





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 tema.....	7
3.3. PQRS por proceso	9
3.4. PQRS por programas académicos	9
3.5. PQRS por temas y proceso	10
3.6. PQRS por temas y programas.....	12
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	13
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución.....	14
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	14
3.10. Número de citas allegadas a la institución.....	14
4. INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRS.....	15
5. CONCLUSIONES	16

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS	5
Figura 2 Peticiones por tema	7
Figura 3 Estado de las PQRS	13
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	14
Figura 5 Indicador de atención de PQRS.....	15

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS recibidas	5
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas.....	8
Tabla 4 Quejas por temas.....	9
Tabla 5 PQRS por proceso.....	9
Tabla 6 PQRS por programa	10
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Biblioteca.....	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Calidad	11
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnologica Institucional	11
Tabla 14 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	12
Tabla 15 PQRS por temas Derecho.....	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Enfermería	12
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Ingeniería Ambiental	12
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial.....	13
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Medicina	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20 PQRS por temas Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	¡Error! Marcador no definido.



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias por actos de corrupción (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de septiembre, 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, Buzón de Sugerencias, Ventanilla, Pagina Web y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de septiembre al 31 de septiembre 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

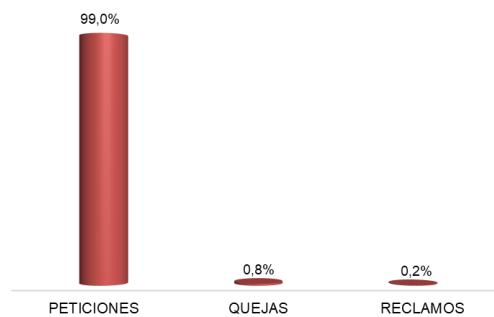


Tabla 1 PQRS recibidas



TEMA	TOTAL
PETICIONES	196
QUEJAS	2

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

[\[rra.edu.co\]\(http://rra.edu.co\)](mailto:pqrsuninavarra@uninava</p></div><div data-bbox=)

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 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

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 septiembre.

3.2. Peticiones por tema

El mes de septiembre cerro con un total de (196) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema





Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Actualización de documento	2
Acuerdo No. 355 de 2024	1
Acuerdo No. 356 de 2024	1
Adición de asignaturas	12
Agendamiento de cita	2
Aplazamiento parcial	1
Cancelación de asignatura	18
Ceremonia de grado	1
Certificado de inglés	11
Certificado de modalidad de grado	4
Certificado de Prácticas	1
Certificado de seguro estudiantil	1
Certificado del examen de competencia comunicativa en la lengua extranjera	1
Certificado laboral	2
Certificado para proceso de apostillar	2
Certificados	1
Cita para entrevista programa de TEC. EN RADIOLOGÍA	3
Contenido programático y certificados de apostillar	2
Convenio y practicantes	1
Contenido programático y certificados de apostillar	2
Convenio y practicantes	1
Corrección de nota	1
Corrección exógena	1
Derecho de petición	3
Devolución de dinero	73
Documentos Docencia Servicio	1
Documentos para validación	1
Duplicado de carnet	10
Error en generación de certificado de estudio	1
Espacio para desarrollo de taller teórico práctico sobre tuberculosis	1
Incapacidad estudiante	1
Información sobre admisiones	1
Inscripción al programa	1
Intercambio	1
Matrícula de continuidad	1
Movilidad de jornada	1
Otras Solicitudes	3
Proceso de ICETEX	3
Proceso de matrícula	2
Propuesta de diplomado en acreditación a IPS de baja complejidad	1
Reintegro al programa	2
Seguro Estudiantil	1



TEMA	TOTAL
Solicitud de pago	1
Solicitud de permiso	1
Solicitud de reporte de novedad ante el Sistema de Información del Registro Único Nacional de Talento Humano	1
Solicitud de videos	1
Solicitud movilidad académica	1
Solicitud reporte de información SIRNA	1
Solicitud sello	1
Trámites administrativos	1
Verificación de título	10

Tabla 4 Quejas por temas

TEMA	TOTAL
Importante inconformidad	1
Queja por instructor	1

3.3. PQRS por proceso

El proceso de Gestión Financiera tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con adiciones y cancelaciones de asignaturas.

Tabla 5 PQRS por proceso

TEMA	TOTAL
Cooperación Internacional	2
Extensión Universitaria	1
Gestión Académica	64
Gestión Administrativa	1
Gestión de Bienestar Universitario	1
Gestión de Talento Humano	2
Gestión Financiera	79
Docencia	47

3.4. PQRS por programas académicos

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



Tabla 6 PQRS por programa

TEMA	TOTAL
Derecho	9
Enfermería	8
Ingeniería. Industrial	3
Medicina	26
Esp. En Medicina Familiar	1

3.5. PQRS por temas y proceso

- Consultorio Jurídico

Tabla 7 PQRS por temas y procesos Cooperación Internacional

TEMA	TOTAL
Solicitud movilidad académica	1
Intercambio	1

- Extensión Universitaria

Tabla 8 PQRS por temas y procesos Extensión Universitaria

TEMA	TOTAL
Propuesta de diplomado en acreditación a IPS de baja complejidad	1

- Gestión de Académica

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión de Académica

TEMA	TOTAL
Actualización de documento	2
Acuerdo No. 355 de 2024	1
Acuerdo No. 356 de 2024	1
Agendamiento de cita	1
Ceremonia de grado	1
Certificado de inglés	11
Certificado de modalidad de grado	4
Certificado de seguro estudiantil	1
Certificado del examen de competencia comunicativa en la lengua extranjera	1
Certificado para proceso de apostillar	2
Certificados	1
Cita para entrevista programa de TEC. EN RADIOLOGÍA	3
Contenido programático y certificados de apostillar	2
Corrección de nota	1
Derecho de petición	2



Documentos Docencia Servicio	1
Documentos para validación	1
Duplicado de carnet	10
Error en generación de certificado de estudio	1
Información sobre admisiones	1
Inscripción al programa	1
Otras Solicitudes	2
Proceso de matrícula	1
Seguro Estudiantil	1
Solicitud de certificados	1
Solicitud reporte de información SIRNA	1
Solicitud sello	1
Verificación de título	8

- Gestión Administrativa

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa

TEMA	TOTAL
Solicitud de videos	1

- Gestión de Bienestar Universitario

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario

TEMA	TOTAL
Notificación inicio de cobro administrativo por devolución de Prestaciones Económicas	1
Certificación laboral	1

- Gestión de Talento Humano

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano

TEMA	TOTAL
Certificados	2

- Gestión Financiera

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

TEMA	TOTAL
Corrección exógena	1
Devolución de dinero	73
Importante inconformidad	1
Proceso de ICETEX	1
Solicitud de información	1
Solicitud de pago	1



3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Derecho

Tabla 14 PQRS por temas Programa de Derecho

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	2
Cancelación de asignaturas	2
Incapacidad estudiante	1
Matricula de continuidad	1
Otras Solicitudes	1
Proceso de ICETEX	1
Proceso de matricula	1

- Programa de Enfermería

Tabla 15 PQRS por temas Enfermería

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	1
Cancelación de asignatura	5
Movilidad de jornada	1
Solicitud de información	1

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 16 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial

TEMA	TOTAL
Convenio y practicantes	1
Cancelación de asignatura	2

- Programa de Medicina

Tabla 17 PQRS por temas Programa de Medicina

TEMA	TOTAL
Adición de asignaturas	8
Agendamiento de cita	1
Aplazamiento parcial	1
Cancelación de asignatura	9
Certificado de Prácticas	1
Espacio para desarrollo de taller teórico práctico sobre tuberculosis	1
Proceso de ICETEX	1



TEMA	TOTAL
Reintegro al programa	2
Solicitud de permiso	1
Solicitud de reporte de novedad ante el Sistema de Información del Registro Único Nacional de Talento Humano	1

- Programa de Esp. En Medicina Familiar

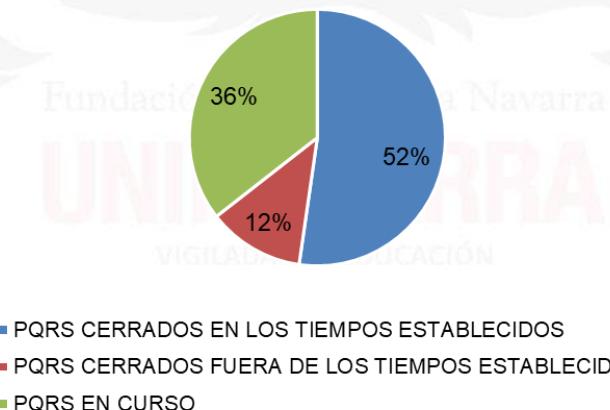
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Esp. En Medicina Familiar

TEMA	TOTAL
Derecho de petición	1

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

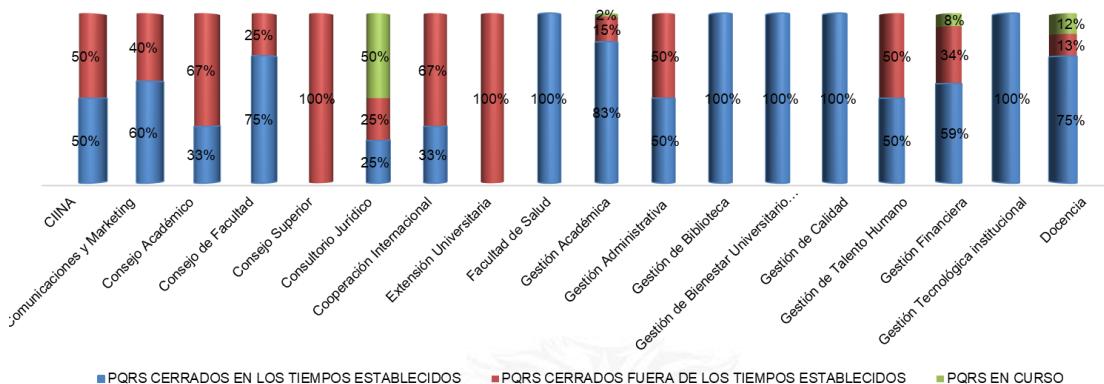
De las (197) PQRS que se registraron en el mes de septiembre, el 52% se respondieron en los tiempos establecidos, el 12% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 36% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

Figura 3 Estado de las PQRS



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



3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de septiembre, no se realizaron traslados de peticiones a otra institución ajena a la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA.

3.9. Número de denuncias por actos de corrupción

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

3.10. Número de citas allegadas a la institución

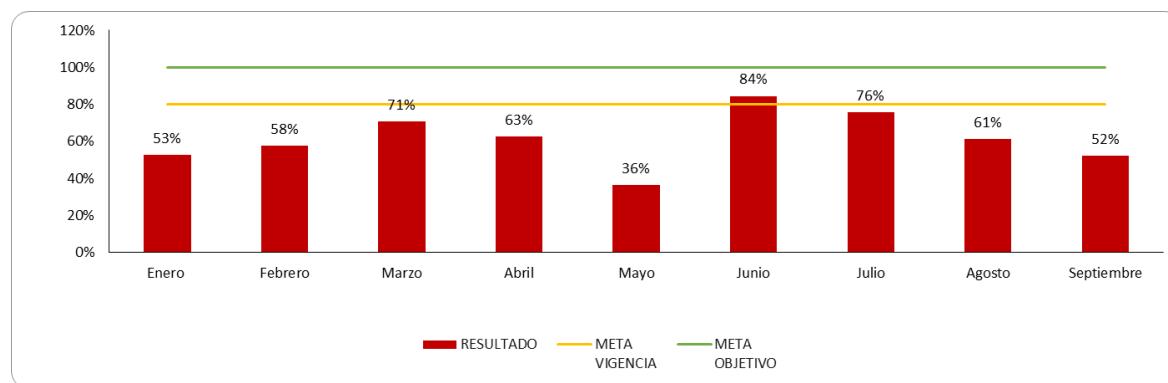
De las 197 PQRS registradas en el mes de septiembre, se presentaron dos solicitudes de agendamiento de cita.



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 septiembre se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Peticiones, 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 52% para el mes de septiembre de 2024, en contraste con el 70% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un decrecimiento en el cumplimiento para septiembre 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

- El cumplimiento del indicador de PQRS muestra un decrecimiento significativo entre el año 2023 y el año 2024. En septiembre de 2024, el cumplimiento fue del 52%, indicando que se logró responder un alto número de las solicitudes dentro de los tiempos establecidos
- En el año 2024, el cumplimiento del indicador disminuyó al 52%, reflejando una caída del 18% en comparación con el 70% alcanzado en el año anterior. Este descenso es significativo en el contexto de la gestión de solicitudes, ya que revela áreas de oportunidad para fortalecer los procesos de atención y respuesta. La disminución puede estar vinculada a la necesidad de reforzar las acciones implementadas previamente.
- Se crearán estrategias con los líderes de los procesos y directores de programa para dar cumplimiento con los tiempos establecidos según el procedimiento AC-PR-03.
- El proceso de Gestión de la Calidad y el Profesional de Apoyo de Gestión del Cambio brindarán un mayor acompañamiento a los procesos que no están cumpliendo con los tiempos establecidos estipulados en el procedimiento AC-PR-03. Esto tiene como objetivo sensibilizar a los líderes y colaboradores del proceso para asegurar que las respuestas se proporcionen dentro de los plazos estipulados.

Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN