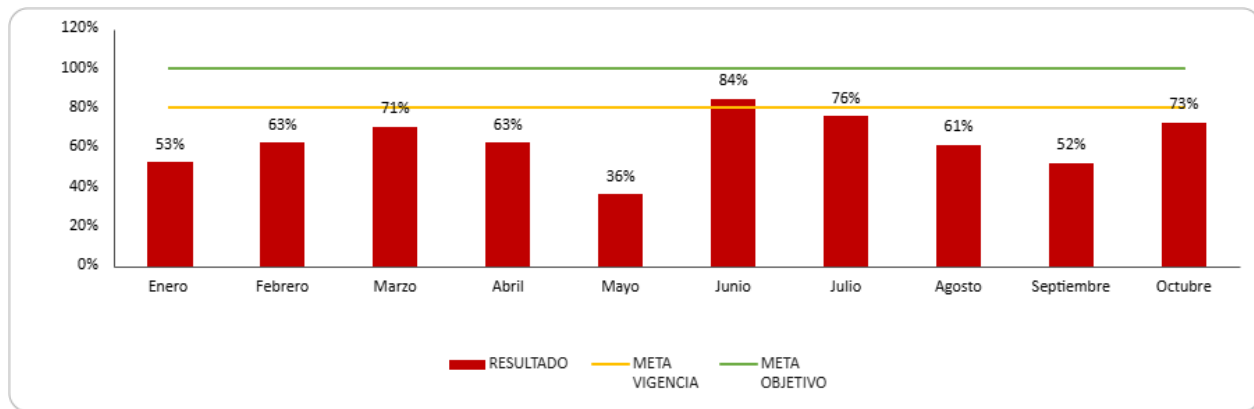
### 3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 114 PQRS registradas en el mes de octubre, se presentó una solicitud 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 octubre 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 73% para el mes de octubre de 2024, en contraste con el 86% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para octubre 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

- Durante el mes de octubre de 2024, se registraron 114 PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias), destacando una mayor proporción de peticiones (112) frente a otros tipos de solicitudes



- Los procesos de Gestión Académica y los programas de Medicina concentraron la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como cancelación de asignaturas, verificación de títulos y gestión de certificados
- El cumplimiento del indicador de atención a PQRS para octubre de 2024 fue del 73%, evidenciando una disminución frente al 86% alcanzado en el mismo mes del año anterior. Este descenso será analizado a profundidad para identificar causas y así poder crear estrategias que permitan alcanzar la meta de cumplimiento.

