



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 **mayo**, 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 **mayo** 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 **mayo** 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 **mayo** del 2026, sin embargo, es importante resaltar, que esta totalidad corresponde a las peticiones recibidas tanto en la Sede Principal 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
Abril	58	12	70
Mayo	122	6	128

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% de los PQRSF recibidos durante el mes de **mayo**.

3.2. Peticiones por temas

El mes de mayo cerro con un total de 128 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	29
Gestión Financiera	93
Gestión Académica	1
Gestión Administrativa	3
Gestión de Talento Humano	1
Proyección Social	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	96
Enfermería	20
Derecho	3
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	1
Ingeniería Industrial	2
Externo	6

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

Gestión Administrativa

Tabla 4 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
------	-------



PETICIÓN	1
SOLICITUD DE ESPACIO PARA CAMPAÑA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE	1
SOLICITUD DE INGRESO A INSTALACIONES PARA REALIZAR CONVOCATORIA INSTITUCIONAL 2026	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Académica

Tabla 5 PQRSF por temas y proceso gestión académica

Tema	Total
Confirmación Pago de Matrícula	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Financiera

Tabla 6 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Devolución de Becas	11
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	10
Otras Devoluciones	6
PAGO PENDIENTE FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA	1
Reserva de Dinero	1
Solicitud Proceso ICETEX	60
Solicitud Proceso de Matrícula	1
Devolución o Reserva de Dinero	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

Docencia

Tabla 7 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición de Cursos	1
Cancelación de Cursos	2
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Certificado de Practicas	2
Corrección de Notas	2



Documentos Docencia Servicio	2
Inicio de Prácticas	1
Otra Solicitud	2
Reporte de Incapacidades	16

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Del Talento Humano

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
VALIDACIÓN EXPERIENCIA LABORAL	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Proyección Social

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
SOLICITUD	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

Programa de Derecho

Tabla 10 PQRSF por temas programa de Derecho

Tema	Total
Cancelación Extemporánea de Cursos	1
Devolución ICETEX	1
Otras Devoluciones	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Enfermería

Tabla 11 PQRSF por temas programa de Enfermería

Tema	Total
Adición de Cursos	1
Cancelación de Cursos	1
Devolución de Becas	5



Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	7
Otras Devoluciones	2
Solicitud Proceso ICETEX	1
Devolución o Reserva de Dinero	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 12 PQRSF por temas programa de Ingeniería Industrial

Tema	Total
Devolución de Becas	1
Reserva de Dinero	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Medicina

Tabla 13 PQRSF por temas programa de Medicina

Tema	Total
Cancelación de Cursos	1
Certificado de Practicas	1
Corrección de Notas	2
Devolución de Becas	5
Devolución ICETEX	2
Documentos Docencia Servicio	2
Inicio de Prácticas	1
Otra Solicitud	2
Otras Devoluciones	3
Reporte de Incapacidades	16
Solicitud Proceso ICETEX	59
Confirmación Pago de Matrícula	1
Solicitud Proceso de Matrícula	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
------	-------



Certificado de prácticas	1
--------------------------	---

Fuente. Consolidado de PQRS

Solicitud Externa

Tabla 15 PQRSF por temas solicitadas por externos

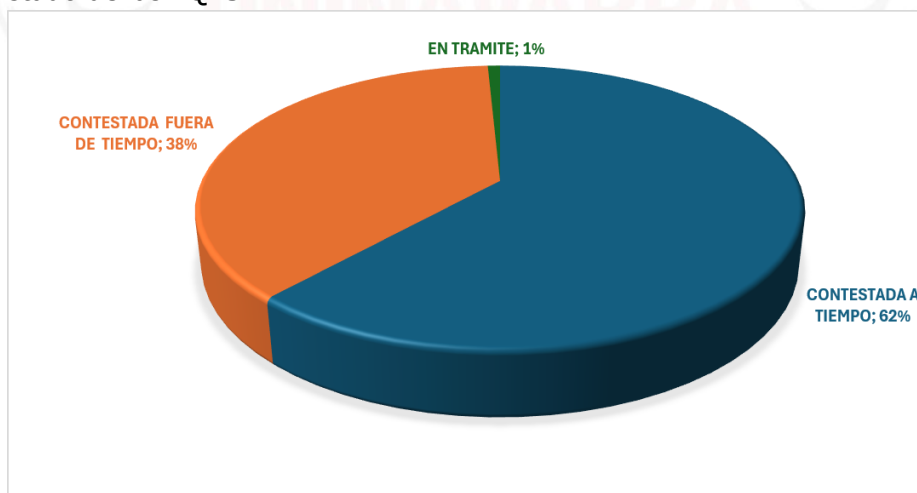
Tema	Total
PAGO PENDIENTE FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA	1
PETICIÓN	1
SOLICITUD	1
SOLICITUD DE ESPACIO PARA CAMPAÑA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE	1
SOLICITUD DE INGRESO A INSTALACIONES PARA REALIZAR CONVOCATORIA INSTITUCIONAL 2026	1
VALIDACIÓN EXPERIENCIA LABORAL	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las **128** PQRSF que se registraron en el mes de **mayo**, el 62% se respondieron en los tiempos establecidos, el 38% se respondieron fuera de los tiempos establecidos y el 1% están en curso, es importante señalar que algunas de estas peticiones tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.

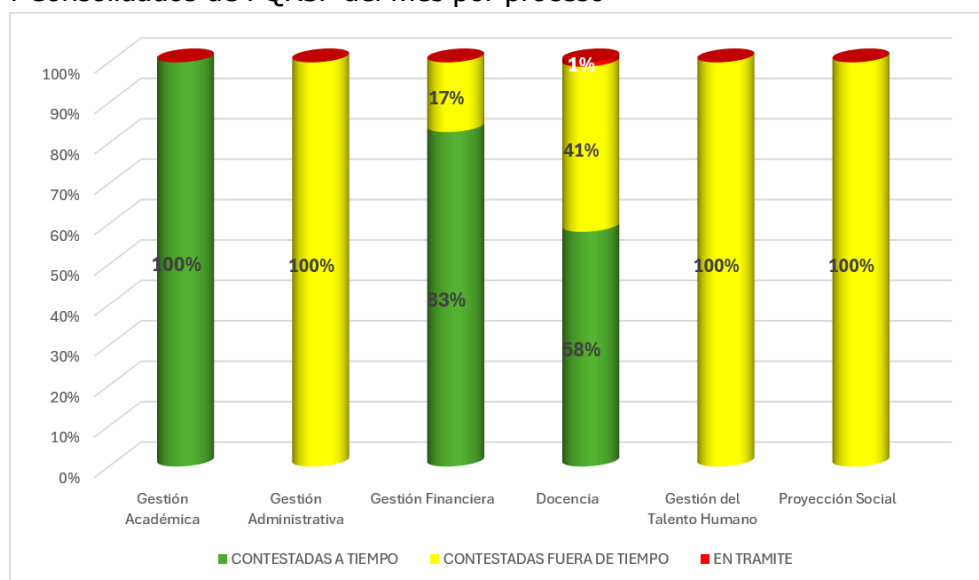
Figura 3 Estado de las PQRSF



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 **mayo**, 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 **mayo**, no se realizaron denuncias por actos de corrupción.

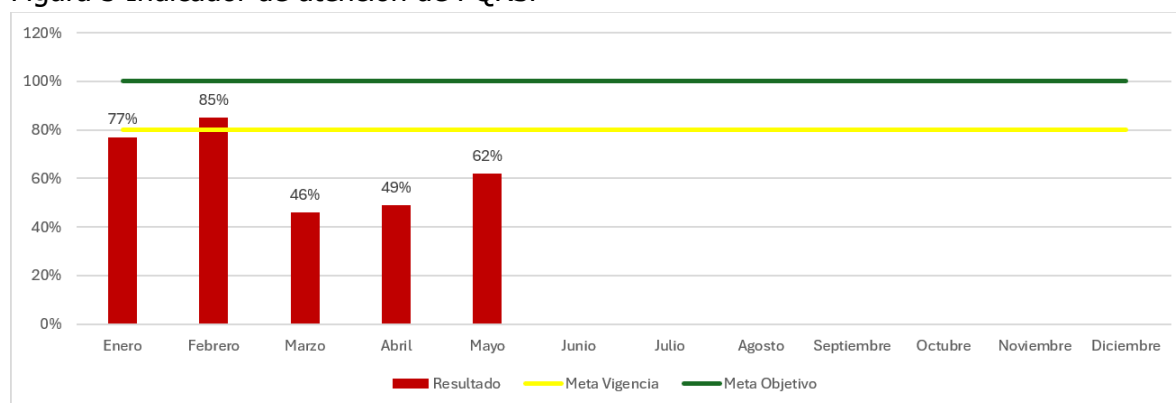
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 128 PQRSF registradas en el mes de **mayo**, 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 **mayo**, el resultado fue del **62%**, se continua por debajo de la meta que es **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 Felicitaciones) recibidas en **mayo** corresponden a los procesos de Financiera y Docencia, donde se puede evidenciar que los procesos han mejorado los tiempos de respuesta. También podemos observar que el **62%** de las PQRSF radicadas en el mes de **mayo** se respondieron dentro de los términos, aun se continua por debajo de la meta del **80%**; pero se ha podido evidenciar una mejora en los tiempos de respuesta por parte de los procesos, esto debido a las acciones de mejora implementadas y el seguimiento constante con las diferentes áreas para garantizar una respuesta oportuna.