



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.....	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.....	15
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 Quejas por temas	8
Tabla 5 PQRSF por procesos	9
Tabla 6 PQRSF por programas académicos	9
Tabla 7 PQRSF por temas y proceso Gestión de Talento Humano	10
Tabla 8 PQRSF por temas y proceso Gestión Tecnológica Institucional	10
Tabla 9 PQRSF por temas y proceso Gestión Académica	10
Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera	11
Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Docencia	11
Tabla 12 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Industrial	12
Tabla 13 PQRSF por temas Programa de Consejo de Facultad	12
Tabla 14 PQRSF por temas Programa Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	12
Tabla 15 PQRSF por temas Programa de Derecho	12
Tabla 16 PQRSF por temas programa de enfermería	12
Tabla 17 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 enero, 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:

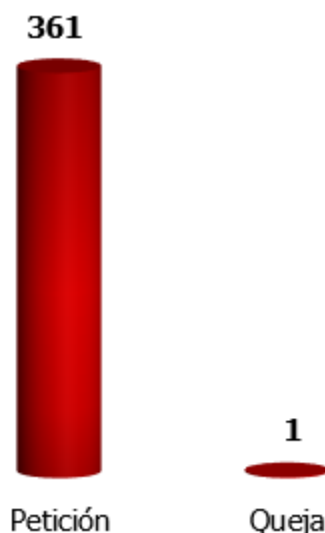
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 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 enero de 2026.

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 2026.

Figura 1 Consolidado de PQRSF 2026



Fuente. Consolidado de PQRSF



Tabla 1 PQRSF Recibidas

Tema	Total
Petición	361
Queja	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de enero del 2026, 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	0	0	0	350	12	362

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 97% de los PQRSF recibidos durante el mes de enero.

3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (361) 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
Adición de Cursos	105
Cancelación de Cursos	68
Solicitud Proceso ICETEX	41
Devolución o Reserva de Dinero	31
Adición Extemporánea de Cursos	31
Reporte de Incapacidades	12
Movilidad de Jornada	9
Solicitud Proceso de Matrícula	8
Cancelación Extemporánea de Cursos	8
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	7
Documentos Docencia Servicio	7
Otra Solicitud	5
Actualización de Documento de Identidad	4
Confirmación Pago de Matrícula	3
Solicitud corrección información básica	3
Derecho de Petición	3
Certificado de Practicas	3
Requisitos de Grado	3
Solicitud Desembolso Estímulos Culturales	2
Solicitud De Confidencialidad y Restricción De Datos Académicos	1
Solicitud De Autorización	1
Solicitud	1
Certificado Laboral	1
Corrección De Notas	1
Petición De Cambio De Fecha Factura	1
Cambio De Contraseña	1
Otras Solicitudes	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Tabla 4 Quejas por temas

Tema	Total
Queja y Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



3.3. PQRSF por proceso

El proceso de docencia y de gestión Financiera tiene el reporte más alto de PQRSF, los cuales están relacionados con solicitud: Adición de Cursos, Cancelación de Cursos y proceso ICETEX.

Tabla 5 PQRSF por procesos

Tema	Total
Docencia	207
Gestión Financiera	83
Gestión Académica	68
Gestión Tecnológica institucional	2
Gestión de Talento Humano	2

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 Adición de Cursos.

Tabla 6 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	104
Enfermería	84
Derecho	9
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	8
Consejo de Facultad	1
Ingeniería Industrial	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

- Gestión de Talento Humano



Tabla 7 PQRSF por temas y proceso gestión de talento humano

Tema	Total
Certificado Laboral	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Tecnológica institucional

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión tecnológica institucional

Tema	Total
Cambio De Contraseña	1
Solicitud	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Cancelación De Cursos	34
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	7
Adición De Cursos	5
Movilidad De Jornada	5
Actualización De Documento De Identidad	4
Confirmación Pago De Matrícula	3
Solicitud Corrección Información Básica	3
Requisitos De Grado	3
Solicitud De Confidencialidad y Restricción De Datos Académicos	1
Solicitud De Autorización Para Pasar Papeles De Grado y Participar En Ceremonia Pública – Marzo	1
Otras Solicitudes	1
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Gestión Financiera

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	41
Devolución O Reserva De Dinero	31
Solicitud Proceso De Matrícula	8
Solicitud Desembolso Estímulos Culturales	2
Petición De Cambio De Fecha Factura	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Docencia

Tabla 11 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición De Cursos	100
Cancelación De Cursos	34
Adición Extemporánea De Cursos	31
Reporte De Incapacidades	12
Cancelación Extemporánea De Cursos	8
Documentos Docencia Servicio	7
Otra Solicitud	5
Movilidad De Jornada	4
Certificado De Practicas	3
Queja y Reclamo	1
Derecho De Petición	1
Corrección De Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 12 PQRSF por temas programa de ingeniería industrial

Tema	Total
Queja Y Reclamo	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Consejo de Facultad

Tabla 13 PQRSF por temas consejo de facultad

Tema	Total
Derecho De Petición	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 14 PQRSF por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

Tema	Total
Adición de Cursos	8

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Derecho

Tabla 15 PQRSF por temas programa de derecho

Tema	Total
Adición de Cursos	6
Otra Solicitud	2
Corrección de Notas	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 16 PQRSF por temas programa de enfermería

Tema	Total
Adición de Cursos	56
Adición Extemporánea de Cursos	14
Cancelación de Cursos	8
Movilidad de Jornada	3
Cancelación Extemporánea de Cursos	2
Certificado de Practicas	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Medicina

Tabla 17 PQRSF por temas programa de Medicina

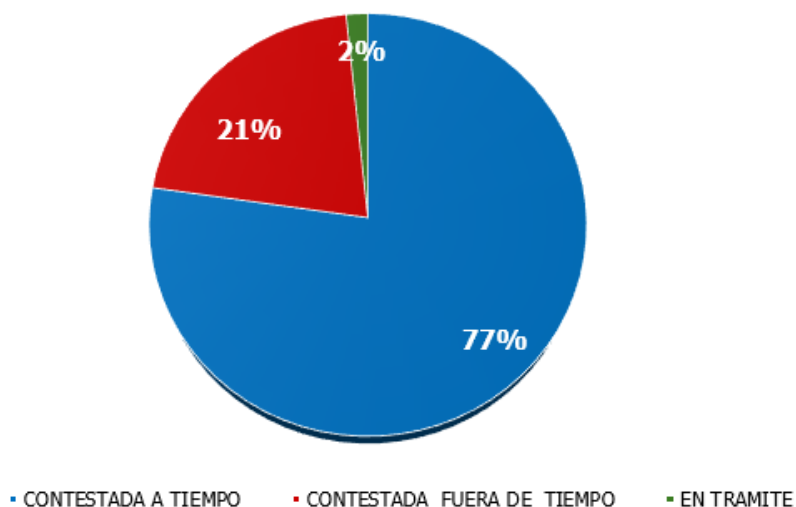
Tema	Total
Adición de Cursos	30
Cancelación de Cursos	26
Adición Extemporánea de Cursos	17
Reporte de Incapacidades	12
Documentos Docencia Servicio	7
Cancelación Extemporánea de Cursos	6
Otra Solicitud	3
Certificado de Practicas	2
Movilidad de Jornada	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las (362) PQRSF que se registraron en el mes de enero, el 77% se respondieron en los tiempos establecidos, el 2% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 21% 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

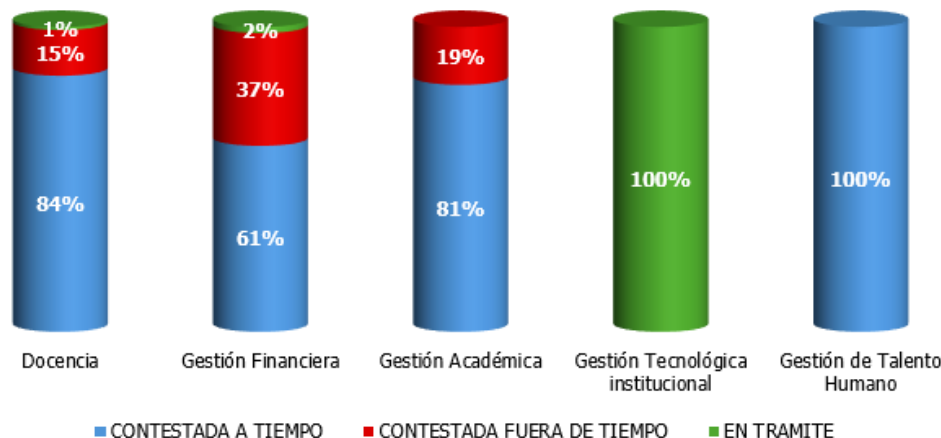


Fuente. Consolidado de PQRSF



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 del mes de enero, 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 enero, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

3.10. Número de citas allegadas a la institución

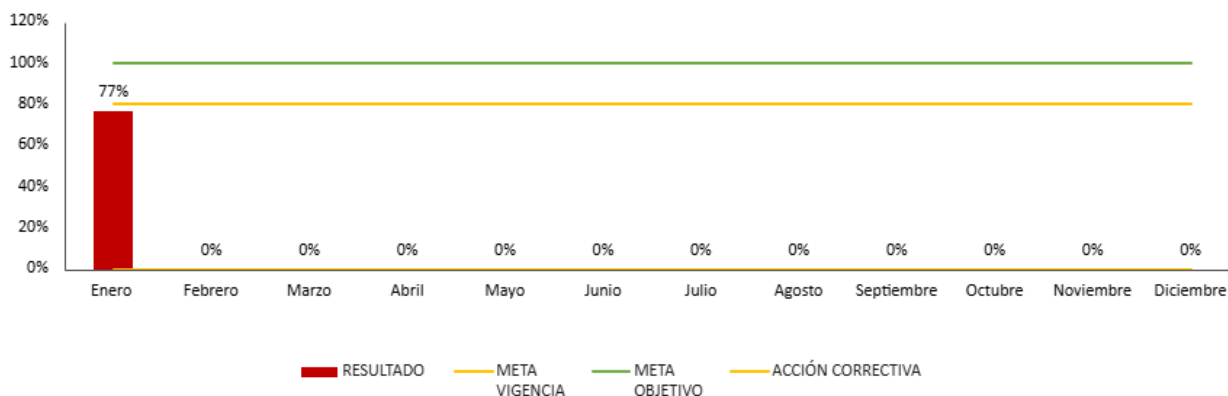
De las 362 PQRSF registradas en el mes de enero, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.



4. Indicador de Atención de PQRS

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRSF presentadas por los usuarios. Para el mes de enero, el resultado fue del **77%**, ubicándose por debajo de la meta establecida del **80%**.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



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 la retroalimentación de los usuarios. Al analizar su comportamiento, se evidencia un cumplimiento del **77% en enero de 2026**, frente a la meta institucional establecida del **80%**. En comparación con el mismo periodo del año anterior, donde se alcanzó un **89% en enero de 2025**, se observa una disminución en el nivel de cumplimiento, lo que hace necesario fortalecer las acciones de seguimiento y control para garantizar el logro de la meta anual y la mejora continua en la oportunidad de respuesta.

Se evidencian avances en la atención de las PQRSF, lo cual refleja el compromiso del equipo con la mejora del servicio y la satisfacción de los usuarios. Aunque en el periodo evaluado no se logró alcanzar la meta establecida, el resultado permite identificar oportunidades de fortalecimiento en el seguimiento y control del proceso. En este sentido, se continuará consolidando acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la respuesta y avanzar progresivamente hacia el cumplimiento total del indicador 100%, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

5. Conclusiones

- Durante el mes de enero de 2026, se registraron 362 PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (361) 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.



- Los procesos de **Docencia** y **Gestión Financiera** concentran el mayor número de PQRSF registradas en el periodo evaluado, principalmente asociadas a solicitudes de adición y cancelación de cursos, así como a trámites relacionados con ICETEX. Este comportamiento evidencia los puntos críticos de interacción con los estudiantes y permite focalizar acciones de mejora en estos procesos estratégicos.
- Si bien el indicador de oportunidad en la atención no alcanzó la meta establecida para el periodo, se evidencian esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento del seguimiento y control de las solicitudes. Este análisis permite definir acciones de optimización que contribuyan a mejorar los tiempos de respuesta, garantizar una atención más eficiente y avanzar en el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de servicio y satisfacción de los usuarios.

