



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, 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.....	8
3.4. PQRSF por programas académicos.....	9
3.5. PQRSF por temas y proceso.....	9
3.6. PQRSF por temas y programas.....	11
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.....	14
3.9. Número de denuncias por actos de corrupción.....	14
3.10. Número de citas allegadas a la institución.....	14
4. Indicador de Atención de PQRSF.....	14
5. Conclusiones.....	15



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRSF	5
Figura 2 Peticiones por tema.....	7
Figura 3 Estado de las PQRSF	13
Figura 4 Consolidados de PQRSF cerrados o en curso	14
Figura 5 Indicador de atención de PQRSF	15

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 Tecnológica Institucional	9
Tabla 7 PQRSF por temas y proceso Consultorio Jurídico.....	10
Tabla 8 PQRSF por temas y proceso Gestión Académica	10
Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Docencia.....	10
Tabla 10 PQRSF por temas y proceso gestión financiera	11
Tabla 11 PQRSF por temas programa de Ingeniería Ambiental	11
Tabla 12 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Industrial	11
Tabla 13 PQRSF por temas programa de derecho.....	11
Tabla 14 PQRSF por temas programa de administración de empresas	12
Tabla 15 PQRSF por temas programa de enfermería	12
Tabla 16 PQRSF por temas programa de Consejo de Facultad	12
Tabla 17 PQRSF por temas programa de Medicina	12



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 y felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por los diferentes procesos y programas académicos que conforman la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA durante el mes de noviembre, 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:

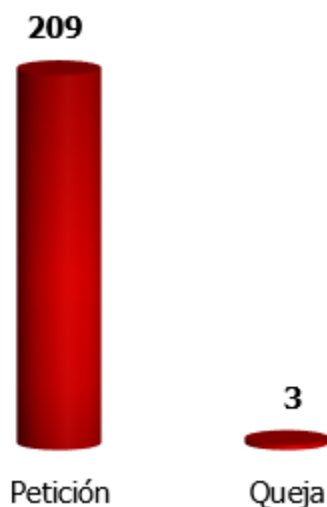
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada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



Fuente. Consolidado de PQRSF

#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 MINECUCACIÓN



Tabla 1 PQRS Recibidas

Tema	Total
Petición	209
Queja	3

Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de noviembre 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
Octubre	0	0	0	52	19	71
Noviembre	0	0	0	195	17	212

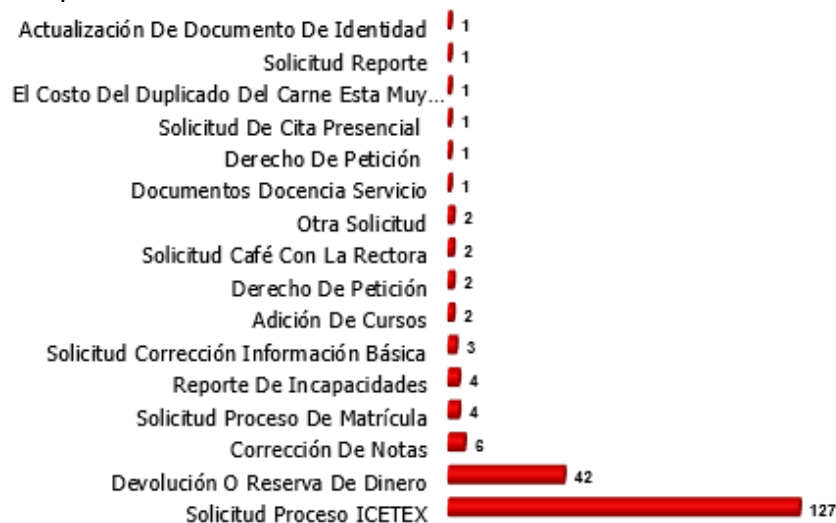
Fuente. Consolidado de PQRSF

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 92% de los PQRSF recibidos durante el mes de noviembre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de noviembre cerro con un total de (209) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRSF



Tabla 3 Peticiones por temas

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	127
Devolución O Reserva De Dinero	42
Corrección De Notas	6
Solicitud Proceso De Matrícula	4
Reporte De Incapacidades	4
Solicitud Corrección Información Básica	3
Adición De Cursos	2
Derecho De Petición	2
Solicitud Café Con La Rectora	2
Otra Solicitud	2
Documentos Docencia Servicio	1
Derecho De Petición	1
Solicitud De Cita Presencial	1
El Costo Del Duplicado Del Carne Esta Muy Costoso	1
Solicitud Reporte	1
Actualización De Documento De Identidad	1
Solicitud De Apoyo Para Capacitación En El Uso Adecuado De Antibióticos En Servicios De Baja Complejidad - Ese Ceo	1
Proyecto Grado Ingeniería	1
Solicitud De Copia De Documento	1
Carta Formal Solicitud Anticipación De Calendario Académico	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Adición Extemporánea De Cursos	1
Solicitud Urgente	1
Cancelación De Cursos	1
Solicitud De Ajuste De Nota	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
Gestión Financiera	173
Docencia	30
Gestión Académica	7
Consultorio Jurídico	1
Gestión Tecnológica institucional	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	12
Consejo de Facultad	7
enfermería	5
Administración de Empresas	2
Derecho	2
Ingeniería Industrial	1
ingeniería Ambiental	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 6 PQRSF por temas y proceso gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Queja y Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Consultorio Jurídico

Tabla 7 PQRSF por temas y proceso consultorio jurídico

Tema	Total
Solicitud De Copia De Documento	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Solicitud corrección información básica	3
Derecho De Petición	1
Actualización De Documento De Identidad	1
El Costo Del Duplicado Del Carne Esta Muy Costoso	1
Solicitud Reporte	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Docencia

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso docencia

Tema	Total
Corrección De Notas	6
Reporte De Incapacidades	4
Adición De Cursos	2
Solicitud Café Con La Rectora	2
Derecho De Petición	2
Otra Solicitud	2
Adición Extemporánea De Cursos	1
Solicitud Urgente	1
Solicitud De Apoyo Para Capacitación En El Uso Adecuado De Antibióticos En Servicios De Baja Complejidad - Ese Ceo	1
Documentos Docencia Servicio	1
Carta Formal Solicitud Anticipación De Calendario Académico	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Solicitud De Ajuste De Nota	1
Proyecto Grado Ingeniería	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 MINEDUCACIÓN



Proyecto Grado Ingeniería	1
Solicitud De Cita Presencial	1
Queja Disciplinaria	1
Cancelación De Cursos	1
Queja Formal	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Financiera

Tabla 10 PQRSF por temas y proceso gestión financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	127
Devolución o Reserva de Dinero	42
Solicitud Proceso de Matrícula	4

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

- Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 11 PQRSF por temas programa de ingeniería ambiental

Tema	Total
Solicitud De Ajuste De Nota	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 12 PQRSF por temas programa de ingeniería industrial

Tema	Total
Proyecto Grado Ingeniería	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Derecho

Tabla 13 PQRSF por Temas programa de derecho

Tema	Total
Queja Disciplinaria	3
Corrección de Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Programa de Administración de Empresas

Tabla 14 PQRSF por Temas programa de administración de empresas

Tema	Total
Solicitud Urgente	1
Adición De Cursos	1

- Programa de Enfermería

Tabla 15 PQRSF por Temas programa de enfermería

Tema	Total
Corrección de Notas	5

- Programa de Consejo de Facultad

Tabla 16 PQRSF por Temas programa de Consejo de Facultad

Tema	Total
Solicitud Café Con La Rectora	2
Solicitud De Cita Presencial	1
Solicitud De Apoyo Para Capacitación En El Uso Adecuado De Antibióticos En Servicios De Baja Complejidad - Ese Ceo	1
Derecho De Petición	1
Carta Formal Solicitud Anticipación De Calendario Académico	1
Queja Formal	1

- Programa de Medicina

Tabla 17 PQRSF por Temas programa de Medicina

Tema	Total
Reporte De Incapacidades	4
Otra Solicitud	2
Documentos Docencia Servicio	1



Derecho De Petición	1
Adición Extemporánea De Cursos	1
Cancelación De Cursos	1
Adición De Cursos	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1
Adición Extemporánea De Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las (212) PQRSF que se registraron en el mes de noviembre, el 75% se respondieron en los tiempos establecidos, el 6% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 19% 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 noviembre, 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 noviembre, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

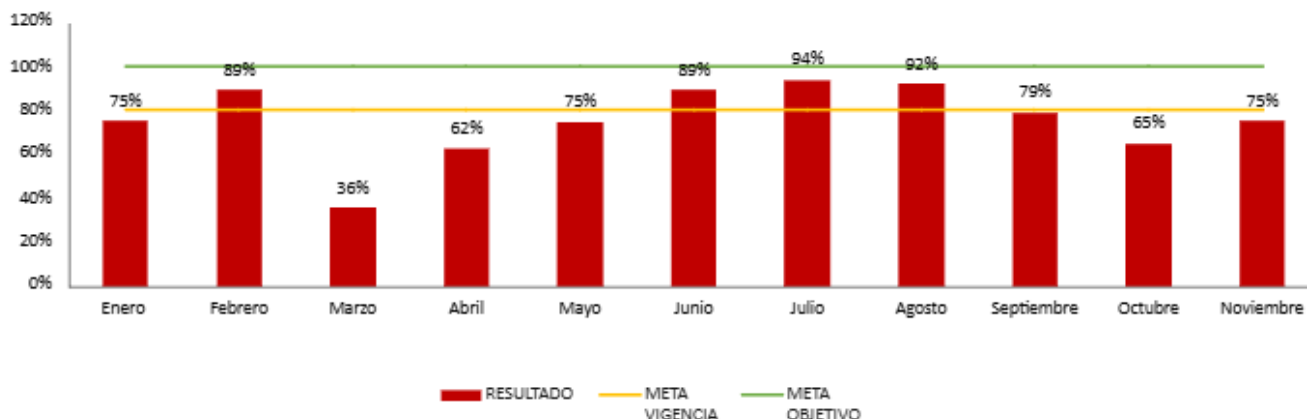
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 212 PQRSF registradas en el mes de noviembre, 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 noviembre se ve reflejado un resultado negativo.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



El **indicador de atención a PQRSF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es fundamental para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema organizativo en la gestión de las solicitudes y comentarios de los usuarios. Al analizar su comportamiento, se evidencia que para noviembre de 2025 el nivel de cumplimiento fue del 75 %, lo que representa una mejora frente al 58 % registrado en el mismo mes del año 2024. No obstante, el indicador no alcanzó la meta establecida para el periodo evaluado.

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 noviembre de 2025, se registraron 2012 PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (209) frente a otros tipos de solicitudes.



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



- El proceso de Gestión Financiera concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente relacionadas con temas como solicitud proceso ICETEX. El indicador de atención de PQRSF para noviembre de 2025 alcanzó un 75 %, sin lograr la meta institucional establecida del 80 %. No obstante, este resultado refleja una mejora significativa frente al 58 % registrado en el mismo mes del año anterior. A pesar del avance, el 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. En este sentido, se continuará trabajando para cerrar las brechas identificadas y mejorar progresivamente el desempeño, promoviendo una cultura de mejora continua.



#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