

INFORME DE PQRSF

TERCER TRIMESTRE -AÑO 2022



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 : OCTUBRE - NOVIEMBRE- DICIEMBRE AÑO 2022

P	Q	R	S	F
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
24	3	2	0	1

TOTAL

30

2. Cantidad de PQRSF por categoría

CANTIDAD DE PQRSF POR CATEGORÍA

CATEGORÍA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Gestión Académico - Administrativa	6	2	1		1	10	33%
Gestión Financiera	2		1			3	10%
Información Académica-Administrativa	1					1	3%
Información Académica	7					7	23%
Información relacionada con el título académico	4					4	13%
Certificado	4	1				5	17%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	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	%
Administrativa y Financiera	3		1			4	13%
Desarrollo Humano	1					1	3%
Proyección Social	1					1	3%
Investigación y Posgrados		1				1	3%
Registro Académico- TI	15	2	1			18	60%
Programa Académico	2				1	3	10%
Instituto Pedagógico	2					2	7%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	100%

4. Cantidad de PQRSF por solicitante

CANTIDAD DE PQRSF POR SOLICITANTE

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	8					8	27%
Aspirante	3	2	1			6	20%
Padre de Familia						0	0%
Profesor	1					1	3%
Graduado	9					9	30%
Administrativo	1	1	1		1	4	13%
Usuario del servicio	2					2	7%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	100%

5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

DIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	9	1				10	33%
6 A 10	3	1	2			6	20%
11 A 15	6	1				7	23%
>15	6				1	7	23%
Sin respuesta	0					0	0%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	100%