

# INFORME DE PQRSF

CUARTO TRIMESTRE -AÑO 2022



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 : OCTUBRE - NOVIEMBRE- DICIEMBRE AÑO 2022

P	Q	R	S	F
PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
24	3	2	0	1

TOTAL

30

## 2. Cantidad de PQRSF por categoría

### CANTIDAD DE PQRSF POR CATEGORÍA

CATEGORÍA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Gestión Académico - Administrativa	6	2	1		1	10	33%
Gestión Financiera	2		1			3	10%
Información Académica-Administrativa	1					1	3%
Información Académica	7					7	23%
Información relacionada con el título académico	4					4	13%
Certificado	4	1				5	17%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>30</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	3		1			4	13%
Desarrollo Humano	1					1	3%
Proyección Social	1					1	3%
Investigación y Posgrados		1				1	3%
Registro Académico- TI	15	2	1			18	60%
Programa Académico	2				1	3	10%
Instituto Pedagógico	2					2	7%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	100%

## 4. Cantidad de PQRSF por solicitante

### CANTIDAD DE PQRSF POR SOLICITANTE

SOLICITANTE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
Estudiante	8					8	27%
Aspirante	3	2	1			6	20%
Padre de Familia						0	0%
Profesor	1					1	3%
Graduado	9					9	30%
Administrativo	1	1	1		1	4	13%
Usuario del servicio	2					2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## 5. Tiempo de respuesta a las PQRSF

### TIEMPO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

DIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	%
1 A 5	9	1				10	33%
6 A 10	3	1	2			6	20%
11 A 15	6	1				7	23%
> 15	6				1	7	23%
Sin respuesta	0					0	0%
TOTAL	24	3	2	0	1	30	100%