



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



#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.....	3
2.	TÉRMINOS PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	4
3.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	4
3.1.	Canales de Atención.....	5
3.2.	Peticiones por tema	6
3.3.	Reclamos por temas	8
3.4.	PQRSF por proceso	8
3.5.	PQRSF por programa académicos.....	9
3.6.	PQRSF por tipo de solicitante	10
3.7.	PQRSF cerrados en los tiempos establecidos, fuera de los tiempos establecidos y en curso	10
3.8.	Número de denuncias por actos de corrupción	11
3.9.	Número de citas allegadas a la institución	11
4.	INDICADOR DE ATENCIÓN DE PQRSF	11

TABLA DE FIGURAS

Figura 1	Consolidado de PQRSF	4
Figura 2	Estado de las PQRSF	11
Figura 3	Indicador de atención de PQRSF	12

TABLA DE TABLAS

Tabla 1	Requerimientos tramitados	6
Tabla 2	Reclamos por temas	8
Tabla 3	PQRSF por proceso	8
Tabla 4	PQRSF por programa	9
Tabla 5	PQRSF por tipo de solicitante	10



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 año 2025, 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 FELICITAICONES

Los términos para resolver los PQRSF son las siguientes:

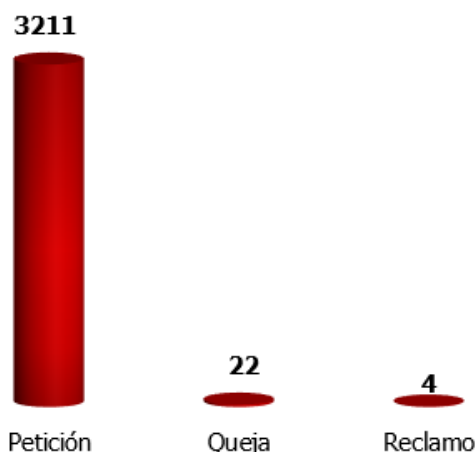
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 de 01 de enero al 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



Fuente. Consolidado de PQRSF



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

Las peticiones representan el 99,20% de las PQRSF, evidenciando que la mayoría de los usuarios buscan información o solicitan servicios. Las quejas constituyen el 0,68% del total, lo que refleja una baja incidencia de insatisfacción con el servicio. Los reclamos corresponden al 0,12%, sugiriendo que los usuarios no perciben problemas significativos o que, de existir, son poco frecuentes y gestionados de manera efectiva.

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

pqrsuninavarra@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 Entidad.

Tabla 1 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 es la Plataforma LINDA

3.2. Peticiones por tema

El año 2025 cerró con un total de (3211) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Ilustración 1 Peticiones por temas



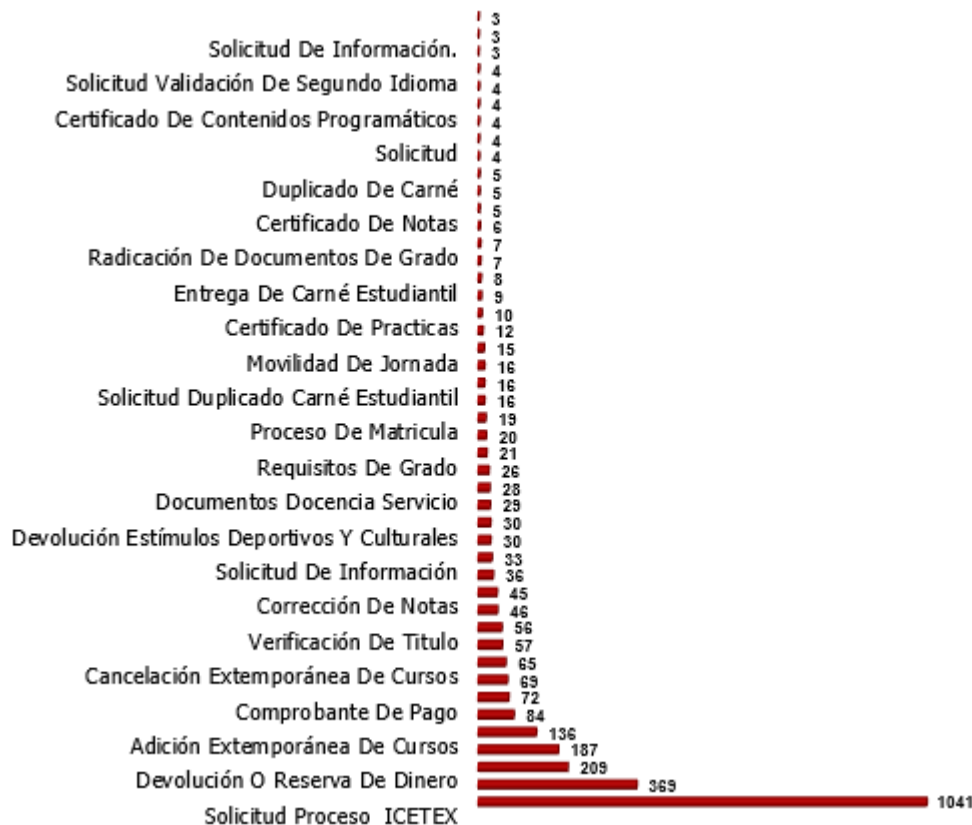
Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



Aportando a los ODS



Fuente. Consolidado de PQRSF

Se tomó una muestra representativa del 94% en la cual se identificaron peticiones presentadas más de una vez sobre el mismo tema. El 6% restante corresponde a solicitudes que se presentan de manera esporádica y no repetitiva.

Ilustración 2 Quejas por temas



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 MINEDUCACIÓN



En 2025, se recibieron 22 quejas sobre diversos temas. Se identificó que las más recurrentes están relacionadas con virus en los correos electrónicos y el desempeño de los profesores. Ante esto, UNINAVARRA llevó a cabo un análisis interno, involucrando a los procesos y personas implicadas, con el objetivo de detectar y solucionar posibles fallos en la prestación de estos servicios.

3.3. Reclamos por temas

Tabla 2 Reclamos por temas

TEMA	TOTAL
Reclamo Formal Por Incumplimiento En La Consignación Del Estímulo Cultural.	1
Reclamo En Servicio Prestado	1
Certificados De Estudio.	1
Orden De Pago	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

La tabla presentada refleja la distribución de cuatro reclamos recibidas en 2025, cada una en una categoría distinta. El número de reclamos registradas es bajo y no muestra un patrón recurrente en un área específica.

3.4. PQRSF por proceso

El proceso de Gestión Financiera tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con devolución de dinero y procesos de ICETEX.

Tabla 3 PQRSF por proceso

TEMA	TOTAL
Gestión Financiera	1639
Gestión Académica	388
Gestión de Talento Humano	26



Gestión Tecnológica institucional	20
Consultorio Jurídico	10
CIINA	9
Dirección Jurídica	9
Comunicaciones y Marketing	7
Cooperación Internacional	6
Extensión Universitaria	5
Seguridad, salud, ambiente	5
Gestión de Bienestar Universitario	5
Gestión Administrativa	3
Proyección social	3
Gestión del Campus	2
Aseguramiento de la Calidad	1
Gestión de Biblioteca	1
Gestión Documental	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por programas académicos

En el 2025 el programa de Medicina tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con adición y cancelación de asignaturas.

Tabla 4 PQRSF por programa

TEMA	TOTAL
Medicina	595
Enfermería	265
Derecho	77
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	74
Consejo de Facultad	24
ingeniería Industrial	19
Administración de Empresas	17
Consejo Académico	11
Ingeniería Ambiental	7
Especialización en Docencia Universitaria	7
Especialización En Medicina Familiar	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



Los programas de Medicina, Enfermería y Derecho presentan el mayor número de PQRSF, concentradas principalmente en los procesos de adición y cancelación de cursos, lo que indica una necesidad de mejorar la gestión académica.

3.6. PQRSF por tipo de solicitante

Tabla 5 PQRSF por tipo de solicitante

TEMA	TOTAL
Estudiante	3034
Externo	117
Egresado	15
Colaborador	6
Aspirante	5

Durante el año 2025, el **95,50 %** de las PQRSF fueron presentadas por estudiantes, consolidándose como el principal grupo generador de interacciones institucionales. Estas solicitudes estuvieron asociadas principalmente a trámites académicos y administrativos propios del ciclo formativo.

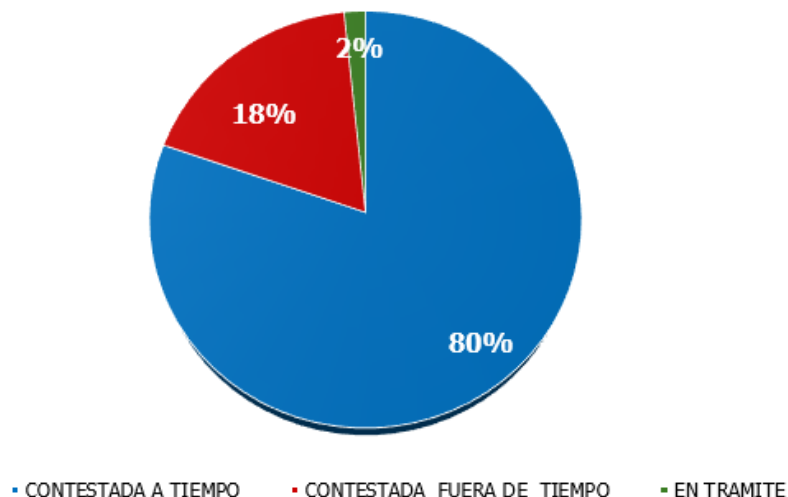
El **3,68 %** correspondió a la comunidad externa, cuyas solicitudes se orientaron principalmente a procesos de verificación académica y validaciones institucionales.

Por su parte, el **0,47 %** fue registrado por egresados, el **0,19 %** por colaboradores y el **0,16 %** por aspirantes, evidenciando una participación mínima de estos grupos frente al volumen total de requerimientos institucionales.

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

De las **(3.227)** PQRSF que se registraron durante el año, el **80,00 %** fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos, mientras que el **18,36 %** se respondieron fuera de los plazos definidos. Adicionalmente, el **1,64 %** de las PQRSF se encuentran actualmente sin respuesta.

Figura 2 Estado de las PQRSF



Fuente. Consolidado de PQRSF

3.8. Número de denuncias por actos de corrupción

Según con el reporte del mes del 2025, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.9. Número de citas allegadas a la institución

De las **3.227** PQRSF registradas en el transcurso del año, se presentaron tres solicitudes de agendamiento de cita dirigida a diferentes procesos y programas académicos. En respuesta, se proporcionó una fecha para programar una reunión.

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;

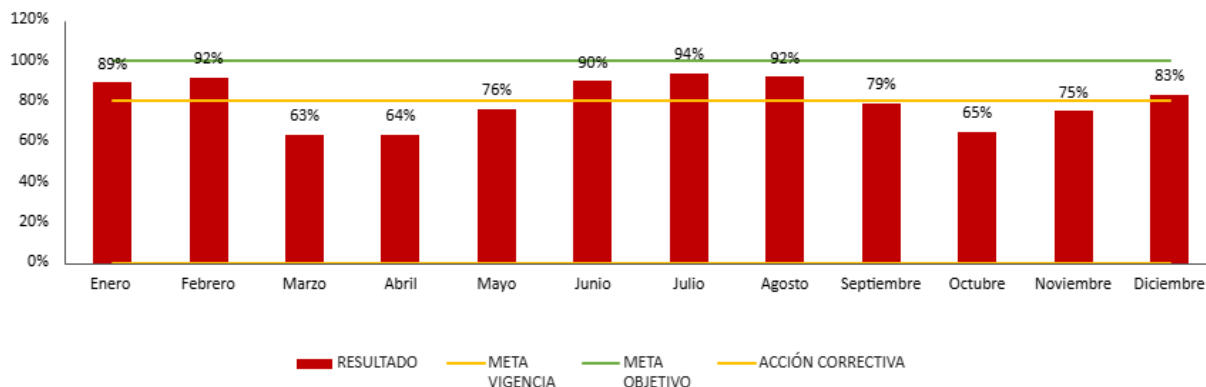
Figura 3 Indicador de atención de PQRSF



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



Fuente. Indicador Atención de PQRSF

Durante el año 2025, el indicador ha mostrado un promedio general de cumplimiento del 80% en la atención de PQRSF, lo cual es relativamente positivo. Sin embargo, algunos meses, como marzo, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre registraron porcentajes bajos que afectaron el promedio. Esta disminución puede atribuirse al tipo de peticiones recibidas y al tiempo de respuesta asociado a las mismas.

Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA
VIGILADA MINEDUCACIÓN