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

PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

| TIPO PDQRS | CANTIDAD | PORCENTAJE % |
|---|---|---|
| PETICIONES | 21 | 52,5 |
| DENUNCIAS | 2 | 5,0 |
| QUEJAS | 14 | 35,0 |
| RECLAMOS | 2 | 5,0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 1 | 2,5 |
| **TOTAL** | 40 | 100 |

1. ESTADO DE LAS PDQRS

| TIPO PDQRS | CERRADAS | | ABIERTAS | |
|---|---|---|---|---|
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| PETICIONES | 19 | 53 | 2 | 67 |
| DENUNCIAS | 2 | 5 | 0 | 0 |
| QUEJAS | 13 | 34 | 1 | 33 |
| RECLAMOS | 2 | 5 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FELICITACIÓN | 1 | 3 | 0 | 0 |
| **TOTAL** | 37 | 100 | 3 | 100 |

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

| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL | 39 | 97,50 |
| TELEFÓNICA | 0 | 0 |
| VENTANILLA PRESENCIAL UGAD | 1 | 2,50 |
| **TOTAL** | 40 | 100 |

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

| TIPO DE USUARIO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Estudiante | 20 | 50 |
| Docente | 1 | 2,5 |
| Comunidad en General | 13 | 32,5 |
| Egresado | 6 | 15,0 |
| **TOTAL** | 40 | 100 |

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PORCENTAJE** |
|---|---|---|
| PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | 2 | **5,00** |
| UNIDAD DE TESORERÍA | 2 | 5,0 |
| OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO | 9 | 22,5 |
| DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | 1 | 2,5 |
| FONDO ROTATORIO DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN | 1 | 2,5 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 | 7,5 |
| FACULTAD DE INGENIERIAS | 1 | 2,5 |
| PLAN DE ESTUDIOS EN MAESTRÍA EN LAS TIC | 1 | 2,5 |
| DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 3 | 7,5 |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA | 2 | 5,0 |
| RECTORÍA | 3 | 7,5 |
| OFICINA DE RELACIONES INSTITUCIONALES E INTERNACIONALES | 6 | 15,0 |
| DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD | 1 | 2,5 |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | 1 | 2,5 |
| DIVISIÓN DE SISTEMAS | 1 | 2,5 |
| LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALES Y EDUCACIÓN AMBIENTAL | 1 | 2,5 |
| PLAN DE ESTUDIOS DE TRABAJO SOCIAL | 1 | 2,5 |
| PROGRAMA COMUNICACIÓN SOCIAL | 1 | 2,5 |
| TOTAL | 40 | 100 |

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

| **DEPENDENCIA:** PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 50 | 1 | 50 | 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 | 1 | 50 | 1 | 50 | |
| **TOTAL** | 2 | 100 | 2 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** UNIDAD DE TESORERÍA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 50 | 1 | 50 | 1 a 10 días hábiles |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 50 | 1 | 50 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 2 | 100 | 2 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 4 | 44 | 4 | 44 | 1 a 30 días hábiles |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 4 | 44 | 4 | 44 | |
| RECLAMOS | 1 | 11 | 1 | 11 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 9 | 100 | 9 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** DIVISIÓN DE SERVICIOS GENERALES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 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** | 1 | 100 | 1 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** FRIE | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 1 | 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** | 1 | 100 | 1 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** SECRETARIA GENERAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 2 | 67 | 2 | 67 | 1 a 30 días hábiles |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 33 | 1 | 33 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 3 | 100 | 3 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** FACULTAD DE INGENIERIAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 100 | 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 | |

| **DEPENDENCIA:** MAESTRIA EN LAS TIC | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 | 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 RECURSOS HUMANO | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 37 | 1 | 37 | 1 a 20 días hábiles |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 2 | 67 | 1 | 67 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 3 | 100 | 2 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 50 | 1 | 50 | 1 a 15 días hábiles |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| QUEJAS | 1 | 50 | 1 | 50 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 2 | 100 | 2 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** RECTORÍA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 33 | 0 | 0 | 1 a 20 días hábiles |
| DENUNCIAS | 1 | 33 | 1 | 50 | |
| QUEJAS | 1 | 33 | 1 | 50 | |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| FELICITACION | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| **TOTAL** | 3 | 100 | 2 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 6 | 100 | 6 | 100 | 1 a 20 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** | 6 | 100 | 6 | 100 | |

| **DEPENDENCIA:** DIVISIÓN DE SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE SALUD | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 1 | 100 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | |

| **DEPENDENCIA:** UNIDAD DE BIBLIOTECA | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 | 1 | 50 | 1 | 50 | |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 a 10 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:** LICENCIATURA EN CIENCIAS NATURALEZ Y EDUCACIÓN AMBIENTAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 TRABAJO SOCIAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 | 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 DE COMUNICACIÓN SOCIAL | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **TIPO PDQRS** | **RECIBIDAS** | | **RESUELTAS** | | **TIEMPO DE RESPUESTA DE LA PDQRS** |
| | **CANTIDAD** | **%** | **CANTIDAD** | **%** | |
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 a 10 días hábiles |
| DENUNCIAS | 1 | 100 | 1 | 100 | |
| 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 | |

**6. RESUMEN**

| | |
|---|---|
| NUMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS | 40 |
| NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD | 0 |
| NUMERO DE SOLICITUDES QUE SE NEGO EL ACCESO A LA INFORMACIÓN | 0 |

**Ruby Elizabeth Vargas Toloza**
**Secretaria General**