

2 informe acceso a la información, quejas y reclamos

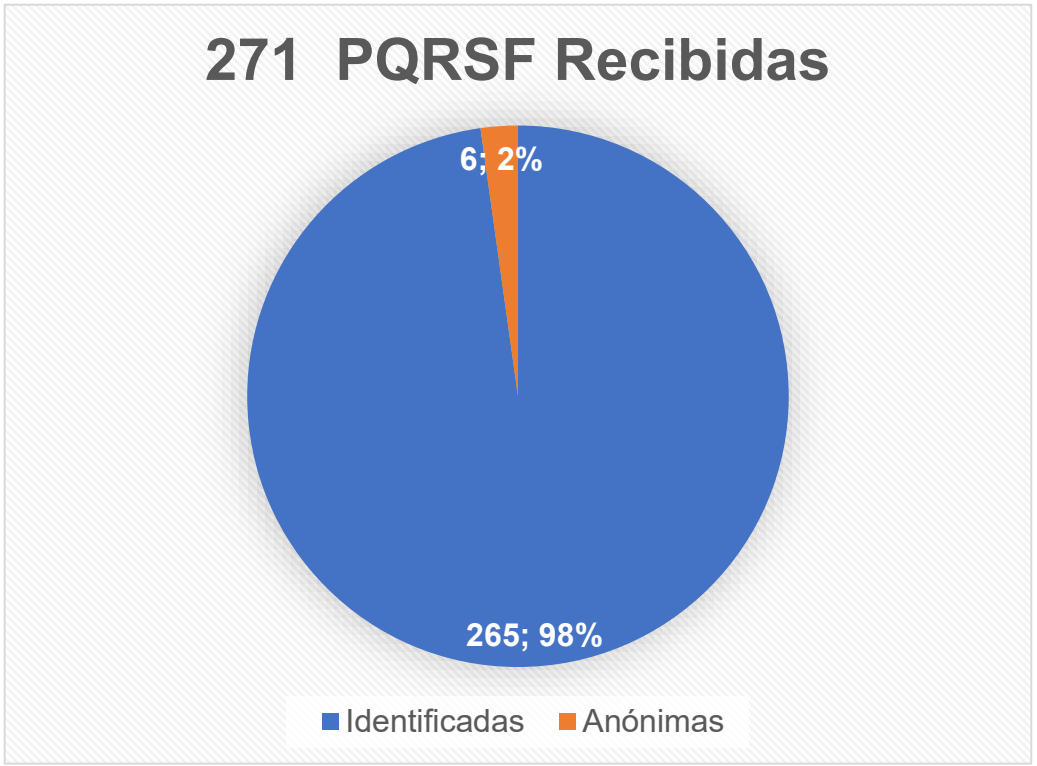
Trimestre: Abril, mayo y junio de 2026

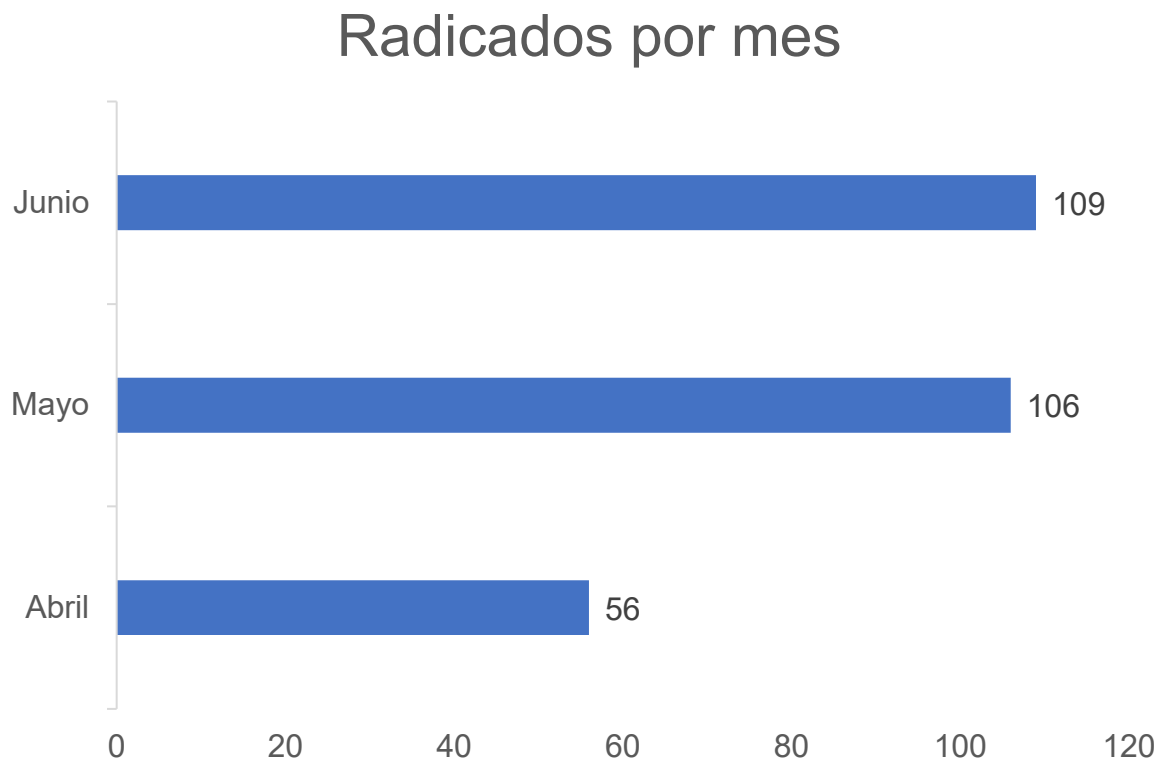
Fuente: reporte de solicitudes PQRSF julio10 de 2026

Propósito

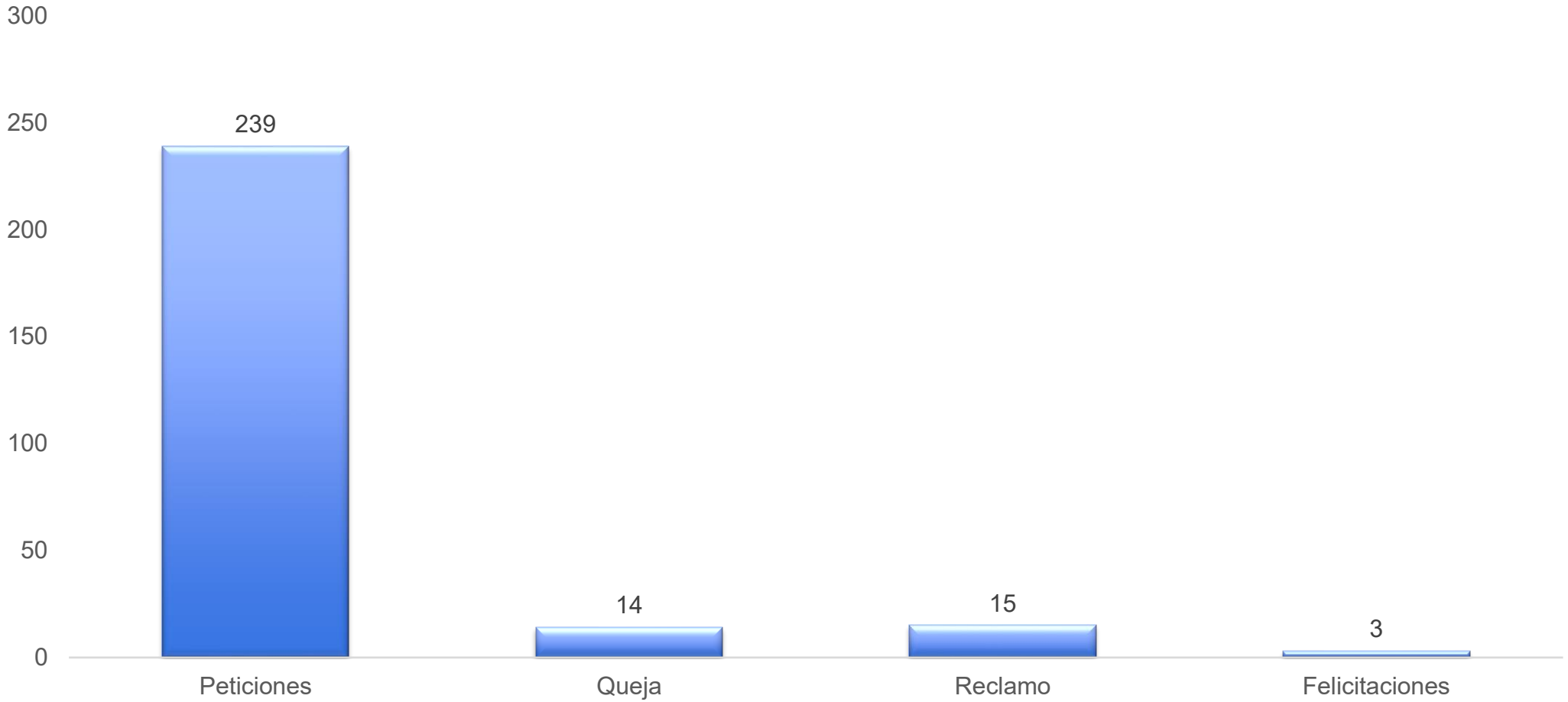
Dejar disponible para la consulta de los usuarios los seguimientos de las manifestaciones entregadas por las partes interesadas sobre los servicios de educación en los niveles de preescolar, básica primaria, media vocacional y educación superior, prestados desde el Instituto Caldas y la Universidad Unab

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





PQRSF por tipo



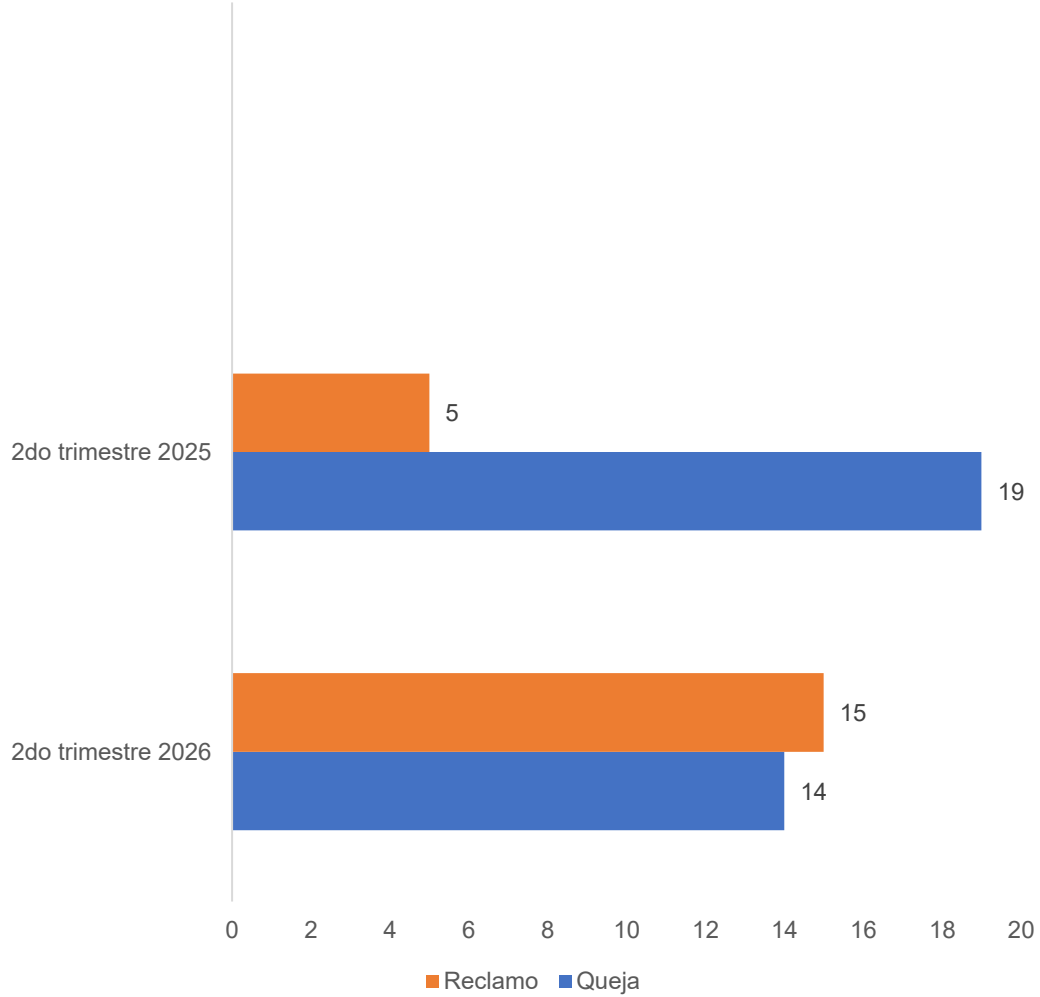
Comportamiento de Quejas y Reclamos segundo trimestre

• **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 de 5 manifestaciones 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





@unab.online

@unab_online

@unab_online