

3 informe acceso a la información, quejas y reclamos

Trimestre: Julio, agosto y septiembre de 2026

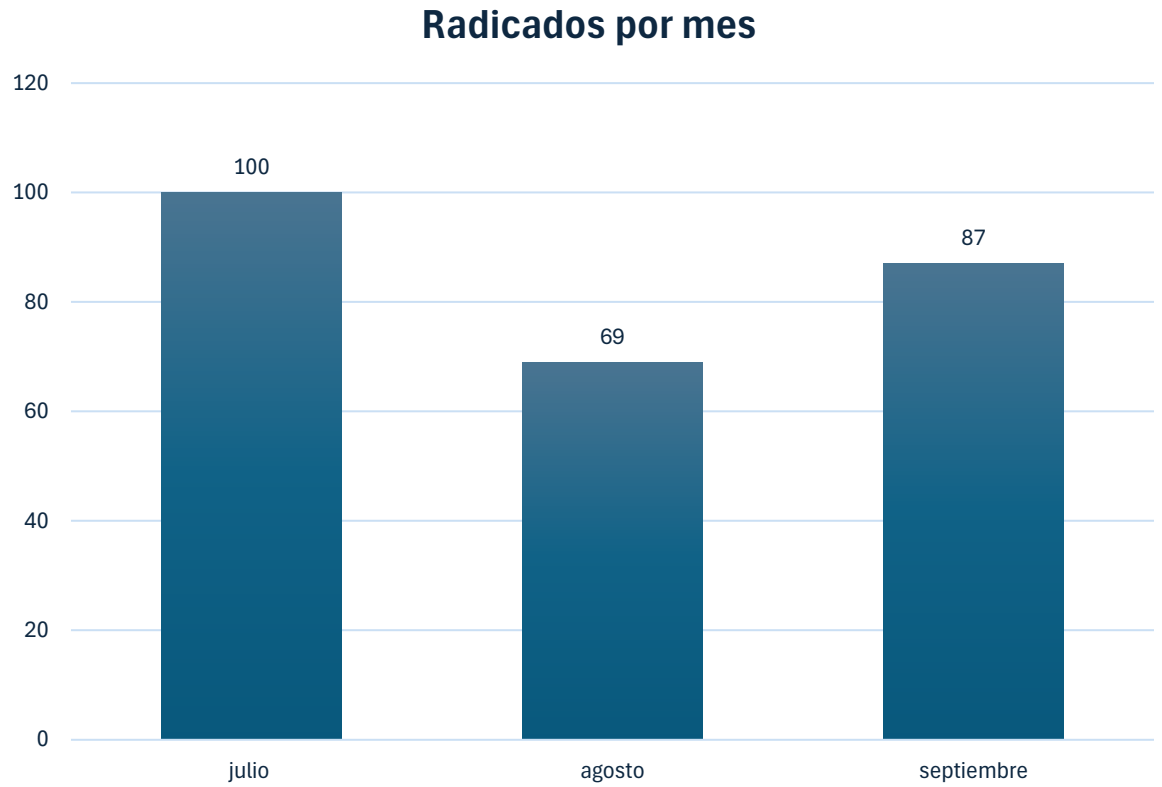
Fuente: reporte de solicitudes PQRSF agosto 21 de 2026

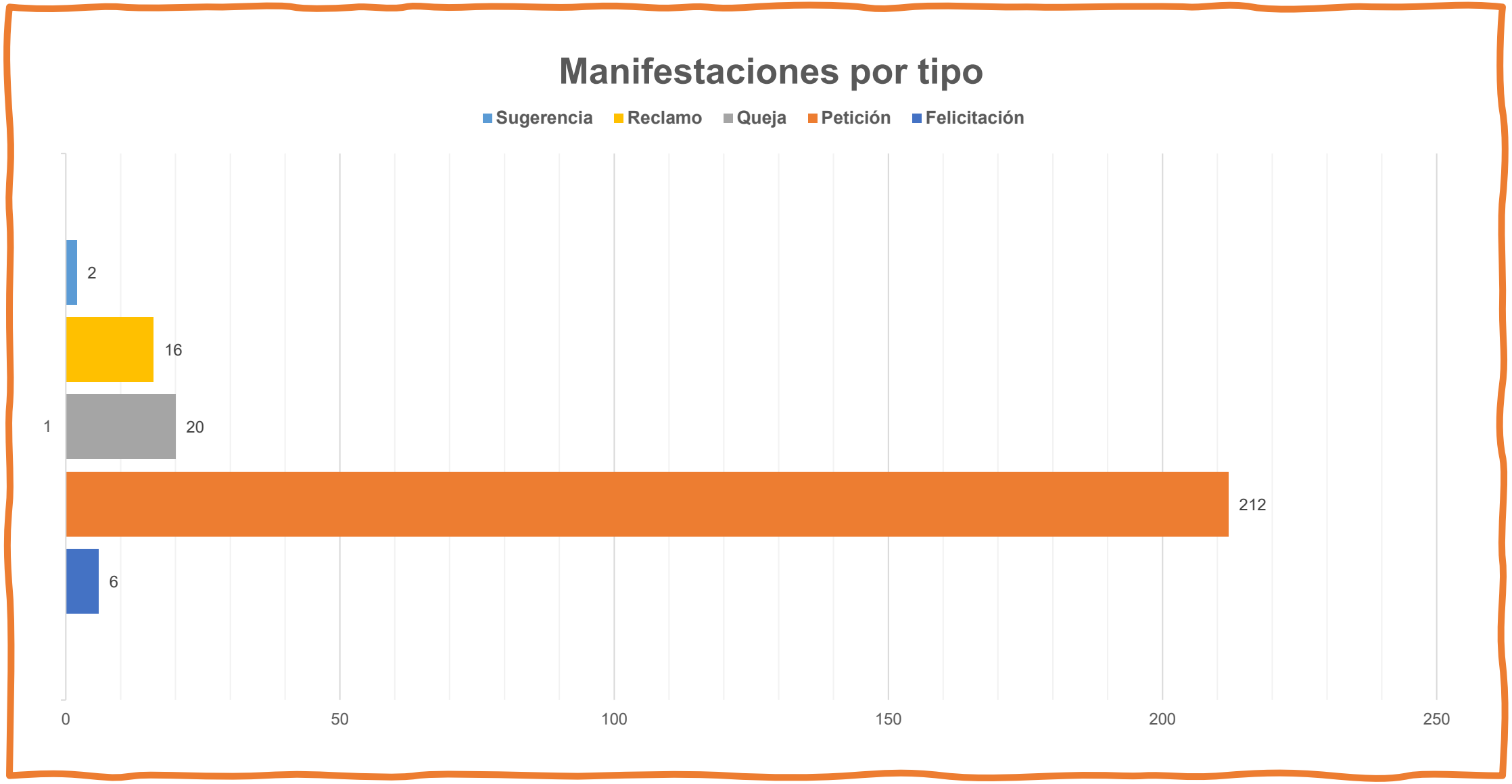
Propósito

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 tercer trimestre del año 2026






Manifestaciones por tipo
Sugerencia
Reclamo
Queja
Petición
Felicitación
2
16
1
20
212
6
0
50
100
150
200
250

Comportamiento de Quejas y Reclamos tercer trimestre

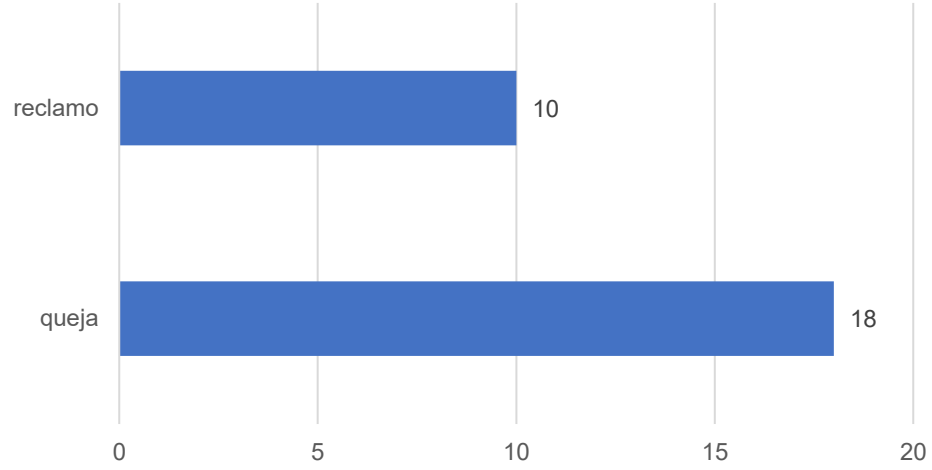
• **GEI03-03-PR-01 Subproceso:** Seguimiento PQRSF

• 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 8 manifestaciones que fueron atendidas de conformidad al proceso sin que significara detrimento en la promesa de valor de nuestro servicio.

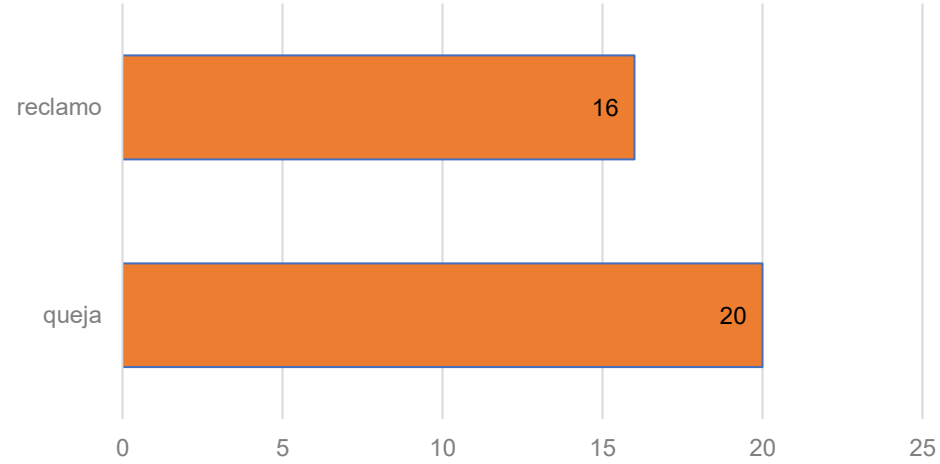
Para su tratamiento se aplicó el subproceso: Seguimiento de PQRSF, aplicando los siguientes niveles de servicio:

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

Tercer trimestre año 2025



Tercer trimestre año 2026





@unab.online

@unab_online

@unab_online