

ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2016

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	85	53
DENUNCIAS	8	5
QUEJAS	39	24
RECLAMOS	19	12
SUGERENCIAS	9	6
TOTAL	161	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	68	60.18	17	35.42
DENUNCIAS	4	3.54	4	8.33
QUEJAS	21	18.58	18	37.50
RECLAMOS	11	9.73	9	18.75
SUGERENCIAS	9	7.96	0	0
TOTAL	113	100	48	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	151	93.79
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	10	6.21
TOTAL	161	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	112	69.57
Docente	6	3.73
Comunidad en General	43	26.71
TOTAL	161	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plan de Estudio de Trabajo Social	1	0.62
División de Servicios Asistenciales y de Salud	3	1.86
División de Sistemas	17	10.56
Oficina de Admisiones y registro Académico	36	22.36
Plan de Estudio de Ingeniería Agronómica	1	0.62
Departamento de Ciencias Contables y Financieras	3	1.86
Unidad de Registro y Control a Distancia	1	0.62
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	9	5.59
Facultad de Ciencias Empresariales	1	0.62
Unidad de Tesorería	9	5.59
División de Recursos Humanos	7	4.35
Plan de Estudio de Contaduría Pública	1	0.62
Control Interno Disciplinario	4	2.48
División de Servicios Generales	7	4.35
Vicerrectoría Asistente de Estudio	9	5.59
Departamento de Atención Clínica y Rehabilitación	1	0.62
División de Biblioteca	1	0.62
Facultad ciencias de la de la Salud	5	3.11
Unidad de Estadística e Información	1	0.62
Vicerrectoría Administrativa	4	2.48
Plan de Estudio de Salud Ocupacional	2	1.24
Centro de Inglés	4	2.48
Facultad de Ingeniería	2	1.24
Plan de Estudio de Administración de Empresas	5	3.11
División de Educación a Distancia	4	2.48
Departamento de Ciencias Administrativas	2	1.24
Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión	1	0.62
Oficina de Relaciones Internacionales	1	0.62
Facultad de Educación Artes y Humanidades	1	0.62
Plan de Estudio técnico profesional en fabricación industrial de productos cerámicos	2	1.24
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	1	0.62
Plan de Estudio de Ingeniería Industrial	1	0.62
Plan de Estudio Ingeniería de Sistemas	1	0.62
División de Postgrados y Educación Continuada	4	2.48
Plan de Estudio Técnico Profesional en Producción de Cerámica Artesanal	2	1.24
Departamento de Biología	1	0.62
Plan de Estudio Tecnología en Procesos Industriales	1	0.62
Unidad de Cursos Preuniversitarios	2	1.24
Plan de Estudio Administración de los Servicios en Salud	1	0.62
Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica énfasis en Educación Artística	1	0.62
Plan de Estudio Licenciatura en Matemáticas e informática	1	0.62
TOTAL	161	100

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

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Trabajo Social				
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: División de Servicios Asistenciales y de Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	67	2	67
RECLAMOS	1	33	1	33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	3	100

DEPENDENCIA: División de Sistemas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	6	35	6	35
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	4	24	4	24
RECLAMOS	5	29	4	24
SUGERENCIAS	2	12	2	12
TOTAL	17	100	16	94

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	25	69	17	47
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	5	14	1	3
RECLAMOS	2	6	1	3
SUGERENCIAS	4	11	4	11
TOTAL	36	100	23	64

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Ingeniería Agronómica				
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	1	100

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: Unidad de Registro y Control a Distancia				
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: Vicerrectoría de Bienestar Universitario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	9	100	7	78
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	7	78

DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias Empresariales				
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 Tesorería				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	22	2	22
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	5	56	3	33
RECLAMOS	2	22	2	22
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	7	78

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	5	71	5	71
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	14	0	0
RECLAMOS	1	14	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	5	71

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Contaduría Pública				
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: Control Interno Disciplinario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	4	100	1	25
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4		1	25

DEPENDENCIA: División de Servicios Generales				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	29	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	43	0	0
RECLAMOS	1	14	0	0
SUGERENCIAS	1	14	1	14
TOTAL	7	100	1	14

DEPENDENCIA: Vicerrectorías Asistente de Estudio				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	8	89	6	67
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	11	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	6	67

DEPENDENCIA: Departamento de Atención Clínica y Rehabilitación				
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: División de Biblioteca				
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	3	60	3	60
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	20	1	20
RECLAMOS	1	20	1	20
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	5	100	5	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: Vicerrectoría Administrativa				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	25	1	25
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	25	1	25
RECLAMOS	1	25	1	25
SUGERENCIAS	1	25	1	25
TOTAL	4	100	4	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Salud Ocupacional				
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: Centro de Ingles				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	25	1	25
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	50	1	25
RECLAMOS	1	25	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	2	50

DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería				
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: Plan de Estudio Administración de Empresas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	40	2	40
DENUNCIAS	2	40	2	40
QUEJAS	1	20	1	20
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia				
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: Departamento de Ciencias Administrativas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	50	1	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	50	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	1	50

DEPENDENCIA: Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión				
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	100	100	100	100

DEPENDENCIA: Oficina de Relaciones Internacionales				
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	100	100	100	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	100	100	100	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio técnico profesional en fabricación industrial de productos cerámicos				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	2	100	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Ingeniería Civil				
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	100	100	100	100

DEPENDENCIA: Pla de Estudio Ingeniería Industrial				
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 Ingeniería de Sistemas				
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 Postgrados y Educación Continuada				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	25	0	0
DENUNCIAS	1	25	0	0
QUEJAS	2	50	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	0	0

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Técnico Profesional en Producción de Cerámica Artesanal				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Departamento de Biología				
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 en Procesos Industriales				
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: Unidad de Cursos Preuniversitarios				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	50	0	0
RECLAMOS	1	50	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Administración de los Servicios en Salud				
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: Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica énfasis en Educación Artística				
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 Licenciatura en Matemáticas e informática				
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


ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO
Secretaria General