



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.....	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



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	9
Tabla 7 PQRS por temas y proceso Gestión Tecnológica Institucional.....	10
Tabla 8 PQRS por temas y proceso Proyección Social	10
Tabla 9 PQRS por temas y proceso Bienestar Universitario y Egresados	10
Tabla 10 PQRS por temas y proceso Cooperación Internacional.....	10
Tabla 11 PQRS por temas y proceso comunicaciones y marketing.....	11
Tabla 12 PQRS por temas y proceso Gestión Académica.....	11
Tabla 13 PQRS por temas y proceso Gestión Financiera.....	11
Tabla 14 PQRS por temas y procesos Docencia.....	11
Tabla 15 PQRS por temas programa de ingeniería Industrial.....	12
Tabla 16 PQRS por temas Programa de Derecho.....	12
Tabla 17 PQRS por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas	12
Tabla 18 PQRS por Temas programa de Medicina	13
Tabla 19 PQRS por Temas programa de enfermería	13
Tabla 20 PQRS por Temas consejo de facultad	13



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

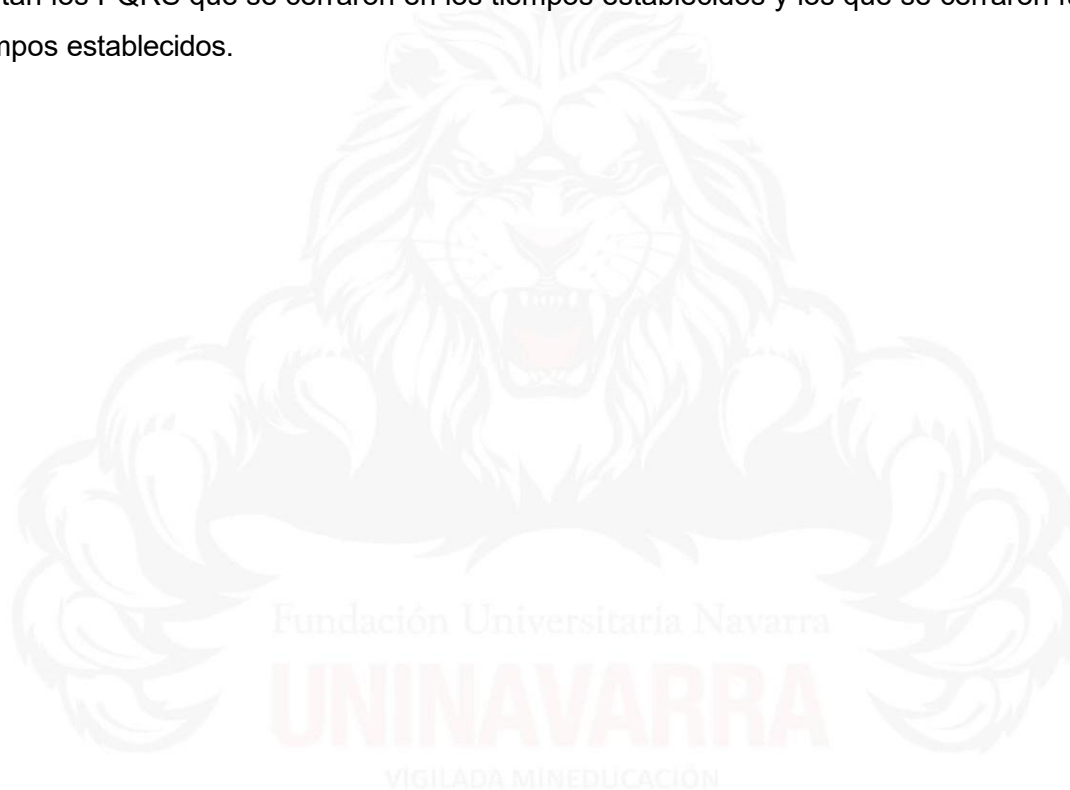
Vagón EDI "Por la equidad, diversidad e inclusión"
Pilares Fundamentales de la Institución.



Aportando a los ODS

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 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:

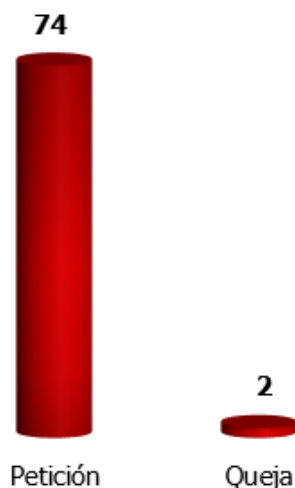
1. Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 presenta la información consolidada de las PQRS recibidas a través de los canales de atención institucionales: correo electrónico, ventanilla única, plataforma LINDA y software institucional. El reporte comprende todos los registros realizados entre el 1 y el 30 de septiembre 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	74
Queja	2

Fuente. Consolidado de PQRS

La anterior tabla muestra el total de PQRS recibidas en el mes de septiembre 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	SOFTWARE INSTITUCIONAL	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
Septiembre	0	0	0	55	21	76

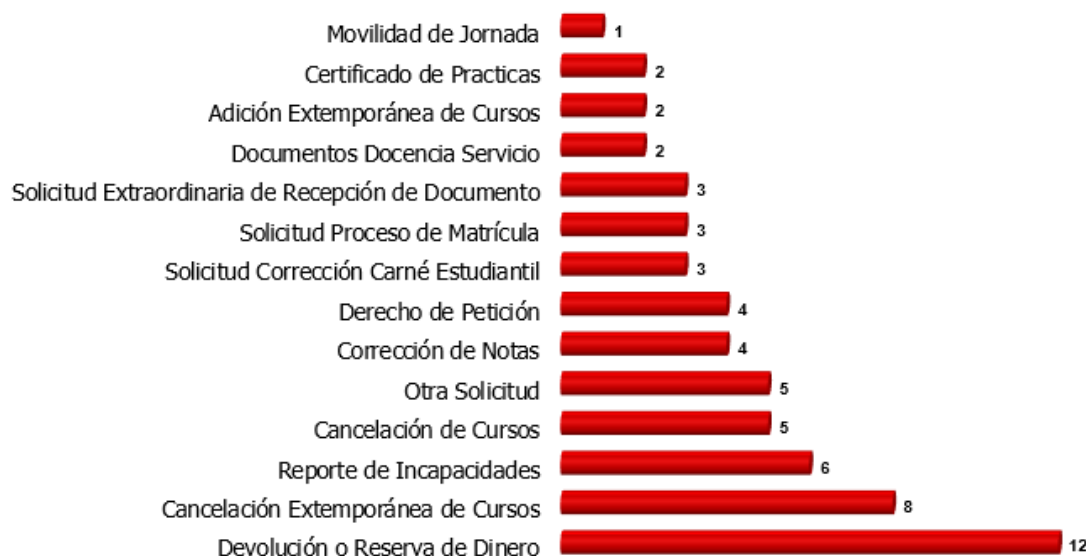
Fuente. Consolidado de PQRS

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 72% de los PQRSF recibidos durante el mes de septiembre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de septiembre cerro con un total de (74) 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
Devolución o Reserva de Dinero	12
Cancelación Extemporánea de Cursos	8
Reporte de Incapacidades	6
Cancelación de Cursos	5
Otra Solicitud	5
Corrección de Notas	4
Derecho de Petición	4
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	3
Solicitud Proceso de Matrícula	3
Solicitud Extraordinaria de Recepción de Documento	3
Documentos Docencia Servicio	2
Adición Extemporánea de Cursos	2
Certificado de Practicas	2
Movilidad de Jornada	1
Solicitud de Certificados Experiencia Práctica	1
Solicitud De Acta de Conciliación Y Grabación - Audiencia	1
Activación Correo Institucional Con Acceso Limitado	1
Petición ICETEX	1
Solicitud corrección información básica	1
Validar Información de Estudios.	1
Solicitud de Apoyo Económico Para Participación En Conferencia Internacional	1
Requisitos de Grado	1
Solicitud de Designación Representante de Victima	1
Seguimiento A Propuesta Comercial Radicada	1
Fallo 2da Instancia Acción de Tutela - Confirmación Giro Adicional 2025-2	1
Solicitud Apoyo Con Practicantes Para Los Centros Vida	1
Confirmación De Asistencia	1
Ayúdanos A Generar Sonrisas	1

Fuente. Consolidado de PQRS



Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja Formal Y Solicitud de Solución	1
Derecho de Petición	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 cancelación extemporánea de cursos y devolución o reserva de dinero.

Tabla 5 PQRS por procesos

Tema	Total
Docencia	40
Gestión Financiera	19
Gestión Académica	9
Consultorio Jurídico	2
Comunicaciones y Marketing	2
Cooperación Internacional	1
Gestión de Bienestar Universitario	1
Proyección social	1
Gestión Tecnológica institucional	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	19
Enfermería	12
Consejo de Facultad	3
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	3
Derecho	2
Ingeniería Industrial	1

Fuente. Consolidado de PQRS



3.5. PQRS por temas y proceso

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 7 PQRS por temas y proceso gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Activación Correo Institucional Con Acceso Limitado	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Proyección social

Tabla 8 PQRS por temas y proceso proyección social

Tema	Total
Ayúdanos A Generar Sonrisas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión de Bienestar Universitario y Egresados

Tabla 9 PQRS por temas y proceso bienestar universitario y egresados

Tema	Total
Queja Formal y Solicitud De Solución	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Cooperación Internacional

Tabla 10 PQRS por temas y proceso cooperación internacional

Tema	Total
Solicitud De Apoyo Económico Para Participación En Conferencia Internacional	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Comunicaciones y Marketing

Tabla 11 PQRS por temas y proceso comunicaciones y marketing

Tema	Total
Confirmación De Asistencia	1
Seguimiento A Propuesta Comercial Radicada	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Académica

Tabla 12 PQRS por temas y proceso Gestión Académica

Tema	Total
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	3
SOLICITUD EXTRAORDINARIA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO	3
Requisitos de Grado	1
Solicitud corrección información básica	1
VALIDAR INFORMACIÓN DE ESTUDIOS.	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Gestión Financiera

Tabla 13 PQRS por temas y proceso Gestión Financiera

Tema	Total
Devolución o Reserva de Dinero	12
Solicitud Proceso de Matrícula	3
Derecho de Petición	2
Fallo 2da Instancia Acción De Tutela - Confirmación Giro Adicional 2025-2	1
Petición ICETEX	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Docencia

Tabla 14 PQRS por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Cancelación Extemporánea de Cursos	8
Reporte de Incapacidades	6



Cancelación De Cursos	5
Otra Solicitud	5
Corrección de Notas	4
Derecho de Petición	3
Documentos Docencia Servicio	2
Adición Extemporánea de Cursos	2
Certificado de Practicas	2
Movilidad de Jornada	1
Solicitud de Certificados Experiencia Práctica	1
Solicitud Apoyo Con Practicantes Para Los Centros Vida	1

Fuente. Consolidado de PQRS

3.6. PQRS por temas y programas

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 15 PQRS por temas programa de ingeniería Industrial

Tema	Total
Corrección de Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Derecho

Tabla 16 PQRS por temas programa de derecho

Tema	Total
Cancelación de Cursos	2

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
Movilidad de Jornada	1
Solicitud de Certificados Experiencia Práctica	1
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Medicina

Tabla 18 PQRS por Temas programa de Medicina

Tema	Total
Reporte de Incapacidades	6
Cancelación Extemporánea de Cursos	5
Otra Solicitud	4
Documentos Docencia Servicio	2
Cancelación de Cursos	1
Adición Extemporánea de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 19 PQRS por Temas programa de enfermería

Tema	Total
Corrección de Notas	3
Cancelación Extemporánea de Cursos	3
Cancelación de Cursos	2
Certificado de Practicas	2
Adición Extemporánea de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Consejo de Facultad

Tabla 20 PQRS por Temas de consejo de facultad

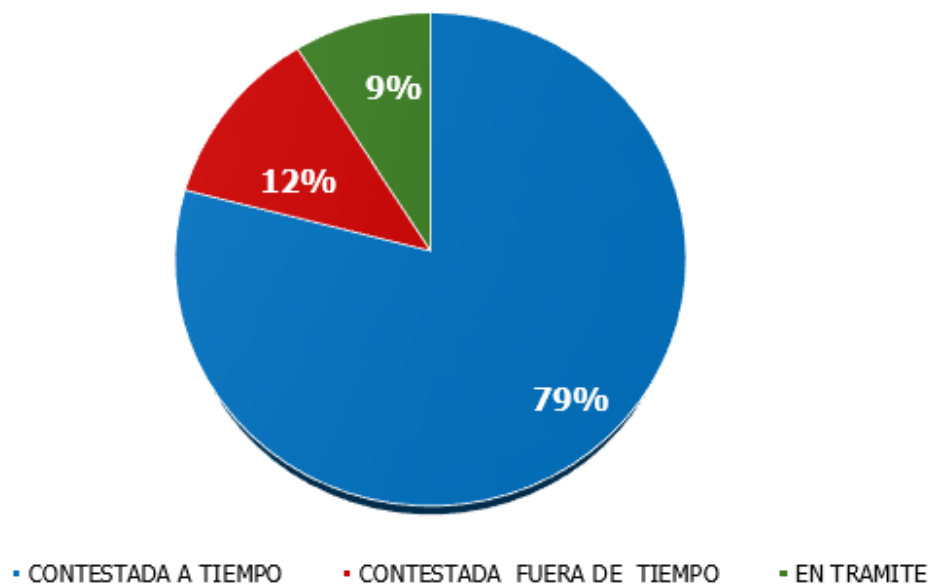
Tema	Total
Derecho de Petición	2
Solicitud Apoyo Con Practicantes Para Los Centros Vida	1

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (76) PQRS que se registraron en el mes de septiembre, el 79% se respondieron en los tiempos establecidos, el 12% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 9% 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

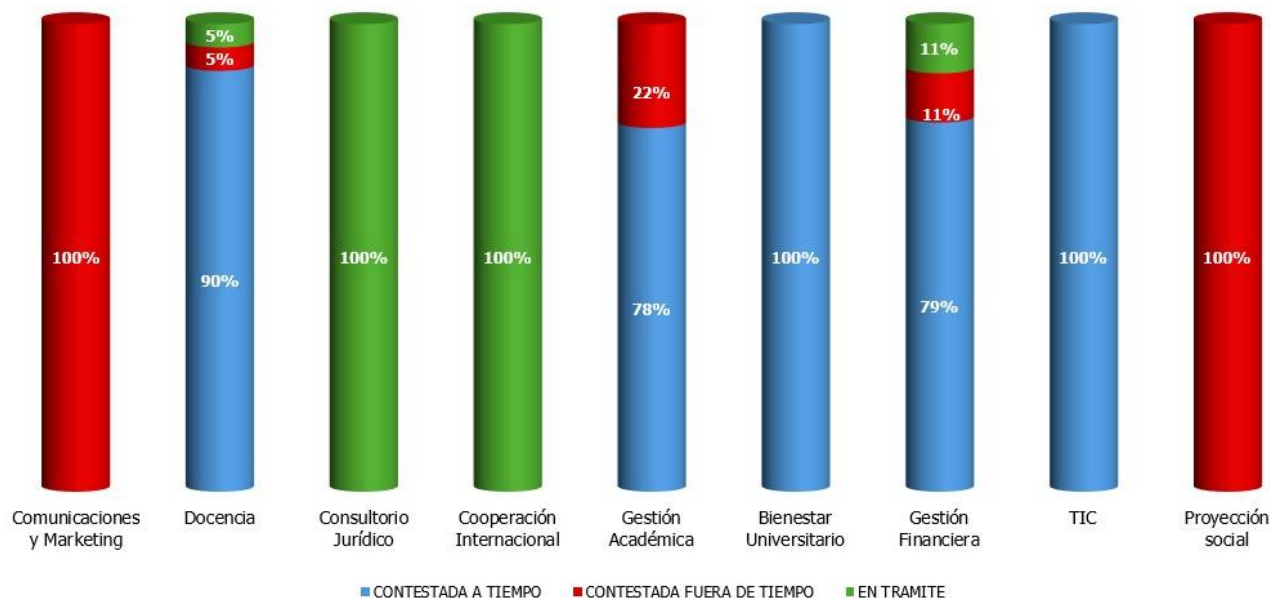


Fuente. Consolidado de PQRS

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 correspondiente al mes de septiembre, no se registraron PQRS rechazadas 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 septiembre, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

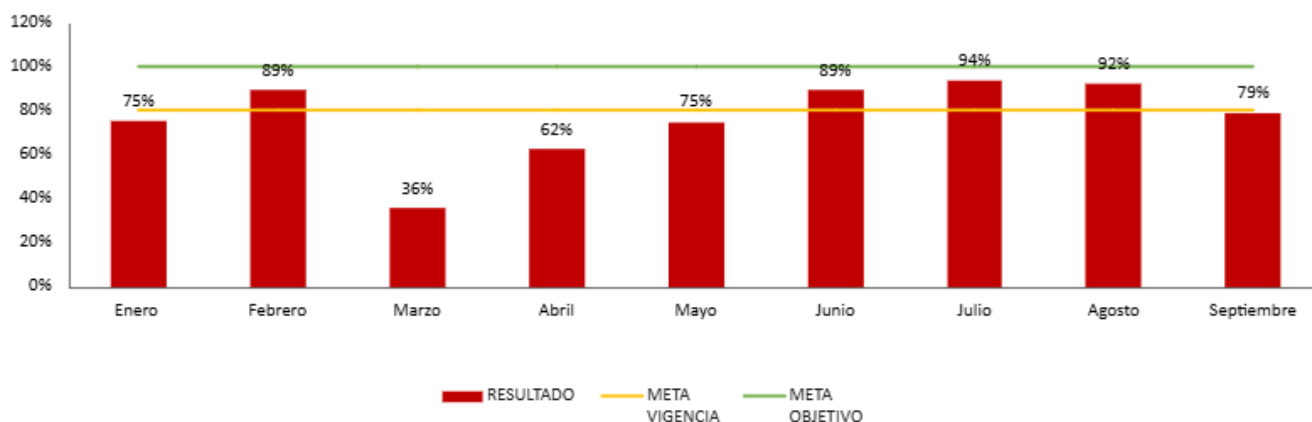
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 76 PQRS registradas en el mes de septiembre, 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 septiembre 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 79% para el mes de septiembre de 2025, en contraste con el 52% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se observa un crecimiento en el cumplimiento para septiembre de este año.

No se logró el cumplimiento en la atención de las PQRS, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer las acciones implementadas para alcanzar la meta establecida. Este resultado refleja el compromiso del equipo con la mejora del servicio y la satisfacción de los usuarios; sin embargo, se continuará trabajando en el fortalecimiento del proceso hasta alcanzar el 100% o mantenernos siempre en el objetivo, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

5. Conclusiones

- Durante el mes de septiembre de 2025, se registraron 76 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias), destacando una mayor proporción de peticiones (74) frente a otros tipos de solicitudes.
- El proceso de Docencia concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como la cancelación extemporánea de cursos. El indicador de atención de PQRSF para septiembre de 2025 alcanzó un 79%, sin lograr la meta institucional establecida del 80%, aunque reflejando una mejora significativa frente al 52% 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, promoviendo una cultura de mejora continua.