

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

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	46	52
DENUNCIAS	6	7
QUEJAS	23	26
RECLAMOS	11	12
SUGERENCIAS	3	3
TOTAL	89	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	31	67.39	15	32.61
DENUNCIAS	2	4.35	4	8.70
QUEJAS	7	15.22	16	34.78
RECLAMOS	3	6.52	8	17.39
SUGERENCIAS	3	6.52	0	0
TOTAL	46	100	43	93.48

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	86	96.63
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	3	3.37
TOTAL	89	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	37	41.57
Docente	1	1.12
Comunidad en General	51	57.30
TOTAL	89	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facultad de Ingeniería	2	2.30
Facultad de Educación, Artes y Humanidades	1	1.15
Oficina de Admisiones y Registro Académico	25	28.74
Oficina de Relaciones Internacionales	1	1.15
División de Sistemas	6	6.90
Unidad de Tesorería	2	2.30
División de Educación a Distancia	3	3.45
División de Recursos Humanos	4	4.60
Departamento de Ciencias Contables y Financieras	2	2.30
Facultad de Ciencias de la Salud	2	2.30
División de Servicios Generales	6	6.90
Plan de Estudio Técnico Profesional en Fabricación Industrial de Productos Cerámicos	2	2.30
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	1	1.15
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	2	2.30
Vicerrectoría Administrativa	2	2.30
Vicerrectoría Asistente de Estudio	4	4.60
Plan de Estudio Ingeniería Industrial	1	1.15
Plan de Estudio Ingeniería de Sistemas	1	1.15
División de Postgrados y Educación Continuada	4	4.60
Plan de Estudio Técnico Profesional en Producción de Cerámica Artesanal	2	2.30
Departamento de Biología	1	1.15
Plan de Estudio Tecnología en Procesos Industriales	1	1.15
Plan de Estudio Administración de Empresas	2	2.30
Unidad de Cursos Preuniversitarios	2	2.30
Plan de Estudio Administración de los Servicios en Salud	1	1.15
Departamento de Ciencias Administrativas	1	1.15
Plan de Estudio de Licenciatura en Educación Básica Énfasis en Educación Artística	1	1.15
Control Interno Disciplinario	3	3.45
Plan de Estudio Licenciatura en Matemáticas e Informática	1	1.15
Centro de Ingles	1	1.15
TOTAL	87	100

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

DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería				
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 Educación Artes y Humanidades				
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 Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	19	76	12	48
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	4	16	0	0
RECLAMOS	1	4	0	0
SUGERENCIAS	1	4	1	4
TOTAL	25	100	13	52

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	1	100	1	100

DEPENDENCIA: División de Sistemas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	17	1	17
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	33	2	33
RECLAMOS	3	50	2	33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	6	100	5	83

DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	50	1	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	50	1	50
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	2	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: División de Recursos Humanos				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	% H
PETICIONES	2	50	2	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	25	0	0
RECLAMOS	1	25	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	2	5

DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Contables				
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: Facultad de Ciencias de la Salud				
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 Servicios Generales				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	33	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	50	0	0
RECLAMOS	1	17	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	6	100	0	0

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 de 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	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Vicerrectoría de Bienestar Universitario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	2	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: Vicerrectoría Administrativa				
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	1	100

DEPENDENCIA: Vicerrectoría Asistente de Estudio				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	75	2	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	25	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	2	50

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

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

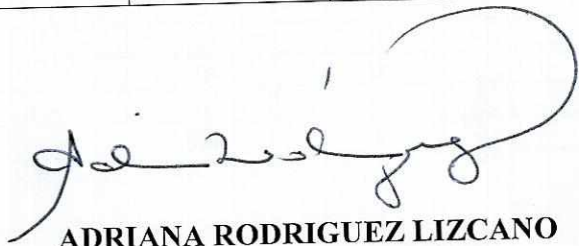
DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Administrativas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	100	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

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: Control Interno Disciplinario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	3	100	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	0	0

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

DEPENDENCIA: Centro de Ingles				
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