

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

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	26	58
DENUNCIAS	0	0
QUEJAS	15	33
RECLAMOS	3	7
SUGERENCIAS	1	2
TOTAL	45	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	21	57	5	63
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	13	35	2	25
RECLAMOS	3	8	0	0
SUGERENCIAS	0	0	1	13
TOTAL	37	100	8	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	45	100
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	0	0
TOTAL	45	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	38	84.44
Docente	2	4.44
Comunidad en General	5	11.11
TOTAL	48	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
División de Educación a Distancia	4	8.89
División de Recursos Humanos	3	6.67
División de Sistemas	9	20
Facultad de Educación, Artes y Humanidades	2	4.44
Oficina de Admisiones y Registro Académico	4	8.89
Unidad de Tesorería	4	8.89
Facultad de Ciencias Básicas	1	2.22
Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental	2	4.44
Facultad de Ingeniería	1	2.22
División de Servicios Generales	1	2.22
Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión	1	2.22
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	2	4.44
Facultad de Ciencias Empresariales	1	2.22
División de Biblioteca	2	4.44
Oficina de Planeación	1	2.22
Control Interno Disciplinario	1	2.22
Departamento de Ciencias del Medio Ambiente	1	2.22
Departamento de Ciencias Humanas, Sociales e Idiomas	1	2.22
Vicerrectoría Asistente de Estudios	1	2.22
Facultad de Ciencias de la Salud	1	2.22
Plan de Estudio Contaduría de Pública (Diurna - Nocturna)	1	2.22
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	2.22
TOTAL	45	100

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

DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	75	3	75
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	25	1	25
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	4	100

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	100	2	67
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	2	100

DEPENDENCIA: División de Sistemas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	4	44	4	44
DENUNCIAS	0	0	1	0
QUEJAS	4	44	4	44
RECLAMOS	1	11	0	11
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	9	100

DEPENDENCIA: Facultad de Educación, Artes y Humanidades				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	100	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	75	3	75
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	25	1	25
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	4	100

DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	4	100	4	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	4	100

DEPENDENCIA: Facultad 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: Plan de Estudio de Ingeniería Ambiental				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	2	100	2	100
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	2	100

DEPENDENCIA: Facultad de Ingeniería				
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 Servicios Generales				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	100	1	100	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	100	1	100	100

DEPENDENCIA: Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	100	1	100	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	100	1	100	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Civil				
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: Facultad de Ciencias Empresariales				
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	1	1	1

DEPENDENCIA: División de Biblioteca				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	50	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	50	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	0	0

DEPENDENCIA: Oficina de Planeación				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	100	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: Control Interno Disciplinario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	50	1	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	1	50	0	50
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias del Medio Ambiente				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	100	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	0	0

DEPENDENCIA: Departamento de Ciencias Humanas, Sociales e Idiomas				
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: Vicerrectoría Asistente de Estudios				
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 de la Salud				
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: Plan de Estudio Contaduría de Pública (Diurna - Nocturna)				
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	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



ADRIANA RODRIGUEZ LIZCAÑO
Secretaria General