

INFORME DE PQRSF

PRIMER 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 : ENERO - FEBRERO - MARZO AÑO 2023

P PETICIONES	Q QUEJAS	R RECLAMOS	S SUGERENCIAS	F FELICITACIONES
17	6	0	0	0

TOTAL

23

2. Cantidad de PQRSF por categoría

CANTIDAD DE PQRSF POR CATEGORÍA

CATEFGORÍA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Gestión Académico - Administrativa	3	5				8	35%
Información Académica	1					1	4%
Información acerca de matrícula	1					1	4%
Información general	2					2	9%
Información personal	1					1	4%
Información relacionada con el título académico	1					1	4%
Certificado	6					6	26%
Enviado por error	2					2	9%
Atención al usuario		1				1	4%
TOTAL	17	6	0	0	0	23	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	1	4				5	22%
Cedum						0	0%
Comunicaciones y Mercadeo	1					1	4%
Secretaría General	5					5	22%
Desarrollo Humano						0	0%
Programa Académico	3	2				5	22%
Registro Académico	7					7	30%
TOTAL	17	6	0	0	0	23	100%

4. Cantidad de PQRSF por solicitante

CANTIDAD DE PQRSF POR SOLICITANTE

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	4	3				7	30%
Aspirante	1	2				3	13%
Graduado	7					7	30%
Usuario del servicio	5	1				6	26%
TOTAL	17	6	0	0	0	23	100%

5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

DÍAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	5	4				9	39%
6 A 10	7	1				8	35%
11 A 15	1					1	4%
>15	4	1				5	22%
TOTAL	17	6	0	0	0	23	100%