

Informe de PQRSF

2022

PRIMER 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		1	1			2	9%
Docencia		1				1	4%
Comunicación oportuna al usuario	1	1		2		4	17%
Dificultad para comunicarse con la Universidad				1		1	4%
Dificultades con SIGUM	1					1	4%
Parqueaderos	1					1	4%
Procedimiento matrícula	2					2	9%
Procedimiento de admisión	1					1	4%
Procedimiento de grado	1					1	4%
Procedimiento de reingreso	1					1	4%
Procedimiento laboral	1					1	4%
Procedimiento de crédito						0	0%
Información	3					3	13%
Oferta académica	1					1	4%
Certificado de estudio	2					2	9%
Certificado de notas						0	0%
Plan de estudios	1					1	4%
TOTAL	16	3	1	3	0	23	100%

3. Cantidad de PQRSF por área

DEPENDENCIA A CARGO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Administrativa y Financiera	4	2				6	26%
Cedum	1					1	4%
Comunicaciones y Mercadeo				2		2	9%
Desarrollo Humano	2					2	9%
Programa Académico	3	1	1			5	22%
Registro Académico	6			1		7	30%
TOTAL	16	3	1	3	0	23	100%

4. Cantidad de PQRSF por solicitante

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	2	1	1	1		5	22%
Aspirante	2					2	9%
Padre de Familia	1					1	4%
Profesor	2					2	9%
Graduado	4	1		1		6	26%
Administrativo	1					1	4%
Usuario del servicio	4			1		5	22%
Usuario del servicio Anónimo		1				1	4%
TOTAL	16	3	1	3	0	23	100%

5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

DIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	4		1			5	22%
6 A 10	5	1		1		7	30%
11 A 15	1	1				2	9%
> 15	6	1		2		9	39%
Sin respuesta						0	0%
TOTAL	16	3	1	3	0	23	100%