



Fundación Universitaria Navarra UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional



#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.....	12
3.7. PQRS cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	
14	
3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución	15
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	15
3.10. Número de citas allegadas a la institución	15
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	14
Figura 4 Consolidados de PQRS cerrados o en curso	15
Figura 5 Indicador de atención de PQRS	16

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.....	9
Tabla 6 PQRS por programas académicos.....	10
Tabla 7 PQRS por temas y procesos Consultorio Jurídico	10
Tabla 8 PQRS por temas y procesos Gestión Tecnológica institucional	10
Tabla 9 PQRS por temas y procesos HUSAC.....	10
Tabla 10 PQRS por temas y procesos Gestión de Talento Humano.....	11
Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión Académica.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera.....	12
Tabla 13 PQRS por temas y procesos Docencia	12
Tabla 14 PQRS por temas Programa especialización Docencia Universitaria	12
Tabla 15 PQRS por temas Programa de Administración de Empresas	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa Derecho.....	13
Tabla 17 PQRS por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas	13
Tabla 18 PQRS por Temas programa de Medicina	13



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 julio, 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:

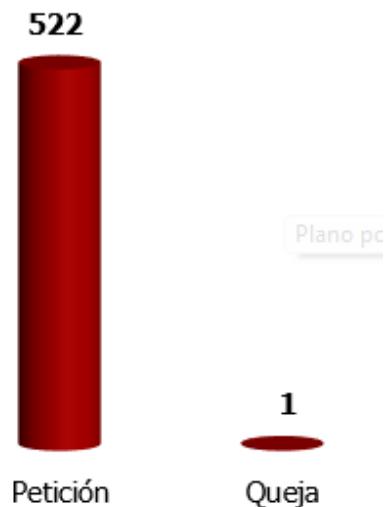
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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, OnBase y Plataforma LINDA esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de julio al 31 de julio 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

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
Petición	522
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de julio 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/accion-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
Junio	0	0	0	474	26	500
Julio	0	0	0	499	24	523

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 95% de los PQRSF recibidos durante el mes de julio.

3.2. Peticiones por temas

El mes de julio cerro con un total de (522) 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
Adición De Cursos	161
Solicitud Proceso ICETEX	103
Cancelación De Cursos	84
Devolución O Reserva De Dinero	37
Adición Extemporánea De Cursos	33
Solicitud Proceso De Matrícula	20
Movilidad De Jornada	13
Cancelación Extemporánea De Cursos	12
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	8
Solicitud Corrección Información Básica	7
Documentos Docencia Servicio	5
Reporte De Incapacidades	5
Confirmación Pago De Matrícula	3
Otra Solicitud	3
Derecho De Petición	3
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	2
Corrección De Notas	2
Solicitud Diligenciamiento De Información Plantilla Estudiantes Y Docentes Elección De Los Consejos Municipales.	1
Solicitud De Información	1
Actualización De Documento De Identidad	1
Urgente Certificados Y Acceso A La Plataforma	1
Solicitud De Información-Inicio De Clases Iv Semestre Medicina	1
Derecho Fundamental De Petición Art 23 De La Cp, Contra Reporte De Notas	1
Solicitud Planta De Personal	1
Solicitud	1
Solicitud De Devolución Excedentes De Pago En Matrícula	1
Solicitud Certificado De Estudio	1
Solicitud De Información Para Establecer Vínculo Institucional Para Prácticas De Judicatura	1
Cancelación De Semestre	1
Solicitud De Practica Universitaria	1
Requerimiento Documental	1
Información Urgente Solicitud De Acceso A Correo Institucional.	1
Solicitud-Retomar Estudios Especialidad Docencia Universitaria.	1

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 MINEDUCACION



Audiencia Autorización Traslado Ppl A Centro Hospitalario Para Realizar Procedimiento De Lactancia	1
Solicitud De Certificado Laboral Histórico	1
Solicitud De Certificado.	1
Derecho De Petición Solicitud	1
Solicitud De Certificado De Notas De Egresados	1
Audiencia Autorización Traslado Ppl A Centro Hospitalario Para Realizar Procedimiento De Lactancia	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Mala Atencion	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.3. PQRS por proceso

El proceso de docencia y gestión Financiera tiene el reporte más alto de PQRS, los cuales están relacionados con adición de cursos y Solicitud Proceso ICETEX.

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Docencia	326
Gestión Financiera	162
Gestión Académica	26
Gestión de Talento Humano	4
HUSAC	2
Gestión Tecnológica institucional	2
Consultorio Jurídico	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 adición de cursos.



Tabla 6 PQRS por programas académicos

Tema	Total
Medicina	180
Enfermería	131
Derecho	8
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	5
Administración de Empresas	1
Especialización En Docencia Universitaria	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.5. PQRS por temas y proceso

- Consultorio Jurídico

Tabla 7 PQRS por temas y procesos consultorio jurídico

Tema	Total
Audiencia Autorización Traslado Ppl A Centro Hospitalario Para Realizar Procedimiento De Lactancia	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 8 PQRS por temas y procesos gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Solicitud	1
Información Urgente Solicitud De Acceso A Correo Institucional	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- HUSAC

Tabla 9 PQRS por temas y procesos HUSAC

Tema	Total
Solicitud De Práctica Universitaria	1
Mala Atención	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Gestión de Talento Humano

Tabla 10 PQRS por temas y procesos gestión de talento humano

Tema	Total
Solicitud Planta De Personal	1
Solicitud Diligenciamiento De Información Plantilla Estudiantes Y Docentes Elección De Los Consejos Municipales Locales Y Distritales De Juventud 2025.	1
Requerimiento Documental	1
Solicitud De Certificado Laboral Histórico	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 11 PQRS por temas y procesos Gestión Académica

Tema	Total
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	8
Solicitud Corrección Información Básica	7
Confirmación Pago De Matrícula	3
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	2
Solicitud De Información	1
Solicitud De Certificado.	1
Urgente Certificados Y Acceso A La Plataforma	1
Actualización De Documento De Identidad	1
Derecho De Petición	1
Solicitud De Certificado De Notas De Egresados	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 12 PQRS por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	103
Devolución O Reserva De Dinero	37
Solicitud Proceso De Matrícula	20
Cancelación De Semestre	1
Solicitud De Devolución Excedentes De Pago En	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Docencia

Tabla 13 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición De Cursos	161
Cancelación De Cursos	84
Adición Extemporánea De Cursos	33
Cancelación Extemporánea De Cursos	12
Reporte De Incapacidades	5
Documentos Docencia Servicio	5
Otra Solicitud	3
Corrección De Notas	2
Solicitud De Información-Inicio De Clases Iv Semestre Medicina	1
Movilidad De Jornada	13
Solicitud Certificado De Estudio	1
Solicitud De Información Para Establecer Vínculo Institucional Para Prácticas De Judicatura	1
Derecho Fundamental De Petición Art 23 De La Cp, Contra Reporte De Notas	1
Derecho De Petición	3
Solicitud-Retomar Estudios Especialidad Docencia Universitaria.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Especialización En Docencia Universitaria

Tabla 14 PQRS por temas programa de especialización en docencia universitaria

Tema	Total
Solicitud-Retomar Estudios Especialidad Docencia Universitaria.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 15 PQRS por temas programa de administración de empresas

Tema	Total
Reporte de corrección de nota pendiente.	1
Adición de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa Derecho

Tabla 16 PQRS por temas programa de derecho

Tema	Total
Adición De Cursos	3
Solicitud Certificado De Estudio	1
Derecho De Petición Solicitud	1
Solicitud De Información Para Establecer Vínculo Institucional Para Prácticas De Judicatura	1
Derecho Fundamental De Petición Art 23 De La Cp, Contra Reporte De Notas	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 17 PQRS por Temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

Tema	Total
Adición De Cursos	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Medicina

Tabla 18 PQRS por Temas programa de Medicina

Tema	Total
Adición De Cursos	82
Cancelación De Cursos	51
Adición Extemporánea De Cursos	21
Cancelación Extemporánea De Cursos	10
Reporte De Incapacidades	5
Documentos Docencia Servicio	5
Otra Solicitud	3
Corrección De Notas	2
Solicitud De Información-Inicio De Clases Iv Semestre Medicina	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (523) PQRS que se registraron en el mes de julio, el 94% se respondieron en los tiempos establecidos, el 4% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 2% 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 julio, 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 julio, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.10. Número de citas allegadas a la institución

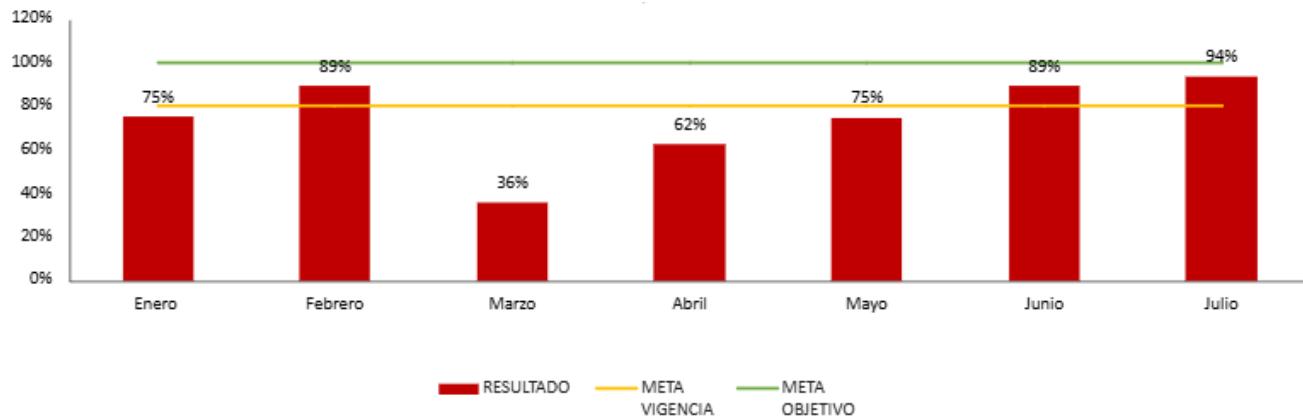
De las 523 PQRS registradas en el mes de julio, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.

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 julio se ve reflejado un resultado positivo.



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 94% para el mes de julio de 2025, en contraste con el 86% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para julio de este año.

Se logró un cumplimiento en la atención de las PQRS, lo cual evidencia un avance significativo hacia la meta establecida. Este resultado refleja el compromiso del equipo con la mejora del servicio y la satisfacción de los usuarios. No obstante, se continuará fortaleciendo el proceso con acciones orientadas a alcanzar el 100%, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

5. Conclusiones

- Durante el mes de julio de 2025, se registraron 523 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (522) frente a otros tipos de solicitudes
- El proceso de Docencia concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como la solicitud adición de cursos. El indicador de atención PQRSF para junio de 2025 alcanzó un 94%, superando la meta institucional establecida del 80% y reflejando una mejora frente al 86% registrado en el mismo mes del año anterior. Este avance evidencia el fortalecimiento de los procesos de atención y gestión, así como el compromiso institucional con la satisfacción de los usuarios. Se continuará trabajando para mantener y optimizar este resultado en el tiempo.

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