

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

**Trimestre: julio, agosto y septiembre de
2025**

Fuente: reporte de solicitudes PQRSF octubre 3 de 2025

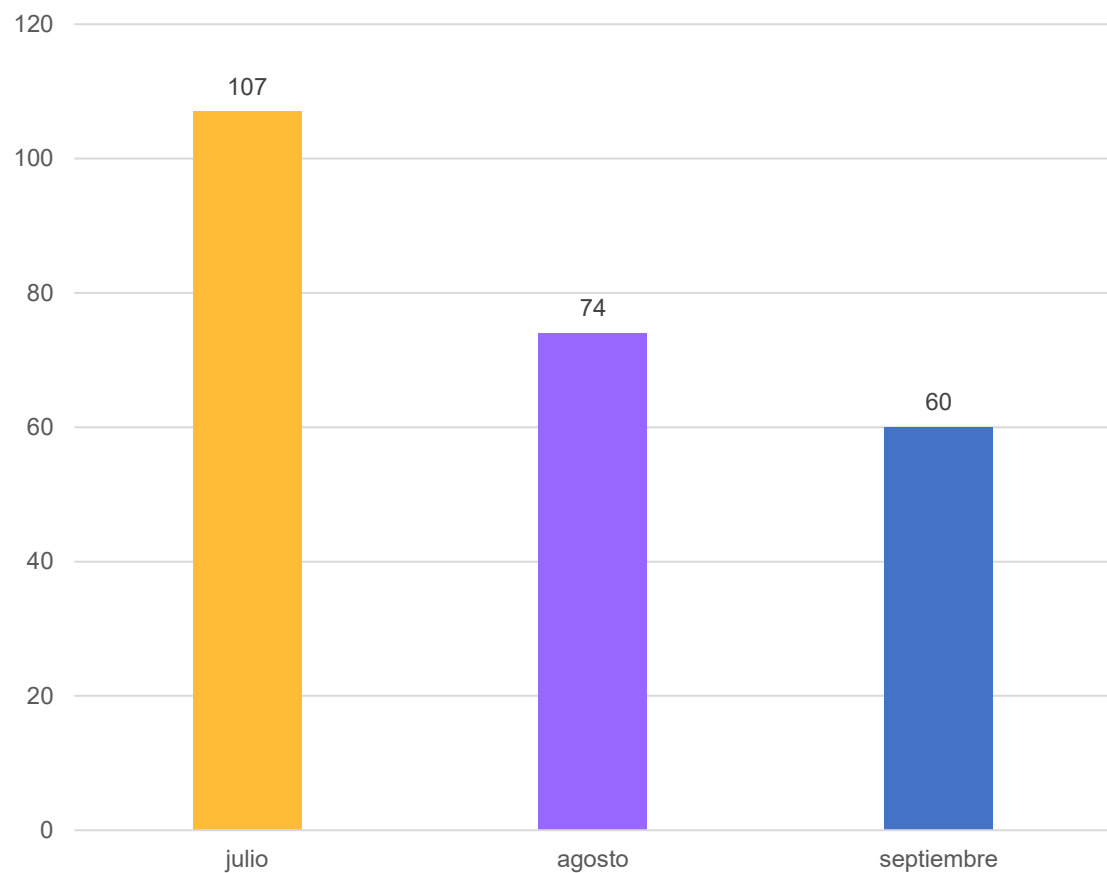


Propósito

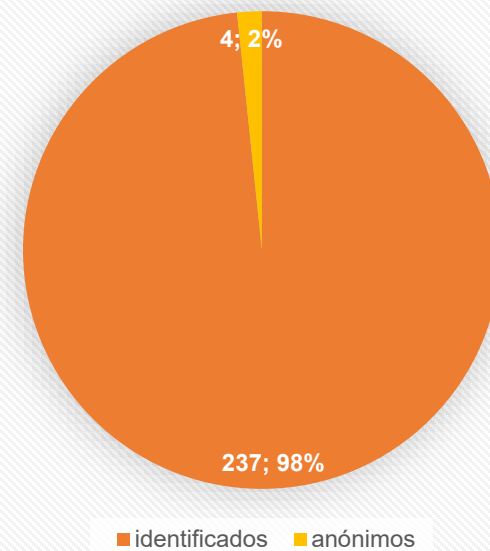
Dejar disponible para la consulta de los usuarios los seguimientos de las manifestaciones entregadas por las partes interesadas sobre los servicios de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, media vocacional y educación superior, prestados desde el Instituto Caldas y la Universidad Unab

Comportamiento de los radicados en el año 2025

Radicados por mes



241 radicados en el tercer trimestre



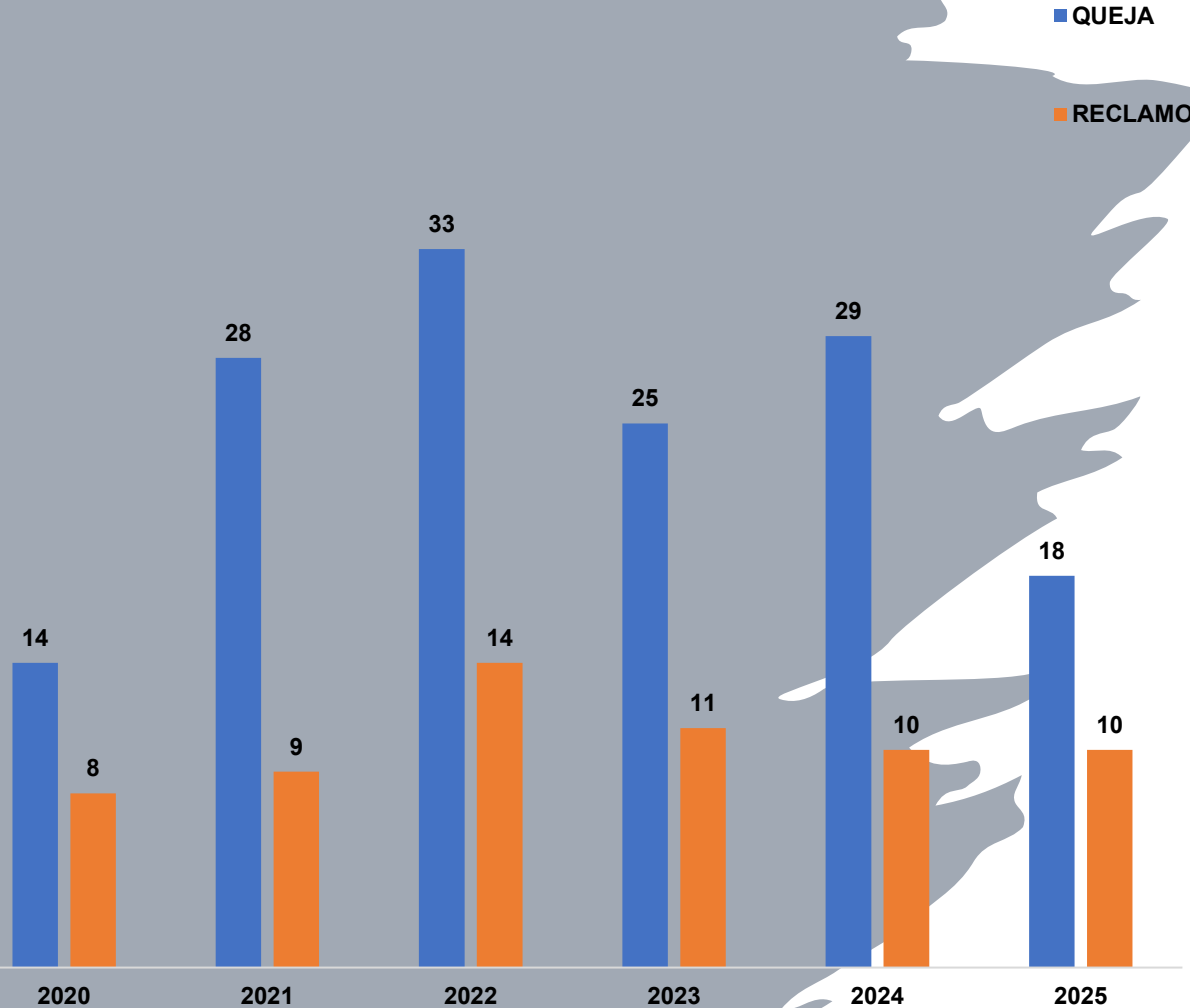
Comportamiento por tipo 2025



BOGOTÁ

Comportamiento quejas y reclamos

Comportamiento Quejas y Reclamos de cada 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