



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.....	9
3.4. PQRS por programas académicos.....	9
3.5. PQRS por temas y proceso	10
3.6. PQRS por temas y programas.....	13
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso 15	
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	17
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	17
3.10. Número de citas allegadas a la institución	17
4. Indicador de Atención de PQRS	17
5. Conclusiones.....	18



TABLA DE FIGURAS

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

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 Seguridad y Salud en el Trabajo	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Aseguramiento De La Calidad.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos Gestión Jurídica	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	11
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión de Bienestar Universitario	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica Institucional	11
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica.....	11
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera.....	12
Tabla 15 PQRS por temas y procesos Docencia	13
Tabla 16 PQRS por temas Programa Especialización Medicina Familiar	13
Tabla 17 PQRS por temas Programa de Enfermería	14
Tabla 18 PQRS por temas Programa Medicina.....	14
Tabla 19 PQRS por temas Programa de Derecho	15
Tabla 20 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial	15



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

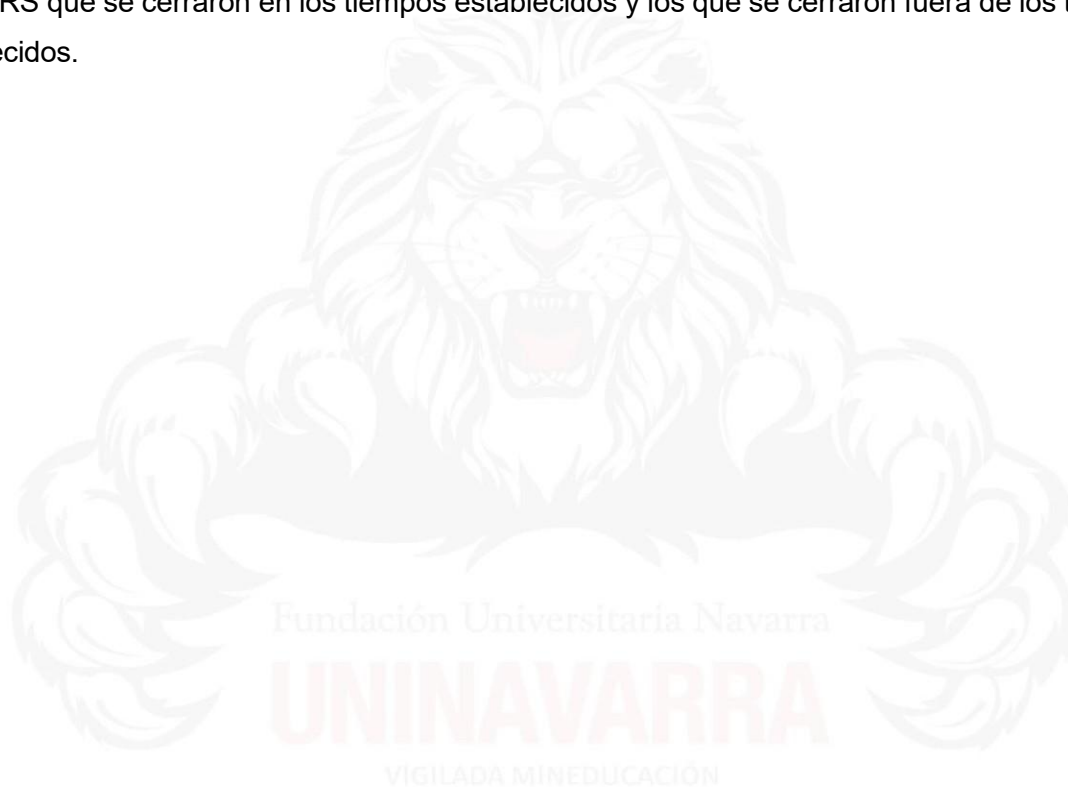
Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



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 mayo, 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:

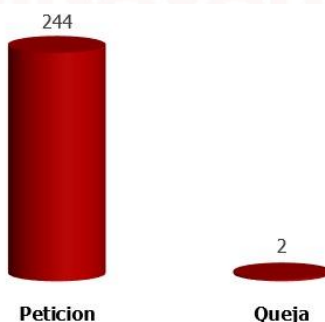
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 mayo al 31 de mayo 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	244
Queja	2

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de mayo 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
Marzo	0	0	0	67	34	101
Abril	0	0	0	91	71	162
Mayo	0	0	0	207	39	246

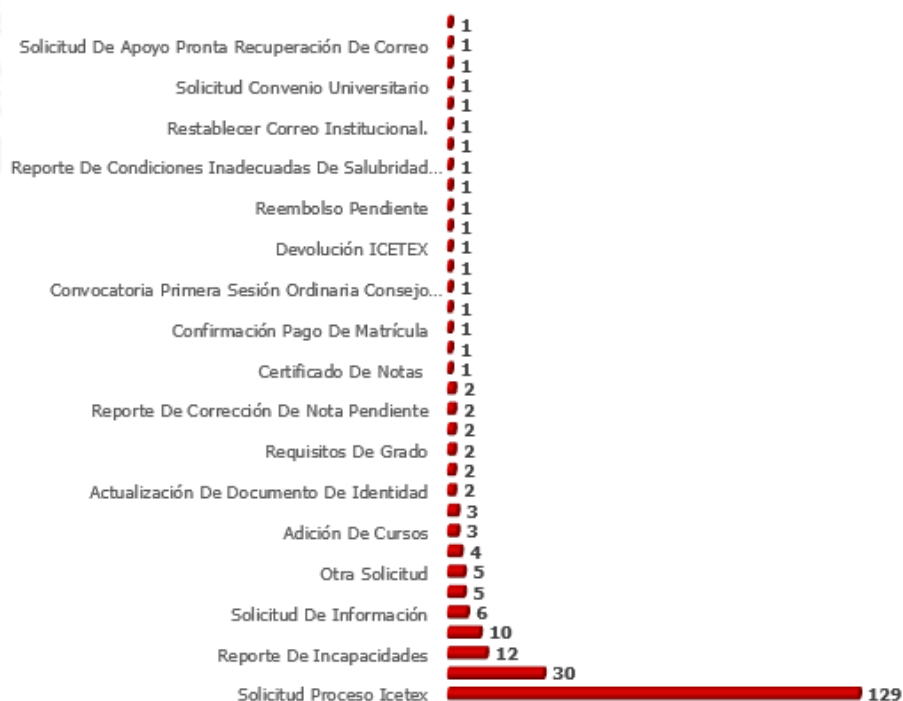
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 84% de los PQRSF recibidos durante el mes de mayo.

3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (244) 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
Solicitud Proceso Icetex	129
Devolución O Reserva De Dinero	30
Reporte De Incapacidades	12
Reporte De Corrección De Nota	10
Solicitud De Información	6
Cancelación De Cursos	5
Otra Solicitud	5
Solicitud Proceso De Matrícula	4
Adición De Cursos	3
Cancelación Extemporánea De Cursos	3
Actualización De Documento De Identidad	2
Devolución De Matrícula	2
Requisitos De Grado	2
Solicitud De Reintegro	2
Reporte De Corrección De Nota Pendiente	2
Solicitud Certificación De Estudio.	2
Certificado De Notas	1
Certificado De Practicas	1
Confirmación Pago De Matrícula	1
Constancia Seguridad Social En Salud	1
Convocatoria Primera Sesión Ordinaria Consejo Municipal De Cambio Climático De Neiva	1
Derecho De Petición	1
Devolución ICETEX	1
Documentos Docencia Servicio	1
Reembolso Pendiente	1
Reitero Mi Petición	1
Reporte De Condiciones Inadecuadas De Salubridad En El Apartamento Metaima 1, Bloque A Entrada 1 – 102 De Ibagué – Tolima.	1
Reporte De Nota	1
Restablecer Correo Institucional.	1
Solicitud Contenidos Programáticos	1
Solicitud Convenio Universitario	1
Solicitud Corrección Información Básica	1
Solicitud De Apoyo Pronta Recuperación De Correo	1
Solicitud De Certificado De Notas Para Apostillar	1



Solicitud De Convenio De Servicios Turísticos Y Recreativos	1
Solicitud De Información-Proceso De Grado	1
Solicitud De Suscripción Convenio De Colaboración Interinstitucional	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Solución Del Proceso De Grado.	1
Supletorio	1
Validación Documentos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Quejas	2

Fuente. Consolidado de PQRS

3.3. PQRS por proceso

El proceso de gestión Financiera y docencia tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con solicitud proceso ICETEX y reporte de incapacidades.

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Gestión Financiera	169
Docencia	45
Gestión Académica	18
Consejo de Facultad	7
Gestión Tecnológica institucional	2
Gestión de Bienestar Universitario	1
Gestión de Talento Humano	1
Dirección Jurídica	1
Seguridad, salud, ambiente	1
Aseguramiento De La Calidad	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 reporte de incapacidades.



Tabla 6 PQRS por programas académicos

Tema	Total
Medicina	30
Enfermería	6
Ingeniería Industrial	4
Derecho	4
Especialización Medicina Familiar	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.5. PQRS por temas y proceso

- Seguridad, salud, ambiente

Tabla 7 PQRS por temas y procesos seguridad, salud, ambiente

Tema	Total
Convocatoria Primera Sesión Ordinaria Consejo Municipal De Cambio Climático De Neiva	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Aseguramiento De La Calidad

Tabla 8 PQRS por temas y procesos aseguramiento de la calidad

Tema	Total
Queja Aseguramiento De La Calidad	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Jurídica

Tabla 9 PQRS por temas y procesos gestión jurídica

Tema	Total
Queja Formal Por Supresión Injustificada De Información Académica, Negligencia	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Gestión de Talento Humano

Tabla 10 PQRS por temas y procesos gestión de talento humano

Tema	Total
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Bienestar Universitario

Tabla 11 PQRS por temas y procesos gestión de bienestar universitario

Tema	Total
Solicitud De Convenio De Servicios Turísticos Y Recreativos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 12 PQRS por temas y procesos gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Restablecer Correo Institucional.	1
Solicitud De Apoyo Pronta Recuperación De Correo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Actualización de Documento de Identidad	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2
Requisitos de Grado	2
SOLICITUD CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	1
certificado de notas	1
VALIDACION DOCUMENTOS	1



Solicitud corrección información básica	1
Constancia Seguridad Social en Salud	1
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS.	1
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE ESTUDIO.	1
Solicitud de Certificado de Notas Para Apostillar	1
Documentos Docencia Servicio	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Confirmación Pago de Matrícula	1
SOLUCIÓN DEL PROCESO DE GRADO.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	129
Devolución O Reserva De Dinero	30
Solicitud Proceso De Matrícula	4
Devolución De Matrícula	2
Reembolso Pendiente	1
Devolución ICETEX	1
Reporte De Condiciones Inadecuadas De Salubridad En El Apartamento Metaima 1, Bloque A Entrada 1 – 102 De Ibague – Tolima.	1
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Docencia

Tabla 15 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Reporte De Incapacidades	9
Reporte De Corrección De Nota	8
Solicitud De Información.	5
Cancelación De Cursos	4
Otra Solicitud	4
Adición De Cursos	3
Reporte De Corrección De Nota Pendiente	2
Reporte De Nota	1
Solicitud De Reintegro	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Reitero Mi Petición	1
Corrección De Notas	1
Supletorio	1
Reporte De Corrección De Nota	1
Solicitud De Suscripción Convenio De Colaboración Interinstitucional	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Solicitud Convenio Universitario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa Especialización Medicina Familiar

Tabla 16 PQRS por temas Programa Especialización Medicina Familiar

Tema	Total
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Enfermería

Tabla 17 PQRS por temas Enfermería

Tema	Total
Cancelación de Cursos	2
Reporte de Incapacidades	1
Supletorio	1
Otra Solicitud	1
Reporte De Corrección De Nota	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa Medicina

Tabla 18 PQRS por temas Programa Medicina

Tema	Total
Reporte De Incapacidades	8
Reporte De Corrección De Nota	8
Adición De Cursos	3
Cancelación De Cursos	2
Solicitud De Información.	2
Reporte De Nota Pendiente	1
Reporte De Nota	1
Solicitud De Reintegro	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Reitero Mi Petición	1
Corrección De Notas	1
Reporte De Corrección De Nota Pendiente	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Derecho

Tabla 19 PQRS por temas Programa de Derecho

Tema	Total
Solicitud De Suscripción Convenio De Colaboración Interinstitucional	1
Solicitud De Información.	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Solicitud De Información	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 20 PQRS por temas Programa de Ingeniería Industrial

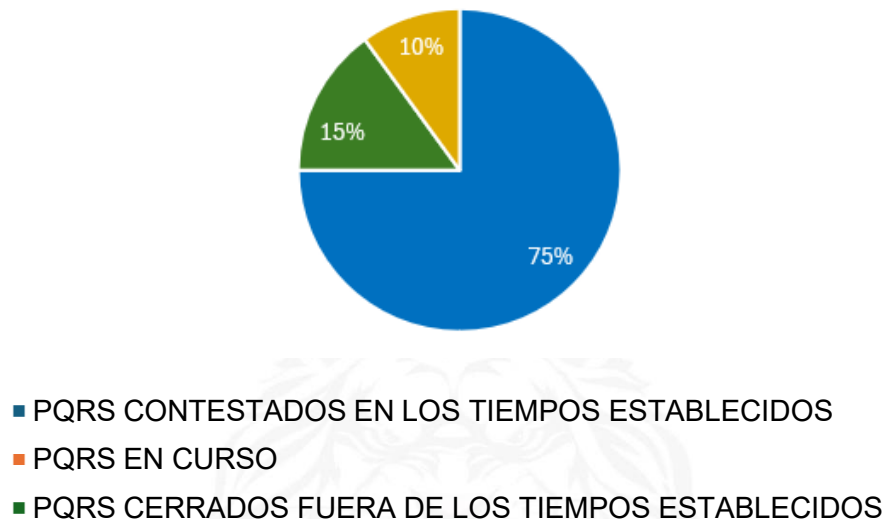
Tema	Total
Otra Solicitud	2
Solicitud De Información-Proceso De Grado	1
Solicitud Convenio Universitario	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (246) PQRS que se registraron en el mes de mayo, el 75% se respondieron en los tiempos establecidos, el 15% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 10% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

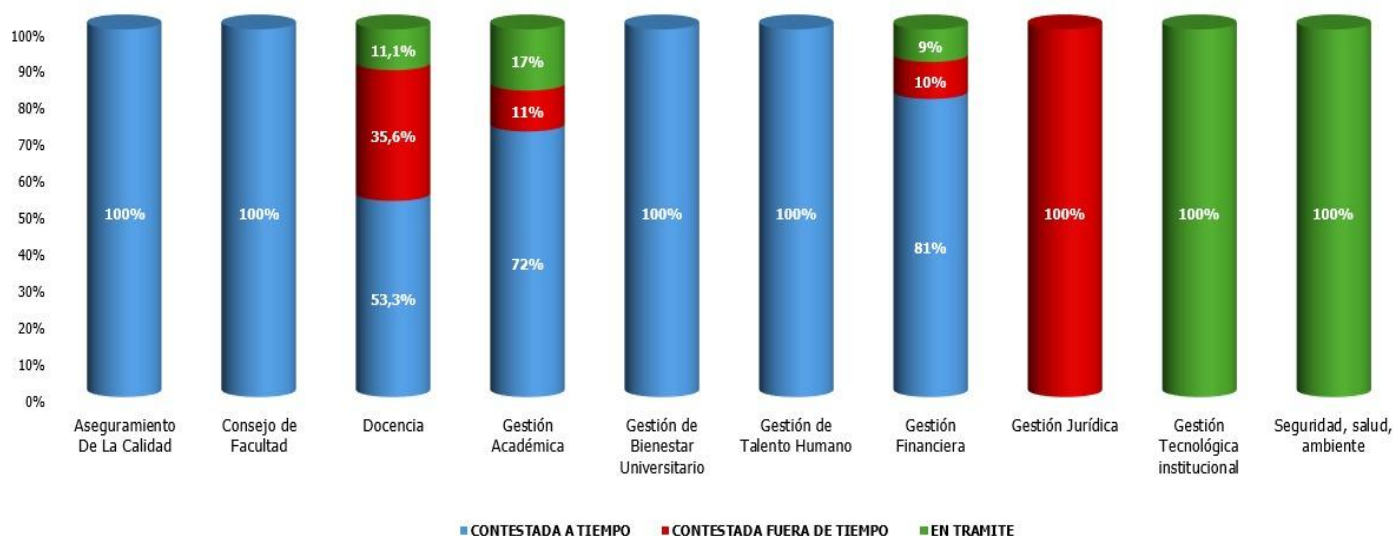
Figura 3 Estado de las PQRS



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 mayo, sí se rechazó una PQRS 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 mayo, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

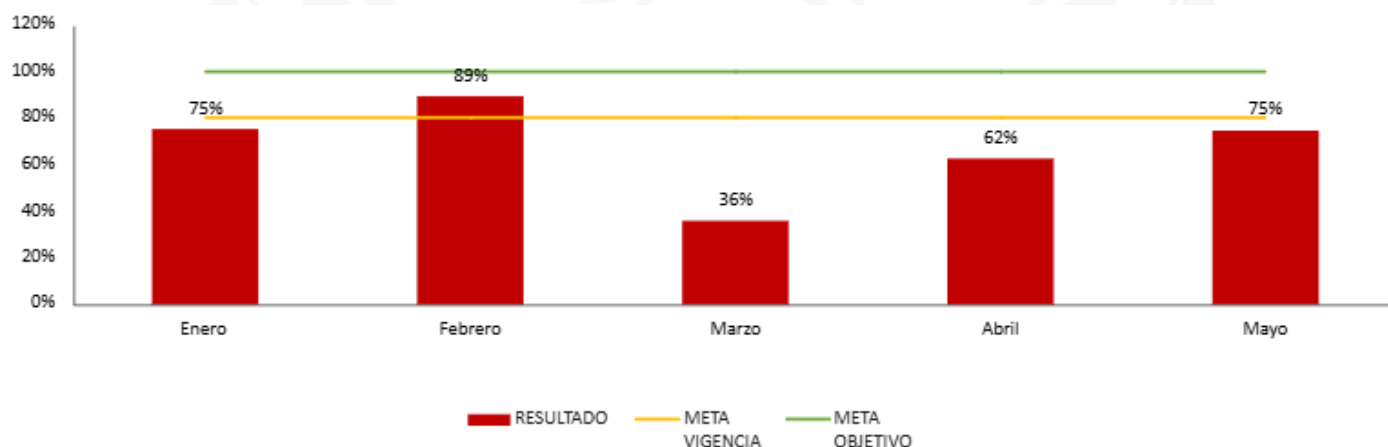
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 246 PQRS registradas en el mes de mayo, 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 mayo se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRS (Peticiónes, 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 75% para el mes de mayo de 2025, en contraste con el 36% 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 mayo de 2025, se registraron 246 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (244) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de Gestión Financiera concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como la solicitud del proceso ICETEX. El indicador de atención a las PQRSF para mayo de 2025 alcanzó el 75%, lo cual representa una mejora frente al 36% registrado en el mismo mes del año anterior, aunque aún no se cumple con la meta institucional establecida del 80%.

Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN