

INFORME DE PQRSF

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

TERCER TRIMESTRE DE 2023

1. Observaciones Generales

Se observa que la cantidad de PQRSF que recibe la Universidad de Manizales, mes a mes, es relativamente baja. Durante este período se recibieron 18.

El 83% fueron peticiones.

El 39% fueron presentadas por Graduados

El 50% fueron asignadas a Registro Académico

2. Datos relacionados con las PQRSF

En los siguientes cuadros se presentan detalles objeto de estas PQRSF

PQRSF CORRESPONDIENTES AL TERCER TRIMESTRE DE 2023

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO
186	04/07/2023 06:17 pm	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
187	06/07/2023 07:45 am	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023 01:33 pm	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
189	26/07/2023 02:12 pm	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
190	28/07/2023 01:29 pm	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico
191	28/07/2023 02:51 pm	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
192	30/07/2023 01:06 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General
193	14/08/2023 11:20 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023 11:22 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
195	16/08/2023 01:50 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
196	18/08/2023 10:12 am	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
197	28/08/2023 06:51 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
198	28/08/2023 08:52 pm	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
199	29/08/2023 09:29 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023 09:30 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
201	21/09/2023 03:47 pm	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
202	25/09/2023 09:53 am	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico
203	25/09/2023 11:47 am	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas

PQRSF POR TIPO

ROL	CANTIDAD	CANTIDAD
Felicitación	1	6%
Pertición	15	83%
Queja	2	11%
TOTAL	18	100%

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO
198	28/08/2023 08:52 pm	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
193	14/08/2023 11:20 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023 11:22 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
187	06/07/2023 07:45 am	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023 01:33 pm	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
190	28/07/2023 01:29 pm	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico
199	29/08/2023 09:29 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023 09:30 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
201	21/09/2023 03:47 pm	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
192	30/07/2023 01:06 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General
195	16/08/2023 01:50 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
197	28/08/2023 06:51 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
189	26/07/2023 02:12 pm	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
191	28/07/2023 02:51 pm	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
196	18/08/2023 10:12 am	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
202	25/09/2023 09:53 am	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico
186	04/07/2023 06:17 pm	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
203	25/09/2023 11:47 am	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas

PQRSF POR MES

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Julio	7	39%
Agosto	8	44%
Septiembre	3	17%
TOTAL	18	100%

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO
186	4/07/2023	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
187	6/07/2023	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
189	26/07/2023	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
190	28/07/2023	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico
191	28/07/2023	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
192	30/07/2023	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General
193	14/08/2023	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
195	16/08/2023	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
196	18/08/2023	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
198	28/08/2023	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
197	28/08/2023	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
199	29/08/2023	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
201	21/09/2023	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
203	25/09/2023	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas
202	25/09/2023	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico

PQRSF POR ROL

ROL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Administrativo	2	11%
Estudiante	1	6%
Graduado	7	39%
Padre de Familia	4	22%
Usuario del Servicio	4	22%
TOTAL	18	100%

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO
193	14/08/2023 11:20 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023 11:22 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
186	04/07/2023 06:17 pm	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
187	06/07/2023 07:45 am	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023 01:33 pm	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
190	28/07/2023 01:29 pm	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico
198	28/08/2023 08:52 pm	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
199	29/08/2023 09:29 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023 09:30 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
201	21/09/2023 03:47 pm	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
192	30/07/2023 01:06 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General
195	16/08/2023 01:50 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
197	28/08/2023 06:51 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
203	25/09/2023 11:47 am	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas
189	26/07/2023 02:12 pm	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
191	28/07/2023 02:51 pm	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
196	18/08/2023 10:12 am	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
202	25/09/2023 09:53 am	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico

PQRSF POR ASUNTO

ROL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Asesoría Práctica	1	6%
Certificado	5	28%
Curso	2	11%
Estudiante	1	6%
Grado	1	6%
Matrícula	1	6%
Pasantía	1	6%
Profesor	1	6%
Programa académico	1	6%
Texto incompleto	1	6%
Validación de título	3	17%
TOTAL	18	100%

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO
197	28/08/2023 06:51 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
187	06/07/2023 07:45 am	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023 01:33 pm	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
201	21/09/2023 03:47 pm	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
191	28/07/2023 02:51 pm	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
196	18/08/2023 10:12 am	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
199	29/08/2023 09:29 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023 09:30 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
202	25/09/2023 09:53 am	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico
192	30/07/2023 01:06 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General
186	04/07/2023 06:17 pm	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
189	26/07/2023 02:12 pm	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
203	25/09/2023 11:47 am	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas
195	16/08/2023 01:50 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
198	28/08/2023 08:52 pm	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
193	14/08/2023 11:20 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023 11:22 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
190	28/07/2023 01:29 pm	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico

PQRSF POR PROCESO ASIGNADO		
ROL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas	1	6%
Facultad de Ciencias Jurídicas	1	6%
Facultad de Ciencias Sociales y Humanas	1	6%
Financiera	1	6%
Graduados	3	17%
Proyección Social	1	6%
Registro Académico	9	50%
Secretaría General	1	6%
TOTAL	18	100%

RADICADO	FECHA	ROL EN LA INSTITUCIÓN	ASUNTO	TIPO	REGISTRO DE LA RESPUESTA	PROCESO ASIGNADO
195	16/08/2023 01:50 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Programa académico	Petición	192	Facultad CCEA
203	25/09/2023 11:47 am	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Profesor	Queja	194	Facultad Ciencias Jurídicas
197	28/08/2023 06:51 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Asesoría de práctica	Petición	Director Programa	Facultad CSH
186	04/07/2023 06:17 pm	ESTUDIANTE	Matrícula	Queja	177	Financiera
198	28/08/2023 08:52 pm	GRADUADO	Texto incompleto	Felicitación	191	Graduados
199	29/08/2023 09:29 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
200	29/08/2023 09:30 pm	GRADUADO	Curso	Petición	Graduados	Graduados
189	26/07/2023 02:12 pm	USUARIO DE SERVICIO	Pasantía	Petición	187	Proyección Social
193	14/08/2023 11:20 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	189	Registro Académico
194	14/08/2023 11:22 am	ADMINISTRATIVO	Validación de título	Petición	188	Registro Académico
187	06/07/2023 07:45 am	GRADUADO	certificado	Petición	175	Registro Académico
188	19/07/2023 01:33 pm	GRADUADO	certificado	Petición	183	Registro Académico
190	28/07/2023 01:29 pm	GRADUADO	Validación de título	Petición	185	Registro Académico
201	21/09/2023 03:47 pm	GRADUADO	certificado	Petición	195	Registro Académico
191	28/07/2023 02:51 pm	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	184	Registro Académico
196	16/08/2023 10:12 am	USUARIO DE SERVICIO	certificado	Petición	190	Registro Académico
202	25/09/2023 09:53 am	USUARIO DE SERVICIO	Estudiante	Petición	193	Registro Académico
192	30/07/2023 01:06 pm	PADRE FAMILIA - REPRESENTANTE - ACUDIENTE	Grados	Petición	186	Secretaría General

3. Conclusiones

La Universidad atendió las PQRS que recibieron en este trimestre, demostrando su compromiso con las necesidades del usuario.