



Fundación Universitaria Navarra UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



#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, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
3. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
3.1. Canales de Atención.....	6
3.2. Peticiones por temas	7
3.3. PQRSF por proceso	9
3.4. PQRSF por programas académicos	9
3.5. PQRSF por temas y proceso	9
3.6. PQRSF por temas y programas	12
3.7. PQRSF cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso 13	
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 PQRSF.....	15
5. Conclusiones.....	16



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRSF	5
Figura 2 Peticiones por tema.....	7
Figura 3 Estado de las PQRSF	144
Figura 4 Consolidados de PQRSF cerrados o en curso	144
Figura 5 Indicador de atención de PQRSF	155

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRSF Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas	8
Tabla 4 PQRSF por procesos.....	9
Tabla 5 PQRSF por programas académicos	9
Tabla 6 PQRSF por temas y proceso Gestión Administrativa.....	10
Tabla 7 PQRSF por temas y proceso Cooperación Internacional	10
Tabla 8 PQRSF por temas y proceso Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 9 PQRSF por temas y proceso Gestión Jurídica	10
Tabla 10 PQRSF por temas y proceso comunicaciones y marketing.....	100
Tabla 11 PQRSF por temas y proceso CIINA.....	11
Tabla 12 PQRSF por temas y proceso Gestión Académica	11
Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera.....	11
Tabla 14 PQRSF por temas y proceso Docencia	12
Tabla 15 PQRSF por temas programa de Administración de Empresas	12
Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Derecho.....	12
Tabla 17 PQRSF por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas ...	133
Tabla 18 PQRSF por Temas programa de Medicina	13



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de octubre, también se presentan los PQRSF que se cerraron en los tiempos establecidos y los que se cerraron fuera de los tiempos establecidos.





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

Los términos para resolver los PQRSF son las siguientes:

1. Todas las PQRSF 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, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En este informe se presenta la información consolidada de las PQRSF 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 octubre 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 PQRSF 2025



Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
Petición	71

Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de octubre 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

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
Octubre	0	0	0	52	19	71

Fuente. Consolidado de PQRSF

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 73% de los PQRSF recibidos durante el mes de octubre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de octubre cerro con un total de (71) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente: Consolidado de PQRSTF



Tabla 3 Peticiones por temas

Tema	Total
Devolución O Reserva De Dinero	17
Reporte De Incapacidades	10
Otra Solicitud	6
Cancelación De Cursos	5
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	4
Corrección De Notas	3
Documentos Docencia Servicio	2
Derecho De Petición Solicitud Remisión De Información Sirna Para Expedición De Tarjeta Profesional	2
Solicitud De Grado Y Tipo De Ceremonia	1
Reembolso De Dinero	1
Uso Fraudulento De Cédula Y Tarjeta Profesional De Egresado	1
Derecho De Petición En Interés Particular	1
De Forma Abusiva Quitaron Mi Pendón Publicitando Con Claro Y Movistar	1
Solicitud Proceso De Matrícula	1
Radicación Derecho De Petición – Solicitud De Información Académica	1
Certificado Integrante Grupo De Investigación Actualizado	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Solicitud De Información	1
Solicitud Corrección Información Básica	1
Solicitud De Postulación De Hoja De Vida	1
Derecho De Petición - Solicitud De Mejoras Sede Parque	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Solicitud Designación Estudiante De Consultorio Jurídico	1
Estado De Decisión Para El Encuentro De Semilleros	1
Solicitud Proceso ICETEX	1
Invitación	1
Solución Directamente De La Rectora	1
Aspirante Al Programa De Enfermería	1
Carta Formal Solicitud	1
Queja Formal	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



3.3. PQRSF por proceso

El proceso de docencia y gestión financiera tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con Reporte de Incapacidades y devolución o reserva de dinero.

Tabla 4 PQRSF por procesos

Tema	Total
Docencia	31
Gestión Financiera	21
Gestión Académica	9
CIINA	3
Comunicaciones y Marketing	2
Gestión Jurídica	2
Consultorio Jurídico	1
Cooperación Internacional	1
Gestión Administrativa	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.4. PQRSF por programas académicos

El programa de medicina tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con Reporte de Incapacidades.

Tabla 5 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	24
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	4
Derecho	2
Administración	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

- Gestión Administrativa



Tabla 6 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
Derecho De Petición - Solicitudes De Mejoras Sede Parque	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Cooperación Internacional

Tabla 7 PQRS por temas y proceso cooperación internacional

Tema	Total
Solución Directamente De La Rectora	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Consultorio Jurídico

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso consultorio jurídico

Tema	Total
Solicitud Designación Estudiante De Consultorio Jurídico	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Jurídica

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso gestión jurídica

Tema	Total
Uso Fraudulento De Cédula Y Tarjeta Profesional De Egresado	1
De Forma Abusiva Quiteon Mi Pendón Publicitando Con Claro Y Movistar	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Comunicaciones y Marketing

Tabla 10 PQRSF por temas y proceso comunicaciones y marketing

Tema	Total
Invitación	1
Aspirante Al Programa De Enfermería	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- CIINA

Tabla 11 PQRSF por temas y proceso CIINA

Tema	Total
Certificado Integrante Grupo De Investigación Actualizado	1
Radicación Derecho De Petición – Solicitud De Información Académica Sobre Estudios E Investigaciones En Materia De Género	1
Estado De Decisión Para El Encuentro De Semilleros	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 12 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	4
Derecho De Petición Solicitud Remisión De Información Sirna Para Expedición De Tarjeta Profesional - José Nicolas Perdomo Cometta	2
Solicitud De Información	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Solicitud Corrección Información Básica	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Financiera

Tabla 13 PQRSF por temas y proceso gestión financiera

Tema	Total
Devolución O Reserva De Dinero	17
Solicitud Proceso De Matrícula	1
Solicitud Proceso ICETEX	1
Derecho De Petición En Interés Particular	1
Reembolso De Dinero	1



- Docencia

Tabla 14 PQRSF por temas y proceso Docencia

Tema	Total
Reporte De Incapacidades	10
Otra Solicitud	5
Cancelación de Cursos	3
Corrección De Notas	3
Documentos Docencia Servicio	2
Cancelación De Cursos	2
Carta Formal Solicitud	1
Solicitud De Postulación De Hoja De Vida	1
Queja Formal	1
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Otra Solicitud	1
Solicitud De Grado Y Tipo De Ceremonia	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 15 PQRSF por temas programa de administración de empresas

Tema	Total
Corrección de Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Derecho

Tabla 16 PQRSF por temas programa de derecho

Tema	Total
Solicitud De Grado Y Tipo De Ceremonia	1
Otra Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

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

Tema	Total
Cancelación de Cursos	3
Cancelación Extemporánea de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Medicina

Tabla 18 PQRSF por Temas programa de Medicina

Tema	Total
Reporte De Incapacidades	10
Otra Solicitud	5
Cancelación De Cursos	2
Corrección De Notas	2
Documentos Docencia Servicio	2
Queja Formal	1
Solicitud De Postulación De Hoja De Vida	1
Carta Formal Solicitud	1

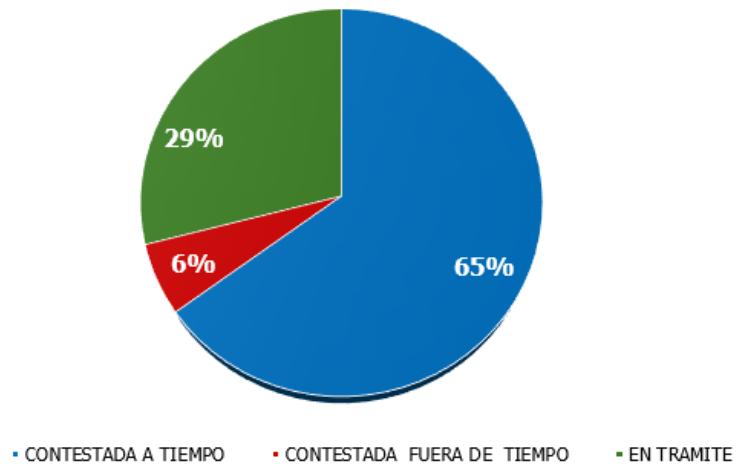
Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las (71) PQRSTF que se registraron en el mes de octubre, el 65% se respondieron en los tiempos establecidos, el 6% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 29% están en curso es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.



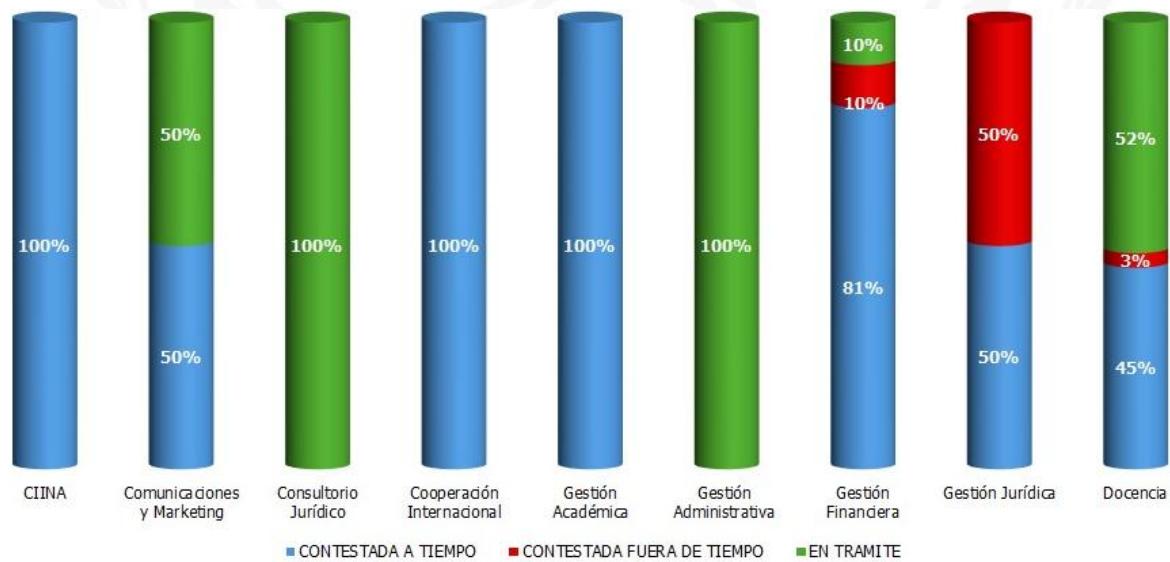
Figura 3 Estado de las PQRSF



Fuente. Consolidado de PQRSF

A continuación, se presenta un consolidado de los PQRSF 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 PQRSF cerrados o en curso



Fuente. Consolidado de PQRSF

3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte correspondiente al mes de octubre, no se registraron PQRSF 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 octubre, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 71 PQRSF registradas en el mes de octubre, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.

4. Indicador de Atención de PQRSF

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRSF que presentan los usuarios; para el mes de octubre se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



El indicador de atención a PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones) 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 PQRSF, se evidencia un incumplimiento del 65% para el mes de octubre de 2025, en contraste con el 73% obtenido en el mismo mes del año 2024. Se evidencia que el indicador no alcanzó el nivel de cumplimiento esperado para octubre de este año.



No se logró el cumplimiento en la atención de las PQRSF, lo cual evidencia la necesidad de fortalecer las acciones implementadas para alcanzar la meta establecida. Este resultado evidencia una disminución en el compromiso del equipo frente a 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 octubre de 2025, se registraron 71 PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (71) frente a otros tipos de solicitudes.
- El proceso de Docencia concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como reporte de incapacidades. El indicador de atención de PQRSF para octubre de 2025 alcanzó un 65%, sin lograr la meta institucional establecida del 80%. Aunque refleja un retroceso significativo frente al 73% registrado en el mismo mes del año anterior. Este resultado evidencia debilidades en los procesos de atención y gestión, así como la necesidad de fortalecer el compromiso institucional con la satisfacción de los usuarios. Se continuará trabajando para superar estas brechas y mejorar progresivamente, promoviendo una cultura de mejora continua.