

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

PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	48	92
DENUNCIAS	1	2
QUEJAS	2	4
RECLAMOS	1	2
SUGERENCIAS	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

### 1. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	36	92.31	12	92.31
DENUNCIAS	1	2.56	0	0
QUEJAS	0	0	1	7.69
RECLAMOS	2	5.13	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	52	100
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

### 3. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	5	9.62
Docente	1	1.92
Comunidad en General	46	88.46
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

### 4. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria General	1	1.92
Oficina Jurídica	9	17.31
Consultorio Jurídico	9	17.31

Oficina de Control Interno	1	1.92
Rectoría	23	44.23
Vicerrectoría Administrativa	1	1.92
División de Sistemas	3	5.77
División de Educación a Distancia	1	1.92
Vicerrectoría Asistente de Investigación y Extensión	4	7.69
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

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

<b>DEPENDENCIA:</b> Secretaria General				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Oficina Jurídica				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	9	100	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>Dependencia:</b> Consultorio Jurídico				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	9	100	9	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Oficina de Control Interno				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**DEPENDENCIA:** Rectoría

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	21	91.30	18	78.26
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	4.35	0	0
RECLAMOS	1	4.35	1	4.35
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

**DEPENDENCIA:** Vicerrectoría Administrativa

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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

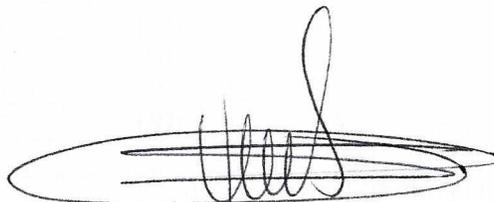
**DEPENDENCIA:** División de Sistemas

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	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
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**DEPENDENCIA:** División de Educación 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>DEPENDENCIA:</b> Vicerrectoría Asistente Investigación y Extensión				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	4	100	4	100
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>100</b>



**SANDRA ORTEGA SIERRA**  
Secretaria General