

ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	5	41.67
DENUNCIAS	0	0
QUEJAS	4	33.33
RECLAMOS	1	8.33
SUGERENCIAS	1	8.33
FELICITACIÓN	1	8.33
TOTAL	12	100

1. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	25	3	37.50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	4	50	0	0
RECLAMOS	0	0	1	12.50
SUGERENCIAS	1	12.50	0	0
FELICITACIÓN	1	12.50	0	0
TOTAL	8	100	4	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	12	100
Línea Telefónica	0	0
TOTAL	12	100

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	9	75
Docente	1	8.33
Comunidad en General	2	16.67
TOTAL	12	100

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria General	3	25
División de Recursos Humanos	3	25
Oficina Jurídica	1	8.33
Plan de Estudio de Contaduría Pública	1	8.33
Plan de Estudio de Ingeniería Agroindustrial	2	16.67
Departamento de Ciencias Agrícolas	1	8.33
Departamento de Ciencias del Medio Ambiente	1	8.33
TOTAL	12	100

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

DEPENDENCIA: Secretaria General				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	66.67	2	66.67
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
FELICITACIÓN	1	33.33	1	33.33
TOTAL	3	100	3	100

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

DEPENDENCIA: Oficina Jurídica				
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: Plan de Estudio de Contaduría Pública				
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 Agroindustrial				
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: Departamento de Ciencias Agrícolas				
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 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



SANDRA ORTEGA SIERRA
Secretaria General