



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



#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: 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	10
3.5.	PQRSF por programas académicos	10
3.7.	PQRSF por temas y programas	14
3.8.	PQRSF cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	16
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	19

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	17
Figura 5 Indicador de atención de PQRSF	18

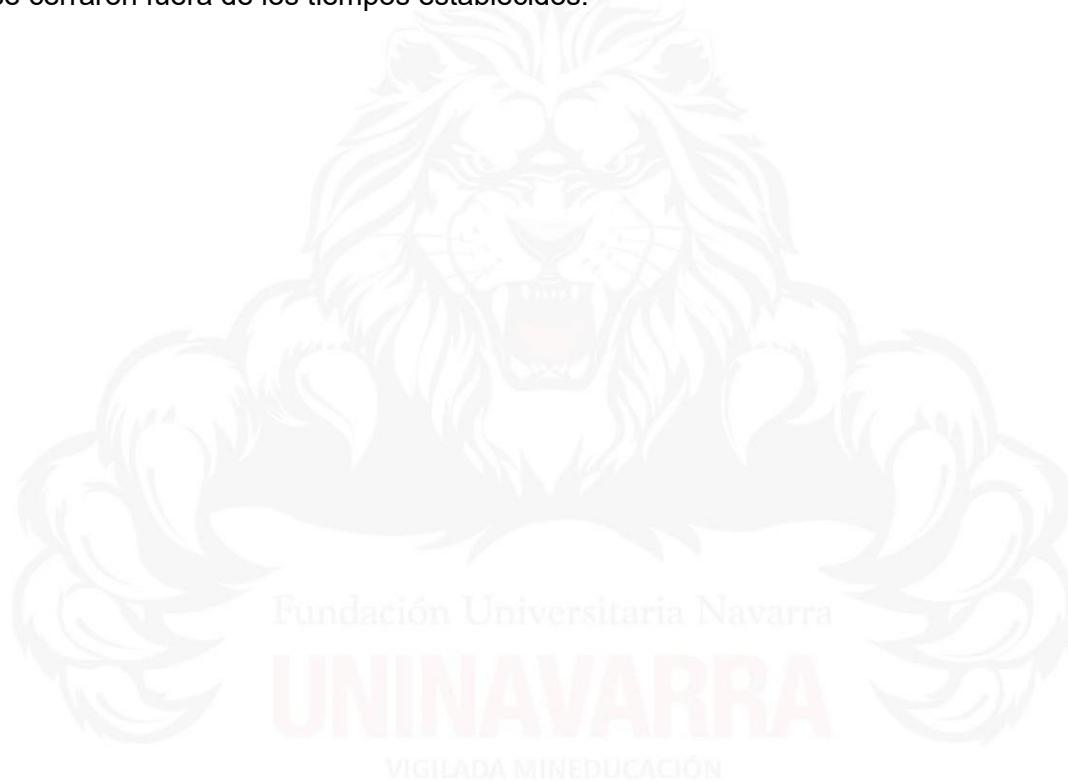
TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRSF Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas	8
Tabla 4 Quejas por temas	9
Tabla 5 PQRSF por procesos	10
Tabla 6 PQRSF por programas académicos	11
Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Consejo de Facultad	11
Tabla 8 PQRSF por temas y procesos Gestión Académica	11
Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Bienestar Universitario y Egresados	12
Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión de Talento Humano	12
Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera	12
Tabla 12 PQRSF por temas y procesos Gestión de Tecnología Institucional	13
Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Seguridad y Salud en el Trabajo	13
Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Dirección jurídica	13
Tabla 15 PQRSF por temas y procesos Proyección social	13
Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Derecho	14
Tabla 17 PQRSF por temas Programa de Enfermería	14
Tabla 18 PQRSF por temas Programa de Medicina	14
Tabla 19 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 abril, 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:

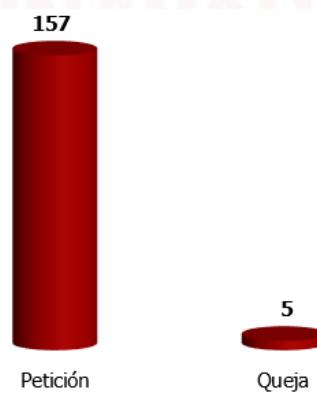
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 abril al 30 de abril 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 PQRSF 2025



Fuente. Consolidado de PQRSF



Tabla 1 PQRSF Recibidas

Tema	Total
Petición	157
Queja	5

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de abril 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?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
Abril	0	0	0	91	71	162

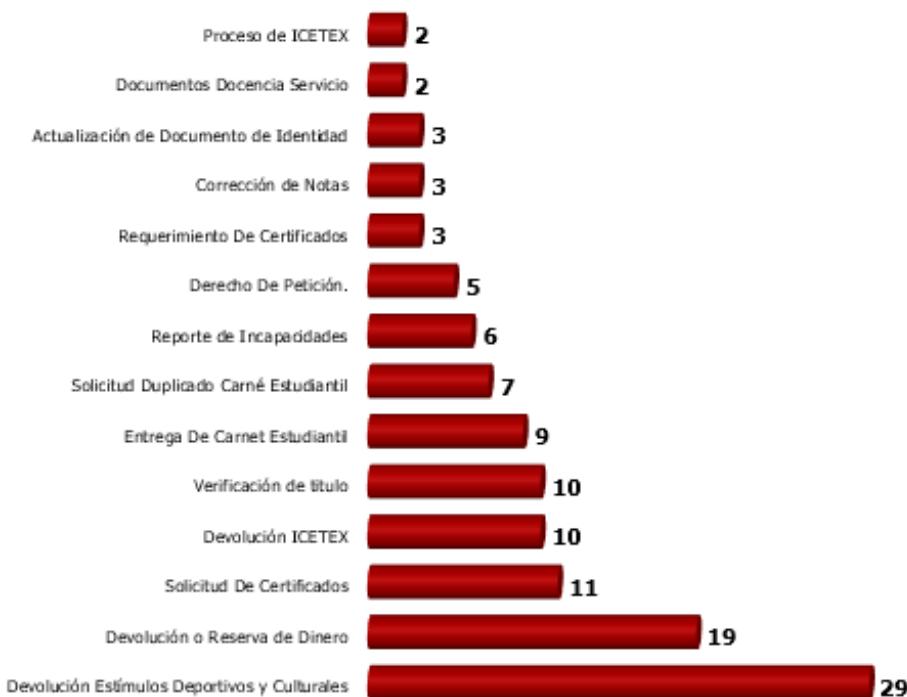
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 56% de los PQRSF recibidos durante el mes de abril.

3.2. Peticiones por temas

El mes de abril cerro con un total de (162) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRSF

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	29
Devolución o Reserva de Dinero	19
Solicitud De Certificados	11
Devolución ICETEX	10
Verificación de título	10
Entrega De Carnet Estudiantil	9
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	7
Reporte de Incapacidades	6
Derecho De Petición.	5
Requerimiento De Certificados	3
Corrección de Notas	3
Actualización de Documento de Identidad	3
Documentos Docencia Servicio	2
Proceso de ICETEX	2
Acuerdo de Cancelación de la Totalidad de Cursos	1
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Acuerdos de Corrección de Notas	1
Acuerdos de Reporte de Notas	1
Autorización Para Realizar Las Prácticas E Internado Hospital Federico Lleras Acosta	1
Cancelación de Cursos	1
Cancelación De Solicitud De Certificación	1
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Carta De Petición PQRS	1
Carta De Rechazo A La Plaza Asignada Para Realización De Prácticas Clínicas Por Condiciones De Riesgo.	1
Certificado De Apostillaje	1
Denuncia	1
Denuncia Medicas Neiva	1
Devolución de Becas	1
Devolución de Matrícula	1
Devolución de Monitorias	1
Entrega De Contenido Programático-Proyecto De Investigación II	1
Error En El Sistema	1
Homologación Contenidos Programático Y Recibo De Pago	1
Otras Devoluciones	1
Pago Certificado Notas Con Int. Horaria 3 Semestres	1
Pago De Certificados De Contenido Programático	1
Poder Especial Persona Natural	1



Proyecto: Educación Financiera Para Niños	1
Radicación De Certificados De Cursos De Ingles	1
Reenvío De Documentación Corregida Por Fallas Digitales Para La Validación Del Curso De Ingles	1
Reporte De Perdida De Carnet	1
Reserva de Dinero	1
Solicitud Audiencia De Conciliación.	1
Solicitud Confirmación De Título Profesional.	1
Solicitud De Envío Urgente De Listado De Graduados Para Trámite De Tarjeta Profesional.	1
Solicitud De Espacio Institucional Para Proceso De Vinculación De Voluntarios A La Defensa Civil Colombiana	1
Solicitud De Respuesta Sobre Evolución De Matrícula Pendiente.	1
Solicitud Del Plan De Contingencia Entregado Al Ministerio De Educación - Estudiantes De Medicina	1
Solicitud Designación De Defensor Público	1
Solicitud Estados Financieros 2022	1
Solicitud Información	1
Solicitud Orden De Pago	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.3. Quejas por temas

El mes de abril cerro con un total de (5) quejas, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja	1
Queja Contra Profesora Nataly Ruiz	1
Queja Cuarto Semestre	1
Silla Asignada No Funcional Para Trabajar	1
Zancudos De Dengue En La Oficina De La Plataforma Linda	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



3.4. PQRSF por proceso

El proceso de Gestión Financiera y Gestión Académica tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con Devolución Estímulos Deportivos y Culturales y certificados de estudio

Tabla 5 PQRSF por procesos

Tema	Total
Gestión Financiera	82
Gestión Académica	39
Docencia	29
Gestión de Talento Humano	3
Gestión Tecnológica institucional	2
Seguridad, salud, ambiente	2
Consultorio Jurídico	2
Dirección jurídica	1
Proyección social	1
Consejo de Facultad	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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	22
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	4
Enfermería	2
Derecho	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
Denuncia	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 8 PQRSF por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Entrega De Carnet Estudiantil	8
Solicitud Validación De Segundo Idioma	8
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	4
Actualización de Documento de Identidad	2
Verificación de título	2
Corrección de Notas	1
Derecho De Petición-Solicitud De Entrega Inmediata De Contenidos Programáticos	1
Duplicado de carnet	1
Error En El Sistema	1
Homologación Contenidos Programáticos Y Recibo De Pago	1
Pago Certificado Notas Con Int. Horaria 3 Semestres	1
Poder Especial Persona Natural	1
Radicación De Certificados De Cursos De Ingles	1
Reenvío De Documentación Corregida Por Fallas Digitales Para La Validación Del Curso De Ingles	1
Reporte De Perdida De Carnet	1
Solicito Amablemente Estos Certificados	1
Solicitud Confirmación De Título Profesional.	1
Solicitud De Certificado De Promedio De Toda La Carrera	1
Solicitud De Contenidos Programáticos	1
Solicitud De Corrección De Certificado	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Consultorio Jurídico

Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Consultorio Jurídico

Tema	Total
Solicitud Audiencia De Conciliación.	1
Solicitud Designación De Defensor Público	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Talento Humano

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión de Talento Humano

Tema	Total
Derecho De Petición	1
Proyecto: Educación Financiera Para Niños	1
Solicitud Información	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Financiera

Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	29
Devolución o Reserva de Dinero	19
Devolución ICETEX	10
Solicitud De Certificado	4
Requerimiento De Certificados	3
Solicitud De Certificados	2
Solicitud Proceso ICETEX	2
Derecho De Petición	2
Cancelación De Solicitud De Certificación	1
Carta De Petición PQRS	1
Certificado De Apostillaje	1
Devolución de Becas	1
Devolución de Matrícula	1
Devolución de Monitorias	1
Otras Devoluciones	1
Pago De Certificados De Contenido Programático	1



Reserva de Dinero	1
Solicitud Estados Financieros 2022	1
Solicitud Orden De Pago	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Tecnología Institucional

Tabla 12 PQRSF por temas y procesos Gestión de Tecnología Institucional

Tema	Total
Solicitud De Reposición De Carnet Estudiantes Debido A Fallas De Fábrica.	2

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
Silla Asignada No Funcional Para Trabajar	1
Zancudos De Dengue En La Oficina De La Plataforma Linda	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Dirección Jurídica

Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Dirección Jurídica

Tema	Total
Denuncia Medicas Neiva	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Proyección social

Tabla 15 PQRSF por temas y procesos Proyección social

Tema	Total
Solicitud De Espacio Institucional Para Proceso De Vinculación De Voluntarios A La Defensa Civil Colombiana	1



- Docencia

Tabla 16 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Reporte de Incapacidades	6
Queja	3
Documentos Docencia Servicio	2
Corrección de Notas	2
Solicitud De Certificado De Contenidos Programáticos.	1
Acuerdos de Corrección de Notas	1
Acuerdos de Reporte de Notas	1
Acuerdos de Reserva de Cupo	1
Solicitud De Envío Urgente De Listado De Graduados Para Trámite De Tarjeta Profesional.	1
Autorización Para Realizar Las Prácticas E Internado Hospital Federico Lleras Acosta	1
Entrega De Contenido Programático-Proyecto De Investigación	1
Cancelación de Cursos	1
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Carta De Rechazo A La Plaza Asignada Para Realización De Prácticas Clínicas Por Condiciones De Riesgo.	1
Solicitud De Certificados	1
Actualización de Documento de Identidad	1
Solicitud Del Plan De Contingencia Entregado Al Ministerio De Educación - Estudiantes De Medicina	1
Derecho De Petición.	1
Acuerdo de Cancelación de la Totalidad de Cursos	1

3.7. PQRSF por temas y programas

- Programa de Derecho

Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Programa de Enfermería

Tabla 17 PQRSF por temas Programa de Enfermería

Tema	Total
Acuerdos de Corrección de Notas	1
Corrección de Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Medicina

Tabla 18 PQRSF por temas Programa de Medicina

Tema	Total
Reporte de Incapacidades	6
Queja	3
Documentos Docencia Servicio	2
Solicitud De Certificados	2
Actualización de Documento de Identidad	1
Autorización Para Realizar Las Prácticas E Internado Hospital Federico Lleras Acosta	1
Cancelación de Cursos	1
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Carta De Rechazo A La Plaza Asignada Para Realización De Prácticas Clínicas Por Condiciones De Riesgo.	1
Corrección de Notas	1
Derecho De Petición.	1
Entrega De Contenido Programático	1
Solicitud Del Plan De Contingencia Entregado Al Ministerio De Educación - Estudiantes De Medicina	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 19 PQRSF por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tema	Total
Acuerdo de Cancelación de la Totalidad de Cursos	1
Acuerdo Modalidad de Grado	1
Acuerdos de Reporte de Notas	1
Acuerdos de Reserva de Cupo	1

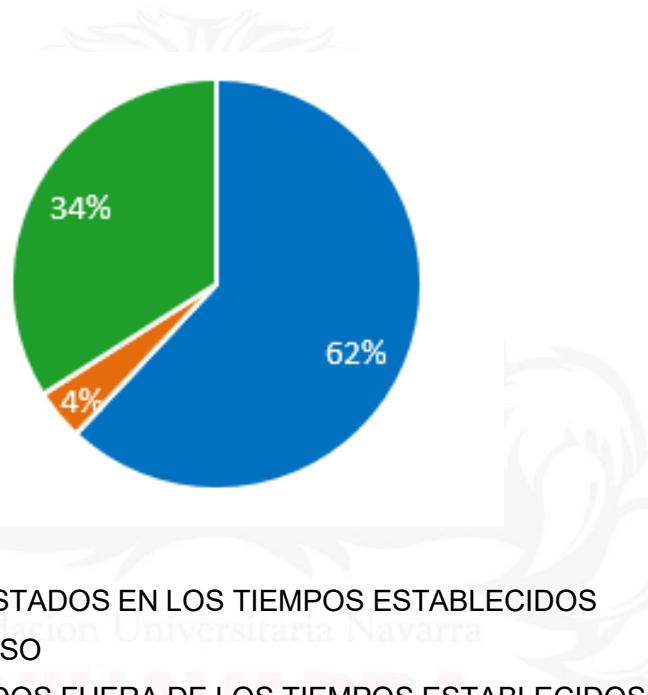
Fuente. Consolidado de PQRSF



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

De las (162) PQRSF que se registraron en el mes de abril, el 62% se respondieron en los tiempos establecidos, el 34% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 4% 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

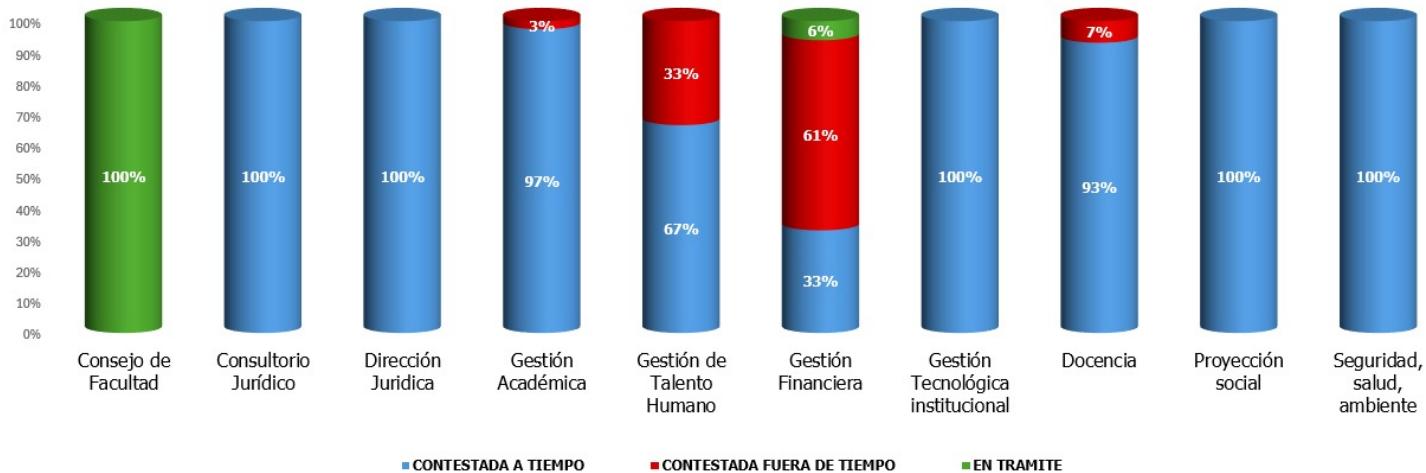


Fuente. Consolidado de PQRSF

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

3.11. Número de citas allegadas a la institución

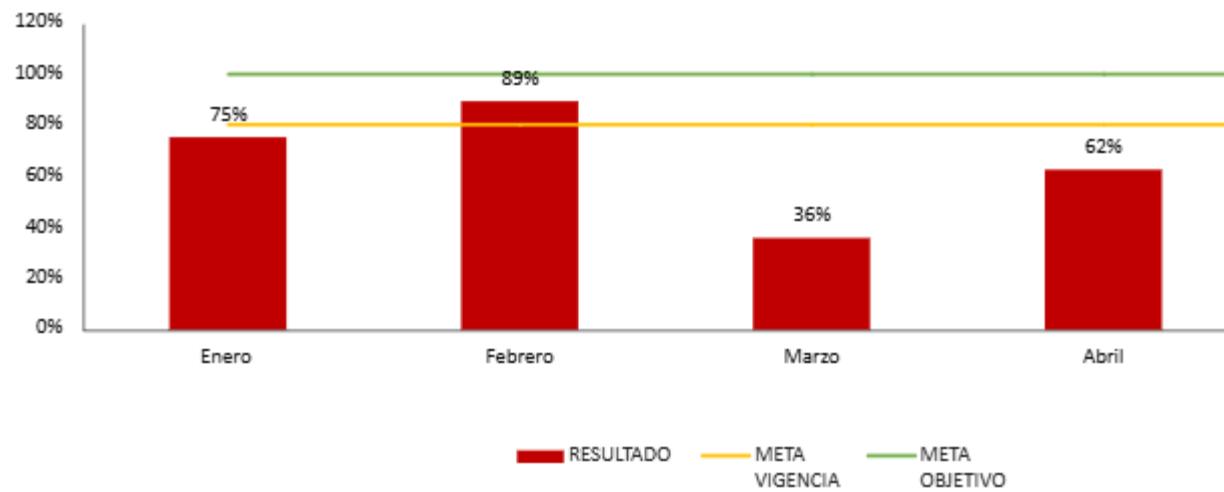
De las 162 PQRSF registradas en el mes de abril, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.

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 abril se ve reflejado un resultado negativo.



Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



Fuente. Consolidado 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 62% para el mes de abril de 2025, en contraste con el 63% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para abril 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, para garantizar una atención oportuna, con calidad y centrada en el usuario.



5. Conclusiones

- Durante el mes de abril de 2025, se registraron 162 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones(157) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de gestión Financiera concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas Devolución Estímulos Deportivos y Culturales
- El cumplimiento del indicador de atención a PQRSF para marzo de 2025 fue del 62%, evidenciando una leve disminución en el desempeño frente al 63% alcanzado en el mismo mes del año anterior

