

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

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	44	54
DENUNCIAS	3	44
QUEJAS	17	21
RECLAMOS	11	14
SUGERENCIAS	6	7
TOTAL	81	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	30	48.39	14	73.68
DENUNCIAS	0	0	3	15.79
QUEJAS	15	24.19	2	10.53
RECLAMOS	11	17.74	0	0
SUGERENCIAS	6	9.68	0	0
TOTAL	62	100	19	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	74	91
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	7	9
TOTAL	81	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	61	75.31
Docente	2	2.47
Comunidad en General	18	22.22
TOTAL	81	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plan de Estudio de Trabajo Social	1	1.23
División de Servicios Asistenciales y de Salud	3	3.70
División de Sistemas	10	12.35
Oficina de Admisiones y Registro Académico	11	13.58
Plan de Estudio Ingeniería Agronómica	1	1.23
Departamento de Ciencias Contables y Financieras	1	1.23
Unidad de Registro y Control a Distancia	1	1.23
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	7	8.64
Facultad de Ciencias Empresariales	1	1.23
Unidad de Tesorería	6	7.41
División de Recursos Humanos	3	3.70
Plan de Estudio de Contaduría Pública	1	1.23
Control Interno Disciplinario	1	1.23
Secretaría General	7	8.64
División de Servicios Generales	1	1.23
Vicerrectoría Asistente de Estudio	2	2.47
Departamento de Atención Clínica y Rehabilitación	1	1.23
División de Biblioteca	1	1.23
Facultad Ciencias de la Salud	3	3.70
Unidad de Estadística e Información	1	1.23
Vicerrectoría Administrativa	2	2.47
Plan de Estudio Salud Ocupacional	2	2.47
Centro de Inglés	3	3.70
Facultad de Ingeniería	2	2.47
Rectoría	2	2.47
Plan de Estudio Administración de Empresas	3	3.70
División de Educación a Distancia	1	1.23
Departamento de Ciencias Administrativas	1	1.23
Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión	1	1.23
Departamento de Sistemas E informática	1	1.23
TOTAL	81	100

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

DEPENDENCIA: Plan de Estudio 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	4	40	4	40
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	20	2	20
RECLAMOS	2	20	2	20
SUGERENCIAS	2	20	2	20
TOTAL	10	100	10	100

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	5	45	5	45
DENUNCIAS	1	9	1	9
QUEJAS	1	9	1	9
RECLAMOS	1	9	1	9
SUGERENCIAS	3	27	3	27
TOTAL	11	100	11	100

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	0	0

DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Contables y Financieras				
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 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	7	100	7	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100

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	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	4	67	2	33
RECLAMOS	2	33	2	33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	6	100	4	66

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	100	1	33
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	1	33

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	1	100	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: Secretaría General				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	4	57	2	29
DENUNCIAS	1	14	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	2	29	2	29
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	4	57

DEPENDENCIA: División de Servicios generales				
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: Vicerrectoría Asistente de Estudio				
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: 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		
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	1	33	1	33
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	33	1	33
RECLAMOS	1	33	1	33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	3	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	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	50	1	50
RECLAMOS	1	50	1	50
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	2	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio 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	33	1	33
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	33	1	33
RECLAMOS	1	33	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	2	66

DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	100	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Rectoría				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	100	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

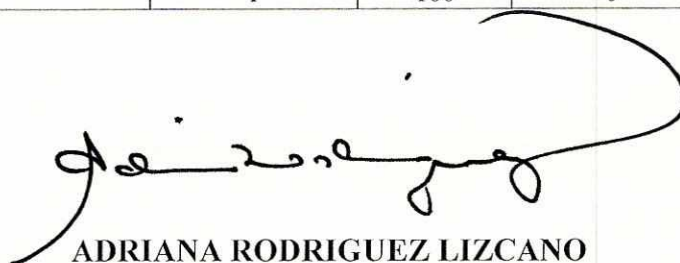
DEPENDENCIA: Plan de Estudio Administración de Empresas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	67	1	33
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	33	1	33
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	2	66

DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia				
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 Ciencias Administrativas				
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: 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	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Departamento de Sistemas e Informática				
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



ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO
Secretaria General