



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	9
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

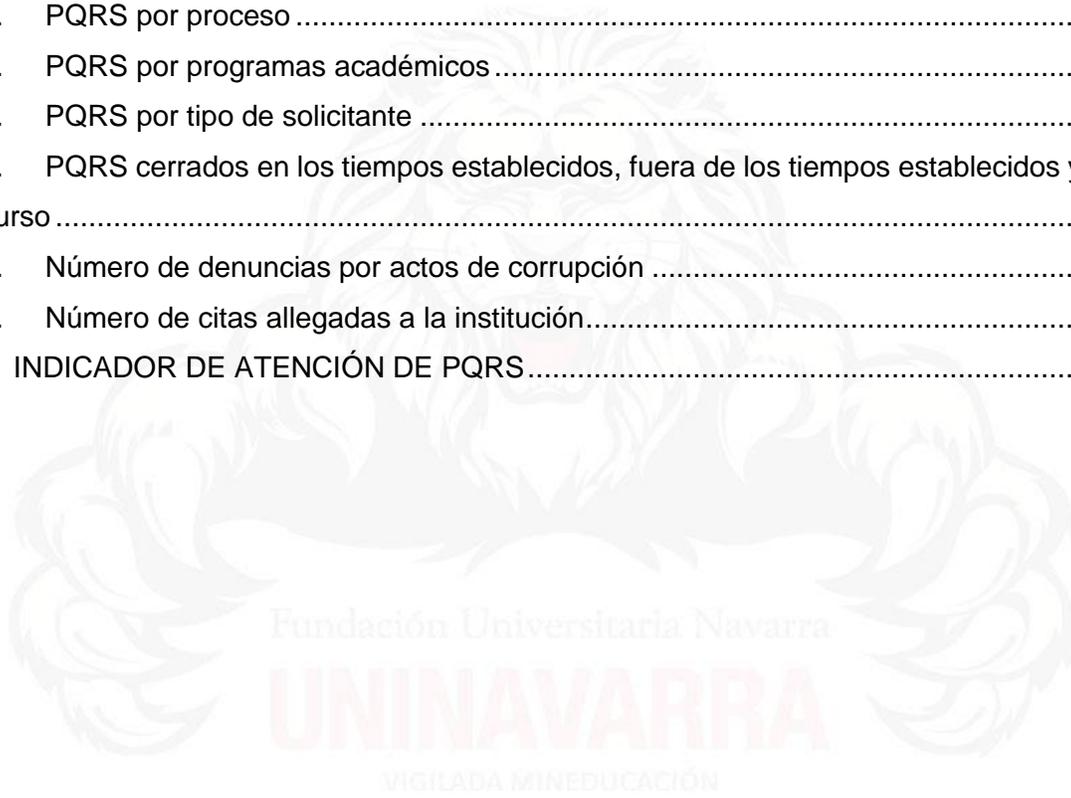




TABLA DE FIGURAS

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
Ilustración 5 Indicador de atención de PQRS.....	12

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 Requerimientos tramitados	7
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 2024, 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:

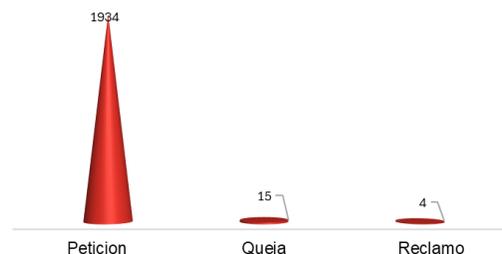
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 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.

Ilustración 1 Consolidado de PQRS



Fuente propia

Las peticiones constituyen la gran mayoría de las PQRS, representando el 99% de las solicitudes, lo que indica que los usuarios principalmente buscan información o solicitan servicios. Por su parte, las quejas corresponden al 0.8% del total, lo cual refleja una baja incidencia de insatisfacción con el servicio. Finalmente, los reclamos representan solo el 0.2%, 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>

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 1 Requerimientos tramitados

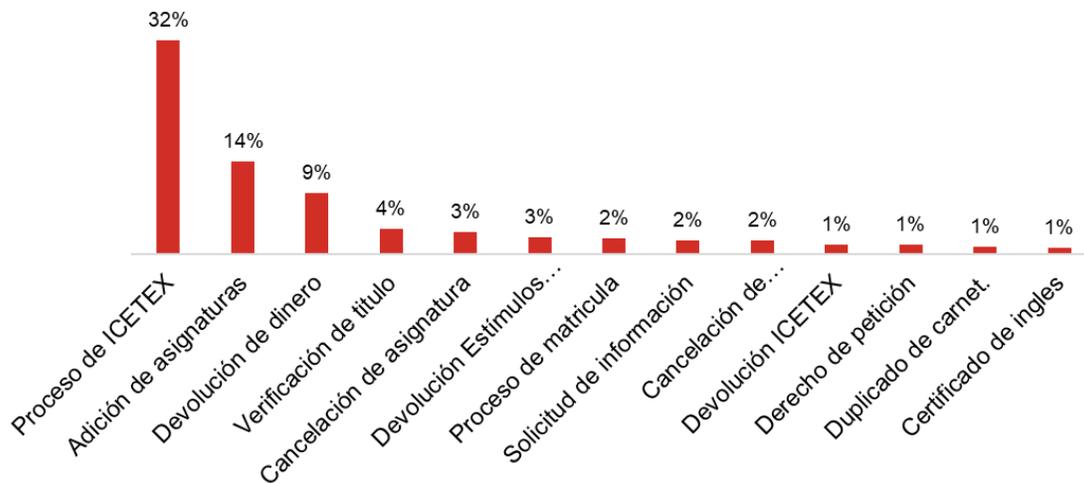
MES	Correo	Web	Plataforma LINDA	Ventanilla	TOTAL
Enero	28	10	0	0	38
Febrero	36	4	0	0	40
Marzo	14	3	0	0	17
Abril	22	1	0	1	24
Mayo	29	5	250	0	284
Junio	46	10	495	10	561
Julio	85	11	243	76	415
Agosto	41	10	156	60	267
Septiembre	59	11	114	10	194
Octubre	62	5	43	3	113

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista es la Plataforma LINDA

2. Peticiones por tema

El año 2024 cerró con un total de (1934) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

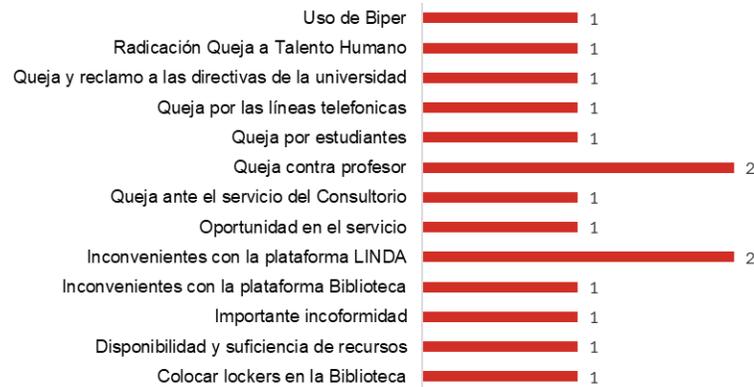
Ilustración 2 Peticiones por temas



Fuente. Propia

Se tomó una muestra representativa del 76% 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 2024 se recibieron 15 quejas que abarcan una variedad de temas. Se evidenció que las quejas sobre la plataforma LINDA y contra los profesores son las categorías con casos repetitivos. UNINAVARRA realizó un análisis interno con los procesos y las personas implicadas con el fin de identificar y resolver posibles problemas.

3. Reclamos por temas

Tabla 2 Reclamos por temas

TEMA	TOTAL
Plataforma académica	1
Reclamo por incumplimiento de envío de contenidos programáticos	1
Solicitud de información	1
Trámites administrativos	1

Fuente. Propia

4. PQRS por proceso

El proceso de Gestión Financiera tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con devolución de dinero y procesos de ICETEX.

Tabla 3 PQRS por proceso

PROCESO	TOTAL
CIINA	2
Comunicaciones y Marketing	6
Consejo Académico	6
Consejo de Facultad	5
Consejo Superior	3
Consultorio Jurídico	5
Cooperación Internacional	2
Cultura de Paz Organizacional	1
Dirección Jurídica	1
Extensión Universitaria	1
Facultad de Salud	1
Gestión Académica	412
Gestión Administrativa	2
Gestión de Biblioteca	2
Gestión de Bienestar Universitario	6
Gestión de Calidad	1
Gestión del Talento Humano	16
Gestión del Campus	1
Gestión Financiera	976
Gestión Tecnológica Institucional	15
Docencia	486

5. PQRS por programas académicos

En el 2024 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	18
Programa Derecho	77
Programa Enfermería	129



TEMA	TOTAL
Programa Ing. Ambiental	2
Programa Ing. Industrial	11
Programa Medicina	210
Programa en Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas	39

Los programas de Medicina, Enfermería y Derecho 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.

6. PQRS por tipo de solicitante

Tabla 5 PQRS por tipo de solicitante

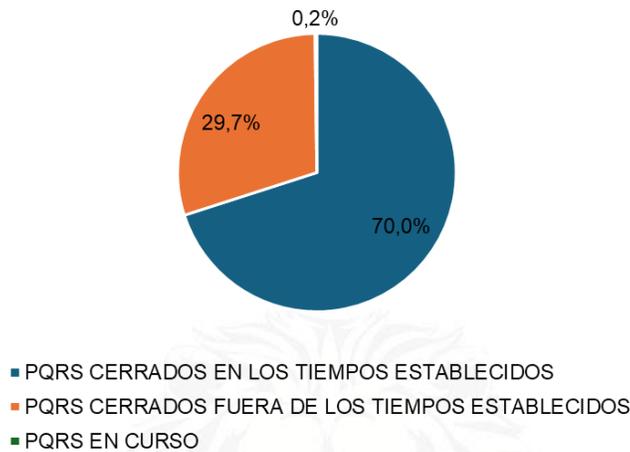
TEMA	TOTAL
Estudiante	1787
Externo	165
Profesor	1

Durante el año 2024, el 91.5% de las PQRS fueron presentadas por estudiantes, enfocándose principalmente en temas como adiciones y cancelaciones de asignaturas, solicitudes de certificados, devolución de dinero y proceso de ICETEX. El 8.4% 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 0.1% de las PQRS corresponde a una solicitud de un profesor sobre reporte de notas.

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

De las (1934) PQRS que se han registrado durante el año 2024, 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



8. Número de denuncias por actos de corrupción

Según con el reporte del mes del 2024, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

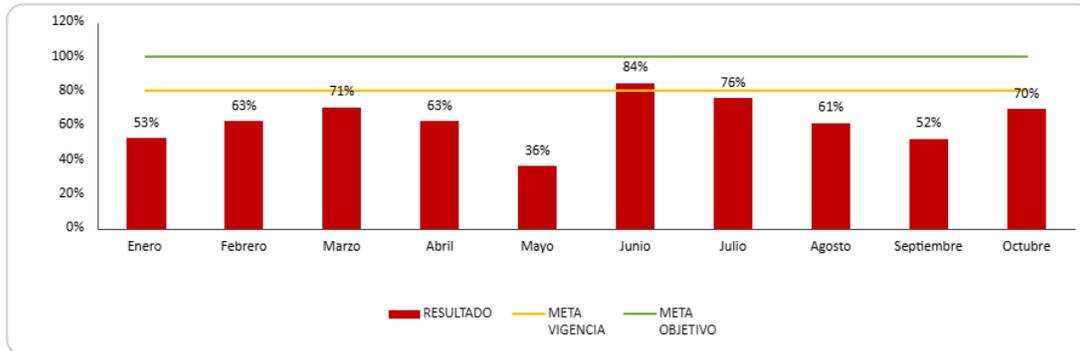
9. Número de citas allegadas a la institución

De las 1953 PQRS registradas en el transcurso del año, se presentaron ocho solicitudes de agendamiento de cita dirigida a diferentes procesos y 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.

Ilustración 5 Indicador de atención de PQRS



Durante el año 2024, el indicador ha mostrado un promedio general de cumplimiento del 63% en la atención de PQRS, lo cual es relativamente positivo. Sin embargo, algunos meses, como mayo 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.

