

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

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

TIPO PDQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
PETICIONES	14	64
DENUNCIAS	1	5
QUEJAS	4	18
RECLAMOS	3	14
SUGERENCIAS	0	0
TOTAL	22	100

2. ESTADO DE LAS PDQRS

TIPO PDQRS	CERRADAS		ABIERTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	9	56.25	5	31.25
DENUNCIAS	1	6.25	0	0
QUEJAS	3	18.75	1	6.25
RECLAMOS	3	18.75	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	16	100	6	100

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Aplicativo Web	22	100
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	0	0
Buzones	0	0
TOTAL	22	100

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	13	59.09
Docente	0	0
Comunidad en General	9	40.91
TOTAL	22	100

5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Facultad de Educación Artes y Humanidades	1	4.55
Departamento de Matemáticas y Estadística	1	4.55
Plan de Estudio de Ingeniería Industrial	1	4.55
División de Sistemas	2	9.09
Oficina de Admisiones y Registro Académico	4	18.18
División de Postgrados y Educación Continuada	1	4.55
Facultad de Ciencias Empresariales	1	4.55
División de Biblioteca	1	4.55
Unidad de Contabilidad	1	4.55
Vicerrectoría Asistente de Estudios	1	4.55
Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión	2	9.09
Secretaría General	1	4.55
Vicerrectoría de Investigación y Extensión	1	4.55
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	4.55
Plan de Estudio de Derecho	1	4.55
Rectoría	1	4.55
Vice-rectoría Académica	1	4.55
TOTAL	22	100

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

‡ **DEPENDENCIA:** Facultad de Educación de Artes y Humanidades

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:** 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

↓ DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Industrial				
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 Sistemas				
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: Oficina de Admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	25.00	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	50.00	2	50.00
RECLAMOS	1	25.00	1	25.00
SUGERENCIAS	0	0	0	0
TOTAL	4	100	3	100

DEPENDENCIA: División de Postgrados y Educación Continuada				
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: 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	100	1	100

‡ DEPENDENCIA: División de Biblioteca

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: Unidad de contabilidad

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: 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:** Fondo Rotatorio de Investigación y Extensión

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:** Secretaría General

TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	1	1	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 Investigación y Extensión

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	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 Derecho

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: Rectoría

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: Vicerrectoría Académica

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


SANDRA ORTEGA SIERRA
 Secretaria General (E)