

**ESTADÍSTICA DE LAS PETICIONES, DENUNCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PDQRS RECIBIDAS DURANTE EL  
TERCER TRIMESTRE DE 2017**

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

<b>TIPO PDQRS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
PETICIONES	19	41
DENUNCIAS	4	9
QUEJAS	16	35
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	7	15
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

2. ESTADO DE LAS PDQRS

<b>TIPO PDQRS</b>	<b>CERRADAS</b>		<b>ABIERTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	18	40.91	1	50.00
DENUNCIAS	4	9.09	0	0
QUEJAS	15	34.09	1	50.00
RECLAMOS	0	0.00	0	0
SUGERENCIAS	7	15.91	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

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

<b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Aplicativo Web	24	52.17
Línea Telefónica	0	0
Correo Electrónico	12	26.09
Buzones	10	21.74
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

4. TIPO DE USUARIO QUE REGISTRO PDQRS

<b>TIPO DE USUARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estudiante	40	86.96
Docente	1	2.17
Comunidad en General	5	10.87
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

## 5. CLASIFICACIÓN DE LAS PDQRS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oficina de Admisiones y Registro Académico	7	15.22
Plan de Estudio de Ingeniería Civil	2	4.35
Oficina de Control Interno Disciplinario	1	2.17
Unidad de Registro y Control a Distancia	1	2.17
División de Sistemas	7	15.22
Vicerrectoría Académica	1	2.17
División de Servicios Asistenciales y de Salud	10	21.74
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	1	2.17
Unidad de Tesorería	1	2.17
Vicerrectoría Asistente de Estudios	1	2.17
Plan de Estudio Ingeniería Industrial	2	4.35
División de Educación a Distancia	1	2.17
División de Recursos Humanos	2	4.35
Centro de Inglés	4	8.70
Departamento de Ciencias del medio Ambiente	2	4.35
Facultad de Educación Artes y Humanidades	1	2.17
Plan de Estudio de Derecho	1	2.17
Facultad de ciencias de la Salud	1	2.17
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

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

⚡ <b>DEPENDENCIA:</b> Oficina de admisiones y Registro Académico				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	5	71.43	4	57.14
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	28.57	2	25.57
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>85.71</b>

⚡ <b>DEPENDENCIA:</b> Plan de Estudio de Ingeniería Civil				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	100	1	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

<b>↓ DEPENDENCIA: Control Interno Disciplinario</b>				
<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	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>

<b>↓ DEPENDENCIA: Unidad de Registro y Control a Distancia</b>				
<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>

<b>DEPENDENCIA: División de Sistemas</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
PETICIONES	5	71.43	5	71.43
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	28.57	2	28.57
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

<b>↓ DEPENDENCIA: Vicerrectoría Académica</b>				
<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: División de Servicios Asistenciales y de Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	3	30.00	3	30.00
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	7	70.00	7	70.00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

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

‡ DEPENDENCIA: Unidad de Tesorería				
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>

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

‡ DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Ingeniería Industrial				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	2	100	2	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

‡ DEPENDENCIA: División de Educación a Distancia				
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

‡ DEPENDENCIA: División de Recursos Humanos				
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

‡ DEPENDENCIA: Centro de Inglés				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	2	50.00	2	50.00
DENUNCIAS	1	25.00	1	25.00
QUEJAS	1	25.00	1	25.00
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>

<b>DEPENDENCIA:</b>				
‡ Departamento de Ciencias del Medio Ambiente				
<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	2	100	2	100
QUEJAS	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<b>‡ DEPENDENCIA: Facultad de Educación Artes y Humanidades</b>				
<b>TIPO PDQRS</b>	<b>RECIBIDAS</b>		<b>RESUELTAS</b>	
	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

<b>‡ DEPENDENCIA: Plan de Estudio de Derecho</b>				
<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>

4 DEPENDENCIA: Facultad de Ciencias de la Salud				
TIPO PDQRS	RECIBIDAS		RESUELTAS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PETICIONES	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0
QUEJAS	1	100	0	100
RECLAMOS	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>100</b>



ADRIANA RODRIGUEZ LIZCANO  
Secretaria General