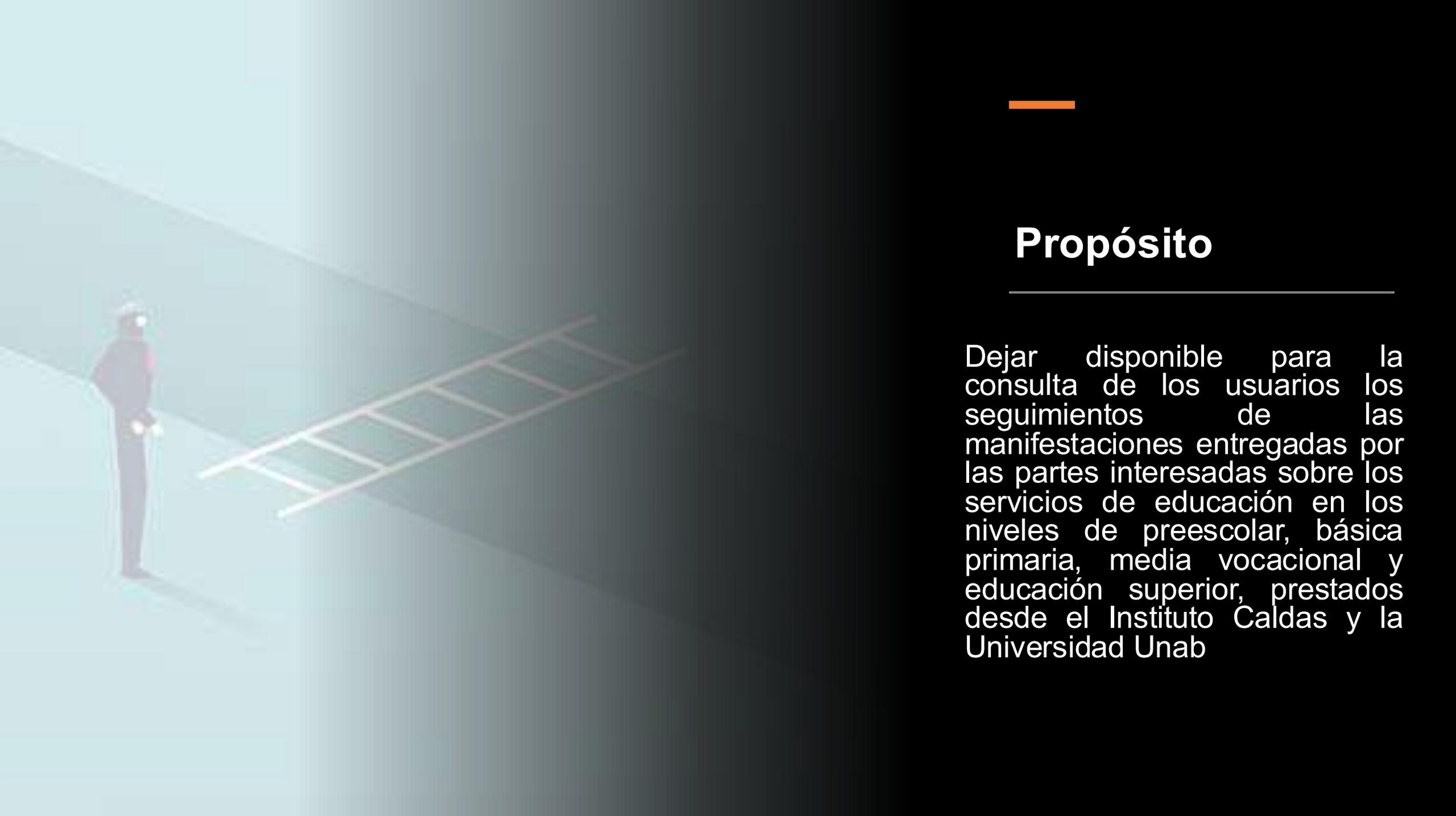




**1 informe acceso a la información,  
quejas y reclamos**

**Trimestre: enero, febrero y marzo de  
2025**

Fuente: reporte de solicitudes PQRSF abril 4 de 2025

A person in a red safety suit and helmet stands on a construction site. In the background, there is a large wooden formwork structure for a concrete slab. The scene is dimly lit, with a strong light source from the left creating a bright glow and long shadows.

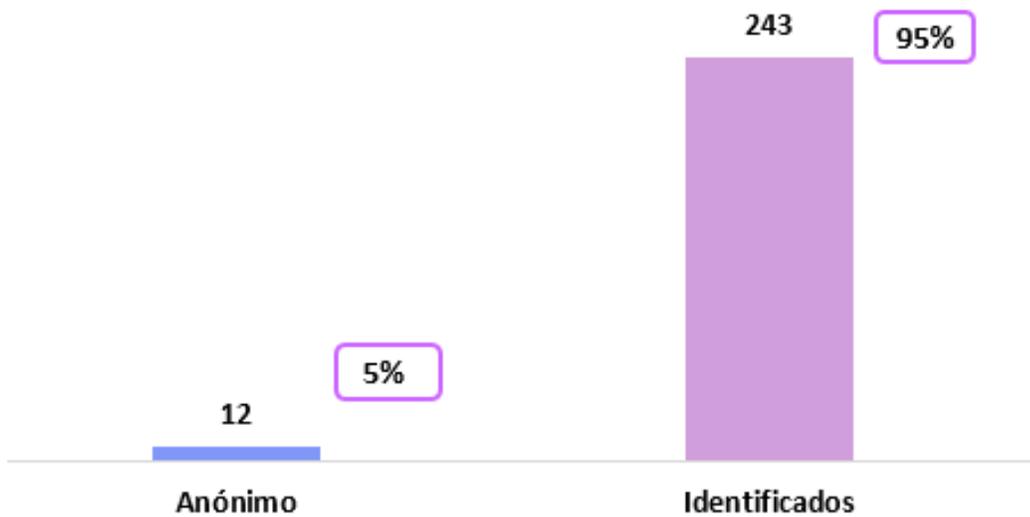
## Propósito

---

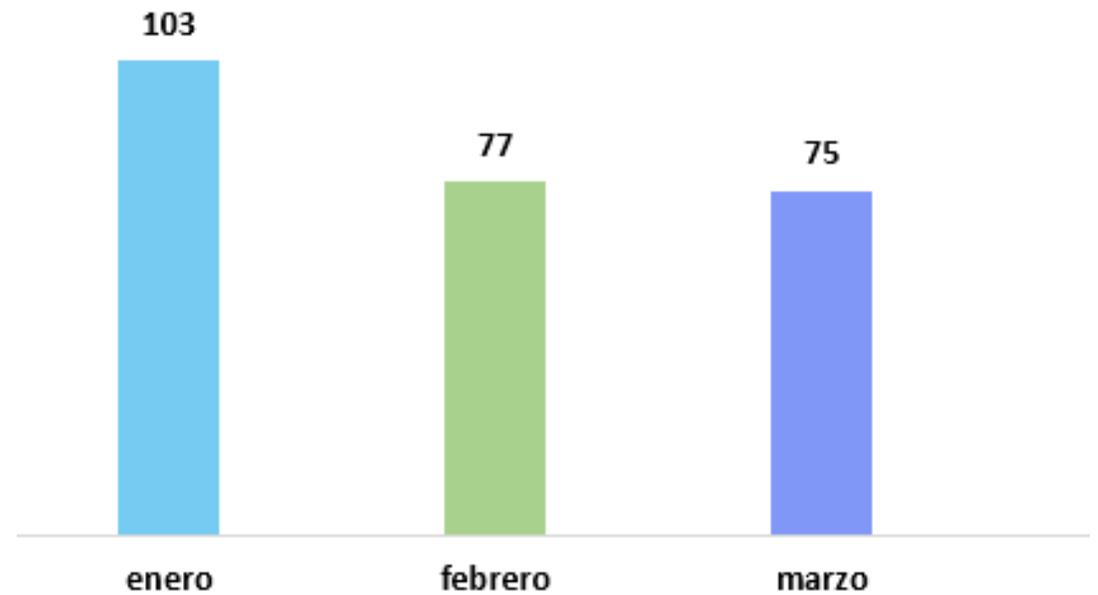
Dejar disponible para la consulta de los usuarios los seguimientos de las manifestaciones entregadas por las partes interesadas sobre los servicios de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, media vocacional y educación superior, prestados desde el Instituto Caldas y la Universidad Unab

# Comportamiento de los radicados en el año 2025

255 PQRSF Recibidas



Radicado por mes de 2025



# Comportamiento por tipo 2025

## PQRSF

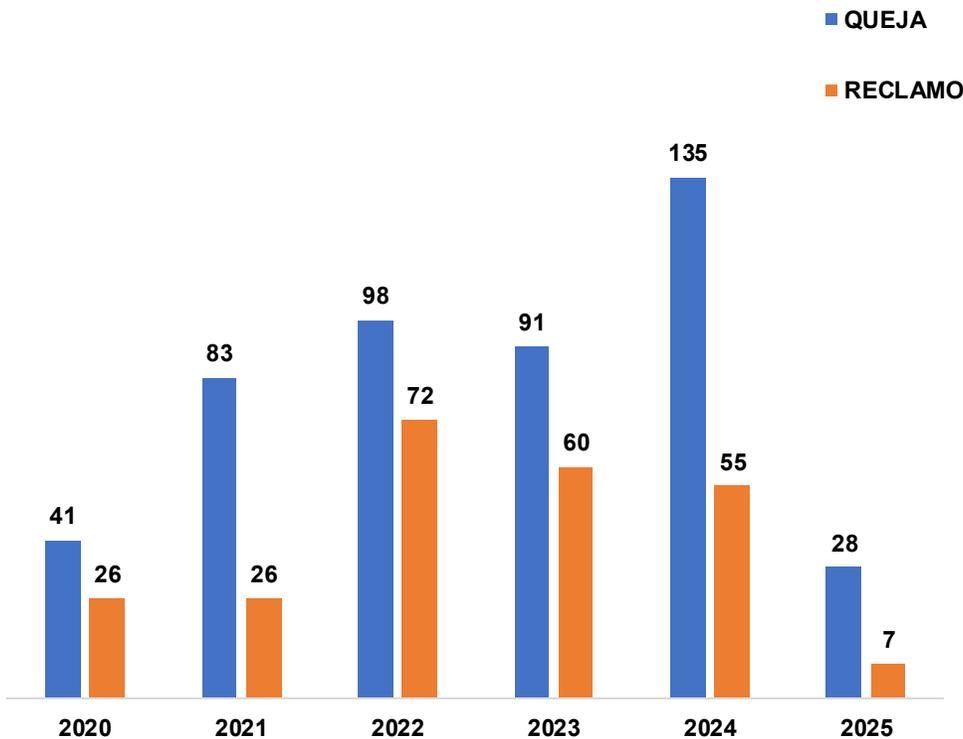
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

PQRSF por tipo



# Comportamiento quejas y reclamos

Comportamiento Quejas y Reclamos por año



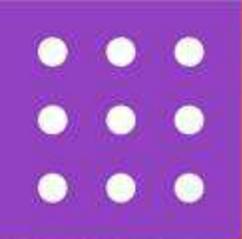
## GEI03-03-PR-01 Subproceso: Seguimiento PQRSF

Las solicitudes radicadas bajo el tipo Queja y Reclamo, por usuarios identificados o de carácter anónima en promedio fue del 14% del total de manifestaciones recibidas en el primer trimestre del año 2025.

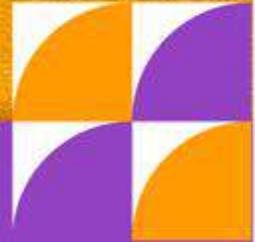
Para su tratamiento se aplicó el subproceso: Seguimiento de PQRSF, aplicando los siguientes niveles de servicio:

### **Acuerdo de nivel de servicio:**

- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: 15 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud.
- Las solicitudes recibidas de tipo P(Petición) son atendidas:
  - o Petición de documentos: 10 días hábiles contados a partir de la recepción
  - o Petición de información: 15 días hábiles contados a partir de la recepción



Universidad  
**unab**



@unab.online



@unab\_online



@unab\_online