

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

PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	12	36
DENUNCIAS	3	9
QUEJAS	11	33
RECLAMOS	5	15
SUGERENCIAS	2	6
TOTAL	33	100

1. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	12	36.36	0	0
DENUNCIAS	3	9.09	0	0
QUEJAS	11	33.33	0	0
RECLAMOS	5	15.15	0	0
SUGERENCIAS	2	6.06	0	0
TOTAL	33	100	0	0

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	33	100
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	0	0
TOTAL	33	100

3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	24	72.73
Docente	0	0
Comunidad en General	9	27.27
TOTAL	33	100

4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Centro de Inglés	1	3.03
Departamento de Ciencias Contables y Financieras	1	3.03

División de Recursos Humanos	2	6.06
División de Servicios Académicos	1	3.03
División de Servicios Generales	1	3.03
División de Sistemas	1	3.03
Oficina de admisiones y registro académico	3	9.09
Plan de estudio de administración de empresas (diurna - nocturna)	1	3.03
Secretaría general	7	21.21
Unidad de registro y Control a Distancia	1	3.03
Unidad de Tesorería	1	3.03
Unidad de Planeación Física	6	18.18
Vice-Rectoría Asistente de Estudios	7	21.21
Total	33	100

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

DEPENDENCIA: Centro de Inglés		RECIBIDAS		RESUELTA	
TIPO PDQRS		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: Departamento de Ciencias Contables y Financieras		RECIBIDAS		RESUELTA	
TIPO PDQRS		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 Recursos Humanos		RECIBIDAS		RESUELTA	
TIPO PDQRS		CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES		1	50	1	50
DENUNCIAS		0	0	0	0
QUEJAS		0	0	0	0
RECLAMOS		1	50	1	50
SUGERENCIAS		0	0	0	0
TOTAL		2	100	2	100

DEPENDENCIA: División de Servicios Académicos

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
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
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: División de Servicios Generales

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	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	1	100
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: División de Sistemas

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	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	1	100
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Oficina de Admisiones y Registro

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	3	100	3	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	3	100	3	100

DEPENDENCIA: Plan de Estudios de Administración de Empresas (Diurna – Nocturna)				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA S	
	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: Secretaría General				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA S	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	4	57.14	4	57.14
DENUNCIAS	2	28.57	2	28.57
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	14.29	1	14.29
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100

DEPENDENCIA: División de Registro y Control a Distancia				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA S	
	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

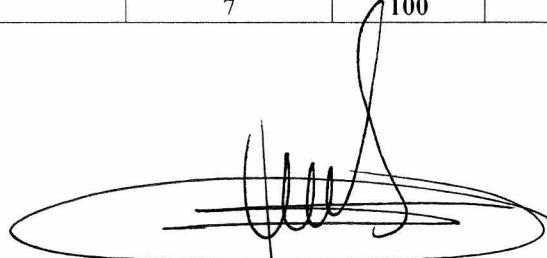
DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA S	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	0	1	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Unidad de Planeación Física

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	6	100	0	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	6	100	6	100

DEPENDENCIA: Vicerrectoría Asistente de Estudios

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTA	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	14.29	1	14.29
QUEJAS	4	57.14	4	57.14
RECLAMOS	2	28.57	2	28.57
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	8	100



SANDRA ORTEGA SIERRA
Secretaria General