

## ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2013

### 1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
QUEJAS	76	46.06
RECLAMOS	65	39.39
SUGERENCIAS	24	14.54
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

### 2. ESTADO DE LAS QRS

TIPO QRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDA D	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	63	38.41	13	7.92
RECLAMOS	64	38.41	1	1.21
SUGERENCIAS	20	13.33	4	1.81
<b>TOTAL</b>	<b>147</b>	<b>90.15</b>	<b>18</b>	<b>10.94</b>

### 3. QRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	13	7.92
Aplicativo Web	148	89.69
Línea Telefónica	4	2.43
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

### 4. QRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	142	86.06
Comunidad en General	19	11.51
Administrativo	4	2.42
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

### 5. CLASIFICACIÓN DE LAS QRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
División de Educación a Distancia	4	2.42
División de Sistemas	34	23.03
Unidad de Tesorería	28	16.96
Plan de Estudio de Licenciatura en Informática	1	0.60

División de Servicios Asistenciales y de Salud	10	6.06
Unidad de Recreación y Deportes	1	0.60
División de Biblioteca	4	2.42
Vicerrectoría Administrativa	13	7.87
El Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica Énfasis en Educación Artística	1	0.60
Plan de Estudio de Licenciatura en Humanidades	2	1.21
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	12	7.27
Unidad de Registro y Control a Distancia	2	1.21
División de Servicios Generales	3	1.81
Departamento de Matemáticas y Estadística	2	1.21
Departamento de Estudios Internacionales y de Frontera	2	1.21
Secretaría General	2	1.21
Plan de Estudio Administración de Empresas	2	1.21
Rectoría	1	0.60
Departamento de Ciencias Humanas, Sociales e Idiomas	4	2.42
Facultad de Ciencias Empresariales	2	1.21
Vice-Rectoría Asistente De Estudio	1	0.60
Plan de Estudio Contaduría Pública	5	3.03
Plan de Estudio Licenciatura en Biología y Química	1	0.60
Facultad de Ingeniería	3	1.81
Relaciones Institucionales e Información	1	0.60
Vicerrectoría Académica	2	1.21
Plan de Estudio Ingeniería de Sistemas	1	0.60
División Financiera	1	0.60
Oficina de Admisiones y Registro Académico	10	6.06
Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente	2	1.21
Plan de Estudio De Tecnología En Obras Civiles	2	1.21
Plan de Estudio Ingeniería Mecánica	1	0.60
Facultad de Educación Artes y Humanidades	1	0.60
Plan de Estudio Licenciatura en Matemáticas e Informática	1	0.60
Vicerrectoría de Investigación y Extensión	1	0.60
Unidad de Planeación Física	1	0.60
Departamento de Ciencias Contables y Financiera	1	0.60
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100</b>

6. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS QRS CLASIFICADA POR DEPENDENCIAS

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Educación a Distancia				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	3	75	3	75
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	25	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Sistemas				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	10	29.41	10	29.41
RECLAMOS	18	52.94	18	52.94
SUGERENCIAS	6	17.64	6	17.64
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>34</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Tesorería				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	9	32.14	8	28.57
RECLAMOS	18	64.28	18	64.28
SUGERENCIAS	1	3.57	1	3.57
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>96.42</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Licenciatura en Informática				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Servicios Asistenciales y de Salud				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	10	1	10
RECLAMOS	8	80	8	80
SUGERENCIAS	1	10	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Recreación y Deportes				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Biblioteca				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	2	50	2	50
RECLAMOS	1	25	1	25
SUGERENCIAS	1	25	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría Administrativa				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	9	69.23	9	69.23
RECLAMOS	3	23.07	3	23.07
SUGERENCIAS	1	7.69	1	7.69
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> El Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica Énfasis en Educación Artística				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	100	1	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Licenciatura en Humanidades				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	50	1	50
SUGERENCIAS	1	50	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>50</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría de Bienestar Universitario				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	8	66.66	4	33.33
RECLAMOS	3	25	3	25
SUGERENCIAS	1	8.33	1	8.33
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>66.66</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Registro y Control a Distancia				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	25	1	25
RECLAMOS	1	25	1	25
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Servicios Generales				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	33.33	1	33.33
RECLAMOS	1	33.33	1	33.33
SUGERENCIAS	1	33.33	1	33.33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Matemáticas y Estadística				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	2	100	2	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Estudios Internacionales y de Frontera				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	2	100	2	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Secretaria General				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	50	1	50
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	50	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Administración de Empresas				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	50	1	50
RECLAMOS	1	50	1	50
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Rectoría				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Ciencias Humanas, Sociales e Idiomas				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	4	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Ciencias Empresariales				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	50	0	0
RECLAMOS	1	50	1	50
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>50</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vice-Rectoría Asistente De Estudio				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Contaduría Publica				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	3	60	2	40
RECLAMOS	1	20	0	0
SUGERENCIAS	1	20	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>40</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Licenciatura en Biología y Química				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Ingeniería				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	3	100	3	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Relaciones Institucionales e Información				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría Académica				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	25	1	25
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	25	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Ingeniería de Sistemas				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División Financiera				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Oficina de Admisiones y Registro Académico				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	5	50	5	50
RECLAMOS	4	40	4	40
SUGERENCIAS	1	10	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	2	100	2	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio De Tecnología En Obras Civiles				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	50	1	50
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	50	1	50
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Ingeniería Mecánica				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Educación Artes y Humanidades				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	100	1	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Licenciatura en Matemáticas e Informática				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría de Investigación y Extensión				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	1	100
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Planeación Física				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Ciencias Contables y Financiera				
<b>TIPO QRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESPONDIDAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
QUEJAS	1	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	1	100	0	0

  
**CLAUDIA ELIZABETH TOLOZA MARTINEZ**  
 Secretaria General