



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 **julio**, 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:

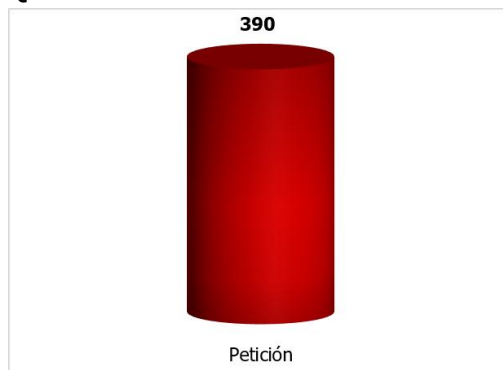
1. Todas las PQRSF se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
2. Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderán según los días dispuestos para cada 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 **julio** 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 **julio** 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 **julio** 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
Julio	363	27	390

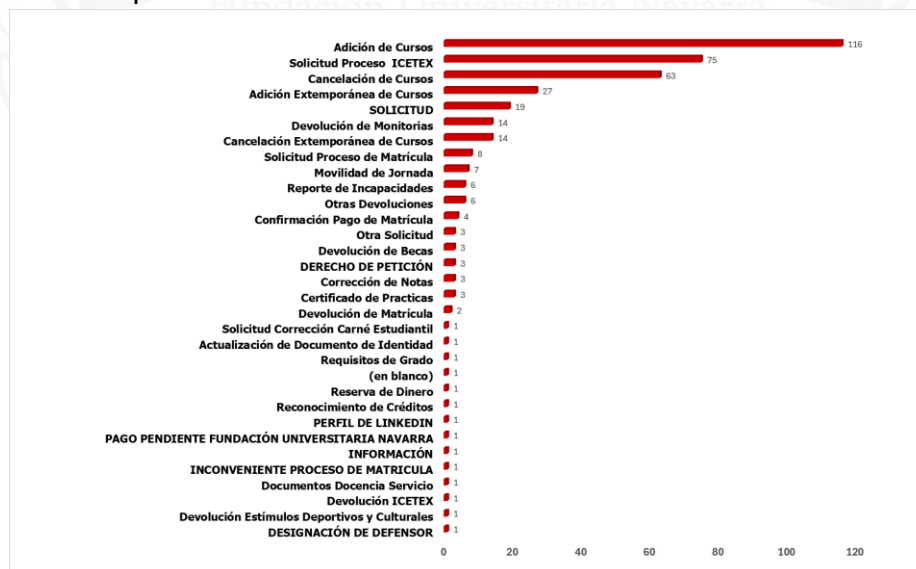
Fuente. Consolidado de PQRSF

En la tabla se puede observar que el medio más utilizado por la comunidad Uninavarrista y externos es la Plataforma LINDA, teniendo este el 93% de los PQRSF recibidos durante el mes de **julio**.

3.2. Peticiones por temas

El mes de **julio** cerro con un total de 390 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	256
Gestión Financiera	119
Gestión Académica	11
Gestión Administrativa	1
Planeación Institucional	1
Gestión TIC	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	158
Enfermería	171
Derecho	21
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	12
Especialización en Medicina Familiar	3
Administración de Empresas	3
Ingeniería Ambiental	2
Externo	20

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.5. PQRSF por temas y proceso

Gestión Académica

Tabla 4 PQRSF por temas y proceso gestión Académica



Tema	Total
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE TRAMITE PRIORITARIO DE EXPEDICIÓN Y ENVIÓ DE CERTIFICADOS DE PAZ Y SALVO CORRESPONDIENTES A LOS PERIODOS ACADÉMICOS 2025-1, 2025-2 Y 2026-1.	1
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	1
SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA - ESTRATO SOCIOECONÓMICO	1
(en blanco)	1
Confirmación Pago de Matrícula	4
Requisitos de Grado	1
Actualización de Documento de Identidad	1
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Financiera

Tabla 5 PQRSF por temas y procesos Gestión Financiera

Tema	Total
Devolución de Becas	3
Devolución de Matrícula	2
Devolución de Monitorias	14
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	1
Otras Devoluciones	6
PAGO PENDIENTE FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA	1
Reserva de Dinero	1
SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO PARA EL PAGO DE LA MATRÍCULA DEL PROGRAMA DE MEDICINA	1
SOLICITUD DE PAGO CARTERA VENCIDA EQUIPOS GLEASON 890903475 -FUNDACION UNIVERSITARIA NAVARRA UNINAVARRA	1
SOLICITUD DE RESPUESTA Y DEVOLUCIÓN DE DINERO CONSIGNADO POR ICETEX – PETICIÓN NO. 10611	3
SOLICITUD DE RESPUESTA Y DEVOLUCIÓN DE DINERO CONSIGNADO POR ICETEX – PETICIÓN NO. 10611.	1
SOLICITUD URGENTE DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA PAGO DE MATRÍCULA Y RESERVA DE CUPO ACADÉMICO	1
Solicitud Proceso ICETEX	75



Solicitud Proceso de Matrícula	8
--------------------------------	---

Fuente. Consolidado de PQRSF

Docencia

Tabla 6 PQRSF por temas y procesos Docencia

Tema	Total
Adición de Cursos	116
Adición Extemporánea de Cursos	27
Cancelación de Cursos	63
Cancelación Extemporánea de Cursos	14
Certificado de Practicas	3
Corrección de Notas	3
DERECHO DE PETICIÓN	1
DESIGNACIÓN DE DEFENSOR PARA PROCESO DISCIPLINARIO DE ALVARO MACIAS VILLARRAGA (RAD. IUS-E-2024-354264)	1
Documentos Docencia Servicio	1
INCONVENIENTE PROCESO DE MATRICULA	1
INFORMACIÓN SOBRE PRESUNTA DIFUSIÓN NO AUTORIZADA DE PARCIALES DE LA ASIGNATURA QUIRÚRGICO DE ENFERMERÍA	1
Movilidad de Jornada	7
Otra Solicitud	3
Reconocimiento de Créditos	1
Reporte de Incapacidades	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL ABOGADO DE VÍCTIMAS ASIGNADO DENTRO DEL PROCESO PENAL RADICADO NO. 18001 6001 299 2018 00092 ACCESO CARNAL VIOLENTO	1
SOLICITUD DE PLAZO SOBRE RESULTADOS PRUEBAS SOBRE PRO	1
SOLICITUD DE PRACTICANTES UNIVERSITARIOS PARA CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA - (08) PRACTICANTES – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1
SOLICITUD DE PRACTICANTES UNIVERSITARIOS PARA CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA - (09) PRACTICANTES – INGENIERÍA INDUSTRIAL	1
SOLICITUD DE PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PARA TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO DE UNIÓN MARITAL DE HECHO.	1
SOLICITUD DE RESERVA DE CUPO – PROGRAMA DE MEDICINA –	1



PERÍODO ACADÉMICO 2026-2	
SOLICITUD DE REVISIÓN DE EVALUACIÓN Y RECONSIDERACIÓN DE LA SANCIÓN ACADÉMICA	1
SOLICITUD EXCEPCIONAL PARA LA PRESENTACIÓN VIRTUAL DE EVALUACIONES PENDIENTES	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión Administrativa

Tabla 7 PQRSF por temas y proceso gestión administrativa

Tema	Total
SOLICITUD	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Gestión TIC

Tabla 8 PQRSF por temas y proceso gestión TIC

Tema	Total
PERFIL DE LINKEDIN	1
SOLICITUD DE REESTABLECIMIENTO DE CORREO INSTITUCIONAL	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Planeación Institucional

Tabla 9 PQRSF por temas y proceso Planeación Institucional

Tema	Total
SOLICITUD DE PRÉSTAMO DEL AUDITORIO UNIVERSIDAD NAVARRA	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

3.6. PQRSF por temas y programas

Programa de Administración de Empresas

Tabla 10 PQRSF por temas programa de Administración de Empresas

Tema	Total
SOLICITUD DE PRACTICANTES UNIVERSITARIOS PARA CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA - (08) PRACTICANTES – ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1



SOLICITUD DE PRACTICANTES UNIVERSITARIOS PARA CÁMARA DE COMERCIO DEL HUILA - 09) PRACTICANTES – INGENIERÍA INDUSTRIAL	1
Requisitos de Grado	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Derecho

Tabla 11 PQRSF por temas programa de Derecho

Tema	Total
Adición de Cursos	4
Devolución de Becas	1
Otras Devoluciones	2
Reconocimiento de Créditos	1
SOLICITUD DE PRÉSTAMO DEL AUDITORIO UNIVERSIDAD NAVARRA	1
SOLICITUD DE PROGRAMACIÓN DE AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL PARA TERMINACIÓN POR MUTUO ACUERDO DE UNIÓN MARITAL DE HECHO.	1
Solicitud Proceso ICETEX	9
Solicitud Proceso de Matrícula	1
Actualización de Documento de Identidad	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Especialización en Medicina Familiar

Tabla 12 PQRSF por temas programa de Especialización en Medicina Familiar

Tema	Total
Solicitud Proceso ICETEX	3

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Enfermería

Tabla 13 PQRSF por temas programa de Enfermería

Tema	Total
Adición de Cursos	65
Adición Extemporánea de Cursos	10
Cancelación de Cursos	37
Cancelación Extemporánea de Cursos	8



Certificado de Practicas	3
Corrección de Notas	3
DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR	1
Devolución de Matrícula	1
Devolución de Monitorias	4
Movilidad de Jornada	7
Otras Devoluciones	2
(en blanco)	1
Confirmación Pago de Matrícula	4
Solicitud Proceso ICETEX	19
Solicitud Proceso de Matrícula	6

Fuente. Consolidado de PQRSF

Programa de Ingeniería Ambiental

Tabla 14 PQRSF por temas programa de Ingeniería Ambiental

Tema	Total
Devolución de Becas	1
Solicitud Proceso ICETEX	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Programa de Medicina

Tabla 15 PQRSF por temas programa de Medicina

Tema	Total
Adición de Cursos	42
Adición Extemporánea de Cursos	16
Cancelación de Cursos	25
Cancelación Extemporánea de Cursos	6
Devolución de Becas	1
Devolución de Matrícula	1
Devolución de Monitorias	10
Devolución Estímulos Deportivos y Culturales	1
Devolución ICETEX	1
Documentos Docencia Servicio	1
Otra Solicitud	2
Otras Devoluciones	2
Reporte de Incapacidades	6



Reserva de Dinero	1
SOLICITUD DE FINANCIAMIENTO PARA EL PAGO DE LA MATRÍCULA DEL PROGRAMA DE MEDICINA	1
SOLICITUD DE REVISIÓN DE EVALUACIÓN Y RECONSIDERACIÓN DE LA SANCIÓN ACADÉMICA	1
Solicitud Proceso ICETEX	39
Solicitud Proceso de Matrícula	1
Solicitud Corrección Carné Estudiantil	1

Fuente. Consolidado de PQRS

Programa de Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas

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

Tema	Total
Adición de Cursos	5
Adición Extemporánea de Cursos	1
Cancelación de Cursos	1
Otra Solicitud	1
Solicitud Proceso ICETEX	4

Fuente. Consolidado de PQRS

Solicitud Externa

Tabla 17 PQRSF por temas solicitadas por externos

Tema	Total
DERECHO DE PETICIÓN	1
DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE TRAMITE PRIORITARIO DE EXPEDICIÓN Y ENVÍO DE CERTIFICADOS DE PAZ Y SALVO CORRESPONDIENTES A LOS PERIODOS ACADÉMICOS 2025-1, 2025-2 Y 2026-1.	1
DESIGNACIÓN DE DEFENSOR PARA PROCESO DISCIPLINARIO DE ALVARO MACIAS VILLARRAGA (RAD. IUS-E-2024-354264)	1
INCONVENIENTE PROCESO DE MATRICULA	1
INFORMACIÓN SOBRE PRESUNTA DIFUSIÓN NO AUTORIZADA DE PARCIALES DE LA ASIGNATURA QUIRÚRGICO DE ENFERMERÍA	1
PAGO PENDIENTE FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA	1
PERFIL DE LINKEDIN	1
PQRS PATRICIA VEGA	1



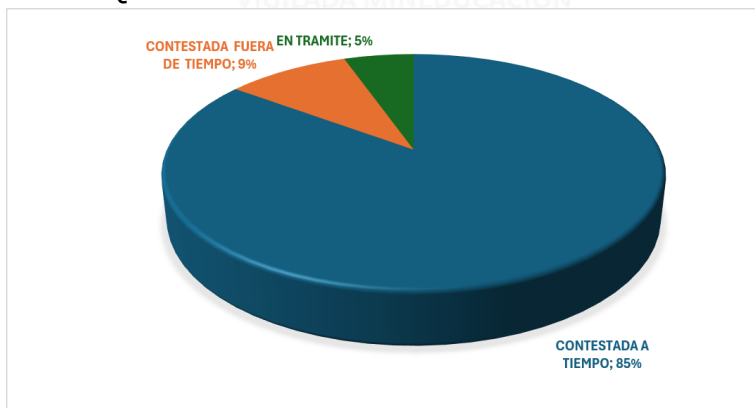
SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN BÁSICA - ESTRATO SOCIOECONÓMICO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL ABOGADO DE VÍCTIMAS ASIGNADO DENTRO DEL PROCESO PENAL RADICADO NO. 18001 6001 299 2018 00092 ACCESO CARNAL VIOLENTO	1
SOLICITUD DE PAGO CARTERA VENCIDA EQUIPOS GLEASON 890903475 -FUNDACION UNIVERSITARIA NAVARRA UNINAVARRA	1
SOLICITUD DE PLAZO SOBRE RESULTADOS PRUEBAS SOBRE PRO	1
SOLICITUD DE REESTABLECIMIENTO DE CORREO INSTITUCIONAL	1
SOLICITUD DE RESERVA DE CUPO – PROGRAMA DE MEDICINA – PERÍODO ACADÉMICO 2026-2	1
SOLICITUD DE RESPUESTA Y DEVOLUCIÓN DE DINERO CONSIGNADO POR ICETEX – PETICIÓN NO. 10611	4
SOLICITUD EXCEPCIONAL PARA LA PRESENTACIÓN VIRTUAL DE EVALUACIONES PENDIENTES	1
SOLICITUD URGENTE DE AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA PAGO DE MATRÍCULA Y RESERVA DE CUPO ACADÉMICO	1

Fuente. Consolidado de PQRSF

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

De las 390 PQRSF que se registraron en el mes de **julio**, el 85% se respondieron en los tiempos establecidos, el 9% 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

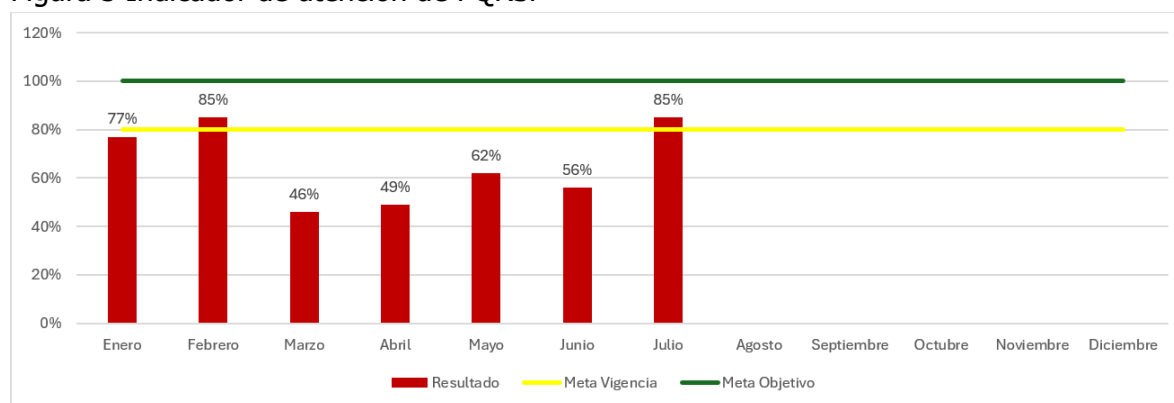


Fuente. Consolidado de PQRSF



El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRSF presentadas por los usuarios. Para el mes de **julio**, el resultado fue del **85%**, por encima de la meta que es 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 **julio** 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 **85%** de las PQRSF radicadas en el mes de **julio** se respondieron dentro de los términos, lo que indica que las estrategias implementadas para mejorar los tiempos de respuesta han funcionado, sin embargo, se debe seguir trabajando en maneras de automatizar la recepción y respuesta de las solicitudes.