



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](http://www.uninavarra.edu.co)  
e-mail: [uninavarra@uninavarra.edu.co](mailto: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.....	16
5.	Conclusiones.....	16



**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 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 Gestión de Talento Humano ..... 10

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso Gestión Académica ..... 10

Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera ..... 11

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Docencia ..... 11

Tabla 11 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Ambiental ..... 12

Tabla 12 PQRSF por temas Programa de Especialización en Medicina Familiar ..... 12

Tabla 13 PQRSF por temas Programa de Ingeniería Industrial ..... 12

Tabla 14 PQRSF por temas Programa de Administración de Empresas ..... 12

Tabla 15 PQRSF por temas programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas ..... 13

Tabla 16 PQRSF por temas programa de Enfermería ..... 13

Tabla 17 PQRSF por temas programa de derecho ..... 13

Tabla 18 PQRSF por temas programa de medicina ..... 14



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

## 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 febrero, 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 28 de febrero 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	352

Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de febrero 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](mailto: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
<b>Enero</b>	0	0	0	350	12	362
<b>Febrero</b>	0	0	0	335	17	352

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 febrero.

### 3.2. Peticiones por temas

El mes de febrero cerro con un total de (352) 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
Cancelación De Cursos	83
Adición De Cursos	78
Adición Extemporánea De Cursos	60
Cancelación Extemporánea De Cursos	31
Reporte De Incapacidades	24
Solicitud Proceso ICETEX	10
Solicitud Proceso De Matrícula	9
Otra Solicitud	6
Documentos Docencia Servicio	5
Movilidad De Jornada	4
Devolución ICETEX	4
Reembolso Estímulos Culturales	4
Devolución De Matrícula	3
Otras Devoluciones	3
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	2
Corrección De Notas	2
Solicitud Corrección Información Básica	2
Devolución De Becas	2
Solicitud	2
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Solicitud De Corrección De Diploma Y Acta De Grado	1
Solicitud De Contenidos Programáticos	1
Petición	1
Solicitud De Información Académica	1
Requisitos De Grado	1
Certificado De Practicas	1
Reserva De Dinero	1
Solicitud De Copia De Contratos Y Certificado De Cumplimiento	1
Resolución De Adición De Cursos	1
Solicitud De Información	1
Petición Para Solicitud De Certificación	1
Solicitud De Reporte De Título Académico	1
Solicitud Cambio De Horario	1
Actualización De Documento De Identidad	1
Reconocimiento De Créditos	1
Remito Oficio	1
Solicitud De Certificados	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 4 PQRSF por procesos

Tema	Total
Docencia	301
Gestión Financiera	36
Gestión Académica	13
Gestión de Talento Humano	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 Cancelación De Cursos y adición de cursos.

Tabla 5 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	138
Derecho	57
Enfermería	56
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	34
Administración de Empresas	6
Ingeniería Industrial	6
Especialización en Medicina Familiar	2
Ingeniería Ambiental	2

Fuente. Consolidado de PQRSF



### 3.5. PQRSF por temas y proceso

- Gestión Administrativa

Tabla 6 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
Solicitud De Copia De Contratos Y Certificado De Cumplimiento	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión de Talento Humano

Tabla 7 PQRSF por temas y proceso gestión de talento humano

Tema	Total
Remito Oficio	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Gestión Académica

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Solicitud Corrección Información Básica	2
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	2
Solicitud De Reporte De Título Académico	1
Solicitud De Contenidos Programáticos	1
Petición Para Solicitud De Certificación	1
Requisitos De Grado	1
Solicitud De Corrección De Diploma Y Acta De Grado	1
Resolución De Adición De Cursos	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
Solicitud De Certificados	1
Actualización De Documento De Identidad	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



- Gestión Financiera

Tabla 9 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	10
Solicitud Proceso De Matrícula	9
Reembolso Estímulos Culturales	4
Devolución ICETEX	4
Devolución De Matrícula	3
Otras Devoluciones	3
Devolución De Becas	2
Reserva De Dinero	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Docencia

Tabla 10 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Cancelación De Cursos	83
Adición De Cursos	78
Adición Extemporánea De Cursos	60
Cancelación Extemporánea De Cursos	31
Reporte De Incapacidades	24
Otra Solicitud	6
Documentos Docencia Servicio	5
Movilidad De Jornada	4
Solicitud	2
Corrección De Notas	2
Solicitud Cambio De Horario	1
Solicitud De Información Académica	1
Solicitud De Información	1
Certificado De Practicas	1
Reconocimiento De Créditos	1
Petición	1

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
Cancelación de Cursos	1
Adición de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Especialización en Medicina Familiar

Tabla 12 PQRSF por temas programa de especialización en medicina familiar

Tema	Total
Cancelación de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 13 PQRSF por temas programa de ingeniería industrial

Tema	Total
Adición de Cursos	3
Movilidad de Jornada	2
Cancelación de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Administración de Empresas

Tabla 14 PQRSF por temas programa de administración de empresas

Tema	Total
Adición De Cursos	3
Adición Extemporánea De Cursos	2
Solicitud Cambio De Horario	1

Fuente. Consolidado de PQRS



- Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 15 PQRSF por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

Tema	Total
Adición de Cursos	17
Cancelación de Cursos	11
Cancelación Extemporánea de Cursos	3
Adición Extemporánea de Cursos	2
Movilidad de Jornada	1

Fuente. Consolidado de PQRS

- Programa de Enfermería

Tabla 16 PQRSF por temas programa de Enfermería

Tema	Total
Cancelación De Cursos	21
Adición Extemporánea De Cursos	13
Adición De Cursos	10
Cancelación Extemporánea De Cursos	10
Solicitud De Información Académica	1
Documentos Docencia Servicio	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

- Programa de Derecho

Tabla 17 PQRSF por temas programa de derecho

Tema	Total
Adición De Cursos	22
Adición Extemporánea De Cursos	15
Cancelación De Cursos	15
Solicitud	2
Solicitud De Información	1
Movilidad De Jornada	1
Cancelación Extemporánea De Cursos	1



- Programa de Medicina

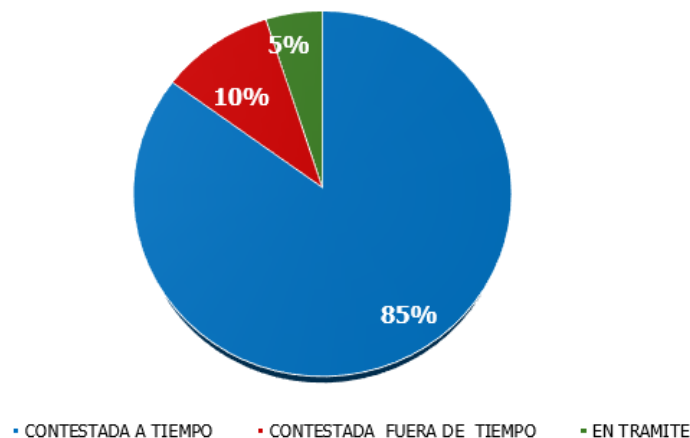
Tabla 18 PQRSF por temas programa de medicina

Tema	Total
Cancelación De Cursos	32
Adición Extemporánea De Cursos	28
Reporte De Incapacidades	24
Adición De Cursos	22
Cancelación Extemporánea De Cursos	17
Otra Solicitud	6
Documentos Docencia Servicio	4
Corrección De Notas	2
Petición	1
Certificado De Practicas	1
Reconocimiento De Créditos	1

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

De las (352) PQRSF que se registraron en el mes de febrero, el 85% se respondieron en los tiempos establecidos, el 10% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 5% 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 febrero, 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 febrero, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

### 3.10. Número de citas allegadas a la institución

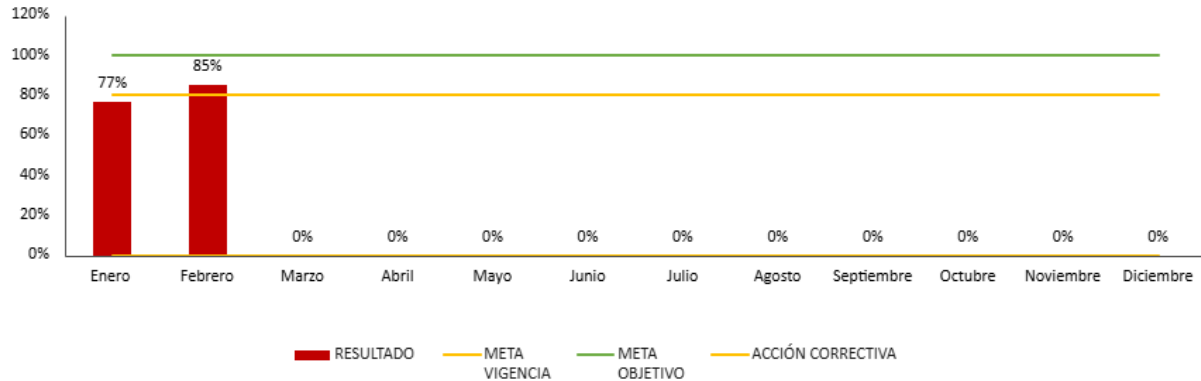
De las 352 PQRSF registradas en el mes de febrero, no se presentó solicitud de agendamiento de cita.



#### 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 febrero, el resultado fue del **85%**, superando la meta establecida del **80%**.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



El indicador de atención a PQRSF (Peticiones, 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 **85%** en febrero de 2026, superando la meta institucional establecida del **80%**. Este resultado refleja una mejora en el nivel de cumplimiento del indicador y un avance positivo en la oportunidad de respuesta a los usuarios.

Se evidencian avances significativos en la atención de las PQRSF, lo cual demuestra el compromiso del equipo con la mejora del servicio y la satisfacción de los usuarios. El cumplimiento de la meta establecida permite consolidar las acciones implementadas y continuar fortaleciendo las estrategias de seguimiento y control del proceso. En este sentido, se mantendrán las acciones orientadas a optimizar la oportunidad en la respuesta, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua en la gestión institucional.

#### 5. Conclusiones

- Durante el mes de febrero de 2026, se registraron 352 PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), destacando una mayor proporción de peticiones (352) frente a otros tipos de solicitudes.



Fundación Universitaria Navarra  
**UNINAVARRA**

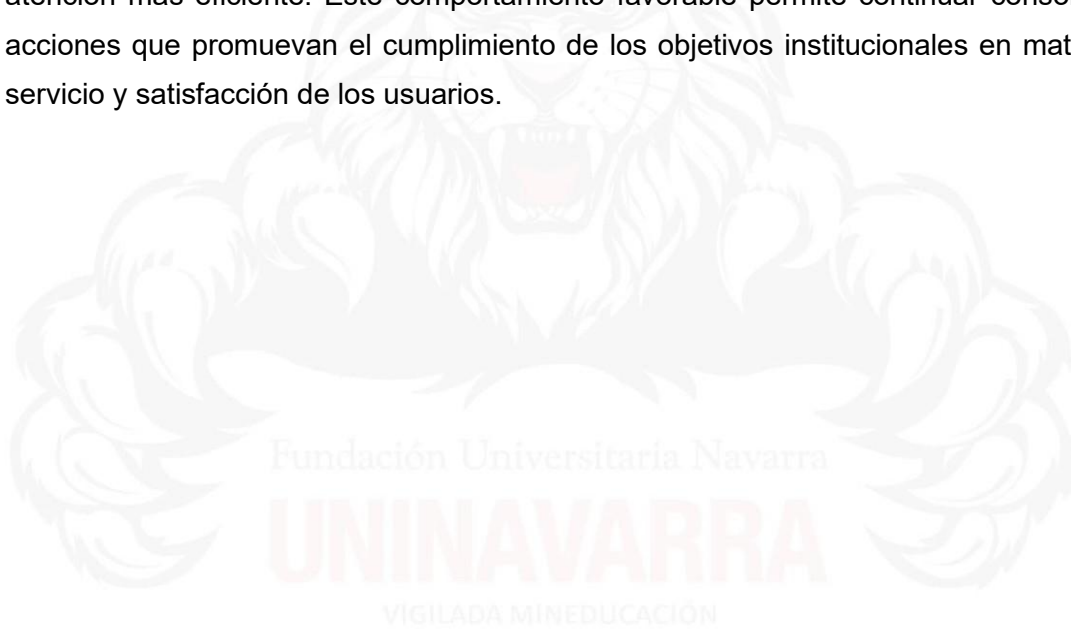
Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



Aportando a los ODS

- Los procesos de **Docencia** y **Gestión Financiera** concentran el mayor número de PQRSF registradas en el periodo evaluado, principalmente asociadas a solicitudes de cancelación y adición 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.
- El indicador de oportunidad en la atención alcanzó y superó la meta establecida para el periodo, evidenciando resultados positivos en la gestión de las PQRSF. Se destacan los esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento del seguimiento y control de las solicitudes, lo cual ha contribuido a mejorar los tiempos de respuesta y garantizar una atención más eficiente. Este comportamiento favorable permite continuar consolidando acciones que promuevan el cumplimiento de los objetivos institucionales en materia de servicio y satisfacción de los usuarios.



**#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](http://www.uninavarra.edu.co)  
e-mail: [uninavarra@uninavarra.edu.co](mailto:uninavarra@uninavarra.edu.co)  
VIGILADA MINEUCACIÓN