

INFORME DE PQRSF

SEGUNDO TRIMESTRE -AÑO 2023



UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

CONTENIDO

1. Cantidad de PQRSF
2. Cantidad de PQRSF por categoría
3. Cantidad de PQRSF por área
4. Cantidad de PQRSF por solicitante
5. Tiempos de respuesta

1. Cantidad de PQRSF

PERÍODO : ABRIL - MAYO - JUNIO AÑO 2023

P	Q	R	S	F
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
20	5	1	0	1

TOTAL

27

2. Cantidad de PQRSF por categoría

CANTIDAD DE PQRSF POR CATEGORÍA

CATEGORÍA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Gestión administrativa	2					2	7%
Gestión Académico -Administrativa	1					1	4%
Gestión Docencia		1				1	4%
Información	4					4	15%
Información general	1		1			2	7%
Información relacionada con el título académico	2					2	7%
Información académico-administrativa	1				1	2	7%
Información académica	3					3	11%
Programa académico	1	1				2	7%
Certificado	5	3				8	30%
TOTAL	20	5	1	0	1	27	100%

3. Cantidad de PQRSF por área

CANTIDAD DE PQRSF DEPENDENCIA A CARGO DE LA RESPUESTA

DEPENDENCIA A CARGO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Admisiones, Registro y Control Académico	9	3				12	44%
Cedum	1					1	4%
Comunicaciones y Mercadeo	4					4	15%
Desarrollo Humano	1				1	2	7%
Desarrollo Humano-Docencia		1				1	4%
Programa Académico	2	1	1			4	15%
Secretaría General	2					2	7%
Tecnologías de información	1					1	4%
TOTAL	20	5	1	0	1	27	100%

4. Cantidad de PQRSF por solicitante

CANTIDAD DE PQRSF POR SOLICITANTE

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	5	3			1	9	33%
Aspirante	1	1				2	7%
Padre de Familia	1					1	4%
Profesor						0	0%
Graduado	7	1	1			9	33%
Administrativo	1					1	4%
Usuario del servicio	5					5	19%
Usuario del servicio Anónimo						0	0%
TOTAL	20	5	1	0	1	27	100%

5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

DIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	12	3	1			16	59%
6 A 10	4					4	15%
11 A 15	2	1				3	11%
> 15	2	1			1	4	15%
TOTAL	20	5	1	0	1	27	100%