

2022

Informe de PQRSF

SEGUNDO TRIMESTRE



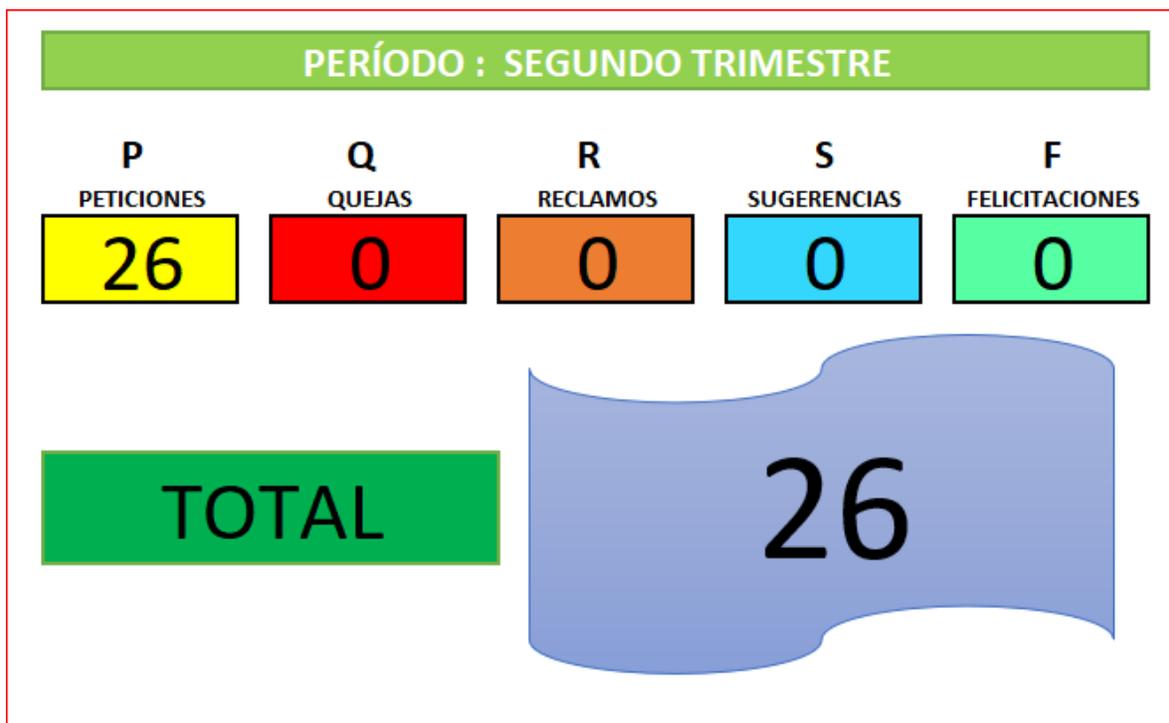
UNIVERSIDAD DE
MANIZALES

15/02/2022

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



2. Cantidad de PQRSF por categoría

CATEGORÍA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Gestión administrativa	3					3	12%
Asunto laboral	1					1	4%
Correo electrónico	1					1	4%
Inscripción	1					1	4%
Matrícula	3					3	12%
Icetex	2					2	8%
Grado	2					2	8%
Validación título	3					3	12%
Diploma de grado	1					1	4%
Certificado de estudio	4					4	15%
Certificado de notas	3					3	12%
Pasantías	1					1	4%
Programa académico modalidad virtual	1					1	4%
TOTAL	26	0	0	0	0	26	92%

3. Cantidad de PQRSF por área

DEPENDENCIA A CARGO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Dirección Administrativa y Financiera	5					5	19%
Dirección de Desarrollo Humano	1					1	4%
Proyección Social	3					3	12%
Secretaría General	3					3	12%
Admisiones Registro y Control Académico	10					10	38%
Cinde	4					4	15%
TOTAL	26	0	0	0	0	26	100%

4. Cantidad de PQRSF por solicitante

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	6					6	23%
Aspirante	6					6	23%
Padre de Familia	1					1	4%
Profesor	1					1	4%
Graduado	6					6	23%
Administrativo	2					2	8%
Usuario del servicio	4					4	15%
Usuario del servicio Anónimo						0	0%
TOTAL	26	0	0	0	0	26	100%

5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

DIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	12					12	46%
6 A 10	5					5	19%
11 A 15	2					2	8%
> 15	7					7	27%
Sin respuesta	0					0	0%
TOTAL	26	0	0	0	0	26	100%