



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

**Trimestre: octubre, noviembre y
diciembre de 2025**

Fuente: reporte de solicitudes PQRSF enero 30 de 2026

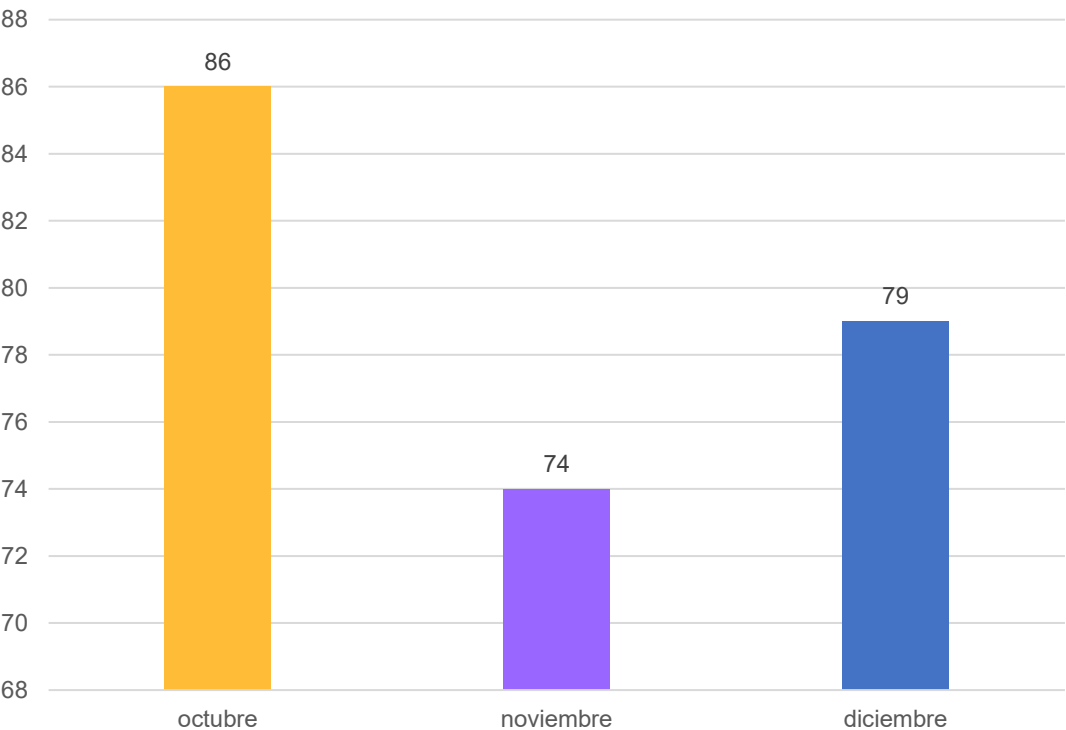


Propósito

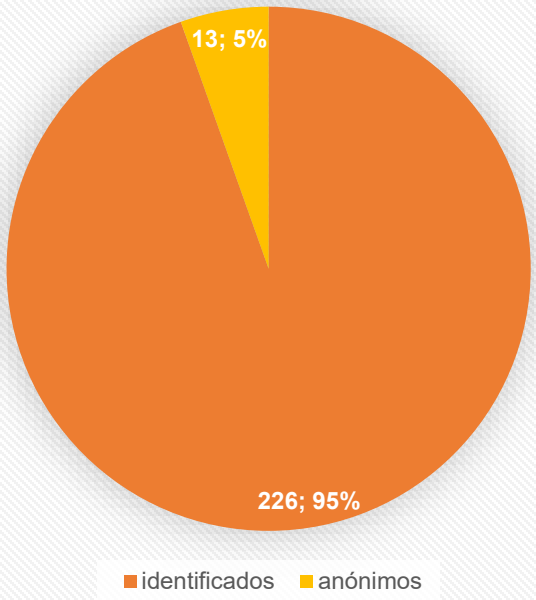
Dejar disponible para la consulta de los usuarios los seguimientos de las manifestaciones entregadas por las partes interesadas sobre los servicios de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, media vocacional y educación superior, prestados desde el Instituto Caldas y la Universidad Unab

Comportamiento de los radicados en el año 2025

Radicados por mes



239 radicados en el cuarto trimestre



Comportamiento por tipo 2025

Radicados por tipo cuarto trimestre 2025



Comportamiento quejas y reclamos

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

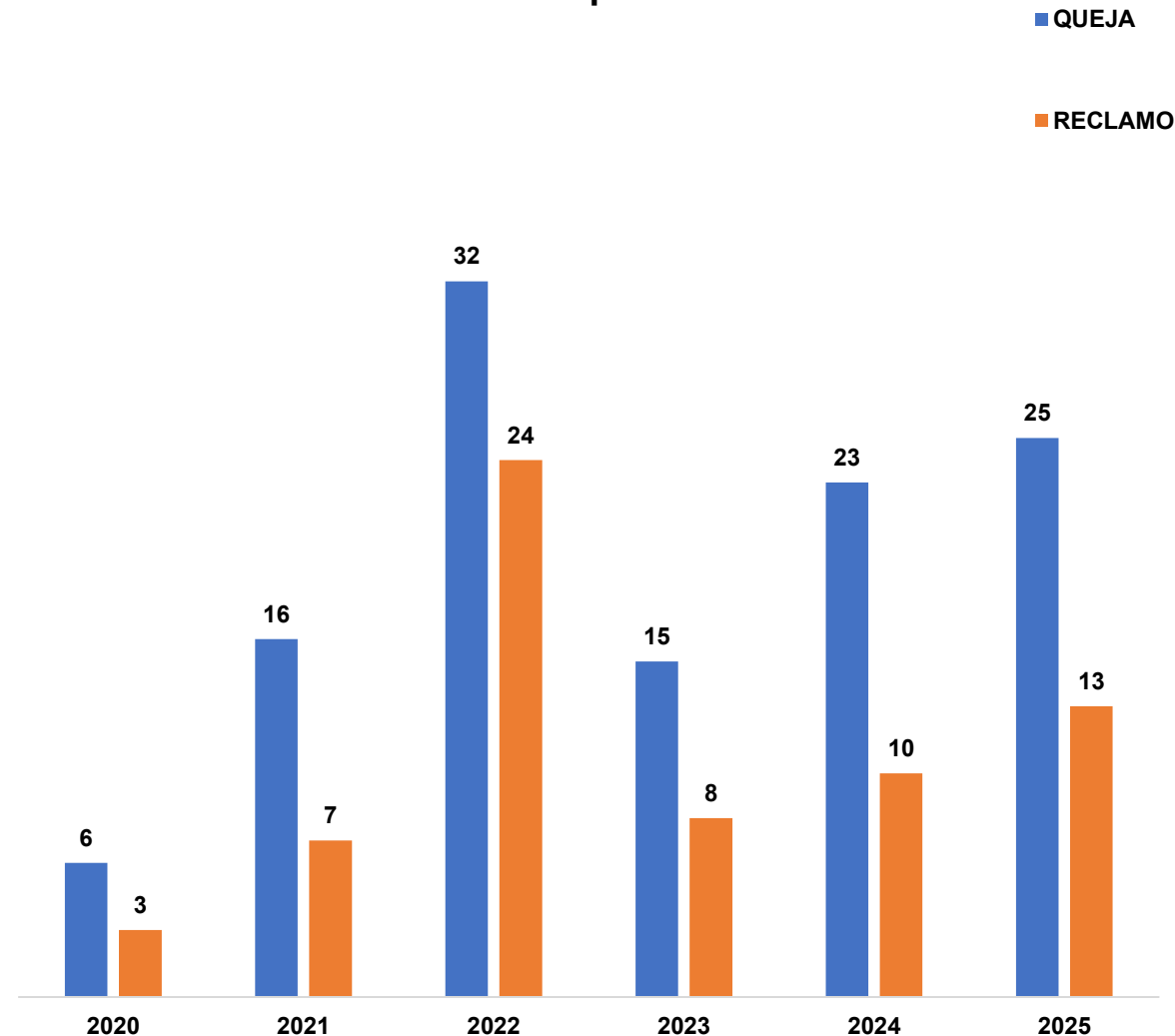
- Las solicitudes radicadas bajo el tipo Queja y Reclamo, por usuarios identificados o de carácter anónima en los últimos tres años fue del 13% en promedio, del total de manifestaciones recibidas.

- 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

Comportamiento Quejas y Reclamos del cuarto trimestre por año





Universidad
unab



@unab.online



@unab_online



@unab_online