

ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL 2015

1. PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

| TIPO PDQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE % |
|--------------|------------|--------------|
| PETICIONES | 143 | 57.89 |
| DENUNCIAS | 1 | 0.40 |
| QUEJAS | 66 | 26.72 |
| RECLAMOS | 26 | 10.53 |
| SUGERENCIAS | 11 | 4.45 |
| TOTAL | 247 | 100 |

2. ESTADO DE LAS PDQRS

| TIPO QRS | CERRADAS | | ABIERTAS | |
|--------------|------------|------------|-----------|------------|
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 129 | 60.56 | 14 | 41.18 |
| DENUNCIAS | 0 | 0.00 | 1 | 2.94 |
| QUEJAS | 52 | 24.41 | 14 | 41.18 |
| RECLAMOS | 21 | 9.86 | 5 | 14 |
| SUGERENCIAS | 11 | 5.16 | 0 | 71 |
| TOTAL | 213 | 100 | 34 | 100 |

3. MEDIO DE RECEPCIÓN POR EL CUAL SE RECEPCIONARON LAS PDQRS

| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Aplicativo Web | 132 | 89.80 |
| Línea Telefónica | 8 | 5.44 |
| Correo Electrónico | 4 | 2.72 |
| Buzón | 1 | 0.68 |
| Personalizada | 2 | 1.36 |
| TOTAL | 147 | 100 |

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--|----------|------------|
| División de servicios Asistenciales y de Salud | 10 | 4.05 |
| Oficina de Admisiones y Registro académico | 26 | 10.53 |
| Plan de Estudio Licenciatura en Informática | 4 | 1.62 |
| Vicerrectoría Asistente de Estudio | 6 | 2.43 |
| Plan de Estudio de Contaduría Pública | 4 | 1.62 |
| Centro de Inglés | 6 | 2.43 |

| | | |
|---|------------|------------|
| Control Interno Disciplinario | 2 | 0.81 |
| Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales | 3 | 1.21 |
| Departamento de Ciencias Administrativas | 5 | 2.02 |
| Departamento de Ciencias Industriales | 2 | 0.81 |
| Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión | 1 | 0.40 |
| División de Sistemas | 38 | 15.38 |
| Plan de Estudio de Ingeniería Civil | 2 | 0.81 |
| Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica Énfasis Educación Física, Recreación y Deportes | 1 | 0.40 |
| Plan de Estudio Tecnología Comercial y Financiera | 1 | 0.40 |
| Secretaría General | 22 | |
| Vicerrectoría Académica | 5 | 2.02 |
| Vicerrectoría de Bienestar Universitario | 11 | 4.45 |
| Departamento de Sistemas e Informática | 5 | 2.02 |
| Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente | 3 | 1.21 |
| Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental | 1 | 0.40 |
| División de Recursos Humanos | 2 | 0.81 |
| Oficina Jurídica | 3 | 1.21 |
| Plan de Estudio Administración de Empresas | 6 | 2.43 |
| Plan de Estudio de Arquitectura | 1 | 0.40 |
| Plan de Estudio de Ingeniería Industrial | 1 | 0.40 |
| Unidad de Tesorería | 9 | 3.64 |
| Unidad de Registro y Control a Distancia | 6 | 2.43 |
| Vicerrectoría Administrativa | 7 | 2.83 |
| Control Interno | 1 | 0.40 |
| Facultad de Ciencias Empresariales | 3 | 1.21 |
| Plan de Estudio Tecnología en Regencia de Farmacia | 4 | 1.62 |
| Unidad de Planeación Física | 3 | 1.21 |
| Facultad de Ingeniería | 4 | 1.62 |
| Plan de Estudio Tecnología en Obras Civiles | 1 | 0.40 |
| Departamento de Matemáticas y Estadística | 2 | 0.81 |
| Departamento de Química | 1 | 0.40 |
| División de Educación a Distancia | 2 | 0.81 |
| División de Biblioteca | 3 | 1.21 |
| Departamento de Ciencias Contables y Financieras | 3 | 1.21 |
| División de Servicios Académicos | 1 | 0.40 |
| División de Servicios Generales | 4 | 1.62 |
| Unidad de Contabilidad | 1 | 0.40 |
| Maestría en Gerencia de Empresas | 1 | 0.40 |
| Departamento de Electricidad y Electrónica | 2 | 0.81 |
| Departamento de Ciencias del Medio Ambiente | 3 | 1.21 |
| Oficina del Egresado | 1 | 0.40 |
| Plan de Estudio Ingeniería Agronómica | 2 | 0.81 |
| Departamento de Arquitectura | 1 | 0.40 |
| Facultad Ciencias de la Salud | 1 | 0.40 |
| Rectoría | 4 | 1.62 |
| Facultad de Educación Artes y Humanidades | 1 | 0.40 |
| Facultad de Ciencias Básicas | 1 | 0.40 |
| Unidad de Estadística e Información | 1 | 0.40 |
| Oficina de Consultorio Jurídico | 1 | 0.40 |
| Oficina de Relaciones Internacionales | 1 | 0.40 |
| Plan de Estudio de Comunicación Social | 1 | 0.40 |
| TOTAL | 247 | 100 |

5. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA A LAS PDQRS CLASIFICADA POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIA: División de Servicios Asistenciales y de Salud | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 3 | 30 | 3 | 30 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 5 | 50 | 5 | 50 |
| RECLAMOS | 2 | 20 | 2 | 20 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 10 | 100 | 10 | 100 |

| DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 17 | 65 | 14 | 54 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 5 | 19 | 4 | 15 |
| RECLAMOS | 2 | 8 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 2 | 2 | 2 | 8 |
| TOTAL | 26 | 100 | 20 | 77 |

| DEPENDENCIA: Plan de estudio de Licenciatura en Informática | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 25 | 1 | 25 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 3 | 75 | 3 | 75 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 100 | 4 | 100 |

| DEPENDENCIA: Vicerrectoría Asistente de Estudio | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 3 | 50 | 2 | 33 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 17 | 1 | 17 |
| RECLAMOS | 1 | 17 | 1 | 17 |
| SUGERENCIAS | 1 | 17 | 1 | 17 |
| TOTAL | 6 | 100 | 5 | 83 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Contaduría Publica | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 50 | 1 | 25 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 2 | 50 | 2 | 50 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 100 | 3 | 75 |

| DEPENDENCIA: Centro de Ingles | | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 6 | 100 | 6 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 6 | 100 | 6 | 100 |

| DEPENDENCIA: Control Interno Disciplinario | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 50 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 1 | 50 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 100 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Centro de Comunicaciones y Medios Audiovisuales | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 33 | 1 | 33 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 2 | 67 | 1 | 33 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 2 | 66 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Administrativas | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 4 | 80 | 4 | 80 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 20 | 1 | 20 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 5 | 100 | 5 | 100 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Industriales | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 50 | 1 | 50 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 1 | 50 | 1 | 50 |
| TOTAL | 2 | 100 | 2 | 100 |

| DEPENDENCIA: Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 1 | 100 | 1 | 100 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: División de Sistemas | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 18 | 47 | 18 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 8 | 21 | 7 | |
| RECLAMOS | 11 | 29 | 11 | |
| SUGERENCIAS | 1 | 3 | 1 | |
| TOTAL | 38 | 100 | 97 | |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Civil | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 100 | 1 | 50 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica Énfasis Educación Física, Recreación y Deportes | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio Tecnología Comercial y Financiera | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Secretaria General | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 10 | 45 | 10 | 45 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 6 | 27 | 6 | 27 |
| RECLAMOS | 3 | 14 | 3 | 14 |
| SUGERENCIAS | 3 | 14 | 3 | 14 |
| TOTAL | 22 | 100 | 22 | 100 |

| DEPENDENCIA: Vicerrectoría Académica | | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|-----------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 5 | 100 | 4 | 80 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 5 | 100 | 4 | 80 | |

| DEPENDENCIA: Vicerrectoría de Bienestar Universitario | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 7 | 64 | 6 | 55 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 4 | 36 | 2 | 18 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 11 | 100 | 8 | 73 | |

| DEPENDENCIA: Departamento de Sistemas e Informática | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 4 | 80 | 4 | 80 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 20 | 1 | 20 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 5 | 100 | 4 | 100 | |

| DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 2 | 67 | 2 | 67 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 33 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 3 | 100 | 2 | 67 | |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 1 | | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 50 | 1 | 50 |
| RECLAMOS | 1 | 50 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 1 | 50 |

| DEPENDENCIA: Oficina Jurídica | | | | |
|--------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 67 | 2 | 67 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 33 | 1 | 33 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 3 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Administración de Empresas | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 4 | 67 | 4 | 67 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 2 | 33 | 2 | 33 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 6 | 100 | 6 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Arquitectura | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Industrial | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 100 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 22 | 2 | 22 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 4 | 44 | 4 | 44 |
| RECLAMOS | 2 | 22 | 2 | 22 |
| SUGERENCIAS | 1 | 11 | 1 | 11 |
| TOTAL | 9 | 100 | 9 | 100 |

| DEPENDENCIA: Unidad de Registro y Control a Distancia | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 5 | 83 | 5 | 83 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 1 | 17 | 1 | 17 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 6 | 100 | 6 | 100 |

| DEPENDENCIA: Vicerrectoría Administrativa | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 4 | 57 | 4 | 57 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 3 | 43 | 3 | 43 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 7 | 100 | 7 | 100 |

| DEPENDENCIA: Control Interno | | | | |
|-------------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 100 | 1 | 100 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias Empresariales | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 3 | 100 | 2 | 67 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 2 | 67 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio Tecnología en Regencia de Farmacia | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 3 | 75 | 3 | 75 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 25 | 1 | 25 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 100 | 4 | 100 |

| DEPENDENCIA: Unidad de Planeación Física | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 3 | 100 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 50 | 2 | 50 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 25 | 1 | 25 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 1 | 25 | 1 | 25 |
| TOTAL | 4 | 100 | 4 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio Tecnología en Obras Civiles | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Matemáticas y Estadística | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 2 | 100 | 2 | 100 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 2 | 100 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Química | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 1 | 100 | 1 | 100 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 100 | 2 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 2 | 100 |

| DEPENDENCIA: División de Biblioteca | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 3 | 100 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Contables y Financieras | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 3 | 100 | 3 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 3 | 100 |

| DEPENDENCIA: División de Servicios Académicos | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 | |

| DEPENDENCIA: División de Servicios Generales | | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|-----------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 3 | 75 | 2 | 50 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 25 | 1 | 25 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 4 | 100 | 3 | 75 | |

| DEPENDENCIA: Unidad de Contabilidad | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 | |

| DEPENDENCIA: Maestría en Gerencia de Empresas | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 | |

| DEPENDENCIA: Departamento de Electricidad y Electrónica | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 2 | 100 | 1 | 50 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 1 | 50 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias del Medio Ambiente | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 2 | 67 | 1 | 33 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 33 | 1 | 33 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 3 | 100 | 2 | 66 |

| DEPENDENCIA: Oficina del Egresado | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Agronómica | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|-----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 50 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 50 | 1 | 50 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 2 | 100 | 1 | 50 |

| DEPENDENCIA: Departamento de Arquitectura | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 100 | 1 | 100 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Facultad Ciencias de la Salud | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Rectoría | | | | |
|------------------------------|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 4 | 100 | 4 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 4 | 100 | 4 | 100 |

| DEPENDENCIA: Facultad de Educación Artes y Humanidades | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |


| DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias Básicas | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Unidad de Estadística e Información | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 100 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Consultorio Jurídico | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|----------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 1 | 100 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 0 | 0 |

| DEPENDENCIA: Oficina de Relaciones Internacionales | | | | |
|---|------------------|------------|------------------|------------|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 1 | 100 | 1 | 100 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 100 | 1 | 100 |

| DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Comunicación Social | | | | | |
|--|------------------|------------|------------------|----------|--|
| TIPO PDQRS | RECIBIDAS | | RESUELTAS | | |
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 100 | 0 | 0 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 1 | 100 | 0 | 0 | |


ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO
 Secretaria General

Handwritten text, possibly a signature or a list of names, is visible in the upper portion of the page. The text is faint and difficult to decipher.