



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



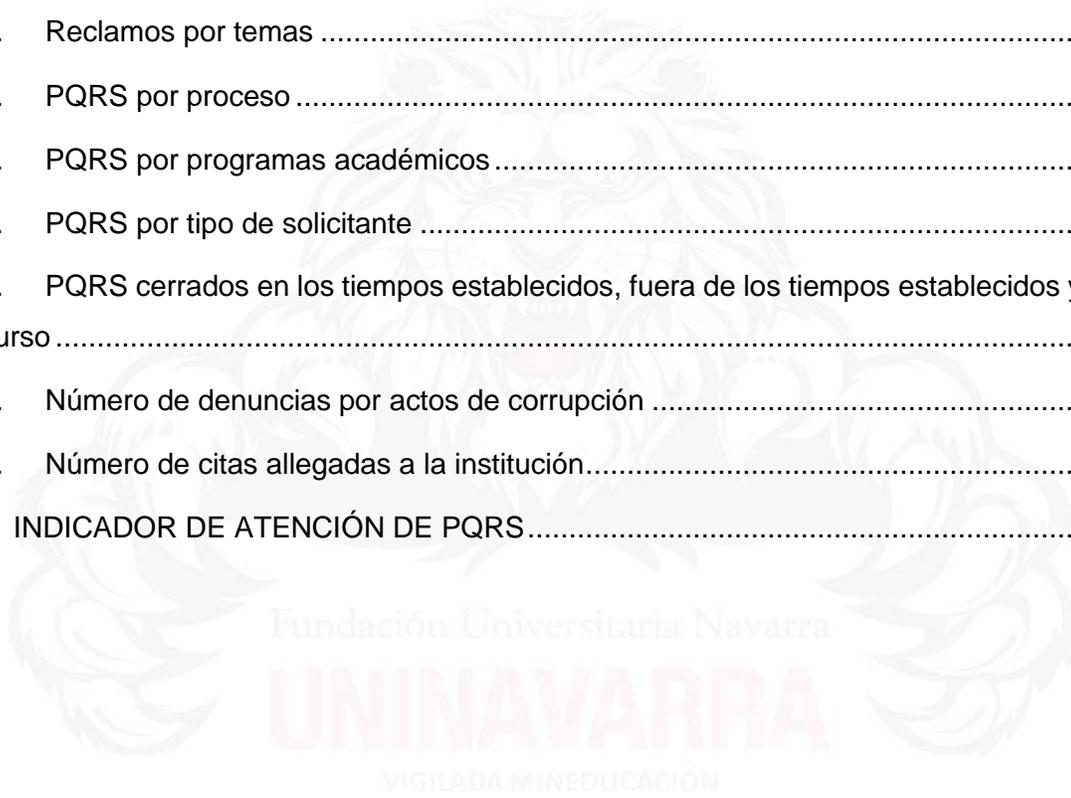
#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA

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
1. Canales de Atención	6
2. Peticiones por tema.....	7
3. Reclamos por temas	8
4. PQRS por proceso	8
5. PQRS por programas académicos	9
6. PQRS por tipo de solicitante	10
7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	10
8. Número de denuncias por actos de corrupción	11
9. Número de citas allegadas a la institución.....	11
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	11



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN



TABLA DE FIGURAS

Ilustración 1 Consolidado de PQRS.....	5
Ilustración 2 Peticiones por temas	7
Ilustración 3 Quejas por temas	8
Ilustración 4 Estado de las PQRS.....	11

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Requerimientos tramitados	6
Tabla 2 Reclamos por temas	8
Tabla 3 PQRS por proceso	9
Tabla 4 PQRS por programa	9
Tabla 5 PQRS por tipo de solicitante	10

Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, (PQRS) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el año 2023, 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:

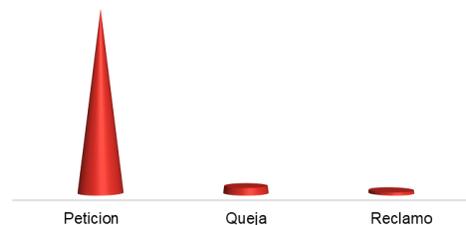
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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, Ventanilla y Pagina Web esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

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 2023.

Ilustración 1 Consolidado de PQRS



Fuente propia

Las peticiones constituyen la gran mayoría de las PQRS, representando el 93.3% de las solicitudes, lo que indica que los usuarios principalmente buscan información o solicitan servicios. Por su parte, las quejas corresponden al 3.7% del total, lo cual refleja una baja incidencia de insatisfacción con el servicio. Finalmente, los reclamos representan solo el 1.5%, lo que sugiere que los usuarios no perciben problemas significativos o, en caso de existir, estos son poco frecuentes o gestionados de manera efectiva.

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>

A continuación, se presentan el consolidado de requerimientos allegados a la institución por los diferentes canales de interacción con que cuenta la Entidad.

Tabla 1 Requerimientos tramitados

MES	Correo	Web	Ventanilla	TOTAL
Enero	27	2	0	29
Febrero	14	0	1	15

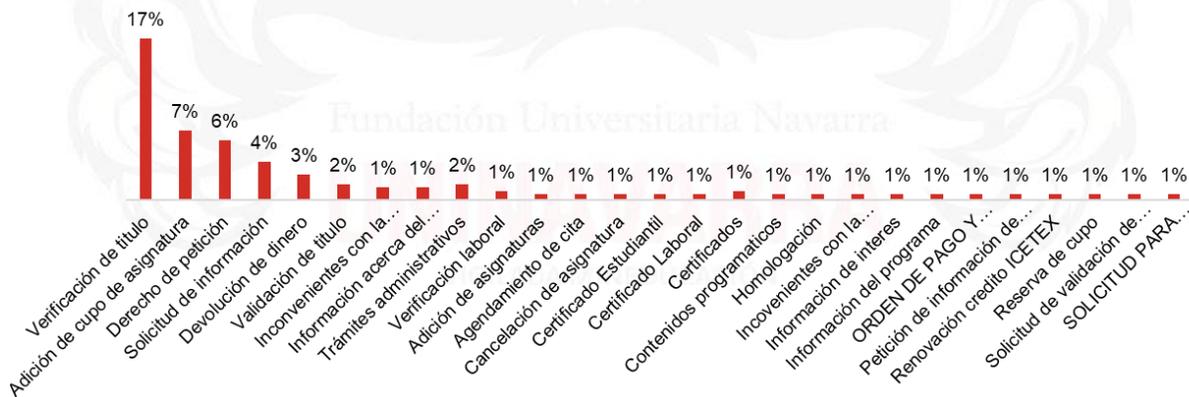
MES	Correo	Web	Ventanilla	TOTAL
Marzo	17	0	0	17
Abril	9	0	0	9
Mayo	12	0	0	12
Junio	38	3	0	41
Julio	16	3	22	41
Agosto	16	3	4	23
Septiembre	20	3	0	23
Octubre	33	7	2	42
Noviembre	23	4	1	28
Diciembre	34	9	0	43

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es el Correo Electrónico

2. Peticiones por tema

El año 2023 cerró con un total de (323) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 2 Peticiones por temas



Fuente. Propia

Se tomó una muestra representativa del 57% en la cual se identificaron peticiones presentadas más de una vez sobre el mismo tema. El 43% restante corresponde a solicitudes que se presentan de manera esporádica y no repetitiva.

Ilustración 3 Quejas por temas



Fuente. Propia

Durante el 2023 se recibieron 12 quejas que abarcan una variedad de temas. Se evidenció que las quejas sobre procesos administrativos son la única categoría con casos repetitivos. UNINAVARRA realizó un análisis interno de los procesos implicados con el fin de identificar y resolver posibles problemas.

3. Reclamos por temas

Tabla 2 Reclamos por temas

TEMA	TOTAL
Certificados	1
Oportunidad en el servicio	1
Pago de salidas a campo del programa red de niños observadores de aves del Huila	1
Plataforma académica	1
Trámites administrativos	1

Fuente. Propia

4. PQRS por proceso

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

Tabla 3 PQRS por proceso

TEMA	TOTAL
Admisiones y Registro	5
CIINA	9
Consultorio Jurídico	4
Cooperación Internacional	5
Docencia	95
Extensión Universitaria	1
Gestión Académica	110
Gestión Administrativa	1
Gestión de Biblioteca	1
Gestión de Bienestar Universitario	4
Gestión de la Oferta académica	10
Gestión de Talento Humano	15
Gestión del Campus	1
Gestión Financiera	49
Gestión Tecnológica institucional	6
Secretaría General	1
HSE	3

5. PQRS por programas académicos

En el 2023 el programa de Medicina tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con adición y cancelación de asignaturas.

Tabla 4 PQRS por programa

TEMA	TOTAL
Programa Administración	6
Programa Derecho	20
Programa Enfermería	29
Programa Ing. Ambiental	1
Programa Medicina	33
Programa Radiología	5

Los programas de Medicina y Enfermería presentan el mayor número de PQRS, concentradas principalmente en los procesos de adición y cancelación de cursos, lo que indica una necesidad de mejorar la gestión académica en estas áreas. Por otro lado, el programa de Derecho se caracteriza por abordar temas específicos en sus PQRS, como el pago de matrícula de continuidad y los derechos de petición, lo cual sugiere que las



inquietudes de los estudiantes en este programa están enfocadas en aspectos administrativos específicos.

6. PQRS por tipo de solicitante

Tabla 5 PQRS por tipo de solicitante

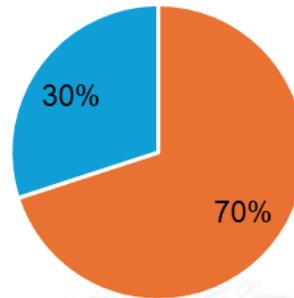
TEMA	TOTAL
Estudiante	174
Externo	145
Colaborador	1

Durante el año 2023, el 54.4% de las PQRS fueron presentadas por estudiantes, enfocándose principalmente en temas como adiciones y cancelaciones de asignaturas, solicitudes de certificados y recibos de pago de matrícula. El 45.3% restante correspondió a la comunidad externa, con solicitudes recurrentes de verificación de títulos y verificaciones laborales. Con el fin de optimizar los procesos administrativos, UNINAVARRA implementó un código QR en los diplomas de grado, facilitando la validación de la autenticidad del título. Adicionalmente, el 0.3% de las PQRS corresponde a una solicitud de un colaborador sobre inconvenientes en la plataforma LINDA, para lo cual el área correspondiente brindó soporte oportuno.

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

De las (320) PQRS que se registraron en el año, el 70% se respondieron en los tiempos establecidos y el 30% 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.

Ilustración 4 Estado de las PQRS



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

8. Número de denuncias por actos de corrupción

Según con el reporte del 2023 durante este periodo de tiempo, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

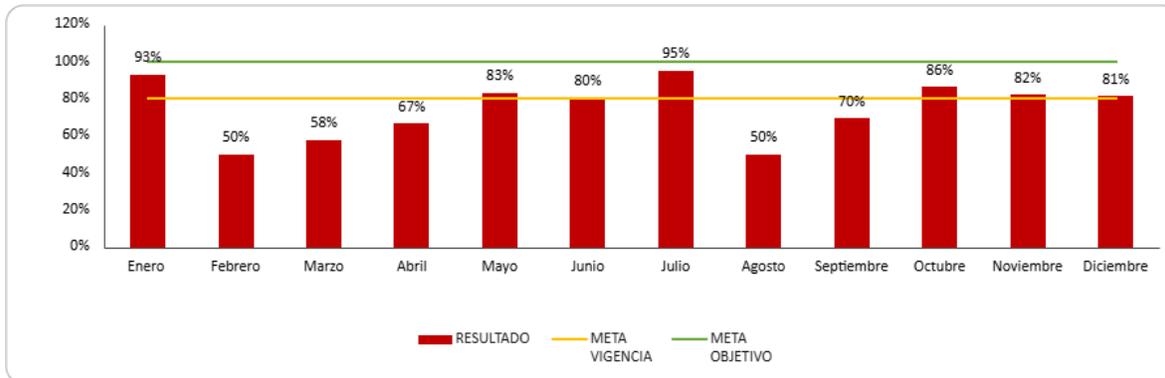
9. Número de citas allegadas a la institución

De las 413 PQRS registradas en durante el 2023, 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 los meses de agosto y febrero se presentó el menor porcentaje de oportunidad en la respuesta de los PQRS.

Figura 1 Indicador de atención de PQRS



Durante el año 2023, el indicador mostró un promedio general de cumplimiento del 75.42% en la atención de PQRS, lo cual es relativamente positivo. Sin embargo, algunos meses, como febrero, marzo, abril, agosto y septiembre, registraron porcentajes bajos que afectaron el promedio. Esta disminución puede atribuirse al tipo de peticiones recibidas y al tiempo de respuesta asociado a las mismas.

