



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.....	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	16
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	16
3.10. Número de citas allegadas a la institución	16
4. Indicador de Atención de PQRS	17
5. Conclusiones.....	17

VIGILADA MINEDUCACIÓN



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRS.....	5
Figura 2 Peticiones por tema	7
Figura 3 Estado de las PQRS	15
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.....	9
Tabla 6 PQRS por programas académicos	9
Tabla 7 PQRS por temas y proceso Consultorio Jurídico	10
Tabla 8 PQRS por temas y proceso Gestión Documental.....	10
Tabla 9 PQRS por temas y proceso Gestión Administrativa	10
Tabla 10 PQRS por temas y proceso Extensión	10
Tabla 11 PQRS por temas y proceso gestión tecnológica institucional.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y proceso cooperación internacional	11
Tabla 13 PQRS por temas y proceso gestión de talento humano.....	11
Tabla 14 PQRS por temas y proceso Gestión Académica.....	11
Tabla 15 PQRS por temas y proceso Gestión Financiera.....	12
Tabla 16 PQRS por temas y proceso Docencia	12
Tabla 17 PQRS por temas programa de ingeniería ambiental.....	13
Tabla 18 PQRS por temas programa de ingeniería Industrial.....	13
Tabla 19 PQRS por temas Programa Administración de Empresas	13
Tabla 20 PQRS por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas	13
Tabla 21 PQRS por Temas programa de Medicina	14
Tabla 22 PQRS por Temas programa de enfermería	14
Tabla 23 PQRS por Temas programa de derecho.....	14



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 agosto, también se presentan los PQRS que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.



Fundación Universitaria Navarra

UNINAVARRA

VIGILADA MINEDUCACIÓN



2. TÉRMINOS PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los términos para resolver los PQRS son las siguientes:

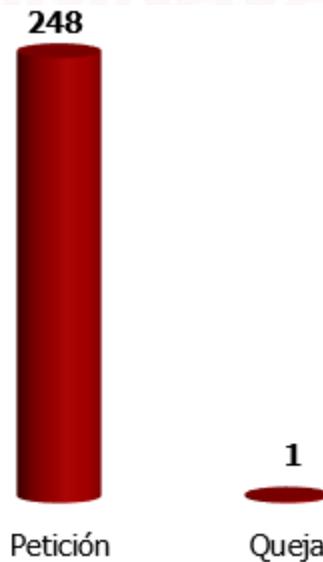
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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, Plataforma LINDA y OnBase esta información contempla todo lo registrado dentro de 01 de agosto al 31 de agosto 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	248
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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



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
Agosto	0	0	0	227	22	249

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 91% de los PQRSF recibidos durante el mes de agosto.

3.2. Peticiones por temas

El mes de agosto cerro con un total de (248) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRS

#VIVOCIUDADUNIVERSITARIA



Tabla 3 Peticiones por temas

Tema	Total
Adición De Cursos	64
Adición Extemporánea De Cursos	46
Cancelación De Cursos	45
Cancelación Extemporánea De Cursos	23
Devolución O Reserva De Dinero	10
Solicitud Proceso ICETEX	10
Reporte De Incapacidades	7
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	4
Solicitud	4
Corrección De Notas	3
Solicitud Corrección Información Básica	3
Documentos Docencia Servicio	3
Otra Solicitud	3
Solicitud Estudiantes Para Contrato Laboral Especial - Convenio Sena	2
Solicitud Proceso De Matrícula	2
Confirmación Pago De Matrícula	2
Recordatorio Documentación Pendiente Plan Educacional 2026	1
Solicitud De Gestión	1
Juzgado 02 Pequeñas Causas Competencias Múltiple - Huila - Neiva	1
Acceso Al Correo Institucional	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Resolución De Nombramiento De Jurados Cmj 2025	1
Documentos Requisitos De Grado	1
Servicios De Comunicación Wom	1
Solicitud De Acceso Al Correo	1
Un Sobre Sellado	1
Solicitud De Juzicante Ad Honorem	1
Solicitud Pago	1
Recordatorio Cordial – Invitación	1
Actualización De Documento De Identidad	1
teléfonos De Contactos Sin Atención	1
Solicitud Aplicación Del Decreto 1013 Del 2020 Beneficiarios De Hocol	1
Solicitud Audiencia De Conciliación	1



Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja	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 Devolución o reserva de dinero.

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Docencia	186
Gestión Financiera	25
Gestión Académica	25
Gestión de Talento Humano	4
Cooperación Internacional	2
Gestión Tecnológica institucional	2
Extensión	1
Proyección social	1
Gestión Documental	1
Gestión Administrativa	1
Consultorio Jurídico	1

Fuente. Consolidado de PQRS

VIGILADA MINEDUCACIÓN

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
Derecho	46
Enfermería	44
Medicina	41



Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	34
Administración de Empresas	10
Ingeniería Industrial	6
Ingeniería Ambiental	5

Fuente. Consolidado de PQRS

3.5. PQRS por temas y proceso

- Consultorio Jurídico

Tabla 7 PQRS por temas y proceso consultorio jurídico

Tema	Total
Solicitud Audiencia De Conciliación	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Documental

Tabla 8 PQRS por temas y proceso gestión documental

Tema	Total
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Administrativa

Tabla 9 PQRS por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
Servicios De Comunicación Wom	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Extensión

Tabla 10 PQRS por temas y proceso extensión

Tema	Total
teléfonos De Contactos Sin Atención	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 11 PQRS por temas y proceso gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Acceso Al Correo Institucional	1
Solicitud De Acceso Al Correo	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Cooperación Internacional

Tabla 12 PQRS por temas y proceso cooperación internacional

Tema	Total
Recordatorio Cordial – Invitación	1
Solicitud De Gestión	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Talento Humano

Tabla 13 PQRS por temas y proceso gestión de talento humano

Tema	Total
Juzgado 02 Pequeñas Causas Competencias Múltiple - Huila - Neiva	1
Resolución De Nombramiento De Jurados Cmj 2025	1
Solicitud Pago	1
Un Sobre Sellado	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 14 PQRS por temas y proceso Gestión Académica

Tema	Total
Cancelación de Cursos	11
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	4
Solicitud corrección información básica	3
Confirmación Pago de Matrícula	2



Actualización de Documento de Identidad	1
Adición de Cursos	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Otras Solicitudes	1
Documentos Requisitos De Grado	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 15 PQRS por temas y proceso Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso Icetex	10
Devolución O Reserva De Dinero	10
Solicitud Proceso De Matrícula	2
Solicitud Aplicación Del Decreto 1013 Del 2020 Beneficiarios De Hocol	1
Solicitud	1
Recordatorio Documentación Pendiente Plan Educacional 2026	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Docencia

Tabla 16 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición De Cursos	63
Adición Extemporánea De Cursos	46
Cancelación De Cursos	34
Cancelación Extemporánea De Cursos	23
Reporte De Incapacidades	7
Corrección De Notas	3
Documentos Docencia Servicio	3
Otra Solicitud	2
Solicitud Estudiantes Para Contrato Laboral Especial - Convenio Sena	2
Solicitud	2
Solicitud De Juzgante Ad Honorem	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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



3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 17 PQRS por temas programa de ingeniería ambiental

Tema	Total
Adición de Cursos	3
Adición Extemporánea de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 18 PQRS por temas programa de ingeniería Industrial

Tema	Total
Adición Extemporánea De Cursos	2
Cancelación Extemporánea De Cursos	2
Solicitud Estudiantes Para Contrato Laboral Especial - Convenio Sena	1
Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 19 PQRS por temas programa de administración de empresas

Tema	Total
Adición De Cursos	6
Adición Extemporánea De Cursos	3
Solicitud Estudiantes Para Contrato Laboral Especial - Convenio Sena	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 20 PQRS por Temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

Tema	Total
Adición De Cursos	21
Cancelación De Cursos	7
Adición Extemporánea De Cursos	4
Cancelación Extemporánea De Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Medicina

Tabla 21 PQRS por Temas programa de Medicina

Tema	Total
Cancelación Extemporánea De Cursos	10
Adición Extemporánea De Cursos	7
Reporte De Incapacidades	7
Cancelación De Cursos	5
Adición De Cursos	5
Documentos Docencia Servicio	3
Corrección De Notas	3
Otra Solicitud	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	10

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 22 PQRS por Temas programa de enfermería

Tema	Total
Adición De Cursos	19
Cancelación De Cursos	14
Adición Extemporánea De Cursos	7
Cancelación Extemporánea De Cursos	3
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Derecho

Tabla 23 PQRS por Temas programa de derecho

Tema	Total
Adición Extemporánea De Cursos	21
Adición De Cursos	9
Cancelación De Cursos	8
Cancelación Extemporánea De Cursos	6

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



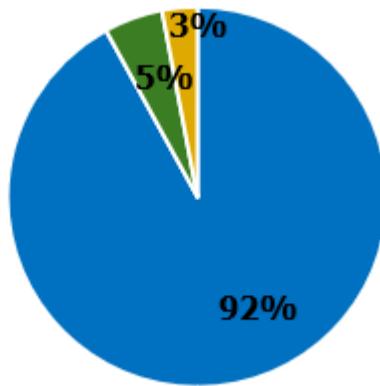
Solicitud De JUDICANTE Ad Honorem	1
Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (249) PQRS que se registraron en el mes de agosto, el 92% se respondieron en los tiempos establecidos, el 5% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 3% 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



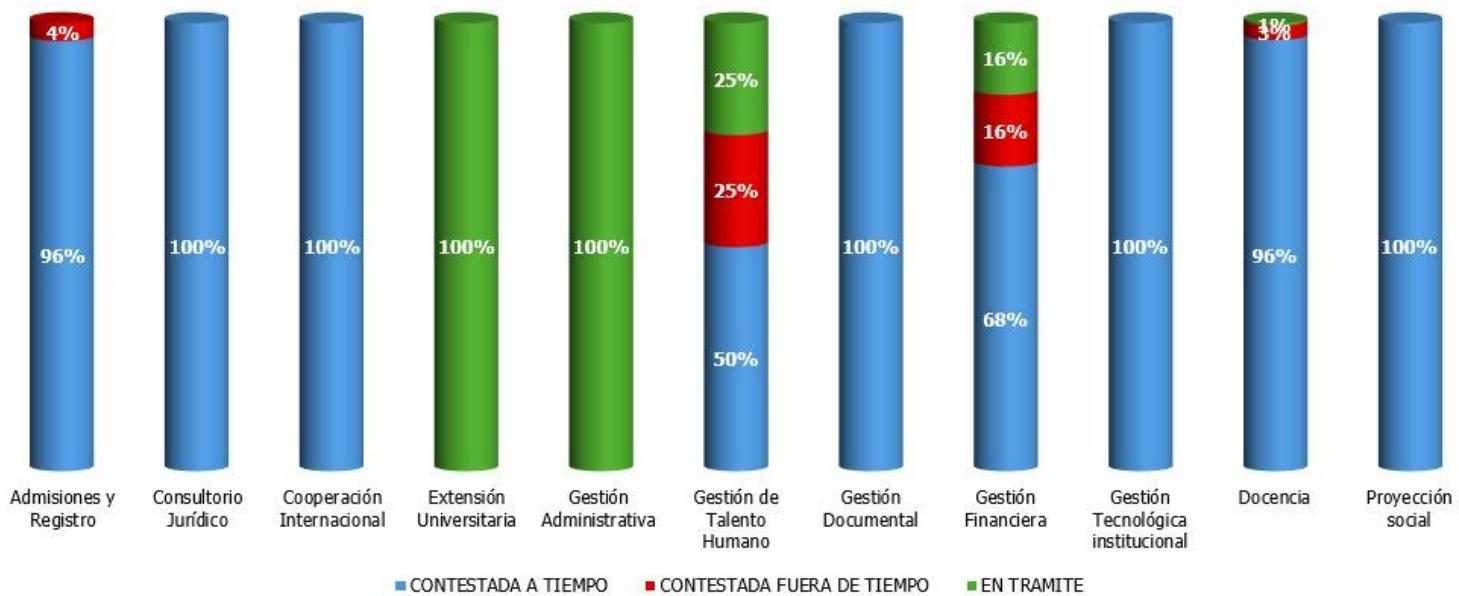
- PQRS CONTESTADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS
- PQRS EN CURSO
- PQRS CERRADOS FUERA DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS

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 agosto, se rechazó una PQRS por no ser competencia de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

3.9. Número de denuncias por actos de corrupción

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

3.10. Número de citas allegadas a la institución

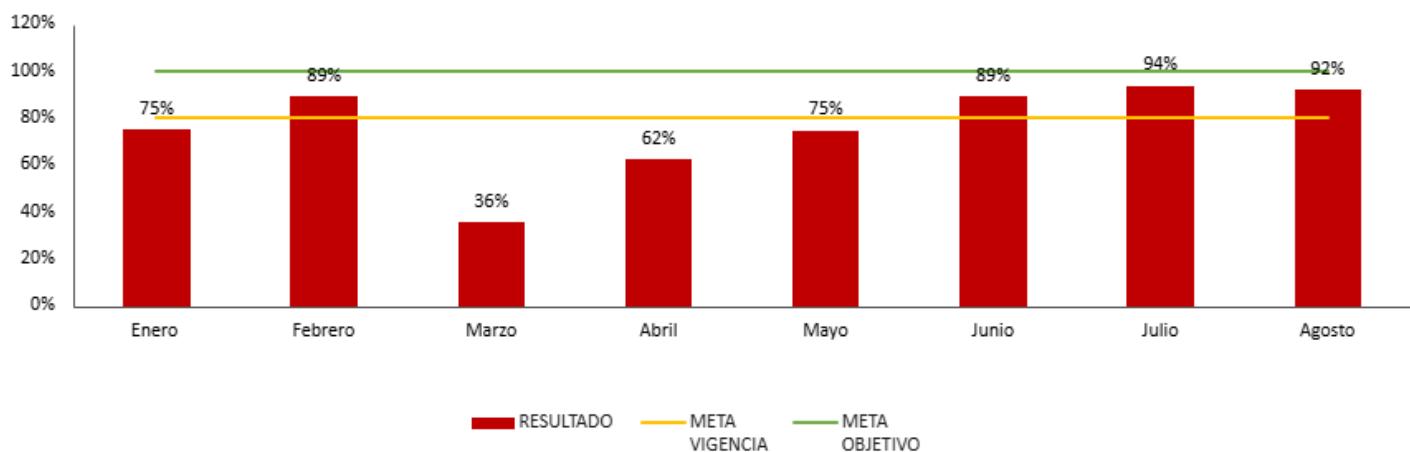
De las 249 PQRS registradas en el mes de agosto, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.



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 agosto 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 92% para el mes de agosto de 2025, en contraste con el 61% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para agosto 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 agosto de 2025, se registraron 249 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (248) 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 agosto de 2025 alcanzó un 92%, superando la meta institucional establecida del 80% y reflejando una mejora frente al 61% 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.

