

ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	26	57
DENUNCIAS	4	9
QUEJAS	11	24
RECLAMOS	5	11
SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	46	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	24	55.81	2	4.65
DENUNCIAS	3	6.98	1	2.33
QUEJAS	11	25.58	0	0
RECLAMOS	4	9.30	0	0
SUGERENCIAS	1	2.33	0	0
TOTAL	43	100	3	6.98

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	46	100
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	0	0
TOTAL	46	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	40	86.96
Docente	0	0
Comunidad en General	6	13.04
TOTAL	46	100

803

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
División de Sistemas	7	15.22
Facultad de Ciencias de la Salud	1	2.17
Secretaría General	5	10.87
Control Interno Disciplinario	2	4.35
División de Servicios Asistenciales y de Salud	1	2.17
Vicerrectoría Asistente de Estudios	2	4.35
Centro de Ingles	4	8.70
Consultorio Jurídico	1	2.17
División de Servicios Generales	1	2.17
Oficina de Admisiones y Registro Académico	9	19.57
Oficina Jurídica	1	2.17
Plan de Estudio Especialización en Educación, Emprendimiento y Economía Solidaria	1	2.17
Unidad de Registro y Control a Distancia	1	2.17
Plan de Estudio Licenciatura en Humanidades	1	2.17
División de Recursos Humanos	2	4.35
Facultad de Educación Artes y Humanidades	4	8.70
Unidad de Tesorería	1	2.17
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	2.17
Departamento de Matemáticas y Estadística	1	2.17
TOTAL	46	100

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

DEPENDENCIA: División de Sistemas				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	28.57	2	28.57
DENUNCIAS	1	14.29	1	14.29
QUEJAS	3	42.86	3	42.86
RECLAMOS	1	14.29	1	14.29
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100

DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias de la Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	100	10	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

ps

DEPENDENCIA: Secretaria General				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
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
TOTAL	5	100	5	100

DEPENDENCIA: Control Interno Disciplinario				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	2	100	2	100
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	2	100	2	100

DEPENDENCIA: División de Servicios Asistenciales y de Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	100	100	1
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

DEPENDENCIA: Vicerrectoria Asistente de Estudios				
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
TOTAL	2	100	2	100

pes

DEPENDENCIA: Centro de Ingles				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	25	1	25
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	75	3	75
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	4	100

DEPENDENCIA: Consultorio Jurídico				
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: División de Servicios Generales				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	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: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	8	88.89	8	88.89
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	1	11.11	1	11.11
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	9	100	9	100

fo2

DEPENDENCIA: Oficina Jurídica				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	1	100	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 Especialización en Educación, Emprendimiento y Economía Solidaria				
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: Unidad de Registro y Control a Distancia				
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 Licenciatura en Humanidades				
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

fol

DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos

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 Educación Artes y Humanidades

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	100	1	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	0	100	0	50

DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	50	2	50
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	2	50	2	50
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	4	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	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	1	100	1	100

fer

DEPENDENCIA: Departamento de Matemáticas y Estadística

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



SANDRA ORTEGA SIERRA
Secretaria General (E)