



## 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 abril, 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:

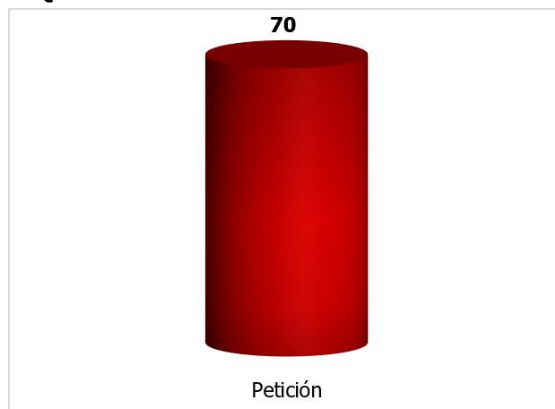
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 30 de abril 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 abril 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 abril 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 1 Requerimientos tramitados

| MES     | PLATAFORMA LINDA | Onbase | TOTAL |
|---------|------------------|--------|-------|
| Enero   | 350              | 12     | 362   |
| Febrero | 335              | 17     | 352   |
| Marzo   | 118              | 7      | 125   |
| Abril   | 58               | 12     | 70    |

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 82% de los PQRSF recibidos durante el mes de abril.

### 3.2. Peticiones por temas

El mes de abril cerro con un total de 70 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                  | 35    |
| Gestión Financiera        | 21    |
| Gestión Académica         | 11    |
| Gestión Administrativa    | 1     |
| Gestión de Talento Humano | 1     |
| Gestión Documental        | 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                                         | 40    |
| Derecho                                          | 3     |
| Enfermería                                       | 14    |
| Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas | 1     |
| Ingeniería Ambiental                             | 1     |
| Ingeniería Industrial                            | 1     |
| Especialización en Medicina Familiar             | 1     |
| Sin programa definido                            | 9     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### 3.5. PQRSF por temas y proceso

#### Gestión Administrativa



Tabla 4 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

| Tema                                 | Total |
|--------------------------------------|-------|
| SOLICITUD DE REGISTROS VIDEOGRAFICOS | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

## Gestión Académica

Tabla 5 PQRSF por temas y proceso gestión académica

| Tema                                    | Total |
|-----------------------------------------|-------|
| DERECHO DE PETICIÓN                     | 4     |
| RECONSIDERACIÓN                         | 1     |
| Solicitud corrección información básica | 1     |
| Solicitud Corrección Carné Estudiantil  | 2     |
| Solicitud Duplicado Carné Estudiantil   | 2     |
| Actualización de Documento de Identidad | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

## Gestión Financiera

Tabla 6 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

| Tema                                         | Total |
|----------------------------------------------|-------|
| DERECHO DE PETICIÓN                          | 1     |
| DESEMBOLSO ESTÍMULOS CULTURALES 2025-2       | 1     |
| Devolución de Matrícula                      | 3     |
| Devolución Estímulos Deportivos y Culturales | 4     |
| Devolución ICETEX                            | 5     |
| Otras Devoluciones                           | 3     |
| Reserva de Dinero                            | 2     |
| Solicitud Proceso ICETEX                     | 2     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

## Docencia

Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Docencia

| Tema                           | Total |
|--------------------------------|-------|
| Adición de Cursos              | 2     |
| Adición Extemporánea de Cursos | 2     |
| Cancelación de Cursos          | 6     |



|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Cancelación Extemporánea de Cursos                                               | 2  |
| Corrección de Notas                                                              | 1  |
| Documentos Docencia Servicio                                                     | 2  |
| Otra Solicitud                                                                   | 3  |
| QUEJA PARA EL PROFESOR JAIRO ELBERT PENAL ESPECIA 2                              | 1  |
| Reporte de Incapacidades                                                         | 15 |
| SOLICITUD DE APOYO ACADÉMICO PARA DIFUSIÓN DE ESTUDIO EN ESTUDIANTES DE MEDICINA | 1  |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Gestión Del Talento Humano

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

| Tema                                                                          | Total |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------|
| REITERA SOLICITUD SUSPENSIÓN Y/O CESE DE COTIZACIONES AL SISTEMA DE PENSIONES | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Gestión Documental

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

| Tema                               | Total |
|------------------------------------|-------|
| RADICADO PRUEBA GESTION DOCUMENTAL | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

## 3.6. PQRSF por temas y programas

### Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 10 PQRSF por temas programa de ingeniería Ambiental

| Tema              | Total |
|-------------------|-------|
| Adición de Cursos | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 11 PQRSF por temas programa de ingeniería industrial



| Tema                  | Total |
|-----------------------|-------|
| Cancelación de Cursos | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Programa de Derecho

Tabla 12 PQRSF por temas programa de Derecho

| Tema                | Total |
|---------------------|-------|
| Derecho de petición | 1     |
| Otras devoluciones  | 1     |
| Reconsideraciones   | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Programa de Enfermería

Tabla 13 PQRSF por temas programa de Enfermería

| Tema                                    | Total |
|-----------------------------------------|-------|
| Cancelación de Cursos                   | 2     |
| Corrección de Notas                     | 1     |
| Devolución de Matrícula                 | 2     |
| Devolución ICETEX                       | 4     |
| Reserva de Dinero                       | 1     |
| Solicitud corrección información básica | 1     |
| Solicitud Corrección Carné Estudiantil  | 1     |
| Solicitud Duplicado Carné Estudiantil   | 1     |
| Solicitud Proceso ICETEX                | 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 |
|--------------------|-------|
| Otras devoluciones | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRS

### Programa de Medicina

Tabla 15 PQRSF por temas programa de Medicina



| Tema                                                                             | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Adición de Cursos                                                                | 1     |
| Adición Extemporánea de Cursos                                                   | 2     |
| Cancelación de Cursos                                                            | 3     |
| Cancelación Extemporánea de Cursos                                               | 2     |
| Devolución de Matrícula                                                          | 1     |
| Devolución Estímulos Deportivos y Culturales                                     | 4     |
| Devolución ICETEX                                                                | 1     |
| Documentos Docencia Servicio                                                     | 2     |
| Otra Solicitud                                                                   | 3     |
| Otras Devoluciones                                                               | 1     |
| Reporte de Incapacidades                                                         | 15    |
| SOLICITUD DE APOYO ACADÉMICO PARA DIFUSIÓN DE ESTUDIO EN ESTUDIANTES DE MEDICINA | 1     |
| Solicitud Corrección Carné Estudiantil                                           | 1     |
| Solicitud Duplicado Carné Estudiantil                                            | 1     |
| Solicitud Proceso ICETEX                                                         | 1     |
| Actualización de Documento de Identidad                                          | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRSF

### Programa de Especialización en Medicina Familiar

Tabla 16 PQRSF por temas programa de tecnología en radiología e imágenes diagnósticas

| Tema              | Total |
|-------------------|-------|
| Reserva de dinero | 1     |

Fuente. Consolidado de PQRS

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

De las (70) PQRSF que se registraron en el mes de **abril**, el 49% se respondieron en los tiempos establecidos, el 49% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 3% están en curso, es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

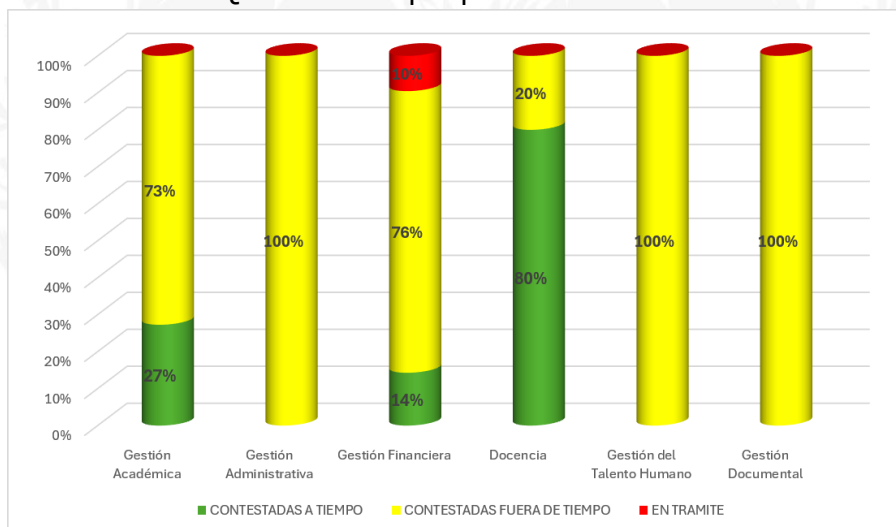
Figura 3 Estado de las PQRSF



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 del mes por proceso



Fuente. Consolidado de PQRSF

### 3.8. Número de peticiones que fueron trasladadas a otra institución

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

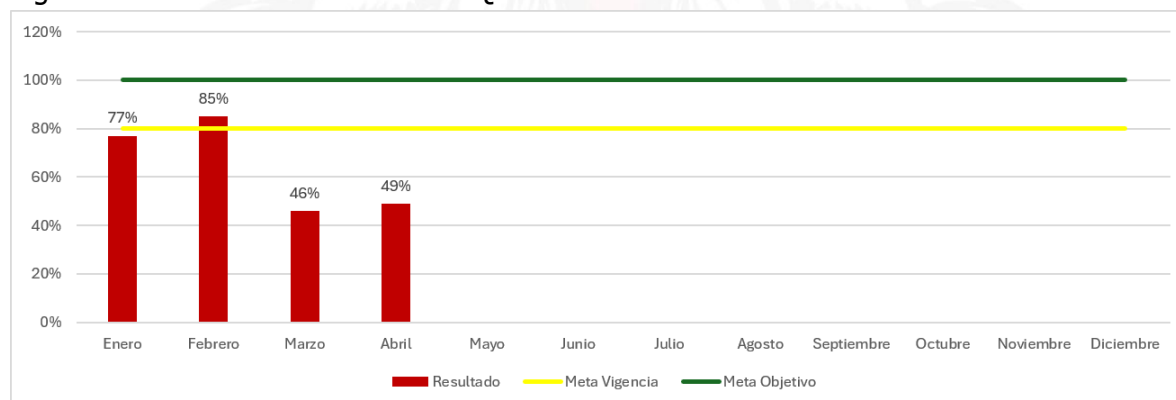
### 3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 70 PQRSF registradas en el mes de **abril**, 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 **abril**, el resultado fue del **49%**, 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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades) recibidas en **abril** 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 **49%** de las PQRSF radicadas en el mes de **abril** 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.