

**ESTADÍSTICA DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS
DURANTE EL AÑO 2014**

1. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
QUEJAS	56	51
RECLAMOS	39	37
SUGERENCIAS	13	12
TOTAL	108	100

2. ESTADO DE LAS QRS

TIPO QRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	48	48.48	8	88.88
RECLAMOS	39	39.39	0	0
SUGERENCIAS	12	12.12	1	11.11
TOTAL	99	100	9	100

3. QRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Correo electrónico	1	0.92
Buzón	0	0
Aplicativo Web	105	97.22
Línea Telefónica	2	1.85
TOTAL	108	100

4. QRS POR TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	96	88.88
Comunidad en General	9	8.33
Administrativo	2	1.85
Egresados	1	0.92
TOTAL	108	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS QRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
División de Sistemas	18	16.66
Facultad de Ingeniería	2	1.85
Plan de Estudio de Contaduría Pública	6	5.55
Unidad de Tesorería	9	8.33
División de Servicios Asistenciales y de Salud	5	4.62
Plan de Estudio Administración de Empresas	8	7.40
Plan de estudio de Licenciatura Educación Básica Énfasis Educación Física Recreación y Deportes	5	4.62
División de Biblioteca	6	5.55
Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente	1	0.92
Secretaría General	5	4.62
Plan de Estudio de Ingeniería Electrónica	1	0.92
Vicerrectoría Administrativa	5	4.62
Plan de Estudio de Trabajo Social	1	0.92
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	10	9.25
Vicerrectoría Asistente de Estudio	1	0.92
Oficina de Admisiones y registro Académico	8	7.40
Departamento de ciencias humanas, sociales e idiomas	1	0.92
Plan de Estudio Comercio Internacional	1	0.92
Departamento de matemáticas y estadística	1	0.92
División de Recursos Humanos	2	1.85
Fondo rotatorio de investigación y extensión	3	2.77
División de Postgrados	3	2.77
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	1	0.92
Facultad Ciencias de la Salud	1	0.92
Plan de estudio de Licenciatura En Educación Básica Énfasis Educción Artística	1	0.92
Plan de estudio licenciatura en humanidades	1	0.92
Unidad de Planeación Física	1	0.92
División de Servicios Académicos	1	0.92
TOTAL	108	100

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

DEPENDENCIA: División de Sistemas				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	10	55.55	10	55.55
RECLAMOS	6	33.33	6	33.33
SUGERENCIAS	2	11.11	2	11.11
TOTAL	18	100	18	100

DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	2	100	2	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	2	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Contaduría Publica				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	3	50	2	33.33
RECLAMOS	3	50	3	60
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	6	100	5	93.33

DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	2	22.22	2	22.22
RECLAMOS	7	77.78	7	77.78
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	9	100

DEPENDENCIA: División de Servicios Asistenciales y de Salud				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	20	1	20
RECLAMOS	4	80	4	80
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Administración de Empresas				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	5	62.5	5	62.5
RECLAMOS	2	25	2	25
SUGERENCIAS	1	12.5	1	12.5
TOTAL	8	100	8	100

DEPENDENCIA: Plan de estudio de Licenciatura Educación Básica Énfasis Educación Física Recreación y Deportes				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	3	60	3	60
RECLAMOS	1	20	1	20
SUGERENCIAS	1	20	1	20
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: División de Biblioteca				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	16.66	0	0
RECLAMOS	3	50	2	33.33
SUGERENCIAS	2	33.33	2	33.33
TOTAL	6	100	4	66.66

DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias Agrarias y del Ambiente				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	100	1	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Secretaria General				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	2	40	2	40
RECLAMOS	2	40	2	40
SUGERENCIAS	1	20	1	20
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Ingeniería Electrónica				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	1	100
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Vicerrectoría Administrativa				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	3	60	3	60
RECLAMOS	1	20	1	20
SUGERENCIAS	1	20	1	20
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Trabajo Social				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
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 QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	6	60	5	50
RECLAMOS	4	40	4	40
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	10	100	9	90

DEPENDENCIA: Vicerrectoría Asistente de Estudios				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	5	62.5	5	62.5
RECLAMOS	1	12.5	1	12.5
SUGERENCIAS	2	25	2	25
TOTAL	8	100	8	100

DEPENDENCIA: Departamento de ciencias humanas, sociales e idiomas				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: Plan de Estudio Comercio Internacional				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Departamento de matemáticas y estadísticas				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	2	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Fondo Rotatorio de Investigación y extensión				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	2	66.66	2	66.66
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	33.33	1	33.33
TOTAL	3	100	3	100

DEPENDENCIA: División de Postgrados y Educación Continuada				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	3	100	3	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	3	100


DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Civil				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	100	1	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Facultad Ciencias de la Salud				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Plan de estudio de Licenciatura En Educación Básica Énfasis Educación Artística				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: Unidad de Planeación física				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	1	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: División de Servicios Académicos				
TIPO QRS	RECIBIDAS		RESPONDIDAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	0	0
TOTAL	1	100	0	0



CLAUDIA ELIZABETH TOLOZA MARTINEZ
Secretaria General