



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

**Trimestre: Enero, febrero y marzo de  
2026**

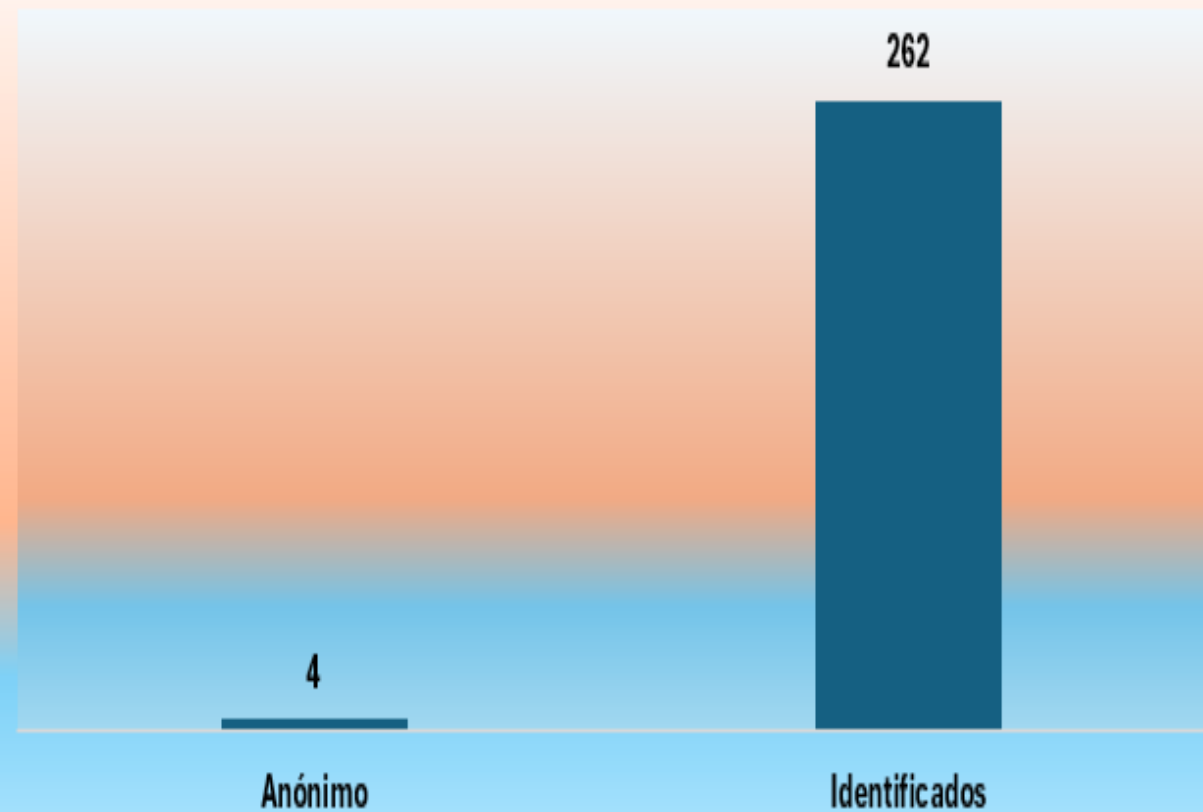
Fuente: reporte de solicitudes PQRSF abril 6 de 2026

# Propósito

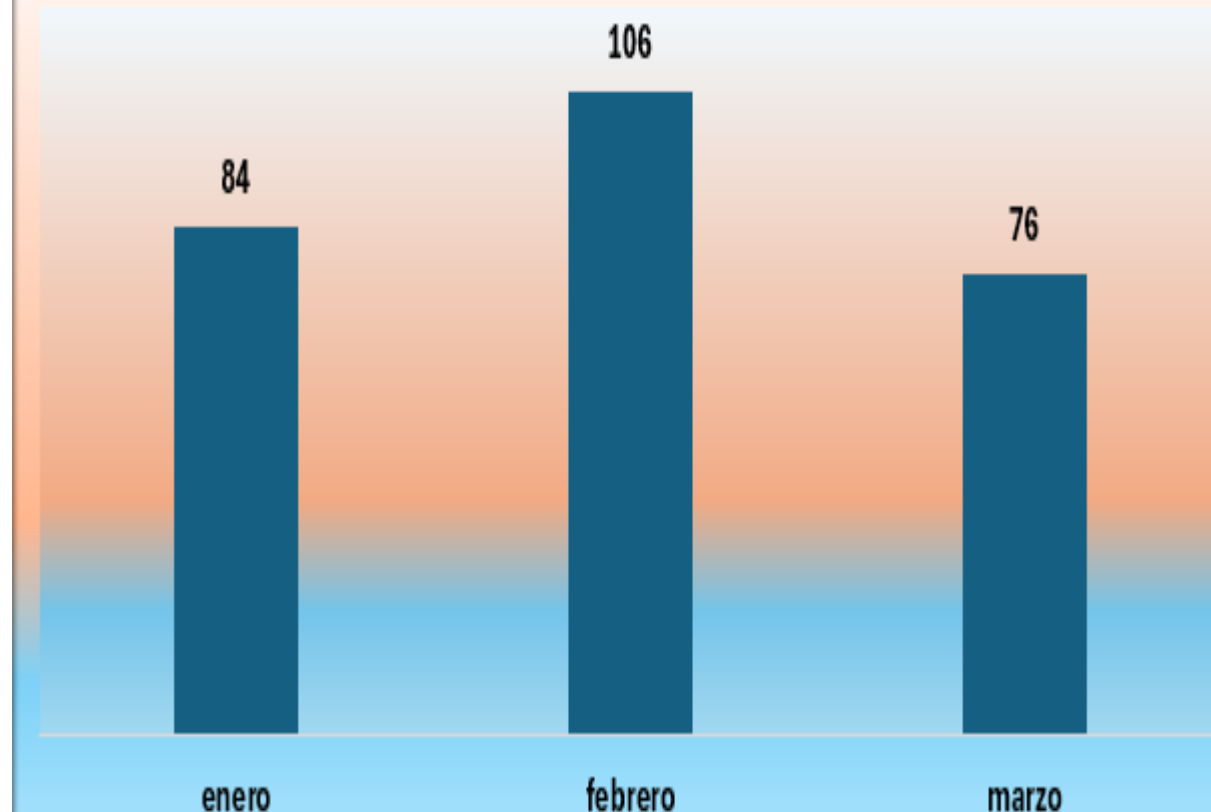
Dejar disponible para la consulta de los usuarios los seguimientos de las manifestaciones entregadas por las partes interesadas sobre los servicios de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, media vocacional y educación superior, prestados desde el Instituto Caldas y la Universidad Unab

# Comportamiento de las manifestaciones radicadas por los usuarios en el primer trimestre del año 2026

## 266 PQRSF Recibidas



## Radicado por mes



## PQRSF por tipo



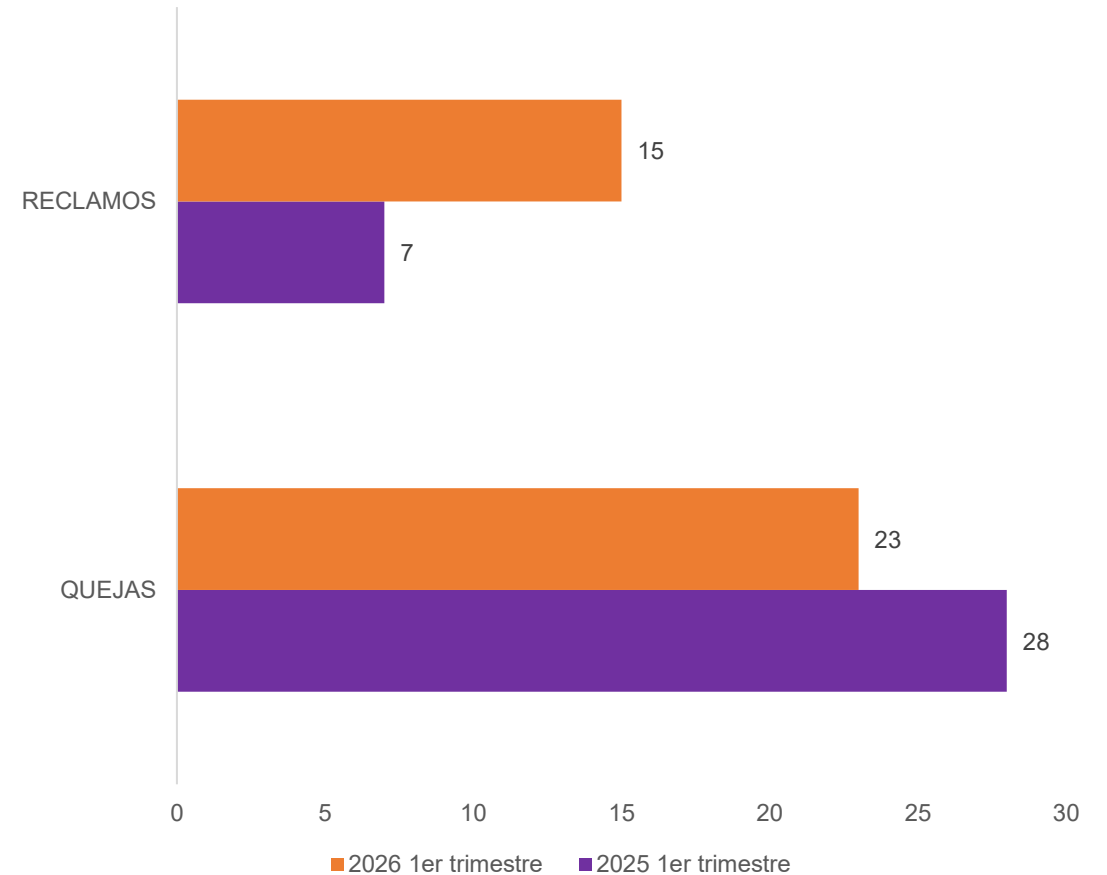
• **GEI03-03-PR-01 Subproceso: Seguimiento PQRSF**

• Las solicitudes radicadas bajo el tipo Queja y Reclamo, por usuarios identificados o de carácter anónima en el periodo de comparación muestra un crecimiento del 9%, que fueron atendidas de conformidad al proceso sin que significara detrimento en la promesa de valor de nuestro servicio

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