



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

Trimestre: abril, mayo y junio de 2025

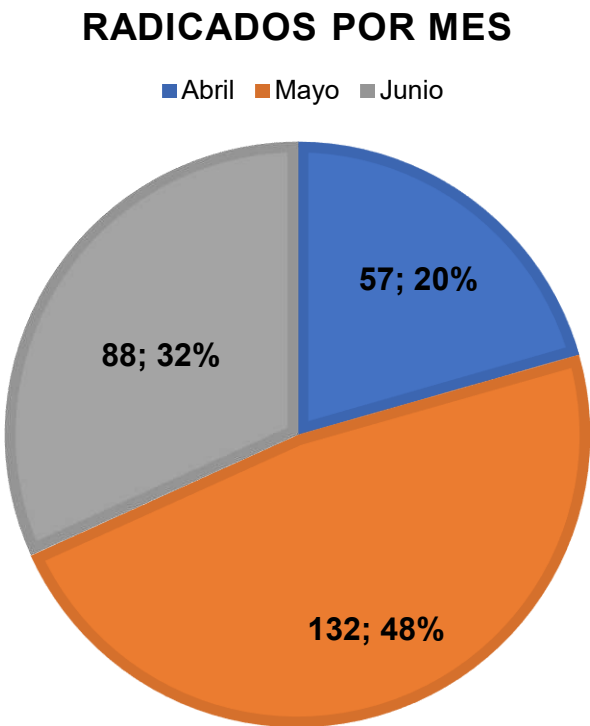
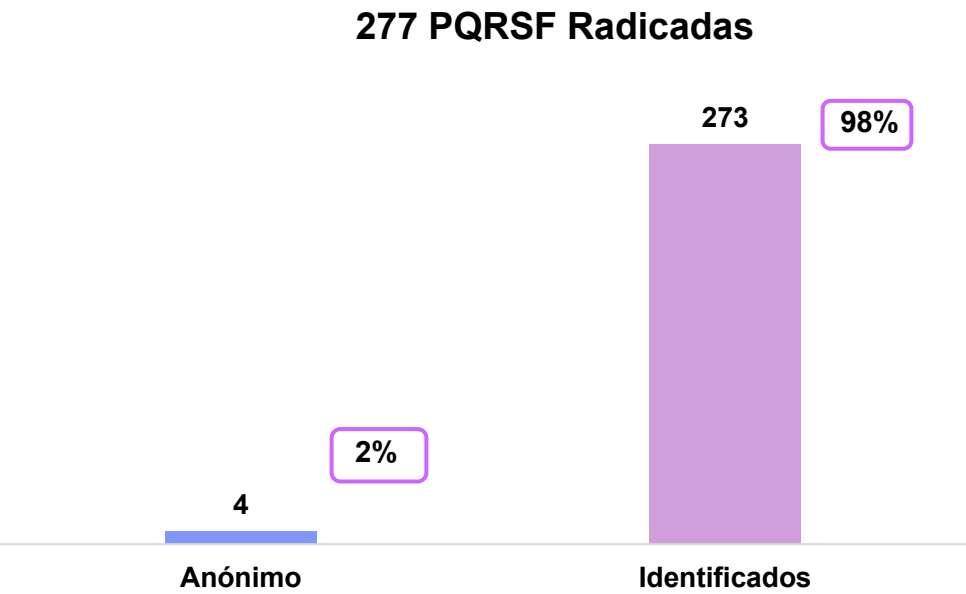
Fuente: reporte de solicitudes PQRSF julio 9 de 2025



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



Comportamiento por tipo 2025

PQRSF

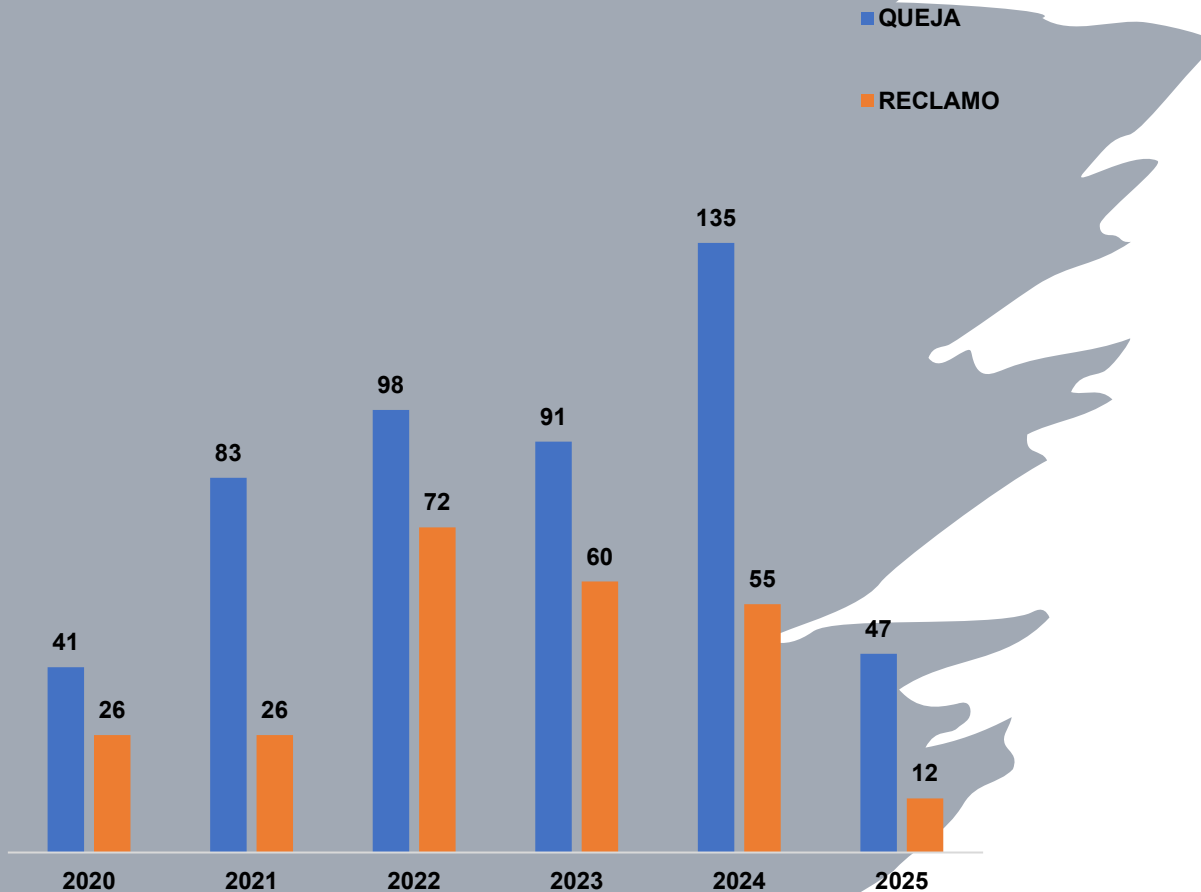
(Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)

Manifestaciones por tipo



Comportamiento quejas y reclamos

Quejas y Reclamos radicados 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 los últimos tres años fue del 13% en promedio, del total de manifestaciones recibidas.

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:

- Petición de documentos: 10 días hábiles contados a partir de la recepción
- Petición de información: 15 días hábiles contados a partir de la recepción



Universidad
unab



@unab.online



@unab_online



@unab_online