

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

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	18	49
DENUNCIAS	2	5
QUEJAS	12	32
RECLAMOS	4	11
SUGERENCIAS	1	3
TOTAL	37	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	16	51.61	2	33.33
DENUNCIAS	2	6.45	0	0
QUEJAS	8	25.81	4	66.67
RECLAMOS	4	12.90	0	0
SUGERENCIAS	1	3.23	0	0
TOTAL	31	100	6	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	33	89
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	3	8
Personalizada	1	3
TOTAL	37	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	25	67.57
Docente	2	5.41
Comunidad en General	10	27.03
TOTAL	37	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	1	2.7
Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental	1	2.7
División de Sistemas	6	16.2
Oficina de Admisiones y Registro Académico	17	45.9
Facultad de Ciencias Básicas	1	2.7
Vicerrectoría Asistente de Estudio	1	2.7
Facultad de Agrarias y del Medio Ambiente	1	2.7
Plan de Estudio de Ingeniería Biotecnológica	1	2.7
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	2.7
División de Educación a Distancia	2	5.4
Plan de Estudio Administración Servicios de la Salud	2	5.4
Plan de Estudio de Licenciatura en Informática	1	2.7
Centro de Ingles	2	5.4
TOTAL	37	100

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

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Civil				
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

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental				
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	2	33	1	17
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	50	3	50
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	17	1	17
TOTAL	6	100	5	83

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	7	41	7	41
DENUNCIAS	2	12	2	12
QUEJAS	4	24	2	12
RECLAMOS	4	24	4	24
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	17	100	15	88

DEPENDENCIA: Facultades de Ciencias Básicas				
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: Vicerrectoría Asistente de Estudio				
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: Facultad de Ciencias Agrarias y del Medio Ambiente				
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 de Ingeniería Biotecnológica				
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

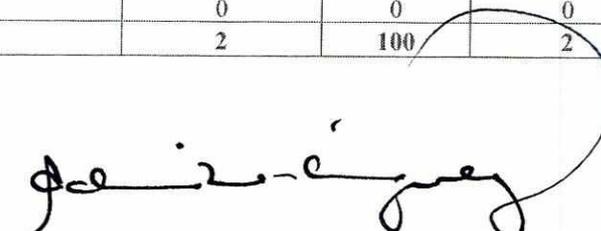
DEPENDENCIA: Vicerrectoría de Bienestar Universitario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	100	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia				
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: Plan de Estudio Administración Servicios de Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
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
TOTAL	2	100	2	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Licenciatura en Informática				
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: Centro de Ingles				
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


ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO
 Secretaria General