

ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL 2019

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	80	68
DENUNCIAS	7	6
QUEJAS	22	19
RECLAMOS	6	5
SUGERENCIAS	1	1
FELICITACIÓN	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	77	66.67	1	0.85
DENUNCIAS	8	7.69	0	0
QUEJAS	25	21.37	0	0
RECLAMOS	5	4.27	0	0
SUGERENCIAS	1	1.71	0	0
FELICITACIONES	1	0.85	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	117	100
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	56	47.86
Docente	4	3.42
Comunidad en General	57	48.72
Egresado	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Centro de inglés	2	1.71
Departamento de Ciencias Contables y Financieras	1	0.85
División de Recursos Humanos	3	2.56
División de Servicios Académicos	1	0.85
División de Servicios Generales	1	0.85
División de Sistemas	6	5.13
Oficina de Admisiones y Registro Académico	7	5.98
Plan de Estudio de Administración de Empresas Diurna - Nocturna	1	0.85
Secretaría General	10	8.55
Unidad de Registro y Control a Distancia	1	0.85
Unidad de Tesorería	1	0.85
Unidad de Planeación Física	6	5.13
Vicerrectoría Asistente de Estudios	8	6.84
Departamento de Atención Clínica y Rehabilitación	2	1.71
Facultad de Ingeniería	1	0.85
Oficina del Egresado	1	0.85
Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental	1	0.85
Vicerrectoría Asistente de Investigación y Extensión	5	4.27
Consultorio Jurídico	10	8.55
Departamento de Ciencias del Medio Ambiente	1	0.85
Departamento de Promoción, Protección y Gestión en Salud	1	0.85
División de Servicios Asistenciales y de Salud	2	1.71
Facultad de Educación Artes y Humanidades	2	1.71
Plan de Estudio de Ingeniería Agroindustrial	4	3.42
Plan de Estudio de Seguridad y Salud en el Trabajo	3	2.56
Oficina Jurídica	9	7.69
Oficina de Control Interno	1	1.85
Rectoría	24	20.51
Vicerrectoría Administrativa	1	0.85
División de Educación a Distancia	1	0.85
<b>total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

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

DEPENDENCIA: Centro de Inglés				
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Ciencias Contables y Financieras				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Recursos Humanos				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	2	66.67	1	33.33
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	33.33	1	33.33
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Servicios Académicos				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Servicios Generales				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Sistemas				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	3	50	3	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	50	3	50
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Oficina de Admisiones y Registro Académico				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Administración de Empresas (diurna - nocturna)				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Secretaría General				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	4	40	4	40
DENUNCIAS	2	20	2	20
QUEJAS	2	20	2	20
RECLAMOS	1	10	1	10
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACION	1	10	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Registro y Control a Distancia				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad de Tesorería				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Unidad Planeación Física				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	6	100	6	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vice-Rectoría Asistente de Estudios				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	1	12.50	1	12.50
DENUNCIAS	1	12.50	1	12.50
QUEJAS	4	50	4	50
RECLAMOS	2	25	2	25
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Atención Clínica y Rehabilitación				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	100	2	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Ingeniería				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Oficina del Egresado				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría de Investigación y Extensión				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	4	80	4	80
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	20	1	20
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Consultorio Jurídico				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	10	100	10	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Ciencias del Medio Ambiente				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Departamento de Promoción, Protección y Gestión en Salud				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Servicios Asistenciales y de Salud				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Facultad de Educación Artes y Humanidades				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Ingeniería Agroindustrial				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	3	75	3	75
DENUNCIAS	1	25	1	25
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio Seguridad y Salud en el Trabajo				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	33.33	1	33.33
QUEJAS	2	66.67	2	66.67
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

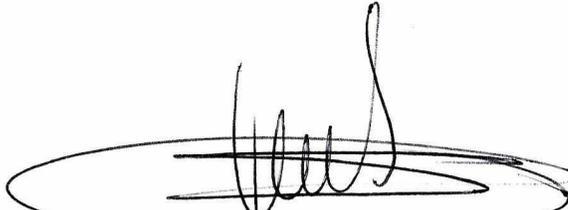
<b>DEPENDENCIA: Oficina Jurídica</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	9	100	9	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA: Oficina de Control Interno</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA: Rectoría</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	22	91.67	22	91.67
DENUNCIAS	1	4.17	1	4.17
QUEJAS	1	4.17	1	4.17
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA: Vicerrectoría Administrativa</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	100	1	100
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> División de Educación a Distancia				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>



**SANDRA ORTEGA SIERRA**  
**Secretaria General**