



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.....	9
3.4. PQRSF por programas académicos.....	9
3.5. PQRSF por temas y proceso.....	10
3.6. PQRSF por temas y programas.....	12
3.7. PQRSF 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 PQRSF.....	15
5. Conclusiones.....	17



TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Consolidado de PQRSF	5
Figura 2 Peticiones por tema	7
Figura 3 Estado de las PQRSF	14
Figura 4 Consolidados de PQRSF cerrados o en curso	15
Figura 5 Indicador de atención de PQRSF	16

TABLA DE TABLAS

Tabla 1 PQRSF Recibidas	6
Tabla 2 Requerimientos tramitados	7
Tabla 3 Peticiones por temas	8
Tabla 4 Quejas por temas	9
Tabla 5 Reclamo por temas	9
Tabla 6 PQRSF por procesos.....	9
Tabla 7 PQRSF por programas académicos	10
Tabla 8 PQRSF por temas y procesos Gestión de Tecnológica Institucional	10
Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Consultorio Jurídico	10
Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Extensión.....	10
Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Dirección Jurídica	11
Tabla 12 PQRSF por temas y procesos Gestión Académica	11
Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Docencia.....	12
Tabla 15 PQRSF por temas Programa de Administración de Empresas	12
Tabla 16 PQRSF por temas Programa de Especialización en Docencia Universitaria	12
Tabla 17 PQRSF por temas Programa Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	13
Tabla 18 PQRSF por temas Programa de Derecho	13
Tabla 19 PQRSF por temas programa de enfermería	13
Tabla 20 PQRSF por temas programa de Medicina	13



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 diciembre, 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 Y SUGERENCIAS

Los términos para resolver los PQRSF son las siguientes:

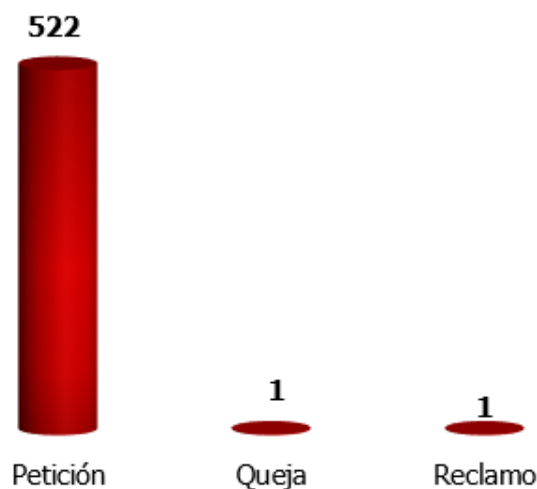
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 reporta la información completa de los PQRSF enviados por Correo Electrónico, Ventanilla, Pagina Web, Plataforma LINDA y software institucional. El reporte comprende todos los registros realizados entre el 1 y el 31 de diciembre 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



Tabla 1 PQRSF Recibidas

Tema	Total
Petición	522
Queja	1
Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de diciembre 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	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
Septiembre	0	0	0	55	21	76
Octubre	0	0	0	52	19	71
Noviembre	0	0	0	195	17	212
Diciembre	0	0	0	500	24	524

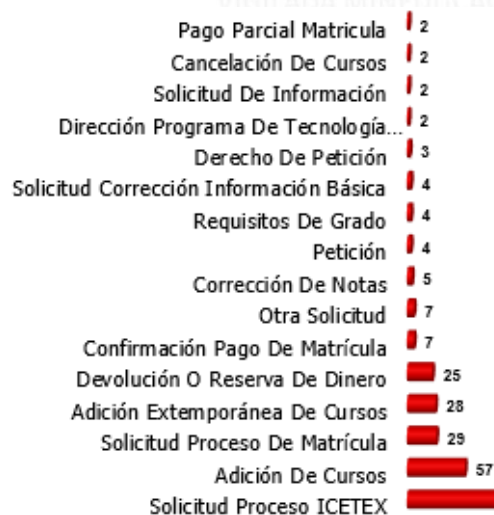
Fuente. Consolidado de PQRSF

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 95% de los PQRSF recibidos durante el mes de diciembre.

3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (524) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRS



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

Tabla 3 Peticiones por temas

TEMA	TOTAL
Solicitud Proceso ICETEX	322
Adición De Cursos	57
Solicitud Proceso De Matrícula	29
Adición Extemporánea De Cursos	28
Devolución O Reserva De Dinero	25
Confirmación Pago De Matrícula	7
Otra Solicitud	7
Corrección De Notas	5
Petición	4
Requisitos De Grado	4
Solicitud Corrección Información Básica	4
Derecho De Petición	3
Solicitud	2
Solicitud De Información	2
Cancelación De Cursos	2
Pago Parcial Matricula	2
Certificado De Practicas	2
Actualización De Documento De Identidad	2
Documentos Docencia Servicio	2
Movilidad De Jornada	1
Derecho De Petición	1
Solicitud De Requerimiento	1
Acuerdos De Reserva De Cupo	1
Solicitud De Cupo De Reingreso – Programa De Medicina	1
Reporte De Incapacidades	1
Solicitud De Información De Grado	1
Urgente Solicitud	1
Certificados	1
Retiro De La Universidad	1
Inicio De Prácticas	1
Certificados De Estudio	1
Envío Copia De La Conciliación	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja y Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Tabla 5 Reclamo por temas

Tema	Total
Certificados De Estudio	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.3. PQRSF por proceso

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

Tabla 6 PQRSF por procesos

Tema	Total
Gestión Financiera	380
Docencia	114
Gestión Académica	26
Dirección Jurídica	1
Extensión Universitaria	1
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 7 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	85
Enfermería	21
Derecho	3
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	2
Especialización en Docencia Universitaria	2
Administración de Empresas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

- Gestión de Tecnológica Institucional

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión de tecnológica institucional

Tema	Total
Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Consultorio Jurídico

Tabla 9 PQRSF por temas y procesos consultorio jurídico

Tema	Total
Envío Copia De La Conciliación	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Extensión Universitaria

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos extensión universitaria

Tema	Total
Solicitud De Información	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Dirección Jurídica

Tabla 11 PQRSF por temas y procesos dirección jurídica

Tema	Total
Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 12 PQRSF por temas y procesos gestión académica

Tema	Total
Confirmación Pago De Matrícula	7
Solicitud Corrección Información Básica	4
Requisitos De Grado	4
Actualización De Documento De Identidad	2
Certificados	1
Otra Solicitud	1
Queja y Reclamo	1
Acuerdos De Reserva De Cupo	1
Certificados De Estudio.	1
Solicitud De Requerimiento	1
Urgente Solicitud	1
Certificados De Estudio	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Financiera

Tabla 13 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	322
Solicitud Proceso De Matrícula	29
Devolución o Reserva De Dinero	25
Pago Parcial Matricula	2
Solicitud De Información	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Docencia

Tabla 14 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición De Cursos	57
Adición Extemporánea De Cursos	28
Otra Solicitud	6
Corrección De Notas	5
Solicitud	2
Cancelación De Cursos	2
Petición	2
Certificado De Practicas	2
Documentos Docencia Servicio	2
Solicitud De Información De Grado	1
Retiro De La Universidad	1
Reporte De Incapacidades	1
Movilidad De Jornada	1
Solicitud De Cupo De Reingreso – Programa De Medicina	1
Derecho De Petición	1
Inicio De Prácticas	1
Derecho De Petición	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
Solicitud De Información De Grado	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Especialización En Docencia Universitaria

Tabla 16 PQRSF por temas programa de especialización en docencia universitaria

Tema	Total
Petición	1
Adición de Cursos	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
Solicitud	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Derecho

Tabla 18 PQRSF por temas programa de derecho

Tema	Total
Otra Solicitud	1
Movilidad de Jornada	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 19 PQRSF por temas programa de enfermería

Tema	Total
Adición De Cursos	9
Corrección De Notas	4
Cancelación De Cursos	2
Certificado De Practicas	2
Otra Solicitud	1
Derecho De Petición	1
Adición Extemporánea De Cursos	1
Derecho De petición	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Medicina

Tabla 20 PQRSF por temas programa de Medicina

Tema	Total
Adición de Cursos	47
Adición Extemporánea de Cursos	27
Otra Solicitud	3



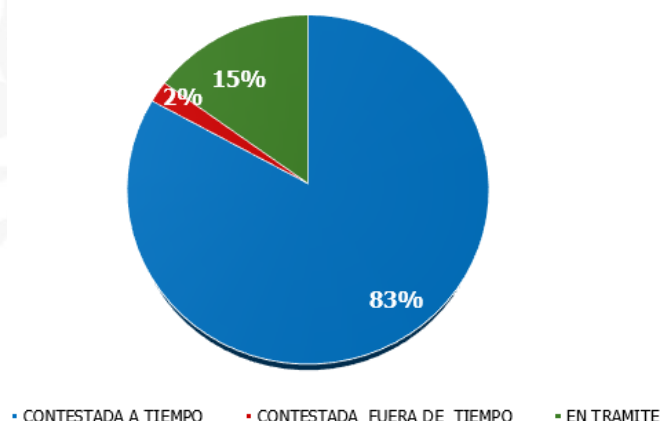
Documentos Docencia Servicio	2
PETICIÓN	1
Reporte de Incapacidades	1
Corrección de Notas	1
RETIRO DE LA UNIVERSIDAD	1
SOLICITUD DE CUPO DE REINGRESO – PROGRAMA DE MEDICINA	1
Inicio de Prácticas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las (524) PQRSF que se registraron en el mes de diciembre, el 83% se respondieron en los tiempos establecidos, el 2% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 15% 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 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 diciembre, la totalidad de las PQRSF recibidas fueron atendidas, sin que se presentaran rechazos 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 diciembre, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.10. Número de citas allegadas a la institución

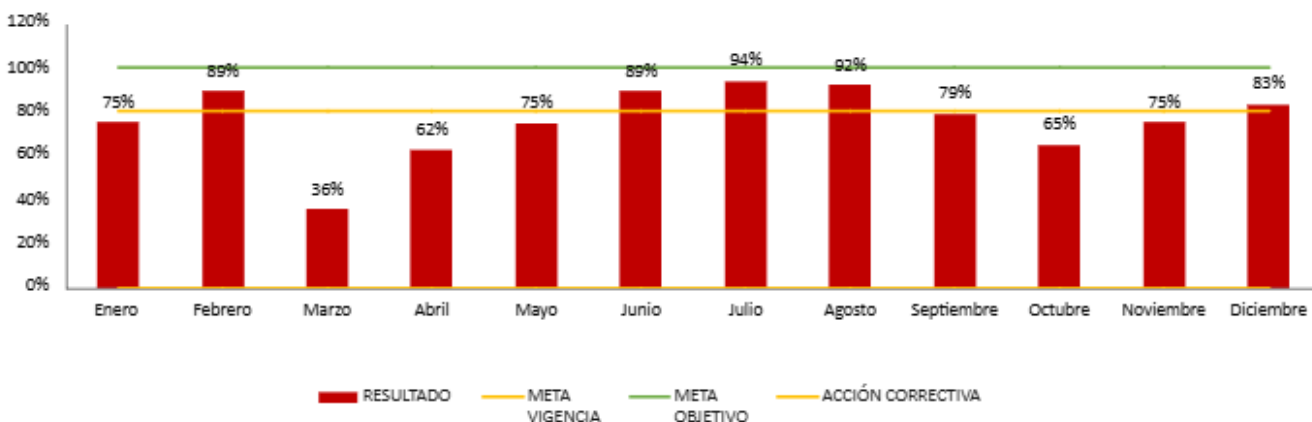
De las 524 PQRSF registradas en el mes de diciembre, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.

4. Indicador de Atención de PQRS

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



Figura 5 Indicador de atención de PQRS



El indicador de atención a PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es una herramienta fundamental para evaluar la eficiencia y eficacia del sistema organizacional en la gestión de las solicitudes y retroalimentación de los usuarios. Al analizar su comportamiento, se evidencia un **cumplimiento del 83% en diciembre de 2025**, en comparación con el **91% alcanzado en diciembre de 2024**. No obstante, se observa una **mejora en el nivel de cumplimiento durante el mes de diciembre**, lo que refleja avances en la gestión de las PQRSF.

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 diciembre de 2025, se registraron 524 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (522) frente a otros tipos de solicitudes.



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

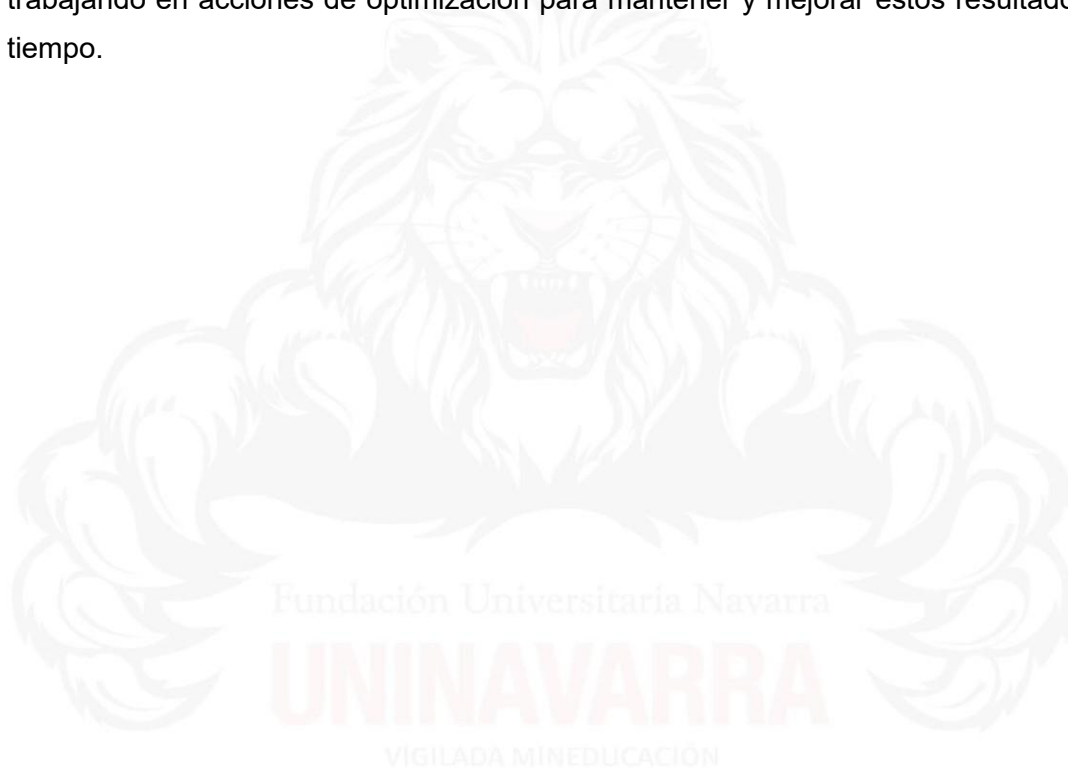
Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



Aportando a los ODS

- El proceso de **Gestión Financiera** concentró la mayor cantidad de solicitudes, principalmente asociadas a trámites relacionados con **ICETEX**. Para **diciembre de 2025**, el indicador de atención a **PQRSF** alcanzó un **83%**, superando la meta institucional establecida del **80%**. Si bien este resultado es inferior al **91% registrado en diciembre de 2024**, evidencia un nivel de cumplimiento favorable y el fortalecimiento de los procesos de atención y gestión. Este desempeño refleja el compromiso institucional con la mejora continua y la satisfacción de los usuarios; no obstante, se continuará trabajando en acciones de optimización para mantener y mejorar estos resultados en el tiempo.



#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