ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023

PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	26	76
DENUNCIAS	0	0
QUEJAS	7	21
RECLAMOS	1	3
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIÓN	0	0
TOTAL	34	100

1. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	24	77	2	67
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	6	19	1	33
RECLAMOS	1	3	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
TOTAL	31	100	3	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	32	94
TELEFÓNICA	1	3
VENTANILLA PRESENCIAL UGAD	1	3
TOTAL	34	100

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	20	58,8
Docente	0	0
Comunidad en General	11	32,4
Egresado	3	8,8
TOTAL	34	100

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	1	2,9
PLAN DE ESTUDIOS EN MAESTRÍA EN LAS TIC	1	2,9
PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES	1	2,9
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	15	44,1
DIVISIÓN DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA	2	5,9
CENTRO DE INGLÉS	1	2,9
UNIDAD DE TESORERÍA	3	8,8
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS	2	5,9
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE	1	2,9
PLAN DE ESTUDIOS INGENIERÍA AGRONÓMICA	1	2,9
DIVISIÓN DE SISTEMAS	1	2,9
RECTORÍA	1	2,9
PROGRAMA DE ARQUITECTURA	1	2,9
CONSULTORIO JURÍDICO	1	2,9
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1	2,9
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	1	2,9
TOTAL	34	100

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

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE BIBLIOTECA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIOS EN MAESTRÍA EN LAS TIC					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIOS TECNOLOGÍA EN OBRAS CIVILES					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	o	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	12	80	11	79	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	3	20	3	21	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	15	100	14	100	

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE POSGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	0	0	0	0	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	2	100	2	100	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	2	100	2	100	

DEPENDENCIA: CENTRO DE INGLÉS					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: UNIDAD DE TESORERÍA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	3	100	3	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	3	100	3	100	

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	2	100	2	100	1 a 15 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	2	100	2	100	

DEPENDENCIA: FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y DEL AMBIENTE					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	0	0	0	0	1 a 15 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	1	100	1	100	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	

FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIOS INGENIERÍA AGRONÓMICA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	0	0	0	0	1 a 24 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	1	100	1	100	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE SISTEMAS					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	0	0	En proceso
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	0	0	

DEPENDENCIA: RECTORÍA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIO DE ARQUITECTURA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 12 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	

RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: CONSULTORIO JURÍDICO					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	1	100	1	100	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

DEPENDENCIA: DIVISIÓN DE EDUCACIÓN A DISTANCIA					
TIPO PDQRS	**RECIBIDAS**		**RESUELTAS**		**TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS**
	CANTIDAD	**%**	**CANTIDAD**	**%**	
PETICIONES	0	0	0	0	1 a 10 días hábiles
DENUNCIAS	0	0	0	0	
QUEJAS	0	0	0	0	
RECLAMOS	1	100	1	100	
SUGERENCIAS	0	0	0	0	
FELICITACION	0	0	0	0	
TOTAL	1	100	1	100	

Ruby Elizabeth Vargas Toloza
Secretaria General