



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



#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA

Nit. 900480042-2
Calle 10 N°. 6-41 Neiva - Huila - Colombia
Ciudad Universitaria Navarra kilómetro 7 vía San Antonio
Tel. (8) 872 2049 - 871 1199 - 874 0089
www.uninavarra.edu.co
e-mail: uminavarra@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, SUGERENCIAS Y FELICITACIÓN	5
3.1. Canales de Atención.....	6
3.2. Peticiones por temas	7
3.3. Quejas por temas	9
3.4. PQRSF por proceso.....	9
3.5. PQRSF por programas académicos	9
3.7. PQRSF por temas y programas	14
3.8. PQRSF cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	15
3.9. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	17
3.10. Número de denuncias por actos de corrupción	17
3.11. Número de citas allegadas a la institución	17
4. Indicador de Atención de PQRSF	17
5. Conclusiones	18

VIGILADA MINEDUCACIÓN



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRSF 2025	5
Figura 2 Peticiones por tema.....	7
Figura 3 Estado de las PQRSF	16
Figura 4 Consolidados de PQRSF cerrados o en curso	16
Figura 5 Indicador de atención de PQRSF	17

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRSF Recibidas	5
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas.....	8
Tabla 4 Quejas por temas.....	9
Tabla 5 PQRSF por procesos	9
Tabla 6 PQRSF por programas académicos.....	9
Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Consejo de Facultad	10
Tabla 8 PQRSF por temas y procesos Gestión Académica	10
Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Bienestar Universitario y Egresados.....	11
Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión de Talento Humano	11
Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 12 PQRSF por temas y procesos Gestión de Tecnología Institucional	12
Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Seguridad y Salud en el Trabajo	12
Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Docencia	12
Tabla 15 PQRSF por temas Programa de Derecho	14
Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Enfermería.....	14
Tabla 17 PQRSF por temas Programa ingeniería Ambiental	14
Tabla 18 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Industrial	14
Tabla 19 PQRSF por temas Programa de Medicina	15
Tabla 20 PQRSF por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	15



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de marzo, también se presentan los PQRSF 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 PQRSF son las siguientes:

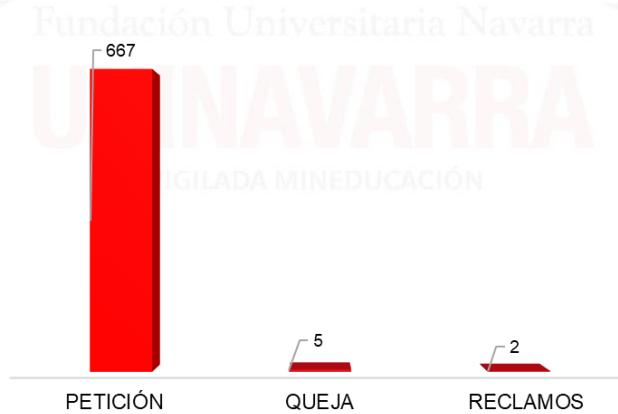
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada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

En este informe se reporta la información completa de los PQRSF enviados por Correo Electrónico, Ventanilla, Pagina Web y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de marzo al 31 de marzo de 2025.

A continuación, se muestra la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones allegadas a la institución en el transcurso del 2025.

Figura 1 Consolidado de PQRSF 2025



Fuente. Consolidado de PQRSF

Tabla 1 PQRSF Recibidas

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



Tema	Total
Petición	100
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de marzo 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 y virtuales en los cuales los usuarios pueden presentar ante la institución cualquier tipo de petición



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/cs92pr?od/?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
Marzo	0	0	0	67	34	101

Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 66% de los PQRSF recibidos durante el mes de marzo.

3.2. Peticiones por temas

El mes de marzo cerro con un total de (100) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRSF



Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Cancelación de Cursos	20
Reporte de Incapacidades	15
Corrección de Notas	7
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	6
Otra Solicitud	5
Verificación de título	5
Derecho de petición	4
Devolución o Reserva de Dinero	4
Documentos Docencia Servicio	4
Solicitud de información	4
Verificación laboral	3
Acuerdos de Reserva de Cupo	2
Reserva de cupo	2
Proceso de ICETEX	2
Actualización de Documento de Identidad	1
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Acuerdos de Reintegro	1
Acuerdos de Reporte de Notas	1
Adición de Cursos	1
Certificado de paz y salvo	1
Corrección en acta de grado	1
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	1
Inconformidad con la situación que están viviendo los estudiantes de tercer semestre de medicina	1
informe de novedad y solicitud de manera urgente	1
Oficio dduhirenei-000864 solicitud espacio para nacionalización elecciones cmj 2025	1
Restablecimiento de contraseña	1
Solicitud certificados de estudio de todos los semestres aprobados	1
Solicitud de certificado	1
Solicitud de certificados de retenciones 2024 editorial psigma	1
Solicitud de practicante	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



3.3. Quejas por temas

El mes de marzo cerro con un total de (1) queja, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Falta de ética para contestar	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.4. PQRSF por proceso

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

Tabla 5 PQRSF por procesos

Tema	Total
Docencia	61
Gestión Académica	17
Gestión Financiera	12
Gestión de Talento Humano	6
Consejo de Facultad	2
Gestión de Bienestar Universitario y Egresados	1
Gestión Tecnológica institucional	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

VIGILADA MINEDUCACIÓN

3.5. PQRSF por programas académicos

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

Tabla 6 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	44
Enfermería	9



Derecho	5
ingeniería Ambiental	1
ingeniería Industrial	1
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y proceso

- Consejo de Facultad

Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Consejo de Facultad

Tema	Total
Derecho de petición	1
Reserva de cupo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 8 PQRSF por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	5
Verificación de título	5
Acuerdos de Reserva de Cupo	2
Acuerdos de Reporte de Notas	1
Solicitud de información	1
Corrección en acta de grado	1
Actualización de Documento de Identidad	1
Cancelación de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Bienestar Universitario y Egresados

Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Bienestar Universitario y Egresados

Tema	Total
informe de novedad y solicitud de manera urgente	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Talento Humano

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión de Talento Humano

Tema	Total
Verificación laboral	3
Derecho de petición	1
Falta de ética para contestar	1
Oficio ddhuirenei-000864 solicitud espacio para nacionalización elecciones cmj 2025	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Financiera

Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Devolución o Reserva de Dinero	4
Solicitud Proceso ICETEX	2
Derecho de petición	1
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	1



Solicitud certificados de estudio de todos los semestres aprobados	1
Solicitud de certificado	1
Solicitud de certificados de retenciones 2024 editorial psigma	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Tecnología Institucional

Tabla 12 PQRSF por temas y procesos Gestión de Tecnología Institucional

Tema	Total
Restablecimiento de contraseña	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Seguridad y Salud en el Trabajo

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Docencia

Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Cancelación de Cursos	19
Reporte de Incapacidades	15
Corrección de Notas	7



Otra Solicitud	5
Documentos Docencia Servicio	4
Solicitud de información	2
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Acuerdos de Reingreso	1
Adición de Cursos	1
Certificado de paz y salvo	1
Derecho de petición	1
Inconformidad con la situación que están viviendo los estudiantes de tercer semestre de medicina	1
Reserva de cupo	1
Solicitud de practicante	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



3.7. PQRSF por temas y programas

- Programa de Derecho

Tabla 15 PQRSF por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Otra Solicitud	2
Adición de Cursos	1
Cancelación de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Enfermería

Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Enfermería

Tema	Total
Acuerdos de Reingreso	1
Cancelación de Cursos	5
Derecho de petición	1
Otra Solicitud	1
Reserva de cupo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa Ingeniería Ambiental

Tabla 17 PQRSF por temas Programa ingeniería Ambiental

Tema	Total
Solicitud de información	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 18 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Industrial

Tema	Total
Solicitud de practicante	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Programa de Medicina

Tabla 19 PQRSF por temas Programa de Medicina

Tema	Total
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Cancelación de Cursos	12
Certificado de paz y salvo	1
Corrección de Notas	7
Documentos Docencia Servicio	4
Inconformidad con la situación que están viviendo los estudiantes de tercer semestre de medicina	1
Otra Solicitud	2
Reporte de Incapacidades	15
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 20 PQRSF por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tema	Total
Solicitud de información	1

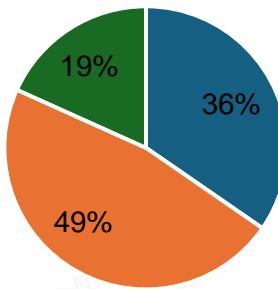
Fuente. Consolidado de PQRSF

3.8. PQRSF cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso

De las (101) PQRSF que se registraron en el mes de marzo, el 36% se respondieron en los tiempos establecidos, el 19% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 49% 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 PQRSF

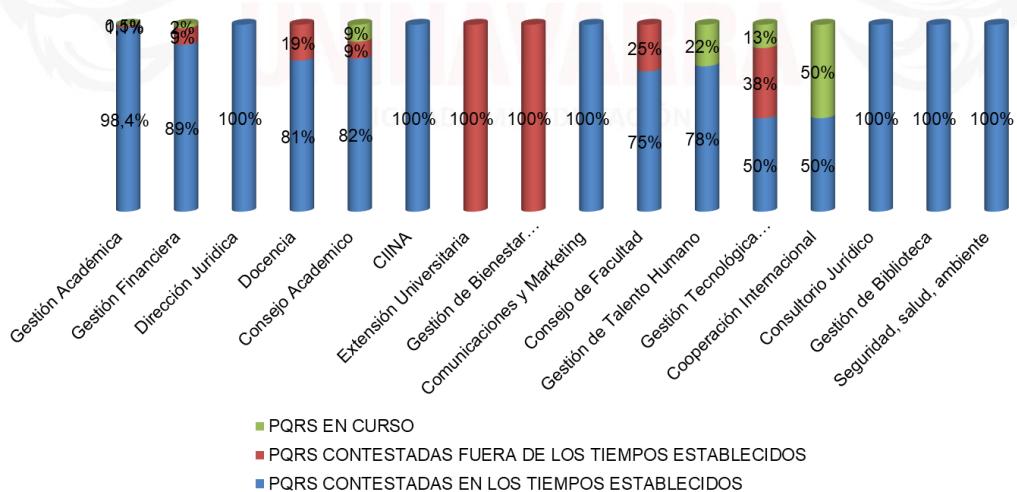


- PQRS CONTESTADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
- PQRS EN CURSO
- PQRS CERRADOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS

Fuente. Consolidado de PQRSF

A continuación, se presenta un consolidado de los PQRSF 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 PQRSF cerrados o en curso



Fuente. Consolidado de PQRSF



3.9. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

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

3.10. Número de denuncias por actos de corrupción

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

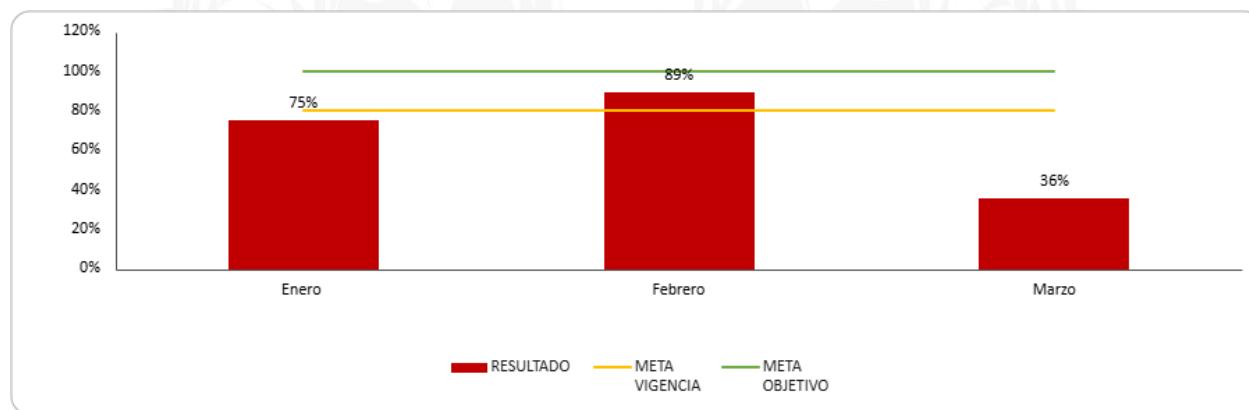
3.11. Número de citas allegadas a la institución

De las 101 PQRSF registradas en el mes de marzo, se presentó una solicitud de agendamiento de cita.

4. Indicador de Atención de PQRSF

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRSF que presentan los usuarios; para el mes de marzo se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



El indicador de atención a PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) 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 36% para el mes de marzo de 2025, en contraste con el 71% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para marzo de este año.



Se logró atender una parte significativa de las PQRSF, 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 marzo de 2025, se registraron 101 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (100) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de Docencia concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como cancelación de asignaturas, radicación de incapacidades.
- El cumplimiento del indicador de atención a PQRSF para marzo de 2025 fue del 36%, evidenciando un decrecimiento frente al 71% alcanzado en el mismo mes del año anterior

