

# 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<br>PETICIONES | Q<br>QUEJAS | R<br>RECLAMOS | S<br>SUGERENCIAS | F<br>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%          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>17</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>     | <b>23</b> | <b>100%</b> |

### 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%         |
| <b>TOTAL</b>         | <b>17</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>     | <b>23</b> | <b>100%</b> |

## 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% |