



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

Vagón EDI "Por la equidad, diversidad e inclusión"
Pilares Fundamentales de la Institución.



Aportando a los ODS



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
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
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso 17	
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	18
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción	18
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 PQRS por procesos	10
Tabla 6 PQRS por programas académicos.....	10
Tabla 7 PQRS por temas y procesos CIINA	11
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing.....	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 Consultorio Jurídico	12
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica.....	12
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	12
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca.....	13
Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano	13
Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	13
Tabla 17 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional.....	14
Tabla 18 PQRS por temas y procesos Seguridad y Salud en el Trabajo.....	14
Tabla 19 PQRS por temas y procesos Docencia	14
Tabla 20 PQRS por temas Programa Administración de Empresas.....	15
Tabla 21 PQRS por temas Programa de Enfermería	15
Tabla 22 PQRS por temas Programa Medicina	15
Tabla 23 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas ..	16
Tabla 24 PQRS por temas Programa de Derecho	16
Tabla 25 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial.....	16



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

Vagón EDI "Por la equidad, diversidad e inclusión"
Pilares Fundamentales de la Institución.



Aportando a los ODS

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 mes de enero, 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:

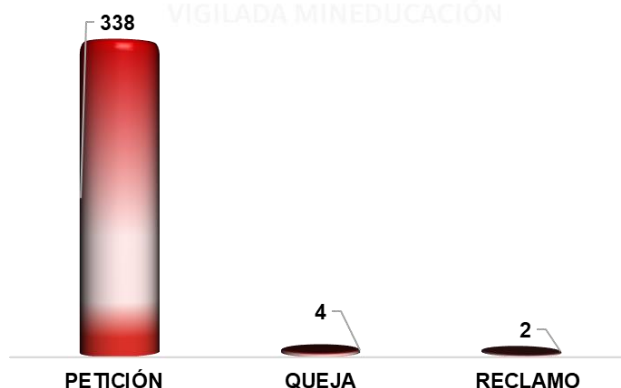
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 febrero al 28 de febrero de 2025.

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 2025.

Figura 1 Consolidado de PQRS 2025



Fuente. Consolidado de PQRS



Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
Petición	228
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de febrero del 2025, 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	Onbase	TOTAL
Enero	7	227	6	104	0	344
Febrero	5	128	3	91	2	229

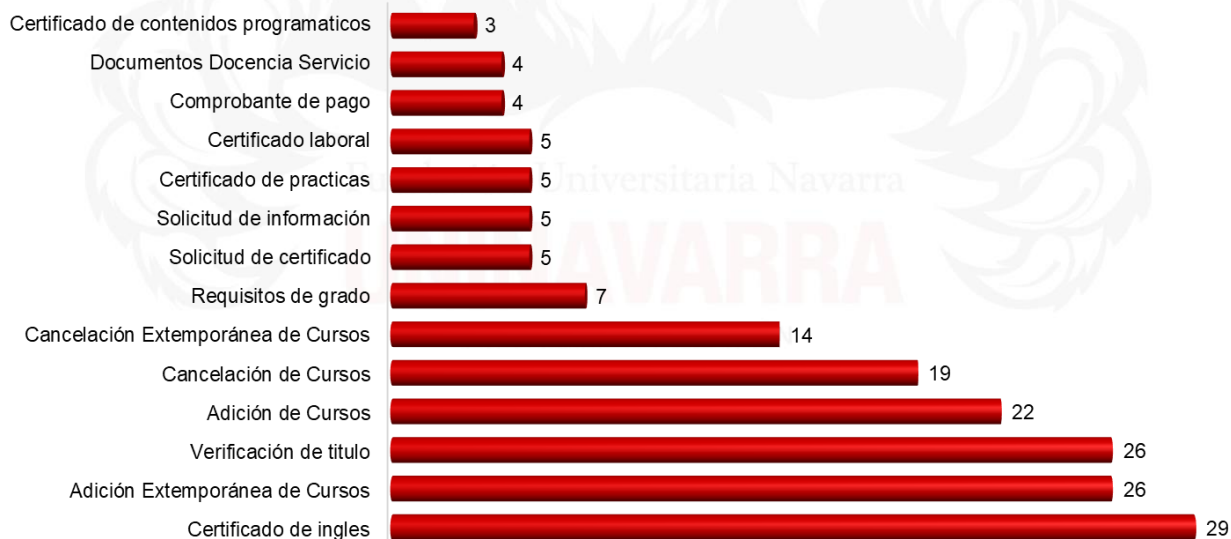
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es el Correo Electrónico, teniendo este el 56% de los PQRS recibidos durante el mes de febrero.

3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (228) 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
Certificado de ingles	29
Adición Extemporánea de Cursos	26
Verificación de titulo	26
Adición de Cursos	22
Cancelación de Cursos	19
Cancelación Extemporánea de Cursos	14
Requisitos de grado	7
Solicitud de certificado	5
Solicitud de información	5
Certificado de practicas	5
Certificado laboral	5
Comprobante de pago	4
Documentos Docencia Servicio	4
Certificado de contenidos programáticos	3
Certificado de notas	3
Duplicado de carnet	3
Radicación de documentos de grado	2
Certificado de estudio	2
Reintegro al programa	2
Derecho de petición	2
Cambio de horario	2
Información de postgrado docencia universitaria	2
Solicitud de extensión fallo	2
Convenio de Practicas	1
Anulación de petición	1
Proceso disciplinario	1
Corrección de certificado	1
Solicitud de autorización para actividades pedagógicas en seguridad vial	1
Corrección de Notas	1
Pago de seguro	1
Certificado de estudios	1
Certificados de retención en la Fuente a título de renta, ICA e IVA del año gravable 2024	1
Actualización de documentos	1
Solicitud de acceso para correo institucional	1



Aportando a los ODS

Acción de tutela	1
Solicitud de certificado de culminación de estudios en Enfermería	1
Cambio de contraseña	1
Notificación sentencia tutela	1
Carnet estudiantil	1
Proceso de ICETEX	1
Eliminación de certificado	1
Agendamiento de cita	1
examen de suficiencia del curso de Epidemiología.	1
Reporte de Incapacidades	1
Incumplimiento de clases	1
Solicitud ampliación de fecha para la radicación de documentos ante admisiones y registro	1
Certificado de retención	1
Solicitud de activar correo	1
Información sobre programa	1
Contenidos programáticos	1
inscripción al programa de enfermería	1
Solicitud de documentos	1
invitación a la vi- cumbre nacional de regalías bienio 2025-2026 5 al 7 de marzo en la ciudad de Medellín Antioquia	1
Matricula de continuidad	1
Acceso a correo electrónico	1
Descuento convenio SENA	1
Devolución de dinero	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Quejas y petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS



3.3. PQRS por proceso

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

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Docencia	101
Gestión Académica	92
Gestión Financiera	13
Gestión de Talento Humano	7
Gestión Tecnológica institucional	4
Consejo Académico	3
Consejo de Facultad	2
Dirección Jurídica	2
Comunicaciones y Marketing	1
Gestión de Biblioteca	1
Seguridad, salud, ambiente	1
Consultorio Jurídico	1
CIINA	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
Medicina	45
Enfermería	29
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas	20
Ingeniería Industrial	3
Administración de empresas	2
Derecho	2

Fuente. Consolidado de PQRS



3.5. PQRS por temas y proceso

- CIINA

Tabla 7 PQRS por temas y procesos CIINA

Tema	Total
Invitación a la vi- cumbre nacional de regalías bienio 2025-2026 5 al 7 de marzo en la ciudad de Medellín Antioquia	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Comunicaciones y Marketing

Tema	Total
Información sobre programa	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo Académico

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico

Tema	Total
Derecho de petición	1
Proceso disciplinario	1
Solicitud ampliación de fecha para la radicación de documentos ante admisiones y registro	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo de Facultad

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad

Tema	Total
Solicitud de extensión fallo	2

Fuente. Consolidado de PQRS



- Consultorio Jurídico

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Dirección Jurídica

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica

Tema	Total
Acción de tutela	1
Notificación sentencia tutela	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Certificado de ingles	29
Verificación de titulo	26
Requisitos de grado	7
Solicitud de certificado	5
Duplicado de carnet	3
Certificado de notas	3
Comprobante de pago	3
Solicitud de información	2
Certificado de estudio	2
Certificado de contenidos programáticas	3
Radicación de documentos de grado	1
Certificado de practicas	1
Agendamiento de cita	1
Solicitud de certificado de culminación de estudios en Enfermería	1
Corrección de certificado	1
Solicitud de documentos	1



Aportando a los ODS

Certificado de estudios	1
inscripción al programa de enfermería	1
Actualización de documentos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Biblioteca

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Talento Humano

Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano

Tema	Total
Certificado Laboral	5
Información de postgrado docencia universitaria	2

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Eliminación de certificado	1
Queja y petición	1
Pago de seguro	1
Carnet estudiantil	1
Anulación de petición	1
Certificado de retención	1
Matricula de continuidad	1
Certificados de retención en la Fuente a título de renta, ICA e IVA del año gravable 2024	1
Proceso de ICETEX	1
Comprobante de pago	1
Solicitud de información	1
Descuento convenio SENA	1



Devolución de dinero

1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Tecnológica Institucional

Tabla 17 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional

Tema	Total
Solicitud de activar correo	1
Solicitud de acceso para correo institucional	1
Acceso a correo electrónico	1
Cambio de contraseña	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 18 PQRS por temas y procesos Seguridad y Salud en el Trabajo

Tema	Total
Solicitud de autorización para actividades pedagógicas en seguridad vial	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Docencia

Tabla 19 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición Extemporánea de Cursos	26
Adición de Cursos	22
Cancelación de Cursos	19
Cancelación Extemporánea de Cursos	14
Documentos Docencia Servicio	4
Certificado de practicas	4
Cambio de horario	2
Reintegro al programa	2
examen de suficiencia del curso de Epidemiología.	1
Certificado de contenidos programáticos	1
Incumplimiento de clases	1
Derecho de petición	1



Aportando a los ODS

Radicación de documentos de grado	1
Reporte de Incapacidades	1
Corrección de Notas	1
Convenio de Practicas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa Administración de Empresas

Tabla 20 PQRS por temas Programa Administración de Empresas

Tema	Total
Derecho de petición	1
Cambio de horario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 21 PQRS por temas Programa de Enfermería

Tema	Total
Cancelación de Cursos	10
Adición Extemporánea de Cursos	9
Adición de Cursos	6
Cancelación Extemporánea de Cursos	4

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Medicina

Tabla 22 PQRS por temas Programa Medicina

Tema	Total
Adición Extemporánea de Cursos	15
Cancelación Extemporánea de Cursos	10
Adición de Cursos	4
Documentos Docencia Servicio	4
Certificado de practicas	4
Cancelación de Cursos	3
Incumplimiento de clases	1



Examen de suficiencia del curso de Epidemiología.	1
Corrección de Notas	1
Reporte de Incapacidades	1
Certificado de contenidos programáticos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas

Tabla 23 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnosticas

Tema	Total
Adición de Cursos	12
Cancelación de Cursos	6
Adición Extemporánea de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Derecho

Tabla 24 PQRS por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Radicación de documentos de grado	1
Cambio de horario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 25 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial

Tema	Total
Reintegro al programa	2
Convenio de Practicas	1

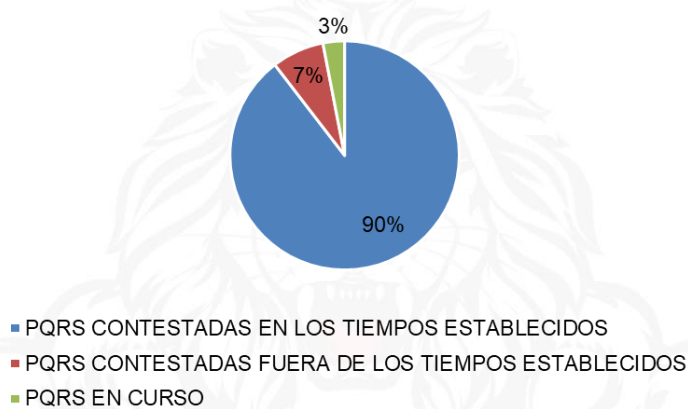
Fuente. Consolidado de PQRS



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

De las (229) PQRS que se registraron en el mes de febrero, el 90% se respondieron en los tiempos establecidos, el 7% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 3% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

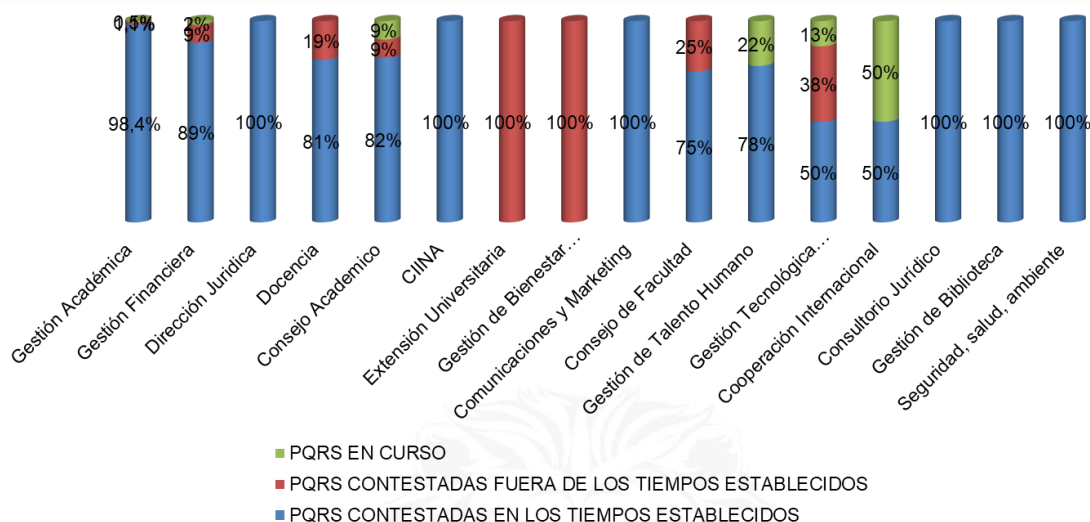
Figura 3 Estado de las PQRS



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 febrero, 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 febrero, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

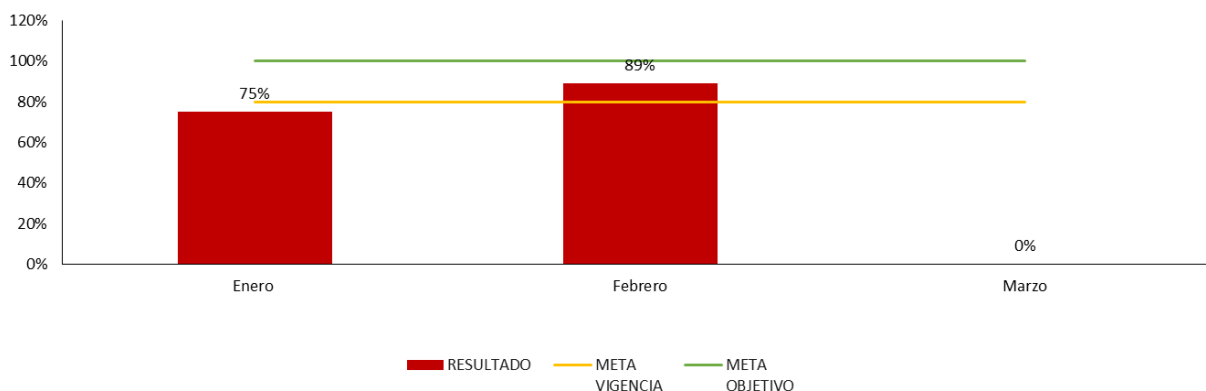
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 229 PQRS registradas en el mes de febrero, 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 febrero se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Petitionen, 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 89% para el mes de febrero de 2025, en contraste con el 63% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para febrero de este año.

Se logró atender una parte significativa de las PQRS, queda claro que enfrentamos un desafío evidente para lograr 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 febrero de 2025, se registraron 229 PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (228) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de Gestión Académica concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como proceso de certificados de notas, verificaciones de título.
- El cumplimiento del indicador de atención a PQRS para febrero de 2025 fue del 89%, evidenciando un crecimiento frente al 63% alcanzado en el mismo mes del año anterior.