



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 **junio**, 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:

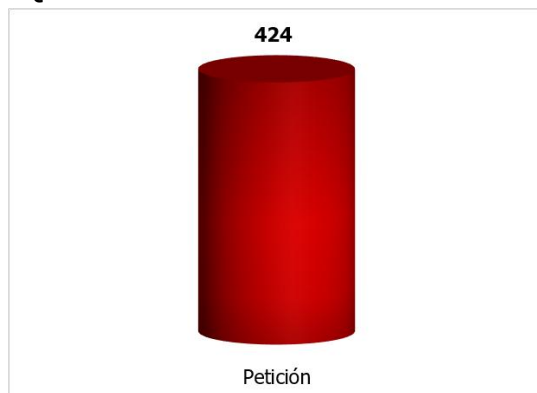
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 **junio** 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 **junio** 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 **junio** 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
Junio	400	24	424

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 **junio**.

3.2. Peticiones por temas

El mes de mayo cerro con un total de 424 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	57
Gestión Financiera	343
Gestión Académica	22
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 Cancelación De Cursos y adición de cursos.

Tabla 3 PQRSF por programas académicos

Tema	Total
Medicina	264
Enfermería	118
Derecho	21
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	4
Especialización en Medicina Familiar	3
Administración de Empresas	2
Ingeniería Industrial	1
Externo	6
No indica	5

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

Gestión Académica

Tabla 4 PQRSF por temas y proceso gestión Académica

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



Actualización de Documento de Identidad	1
Confirmación Pago de Matrícula	3
Devolución o Reserva de Dinero	1
Otras Solicitudes	2
PQRS POR INCUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	1
Requisitos de Grado	2
Solicitud corrección información básica	5
SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE NÚMERO DE DOCUMENTO EN ACTA Y DIPLOMA DE GRADO	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS OFICIALES ACADÉMICOS PARA APOSTILLAR	1
SOLICITUD DE EXTEMPORANEIDAD PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DE GRADO Y FLEXIBILIZACIÓN DE REQUISITO DE SEGUNDA LENGUA- LAURA VALENTINA VILLARRAGA CÓRDOBA (201824946).	2
SOLICITUD DE HABILITACION INSCRIPCION PROGRAMA MEDICINA 2026-2	1
Solicitud Proceso ICETEX	2

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Financiera

Tabla 5 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Confirmación Pago de Matrícula	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR – SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN URGENTE DE SALDOS A FAVOR POR DOBLE PAGO DE MATRÍCULA (RECURSOS PROPIOS E ICETEX).	2
Devolución de Becas	4
Devolución de Matrícula	2
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	3
Devolución o Reserva de Dinero	5
Otras Devoluciones	1
Requisitos de Grado	1
Reserva de Dinero	3
Resolución de Adición de Cursos	1



Solicitud Corrección Carné Estudiantil	3
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA HACER PRESENCIA MEDIA JORNADA	1
SOLICITUD DE FACTURA ELECTRONICA - CDA LOS DUJOS LTDA	1
Solicitud Proceso ICETEX	296
Solicitud Proceso de Matrícula	17
SOLICITUD URGENTE DE INFORMACIÓN SOBRE DESEMBOLSO POR DOBLE PAGO DE MATRÍCULA - PERIODO 2026-1. MI NOMBRE ES YULIANA CERQUERA HUERFANO IDENTIFICADA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NO. 1006521504 Y CÓDIGO ESTUDIANTIL 20252109114.	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Docencia

Tabla 6 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición de Cursos	16
Adición Extemporánea de Cursos	5
Cancelación de Cursos	3
Certificado de Practicas	5
Corrección de Notas	10
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE REVISIÓN, RECONSIDERACIÓN Y RESIGNACIÓN DE PLAZA DE INTERNADO ROTATORIO	1
Documentos Docencia Servicio	1
Otra Solicitud	3
QUEJA FORMAL POR FALTA DE ATENCIÓN Y TRATO IRRESPETUOSO POR PARTE DE DOCENTE ASESOR, CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIONES MARTIN LUTHER KING FUNDACIÓN NAVARRA UNINAVARRA.	1
QUEJA PROFESOR	5
RECURSO DE INCONFORMIDAD Y SOLICITUD DE DEBIDO PROCESO FRENTE A LA ANULACIÓN COLECTIVA DEL PARCIAL DE BIOLOGÍA DEL 30/05/2026.	2
Reporte de Incapacidades	3
SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTE PARA REPRESENTACIÓN DE VÍCTIMAS DENTRO DE PROCESO PENAL.	1



SOLICITUD URGENTE DE MODIFICACIÓN DE NOTA Y ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA ACADÉMICO	1
---	---

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Del Talento Humano

Tabla 7 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
CERTIFICADO LABORAL	1
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR – NOTIFICACIÓN A TRABAJADOR VINCULADO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

Programa de Administración de Empresas

Tabla 8 PQRSF por temas programa de Administración de Empresas

Tema	Total
Reserva de Dinero	1
SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE NÚMERO DE DOCUMENTO EN ACTA Y DIPLOMA DE GRADO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Derecho

Tabla 9 PQRSF por temas programa de Derecho

Tema	Total
QUEJA PROFESOR	6
Solicitud corrección información básica	2
SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DE ESTUDIANTE PARA REPRESENTACIÓN DE VÍCTIMAS DENTRO DE PROCESO PENAL.	1
Solicitud Proceso ICETEX	11
Solicitud Proceso de Matrícula	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Especialización en Medicina Familiar

Tabla 10 PQRSF por temas programa de Especialización en Medicina Familiar



Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	3

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Enfermería

Tabla 11 PQRSF por temas programa de Enfermería

Tema	Total
Adición de Cursos	5
Cancelación de Cursos	1
Certificado de Practicas	1
Confirmación Pago de Matrícula	1
Corrección de Notas	4
Devolución de Becas	2
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	2
Devolución o Reserva de Dinero	6
Otras Devoluciones	1
Otras Solicitudes	2
Queja contra Docente	2
Requisitos de Grado	1
Reserva de Dinero	1
Resolución de Adición de Cursos	1
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	3
Solicitud corrección información básica	2
Solicitud Proceso ICETEX	74
Solicitud Proceso de Matrícula	7
SOLICITUD URGENTE DE MODIFICACIÓN DE NOTA Y ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA ACADÉMICO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Ingeniería Industrial

Tabla 12 PQRSF por temas programa de Ingeniería Industrial

Tema	Total
Reserva de Dinero	1

Fuente. Consolidado de PQRS



Programa de Medicina

Tabla 13 PQRSF por temas programa de Medicina

Tema	Total
Actualización de Documento de Identidad	1
Adición de Cursos	11
Adición Extemporánea de Cursos	5
Cancelación de Cursos	2
Certificado de Practicas	2
Confirmación Pago de Matrícula	3
Corrección de Notas	6
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE REVISIÓN, RECONSIDERACIÓN Y RESIGNACIÓN DE PLAZA DE INTERNADO ROTATORIO	1
Devolución de Becas	2
Devolución de Matrícula	2
Devolución ICETEX	1
Documentos Docencia Servicio	1
Otra Solicitud	3
Reporte de Incapacidades	3
Requisitos de Grado	2
Solicitud corrección información básica	1
SOLICITUD DE HABILITACION INSCRIPCION PROGRAMA MEDICINA 2026-2	1
Solicitud Proceso ICETEX	208
Solicitud Proceso de Matrícula	9

Fuente. Consolidado de PQRS

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 Practicas	2
Solicitud Proceso ICETEX	2

Fuente. Consolidado de PQRS

Solicitud Externa



Tabla 15 PQRSF por temas solicitadas por externos

Tema	Total
CERTIFICADO LABORAL	1
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR – NOTIFICACIÓN A TRABAJADOR VINCULADO	1
PQRS POR INCUMPLIMIENTO EN ENTREGA DE CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	1
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA HACER PRESENCIA MEDIA JORNADA	1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS OFICIALES ACADÉMICOS PARA APOSTILLAR	1
SOLICITUD DE FACTURA ELECTRONICA - CDA LOS DUJOS LTDA	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Solicitud Sin indicar programa

Tabla 16 PQRSF por temas solicitadas sin distinción de programas académicos

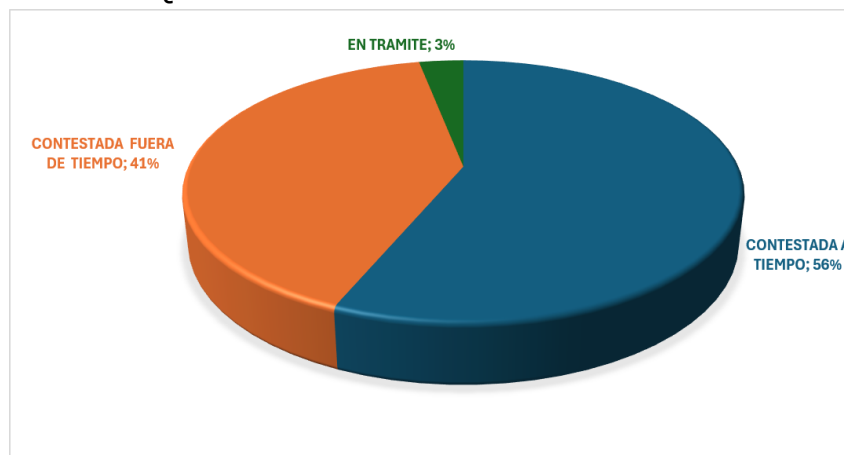
Tema	Total
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR – SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN URGENTE DE SALDOS A FAVOR POR DOBLE PAGO DE MATRÍCULA (RECURSOS PROPIOS E ICETEX).	2
SOLICITUD DE EXTEMPORANEIDAD PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS DE GRADO Y FLEXIBILIZACIÓN DE REQUISITO DE SEGUNDA LENGUA- LAURA VALENTINA VILLARRAGA CÓRDOBA (201824946).	2
SOLICITUD URGENTE DE INFORMACIÓN SOBRE DESEMBOLSO POR DOBLE PAGO DE MATRÍCULA - PERIODO 2026-1. MI NOMBRE ES YULIANA CERQUERA HUERFANO IDENTIFICADA CON CÉDULA DE CIUDADANÍA NO. 1006521504 Y CÓDIGO ESTUDIANTIL 20252109114.	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las 424 PQRSF que se registraron en el mes de **junio**, el 56% se respondieron en los tiempos establecidos, el 41% 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.

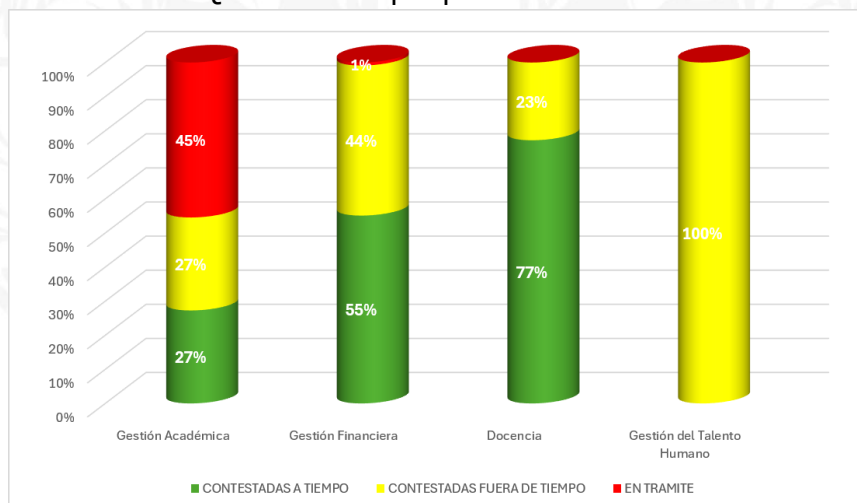
Figura 3 Estado de las PQRSF



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

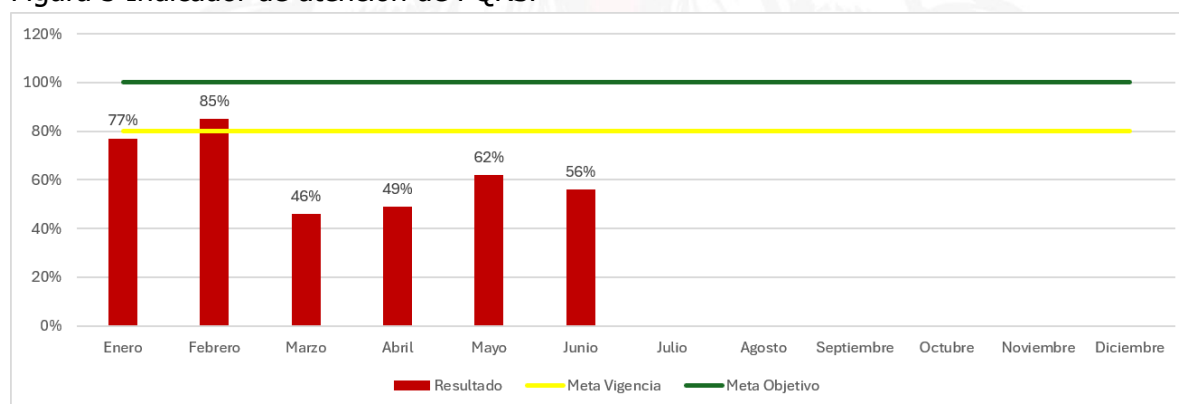
3.10. Número de citas allegadas a la institución

De las 424 PQRSF registradas en el mes de **junio**, 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 **junio**, el resultado fue del **56%**, 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 **junio** 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 **56%** de las PQRSF radicadas en el mes de **junio** se respondieron dentro de los términos, aun se continua por debajo de la meta del **80%**; lo que indica que se deben continuar estableciendo nuevas estrategias para garantizar que se respondan a tiempo las solicitudes.