



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



01-2020063



#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
e-mail: 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.....	10
3.6. PQRS por temas y programas	15
3.10. Número de citas allegadas a la institución	18
4. Indicador de Atención de PQRS	18
5. Conclusiones.....	19

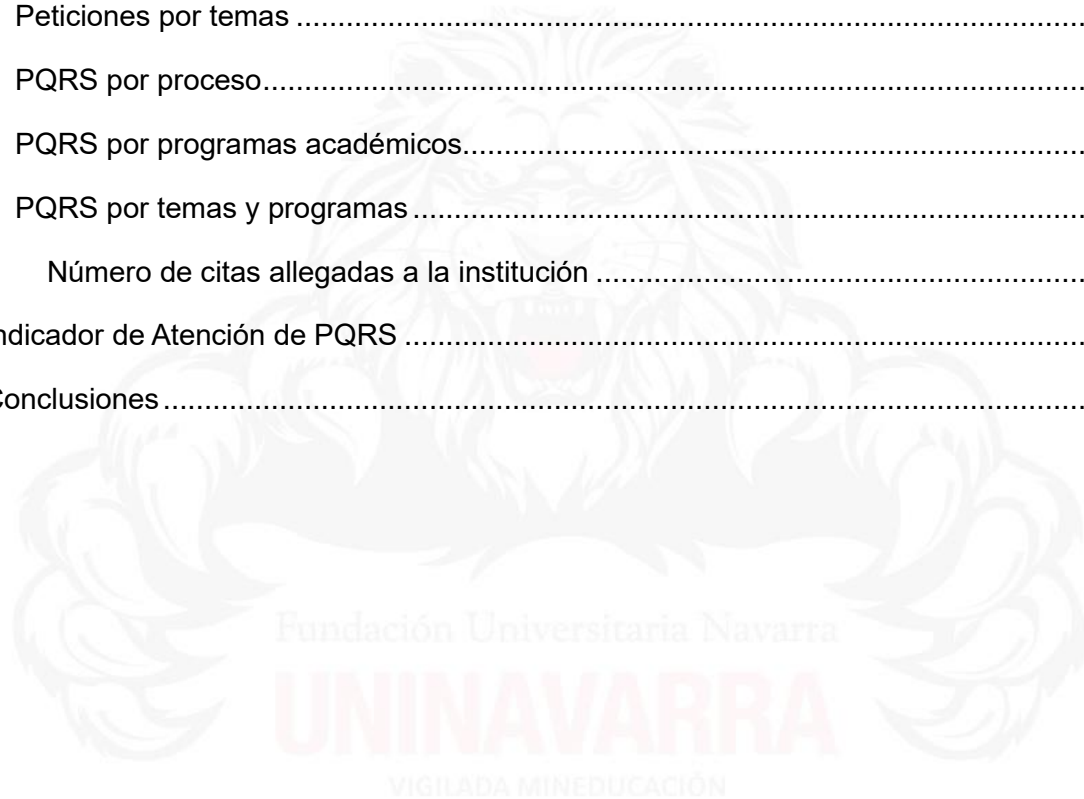




TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS	5
Figura 2 Peticiones por tema.....	7
Figura 3 Estado de las PQRS.....	17
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	17
Figura 5 Indicador de atención de PQRS	18

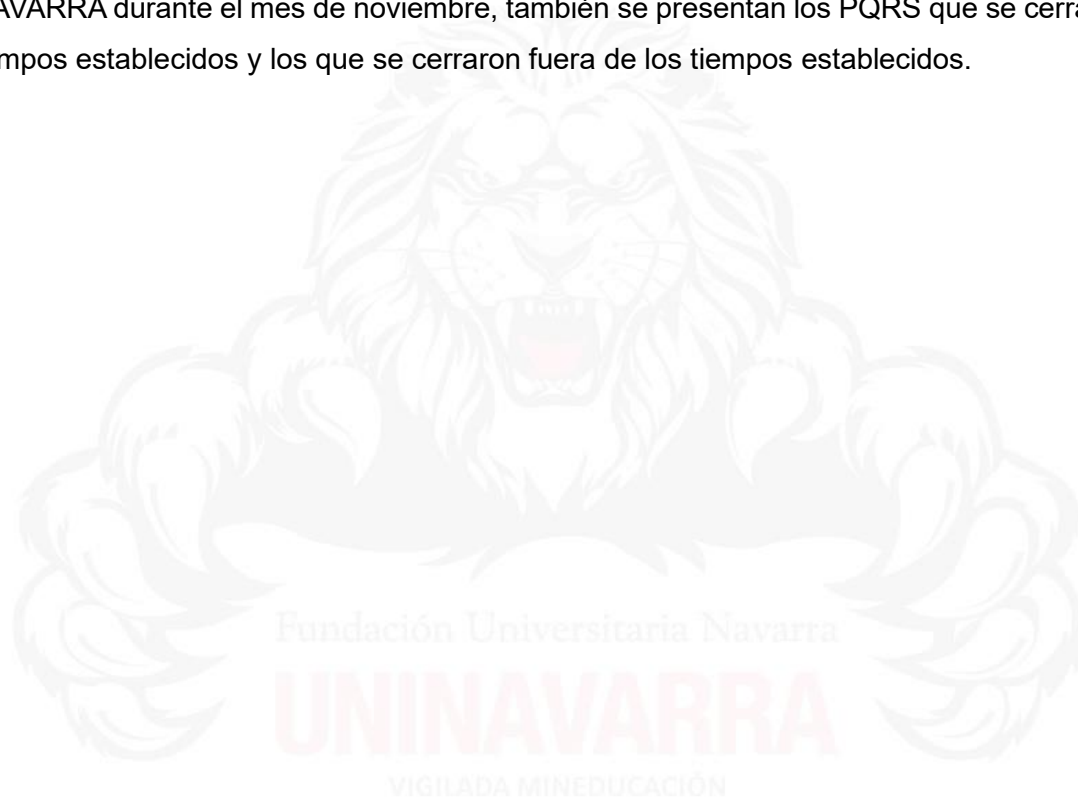
TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas.....	8
Tabla 4 Quejas por temas.....	9
Tabla 5 Felicitaciones por temas	10
Tabla 6 PQRS por procesos	10
Tabla 7 PQRS por programas académicos.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos CIINA	11
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico.....	11
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad	11
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Consejo Superior.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	12
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional.....	12
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	12
Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión de Administrativa.....	14
Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano	14
Tabla 17 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	14
Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano	15
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	15
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Derecho	15
Tabla 20 PQRS por temas Programa Enfermería.....	16
Tabla 21 PQRS por temas Programa de Medicina	16



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 noviembre, 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, Pagina Web y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de noviembre al 30 de noviembre 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>	428
<i>Queja</i>	2
<i>Felicitaciones</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de noviembre 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

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 institución.

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
Septiembre	12	62	10	114	198
Octubre	5	63	3	43	114
Noviembre	3	91	27	310	431

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 noviembre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de noviembre cerro con un total de (428) 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
Proceso ICETEX	282
Devolución de dinero	24
Requisitos de grado	13
<i>Corrección de nota</i>	12
<i>Verificación de título</i>	12
<i>Certificado de ingles</i>	11
<i>Derecho de petición</i>	7
<i>Reporte de notas</i>	7
<i>Ceremonia de grado</i>	6
<i>Reintegro al programa</i>	5
<i>Solicitud de información</i>	4
<i>Reserva de cupo</i>	3
<i>Confirmación de pago de matricula</i>	2
<i>Contenidos programáticos</i>	2
<i>Proceso de admisión</i>	2
<i>Actualización de documento</i>	1
<i>Cancelación de cursos</i>	1
<i>Certificado de contenidos programáticos</i>	1
<i>Certificados</i>	1
<i>Cierre de asignatura</i>	1
<i>Cobro factura vencida</i>	1
<i>Convenio Interinstitucional</i>	1
<i>Descuento en el valor de la matrícula 2025-1</i>	1
<i>Duplicado de carnet</i>	1
<i>Eliminación de certificados</i>	1
<i>Estudio de caso</i>	1
<i>Expedición de la matrícula</i>	1
<i>Factura</i>	1



<i>Factura de pago</i>	1
<i>Inconvenientes con la plataforma</i>	1
<i>Información de horarios de estudio</i>	1
<i>Información sobre clases a distancia</i>	1
<i>Inscripción 2025-1</i>	1
<i>Listado de estudiantes</i>	1
<i>Migración de nota</i>	1
<i>Pago derechos reintegro</i>	1
<i>Paz y Salvo</i>	1
<i>Preocupación por los horarios del 2025-1</i>	1
<i>prorroga de ARL e Información de continuidad</i>	1
<i>Recibo de pago</i>	1
<i>Reconsideración Costo de la matrícula</i>	1
<i>Renovación ICETEX</i>	1
<i>Reporte de novedad de retiro en el Sistema de la Ley de Residencias Medicas</i>	1
<i>Reprogramación de aplicación de pruebas</i>	1
<i>Solicitud de cambio de nombre en LINDA</i>	1
<i>Solicitud de certificados</i>	1
<i>Solicitud de préstamos de Salones</i>	1
<i>Verificación de pago</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja contra profesor	1
Inconformidad por manejo deficiente de comunicación y atención a reclamaciones	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 5 Felicitaciones por temas

Tema	Total
Felicitaciones por profesores	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.3. PQRS por proceso

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

Tabla 6 PQRS por procesos

Tema	Total
<i>Gestión Financiera</i>	319
<i>Gestión Académica</i>	67
<i>Docencia</i>	37
<i>CIINA</i>	1
<i>Consejo Académico</i>	1
<i>Consejo de Facultad</i>	1
<i>Consejo Superior</i>	1
<i>Consultorio Jurídico</i>	1
<i>Cooperación Internacional</i>	1
<i>Gestión Administrativa</i>	1
<i>Gestión de Talento Humano</i>	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 7 PQRS por programas académicos

Tema	Total
Medicina	24
Enfermería	8
Derecho	3
Administración de Empresas	2

Fuente. Consolidado de PQRS

3.5. PQRS por temas y proceso

- CIINA

Tabla 8 PQRS por temas y procesos CIINA

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo Académico

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico

Tema	Total
Proceso de ICETEX	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Cultura de Paz Organizacional

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad

Tema	Total
Reintegro al programa	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo Superior

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Consejo Superior

Tema	Total
Reconsideración Costo de la matricula	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consultorio Jurídico

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Cooperación Internacional

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional

Tema	Total
Convenio Interinstitucional	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
<i>Requisitos de grado</i>	13
<i>Verificación de titulo</i>	12
<i>Certificados de Ingles</i>	11
<i>Ceremonia de grado</i>	6
<i>Contenidos programáticos</i>	2
<i>Proceso de admisión</i>	2
<i>Solicitud de información</i>	2
<i>Actualización de documento</i>	1
<i>Certificado de contenidos programáticos</i>	1



<i>Duplicado de carnet</i>	2
<i>Expedición de la matrícula</i>	1
<i>Expedición de la matrícula</i>	1
<i>Inconformidad por manejo deficiente de comunicación y atención a reclamaciones</i>	1
<i>Inconvenientes con la plataforma</i>	1
<i>Información de horarios de estudio</i>	1
<i>Información sobre clases a distancia</i>	1
<i>Inscripción 2025-1</i>	1
<i>Listado de estudiantes</i>	1
<i>Migración de nota</i>	1
<i>Pago derechos reingreso</i>	1
<i>Proceso de Reintegro</i>	1
<i>Reintegro al programa</i>	1
<i>Reporte de novedad de retiro en el Sistema de la Ley de Residencias Médicas</i>	1
<i>Reprogramación de aplicación de pruebas</i>	1
<i>Reserva de cupo</i>	1
<i>Solicitud de cambio de nombre en LINDA</i>	1
<i>Solicitud de certificados</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Administrativa

Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión de Administrativa

Tema	Total
Solicitud de préstamos de Salones	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Talento Humano

Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano

Tema	Total
Certificados	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 17 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
<i>Proceso ICETEX</i>	281
<i>Devolución de dinero</i>	24
<i>Confirmación de pago de matrícula</i>	2
<i>Proceso de matrícula</i>	2
<i>Cobro factura vencida</i>	1
<i>Derecho de petición</i>	1
<i>Descuento en el valor de la matrícula 2025-1</i>	1
<i>Eliminación de certificados</i>	1
<i>Factura</i>	1
<i>Factura de pago</i>	1
<i>Paz y Salvo</i>	1
<i>Recibo de pago</i>	1

<i>Renovación ICETEX</i>	1
<i>Verificación de pago</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Talento Humano

Tabla 18 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano

Tema	Total
Certificados	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 19 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas

Tema	Total
Preocupación por los horarios del 2025-1	1
Cierre de asignatura	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Derecho

Tabla 20 PQRS por temas Programa de Derecho

Tema	Total
<i>Reintegro al programa</i>	1
<i>Corrección de nota</i>	1
<i>Prorroga de ARL e Información de continuidad</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Enfermería

Tabla 21 PQRS por temas Programa Enfermería

Tema	Total
Corrección de nota	4
Cancelación de curso	1
Cancelación de cursos	1
Queja contra profesor	1
Reintegro al programa	1
Reserva de cupo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Medicina

Tabla 22 PQRS por temas Programa de Medicina

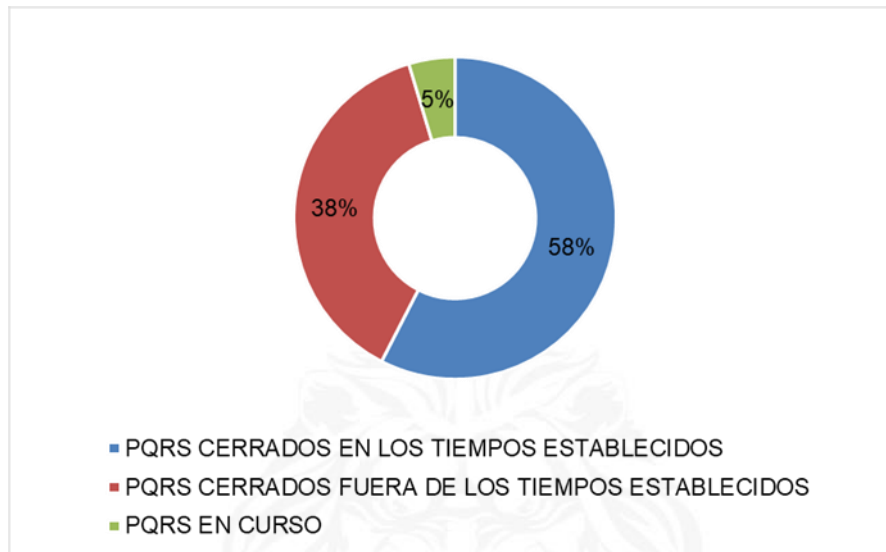
Tema	Total
Corrección de nota	7
Derecho de petición	6
Estudio de caso	1
Felicitaciones por profesores	1
Reintegro al programa	1
Reporte de notas	7
Reserva de cupo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (431) PQRS que se registraron en el mes de noviembre, el 58% se respondieron en los tiempos establecidos, el 38% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 5% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

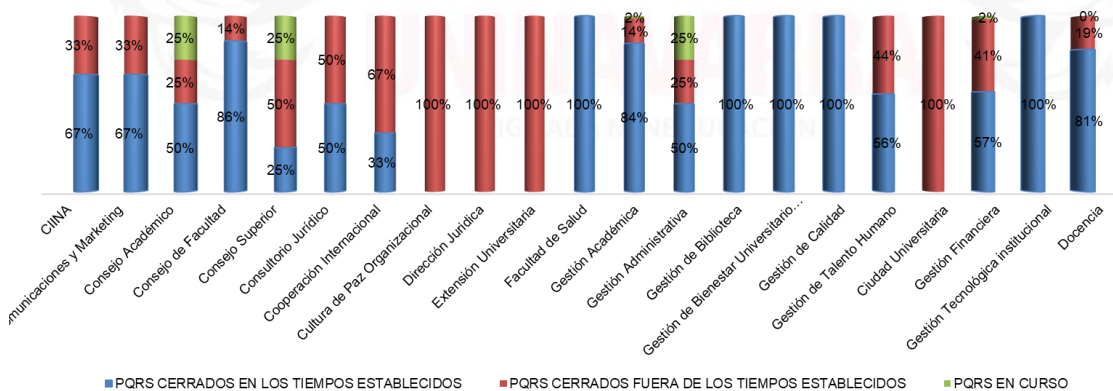
Figura 3 Estado de las PQRS



Fuente. Consolidado de PQRS

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 noviembre, no se rechazó ninguna 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 noviembre, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

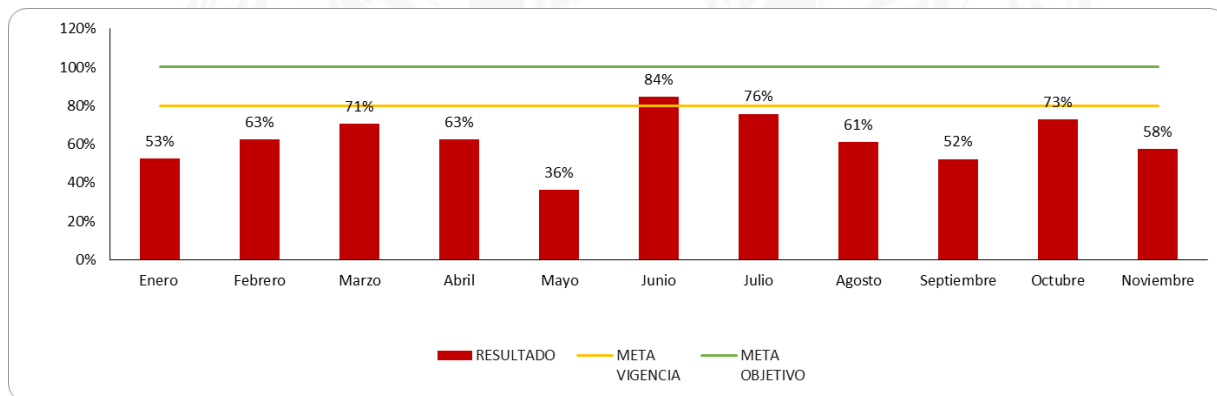
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 431 PQRS registradas en el mes de noviembre, no se presentó ninguna 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 noviembre se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Peticiónes, 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 58% para el mes de noviembre de 2024, en contraste con el 92% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para noviembre 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 noviembre de 2024, se registraron 431 PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias), destacando una mayor proporción de peticiones (428) frente a otros tipos de solicitudes
- Los procesos de Gestión Financiera 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 noviembre de 2024 fue del 58%, evidenciando una disminución frente al 92% 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.

