



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.....	12
3.4. PQRS por programas académicos.....	12
3.6. PQRS por temas y programas	19
3.10. Número de citas allegadas a la institución	22
4. Indicador de Atención de PQRS	22
5. Conclusiones.....	23



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS	5
Figura 2 Peticiones por tema.....	7
Figura 3 Estado de las PQRS.....	21
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	21
Figura 5 Indicador de atención de PQRS	22

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRS Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas.....	8
Tabla 4 Quejas por temas.....	12
Tabla 5 Reclamo por temas	12
Tabla 6 PQRS por procesos	12
Tabla 7 PQRS por programas académicos.....	13
Tabla 8 PQRS por temas y procesos CIINA	13
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico.....	13
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad	14
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica	14
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Académica	14
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa.....	17
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano	17
Tabla 15 PQRS por temas y procesos Gestión de Administrativa.....	17
Tabla 16 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano	17
Tabla 17 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera	18
Tabla 16 PQRS por temas y procesos Docencia	19
Tabla 18 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas.....	19
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Derecho	20
Tabla 20 PQRS por temas Programa Ingeniería Industrial	20
Tabla 21 PQRS por temas Programa de Medicina	20



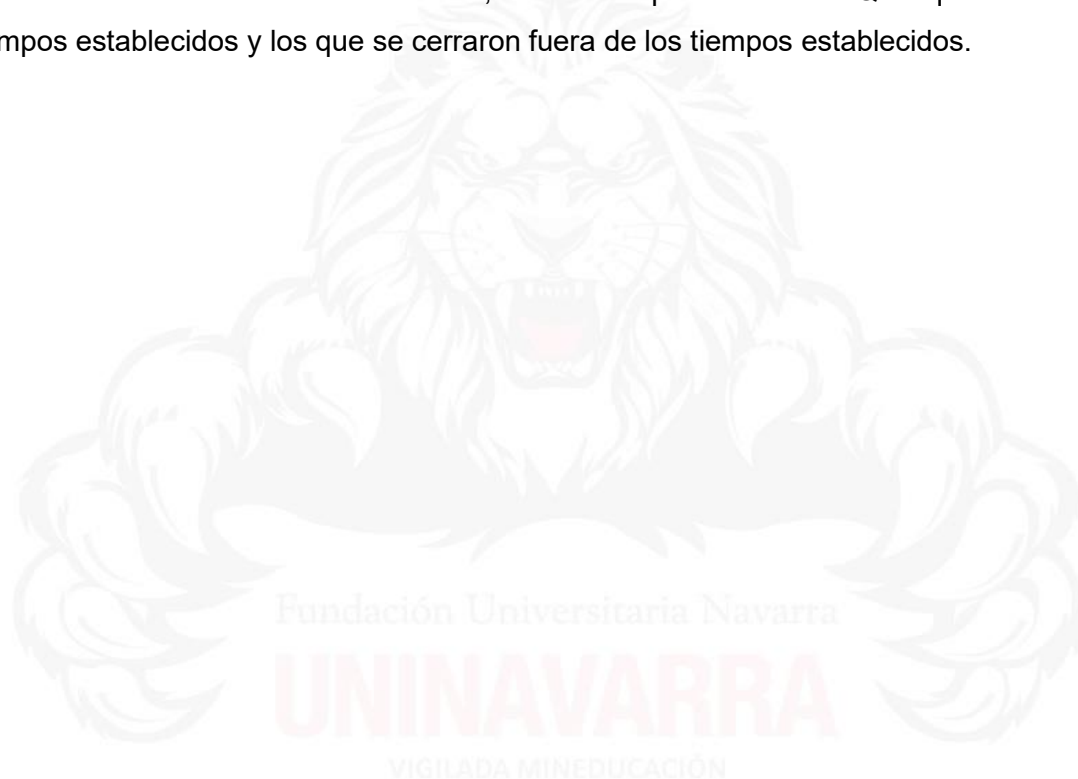
Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



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 diciembre, 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 diciembre al 31 de diciembre 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>	527
<i>Queja</i>	4
<i>Reclamo</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de diciembre 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
Diciembre	8	150	5	369	532

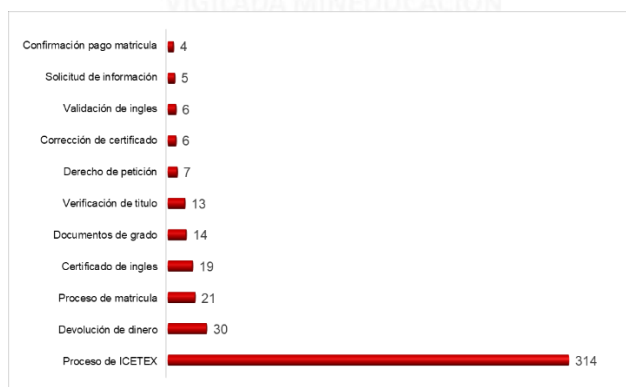
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Navarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 69% de los PQRS recibidos durante el mes de diciembre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de diciembre cerro con un total de (527) 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 de ICETEX	314
Devolución de dinero	30
Proceso de matricula	21
Certificado de ingles	19
Documentos de grado	14
Verificación de titulo	13
Derecho de petición	7
Corrección de certificado	6
Validación de ingles	6
Solicitud de información	5
Confirmación pago matricula	4
Corrección de certificados	4
Requisitos de grado	4
Documentación para ceremonia publica de grado	3
Error en certificado	3
Solicitud de válida de terminación de ciclo académico	3
Ampliar fechas de entrega de certificado de segunda lengua	2
Cancelación de factura	2
Certificados de notas	2



Comprobante de pago para derechos de grado	2
Documentación de grado	2
Recibo de pago	2
Renovación ICETEX	2
Solicitud urgente	2
Nueva fotografía Lucia Méndez Pulido	1
Activar ciclo 2025-1	1
Actualización de documento	1
Adición de curso	1
Cambio de documento	1
Cargo de matrícula	1
Certificado de estudio	1
Certificado de notas y plan de estudio	1
Certificados	1
Cobro de factura	1
Comprobante de pago	1
Corrección certificado terminación de estudio	1
Corrección de certificado de estudios	1
Corrección de certificado de terminación de estudio de Derecho	1
Corrección de nota	1
Corrección y Revisión de Inconsistencias en la Plataforma Académica LINDA	1



Definir pago de pin	1
Documentación para grado	1
Error con certificado	1
Error de matricula	1
Fecha de graduación	1
Información de PQRS	1
Inscripción de materias LINDA	1
Matricula de continuidad	1
Otra Solicitud	1
Pasos para generar certificados	1
Petición	1
Petición de reintegro del pago de matrícula.	1
Petición de renovación	1
Practicante Ingeniero Industrial	1
Pruebas TyT	1
Registro de Judicatura	1
Remitir información al consejo superior de la judicatura	1
Reporte de perdida de carnet	1
Requerimiento confirmación fechas	1
Reserva de cupo	1
Retiro de pago de matrícula por terminación de estudios	1



Revocatoria de la presentación de los exámenes preparatorios para el inicio de clínicas	1
Solicitud copia física expediente disciplinario	1
Solicitud de apoyo por demora en desembolso de Icetex	1
Solicitud de certificados	1
Solicitud de cita	1
Solicitud de enviar información al URNA	1
Solicitud de factura electrónica	1
Solicitud de grado	1
Solicitud de información de cronograma de grados	1
Solicitud de Plan de Equivalencias para Asignatura del Componente Flexible Institucional	1
Solicitud de presentación prueba psicométrica	1
Solicitud de suministre información al consejo superior de la judicatura y otros	1
Solicitud notificación electrónica - acuerdo 093 del 2024	1
Solicitud permiso sede Uninavarra sede altico	1
Soporte de pago	1
Tutor proyecto de grado	1
Validación de certificado laboral	1
Validación de terminación de ciclo académico	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Devolución de dinero	3
Descuento de matrícula	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 5 Reclamo por temas

Tema	Total
Estímulos deportivos	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
Gestión Financiera	390
Gestión Académica	119
Docencia	14
Consejo Académico	3
CIINA	2
Consejo de Facultad	1
Dirección Jurídica	1
Gestión Administrativa	1
Gestión de Talento Humano	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	5
Derecho	5
Administración de empresas	3
Ingeniería Industrial	1

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	2

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo Académico

Tabla 9 PQRS por temas y procesos Consejo Académico

Tema	Total
Solicitud copia física expediente disciplinario	1
Ampliar fechas de entrega de certificado de segunda lengua	1
Solicitud de Plan de Equivalencias para Asignatura del Componente Flexible Institucional	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo de Facultad

Tabla 10 PQRS por temas y procesos Consejo de Facultad

Tema	Total
Revocatoria de la presentación de los exámenes preparatorios para el inicio de clínicas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Dirección Jurídica

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Dirección Jurídica

Tema	Total
Solicitud notificación electrónica - acuerdo 093 del 2024	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Certificado de ingles	19
Documentos de grado	14
Verificación de titulo	13
Corrección de certificado	6
Validación de ingles	6
Corrección de certificados	4
Requisitos de grado	4



Documentación para ceremonia publica de grado	3
Error en certificado	3
Solicitud de información	3
Solicitud de válida de terminación de ciclo académico	3
Certificados de notas	2
Documentación de grado	2
Nueva fotografía Lucia Méndez Pulido	1
Activar ciclo 2025-1	1
Ampliar fechas de entrega de certificado de segunda lengua	1
Cambio de documento	1
Cancelación de factura	1
Cargo de matricula	1
Certificado de estudio	1
Certificado de notas y plan de estudio	1
Certificados	1
Comprobante de pago para derechos de grado	1
Corrección certificado terminación de estudio	1
Corrección de certificado de estudios	1
Corrección de certificado de terminación de estudio de Derecho	1
Corrección de nota	1
Documentación para grado	1



Error con certificado	1
Error de matricula	1
Fecha de graduación	1
Inscripción de materias LINDA	1
Pasos para generar certificados	1
Petición	1
Pruebas TyT	1
Recibo de pago	1
Registro de Judicatura	1
Remitir información al consejo superior de la judicatura	1
Reporte de perdida de carnet	1
Requerimiento confirmación fechas	1
Reserva de cupo	1
Retiro de pago de matrícula por terminación de estudios	1
Solicitud de certificados	1
Solicitud de enviar información al URNA	1
Solicitud de grado	1
Solicitud de información de cronograma de grados	1
Solicitud de presentación prueba psicométrica	1
Solicitud urgente	1
Soporte de pago	1

Validación de terminación de ciclo académico

1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Administrativa

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Administrativa

Tema	Total
Solicitud permiso sede Uninavarra sede altico	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Talento Humano

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Talento Humano

Tema	Total
Validación de certificado laboral	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
Proceso de ICETEX	314
Devolución de dinero	33
Proceso de matricula	21
Confirmación pago matricula	4
Derecho de petición	2
Renovación ICETEX	2
Actualización de documento	1
Cancelación de factura	1
Cobro de factura	1
Comprobante de pago	1
Comprobante de pago para derechos de grado	1
Definir pago de pin	1
Descuento de matricula	1
Estímulos deportivos	1
Matricula de continuidad	1
Petición de reintegro del pago de matrícula.	1
Petición de renovación	1
Recibo de pago	1
Solicitud de cita	1
Solicitud de factura electrónica	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Docencia

Tabla 18 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Derecho de petición	5
Adición de curso	1
Corrección y Revisión de Inconsistencias en la Plataforma Académica LINDA	1
Información de PQRS	1
Otra Solicitud	1
Practicante Ingeniero Industrial	1
Solicitud de apoyo por demora en desembolso de Icetex	1
Solicitud de suministro información al consejo superior de la judicatura y otros	1
Solicitud urgente	1
Tutor proyecto de grado	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
<i>Derecho de petición</i>	2
<i>Tutor proyecto de grado</i>	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Derecho

Tabla 20 PQRS por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Corrección y Revisión de Inconsistencias en la Plataforma Académica LINDA	1
Solicitud urgente	1
Solicitud de suministro de información al consejo superior de la judicatura y otros	1
Derecho de petición	1
Adición de curso	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Ingeniería Industrial

Tabla 21 PQRS por temas Programa Ingeniería Industrial

Tema	Total
Practicante Ingeniero Industrial	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Medicina

Tabla 22 PQRS por temas Programa de Medicina

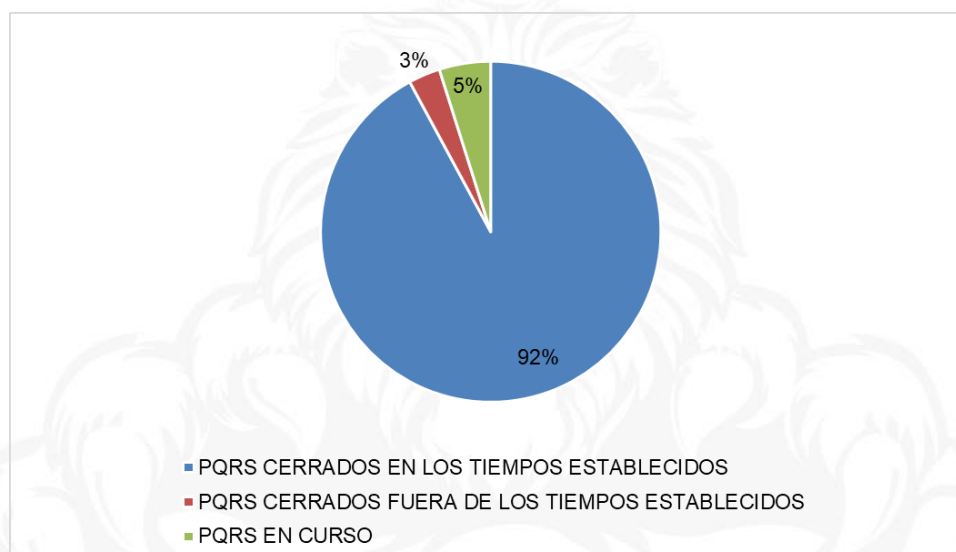
Tema	Total
Derecho de petición	2
Otra solicitud	1
Información de PQRS	1
Solicitud de apoyo por demora en desembolso de Icetex	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (532) PQRS que se registraron en el mes de diciembre, el 92% se respondieron en los tiempos establecidos, el 3% 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.

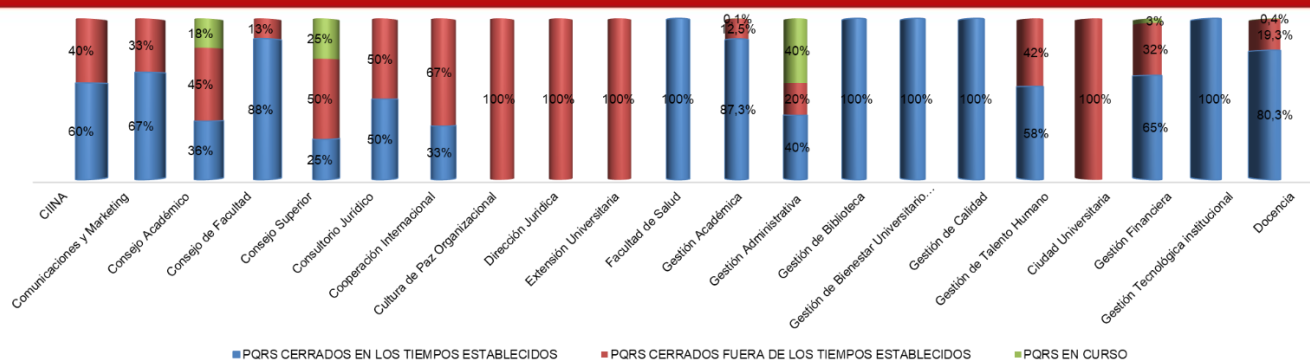
Figura 3 Estado de las PQRS



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

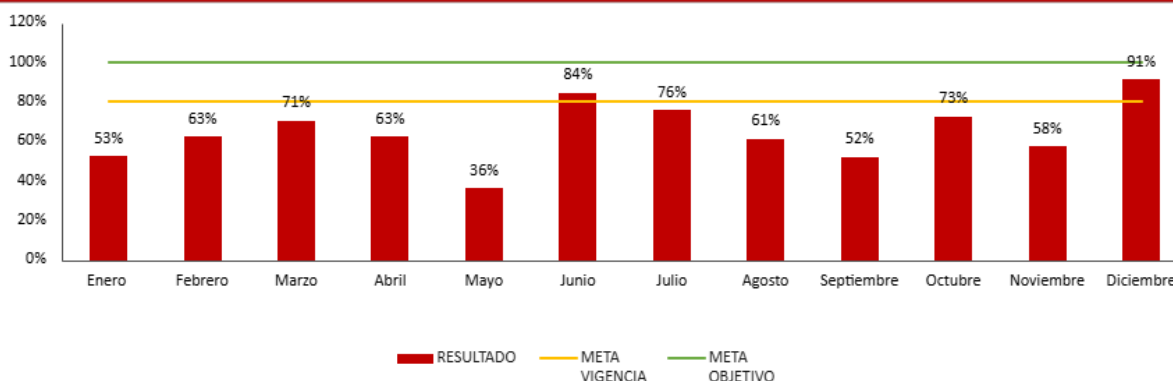
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 532 PQRS registradas en el mes de diciembre, 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 diciembre 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 91% para el mes de diciembre de 2024, en contraste con el 81% obtenido en el mismo mes del año 2023. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para diciembre de este año.

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 diciembre de 2024, se registraron 532 PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias), destacando una mayor proporción de peticiones (527) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de Gestión Financiera concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como proceso de icetex.
- El cumplimiento del indicador de atención a PQRS para diciembre de 2024 fue del 91%, evidenciando un crecimiento frente al 81% alcanzado en el mismo mes del año anterior.