



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 marzo, 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 marzo 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 mes de marzo de 2026.

Figura 1 Consolidado de PQRSF 2026



Fuente. Consolidado de PQRSF

La anterior tabla muestra el total de PQRSF recibidas en el mes de marzo 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/a
tencion-usuario](https://uninavarra.edu.co/atencion-usuario)

Plataforma LINDA

[http://campus.uninavarra.e
du.co/psp/cs92prod/?cmd=
login&languageCd=ESP&](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 1 Requerimientos tramitados

MES	PLATAFORMA LINDA	Onbase	TOTAL
Enero	350	12	362
Febrero	335	17	352
Marzo	118	7	125

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 94,4% de los PQRSF recibidos durante el mes de marzo.

3.2. Peticiones por temas

El mes de marzo cerro con un total de (125) peticiones, en donde están relacionadas con los siguientes temas.

Figura 2 Peticiones por tema



Fuente. Consolidado de PQRS



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 2 PQRSF por procesos

Tema	Total
Docencia	59
Gestión Financiera	59
Gestión Académica	6
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 3 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	109
Derecho	8
Enfermería	4
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	2
Administración de Empresas	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

Gestión Administrativa

Tabla 4 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
COLOMBIA NECESITA UN TRASPLANTE	1

Fuente. Consolidado de PQRSF



Gestión Académica

Tabla 5 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Requisitos de Grado	1
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	1
Solicitud corrección información básica	2
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
SOLICITUD GRADO Y TIPO DE CEREMONIA	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Financiera

Tabla 6 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Administración de Empresas	1
Devolución de Matrícula	3
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	53
Devolución ICETEX	1
Solicitud Proceso de Matrícula	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Docencia

Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición de Cursos	5
Adición Extemporánea de Cursos	1
Cancelación de Cursos	17
Cancelación Extemporánea de Cursos	6
Certificado de Practicas	2
Corrección de Notas	4
Documentos Docencia Servicio	1
Otra Solicitud	3
Reporte de Incapacidades	14
Solicitud Aval Movilidad Estudiantil Saliente	1
SOLICITUD CERTIFICADO DE MODALIDAD DE GRADO	1
SOLICITUD DE CEREMONIA	1



SOLICITUD DE DESIGNACIÓN DE ABOGADO DE OFICIO	1
SOLICITUD DE DESIGNACIÓN DE ABOGADO(A) Y/O ESTUDIANTE ACTIVO DE DERECHO	1
TRASLADO DOCUMENTOS POR COMPETENCIA RADICADO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

Programa de Administración de Empresas

Tabla 8 PQRSF por temas programa de ingeniería ambiental

Tema	Total
Adición Extemporánea de Cursos	1
Cancelación de Cursos	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Derecho

Tabla 9 PQRSF por temas programa de Derecho

Tema	Total
Cancelación de Cursos	3
Otra Solicitud	1
Solicitud Aval Movilidad Estudiantil Saliente	1
SOLICITUD DE DESIGNACIÓN DE ABOGADO DE OFICIO	1
SOLICITUD DE DESIGNACIÓN DE ABOGADO(A) Y/O ESTUDIANTE ACTIVO DE DERECHO	1
TRASLADO DOCUMENTOS POR COMPETENCIA RADICADO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Enfermería

Tabla 10 PQRSF por temas programa de Enfermería

Tema	Total
Cancelación de Cursos	2
Cancelación Extemporánea de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRSF



Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

Tabla 11 PQRSF por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

Tema	Total
Cancelación de Cursos	2

Fuente. Consolidado de PQRS

Programa de Medicina

Tabla 12 PQRSF por temas programa de Medicina

Tema	Total
Adición de Cursos	5
Administración de Empresas	1
Cancelación de Cursos	9
Cancelación Extemporánea de Cursos	4
Certificado de Practicas	2
COLOMBIA NECESITA UN TRASPLANTE	1
Corrección de Notas	4
Devolución de Matrícula	3
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	53
Devolución ICETEX	1
Documentos Docencia Servicio	1
Otra Solicitud	2
Reporte de Incapacidades	14
Requisitos de Grado	1
Reporte de Incapacidades	14
Requisitos de Grado	1
SOLICITUD CERTIFICADO DE MODALIDAD DE GRADO	1
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	1
Solicitud corrección información básica	2
SOLICITUD DE CEREMONIA	1
Solicitud Duplicado Carné Estudiantil	1
SOLICITUD GRADO Y TIPO DE CEREMONIA	1
Solicitud Proceso de Matrícula	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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



3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

De acuerdo con el reporte del mes de **marzo**, 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 **marzo**, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

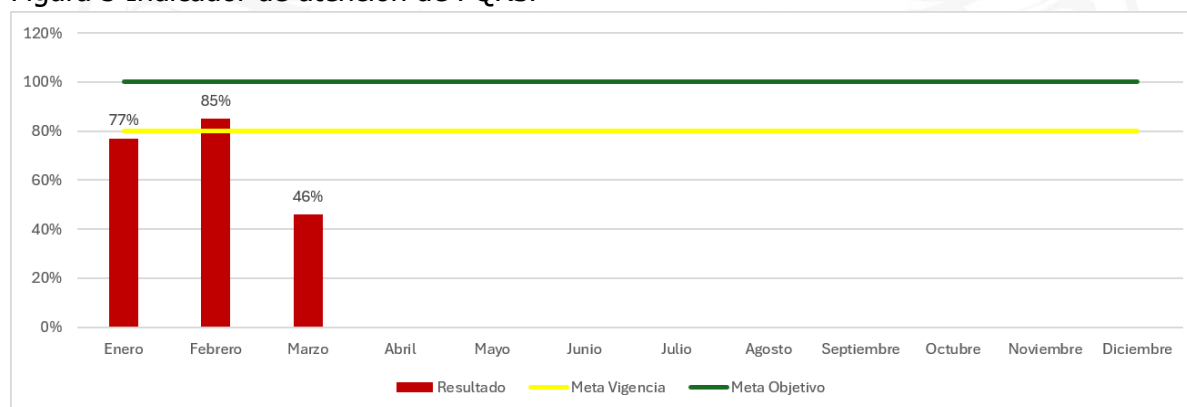
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 125 PQRSF registradas en el mes de **marzo**, 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 marzo, el resultado fue del **46%**, muy por debajo de la meta establecida del **80%**.

Figura 5 Indicador de atención de PQRSF



Fuente. Consolidado de PQRSF

5. Conclusiones

Se puede evidenciar que la mayoría de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos,



Fundación Universitaria Navarra
UNINAVARRA

Vigilada Ministerio de Educación Nacional

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



Sugerencias y Felicitaciones) recibidas en **marzo** corresponden a los procesos de Financiera y Docencia, en ambos casos los procesos tienen un alto número de solicitudes contestadas por fuera de los tiempos. También podemos observar que el **46%** de las PQRSF radicadas en el mes de **marzo** se respondieron dentro de los términos, muy por debajo de la meta institucional establecida del **80%**. Este resultado refleja que se deben tomar acciones de mejora para garantizar la respuesta oportuna de las solicitudes realizadas a la institución.



#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