

| | |
|------------------------------|------------|
| TOTAL CASOS RECIBIDOS | 212 |
|------------------------------|------------|

| Estado | Casos | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Resueltos | 202 | 95% |
| Por responder (<i>dentro del tiempo requerido</i>) | 6 | 3% |
| En OCID | 2 | 1% |
| En Comité de Convivencia | 2 | 1% |
| Vencidos | 0 | 0% |
| Total | 212 | 100% |

| Tiempos de respuesta | Casos | Porcentaje |
|-------------------------|------------|-------------|
| 0 al 15 días | 196 | 92% |
| 16 a 30 días | 6 | 3% |
| En OCID o C.Convivencia | 4 | 2% |
| Por responder | 6 | 3% |
| Vencida | 0 | 0% |
| Total | 212 | 100% |

| Clasificación | Casos | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Quejas | 116 | 54,7% |
| Reclamos | 96 | 45,3% |
| Total | 212 | 100% |

| Medio | Casos | Porcentaje |
|-----------------|------------|-------------|
| Web | 179 | 84,4% |
| Email de quejas | 19 | 9,0% |
| Línea de quejas | 7 | 3,3% |
| Otro | 6 | 2,8% |
| Personalmente | 1 | 0,5% |
| Carta | 0 | 0% |
| Total | 212 | 100% |

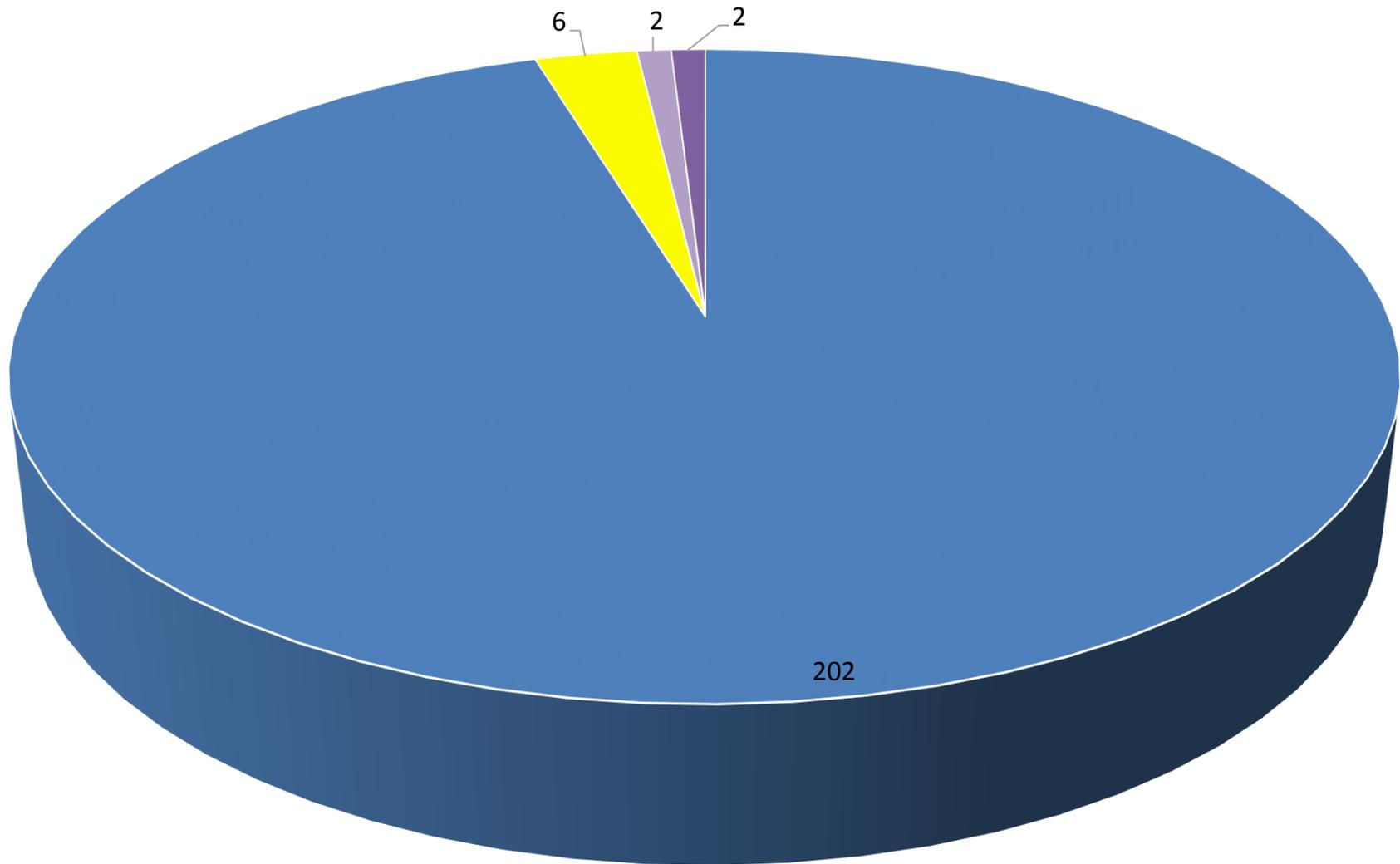
| Tipos de usuario | Casos | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| Estudiante | 133 | 62,7% |
| Administrativo | 33 | 15,6% |
| Otro (ciudadanía en general) | 20 | 9,4% |
| Docente | 16 | 7,5% |
| Padre Familia | 9 | 4,2% |
| Contratista | 1 | 0,5% |
| Egresado | 0 | 0% |
| Total | 212 | 100% |

| Dependencias involucradas | Casos | Porcentaje |
|--|------------|-------------|
| Admisión, Registro y Control | 52 | 24,5% |
| Gestión de Servicios Institucionales | 39 | 18,4% |
| Gestión Financiera | 19 | 9,0% |
| Jurídica | 15 | 7,1% |
| Vicerrectoria Responsabilidad y Bienestar U. | 14 | 6,6% |
| Facultad de Ciencias de la Salud | 8 | 3,8% |
| Facultad de Bellas Artes y Humanidades | 6 | 2,8% |
| Vicerrectoria Académica | 6 | 2,8% |
| Facultad de Tecnologías | 6 | 2,8% |
| Secretaria General | 6 | 2,8% |
| Facultad de Ciencias Básicas | 5 | 2,4% |
| Recursos Informáticos y Educativos | 5 | 2,4% |
| Facultad de Ingeniería Industrial | 4 | 1,9% |
| Planeación | 4 | 1,9% |
| Gestión de Tecnologías Informáticas y Sistemas de Inf. | 3 | 1,4% |
| Instituto de Lenguas Extranjeras | 3 | 1,4% |
| Rectoria | 2 | 0,9% |
| Facultad de Ingeniería Mecánica | 2 | 0,9% |
| Facultad de Ingenierías | 2 | 0,9% |
| Gestión del Talento Humano | 2 | 0,9% |
| Relaciones Internacionales | 2 | 0,9% |
| Vicerrectoria Administrativa y Financiera | 2 | 0,9% |
| Biblioteca e Información Científica | 1 | 0,5% |
| Facultad de Ciencias de la Educación | 1 | 0,5% |
| Jardín Botánico | 1 | 0,5% |
| Univirtual | 1 | 0,5% |
| Vicerrectoria Investigaciones, Innovación y Extensión | 1 | 0,5% |
| Facultad de Ciencias Ambientales | 0 | 0% |
| Total | 212 | 100% |

| Temas más presentados en el período | Casos | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Servicio oficina | 43 | 20,3% |
| Funcionarios | 31 | 14,6% |
| Matrícula académica | 28 | 13,2% |
| Matrícula financiera | 19 | 9,0% |
| Grado | 13 | 6,1% |
| Perros | 12 | 5,7% |
| Pago | 8 | 3,8% |
| Espacio físico | 7 | 3,3% |
| Parqueaderos | 7 | 3,3% |
| Portal | 6 | 2,8% |
| Admisiones | 4 | 1,9% |
| Asignaturas | 4 | 1,9% |
| Cafeterías | 4 | 1,9% |
| Inglés | 3 | 1,4% |
| Certificado | 2 | 0,9% |
| Devolución dinero | 2 | 0,9% |
| Inscripciones | 2 | 0,9% |
| Vigilancia | 2 | 0,9% |
| Correo electrónico | 1 | 0,5% |
| Cursos | 1 | 0,5% |
| Daño en equipo | 1 | 0,5% |
| Espacio deportivo | 1 | 0,5% |
| Inseguridad | 1 | 0,5% |
| Internet | 1 | 0,5% |
| Notas | 1 | 0,5% |
| Progama académico | 1 | 0,5% |
| Publicidad engañosa | 1 | 0,5% |
| Robo | 1 | 0,5% |
| Ruido | 1 | 0,5% |
| Seguridad | 1 | 0,5% |
| Semestre transición | 1 | 0,5% |
| Transferencia | 1 | 0,5% |
| Ventas ambulantes | 1 | 0,5% |
| Total | 212 | 100% |

INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

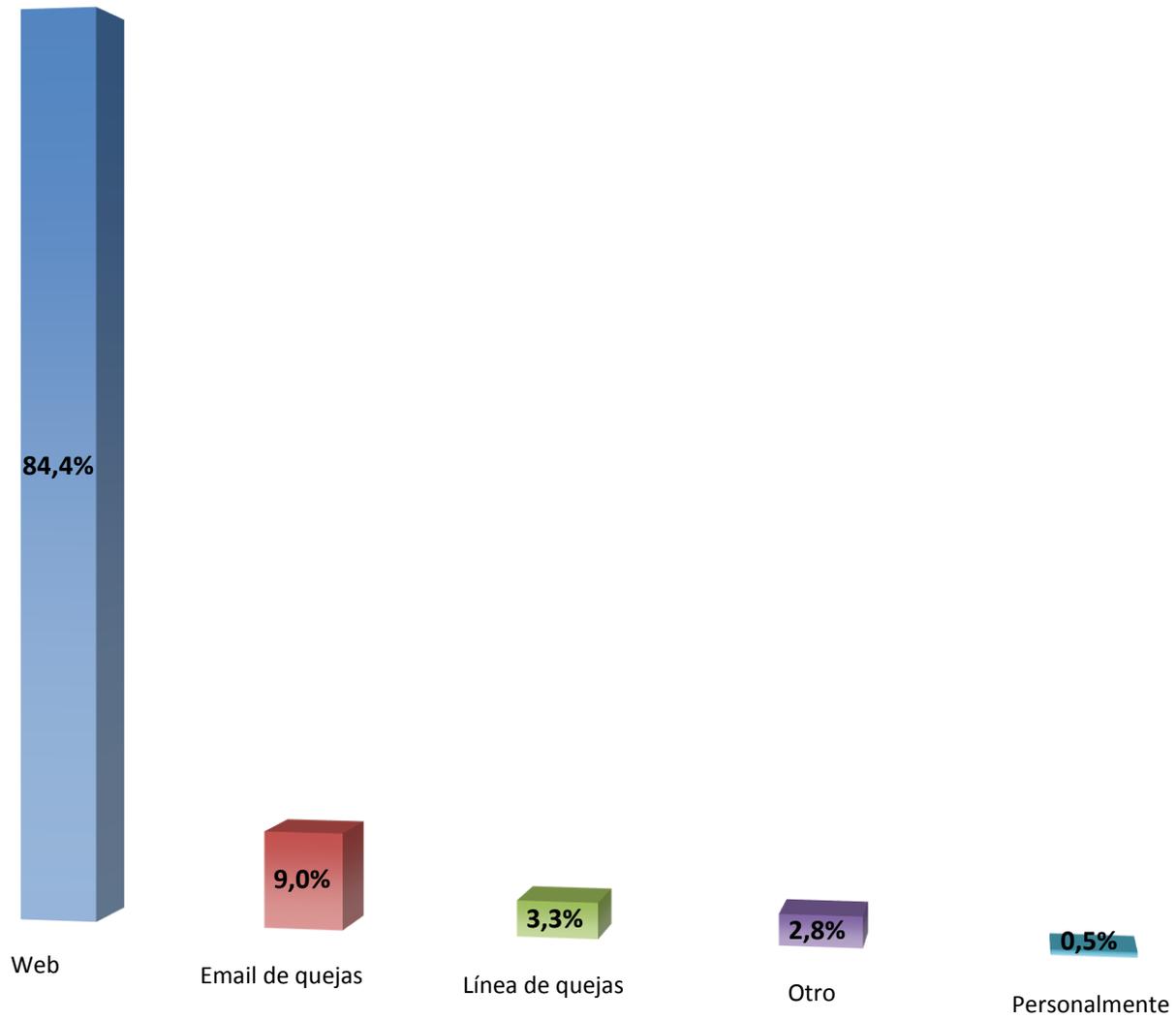
Estado de las quejas y reclamos



■ Resueltos ■ Por responder (dentro del tiempo requerido) ■ En OCID ■ En Comité de Convivencia

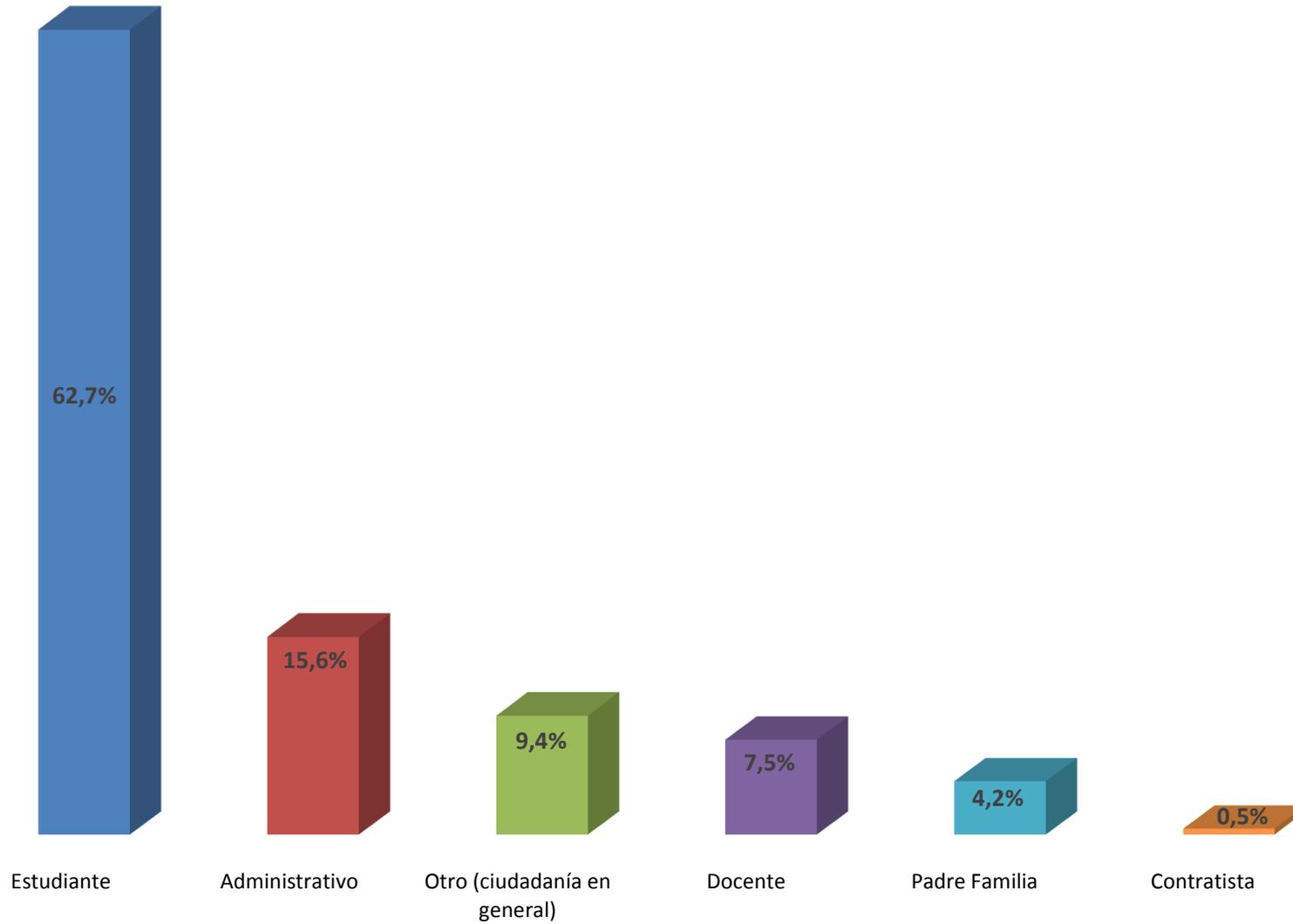
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

Medios usados



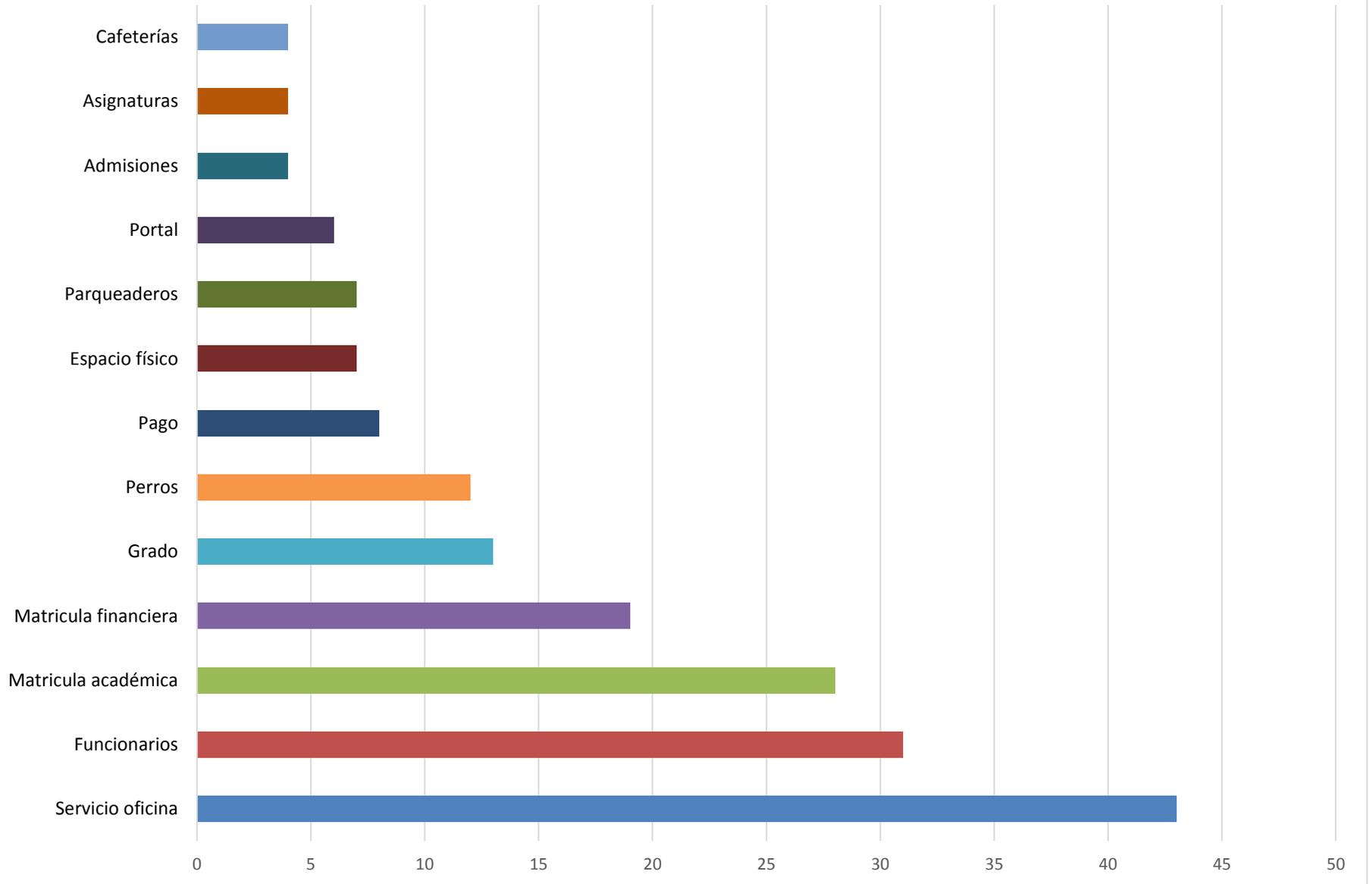
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

Tipos de usuario



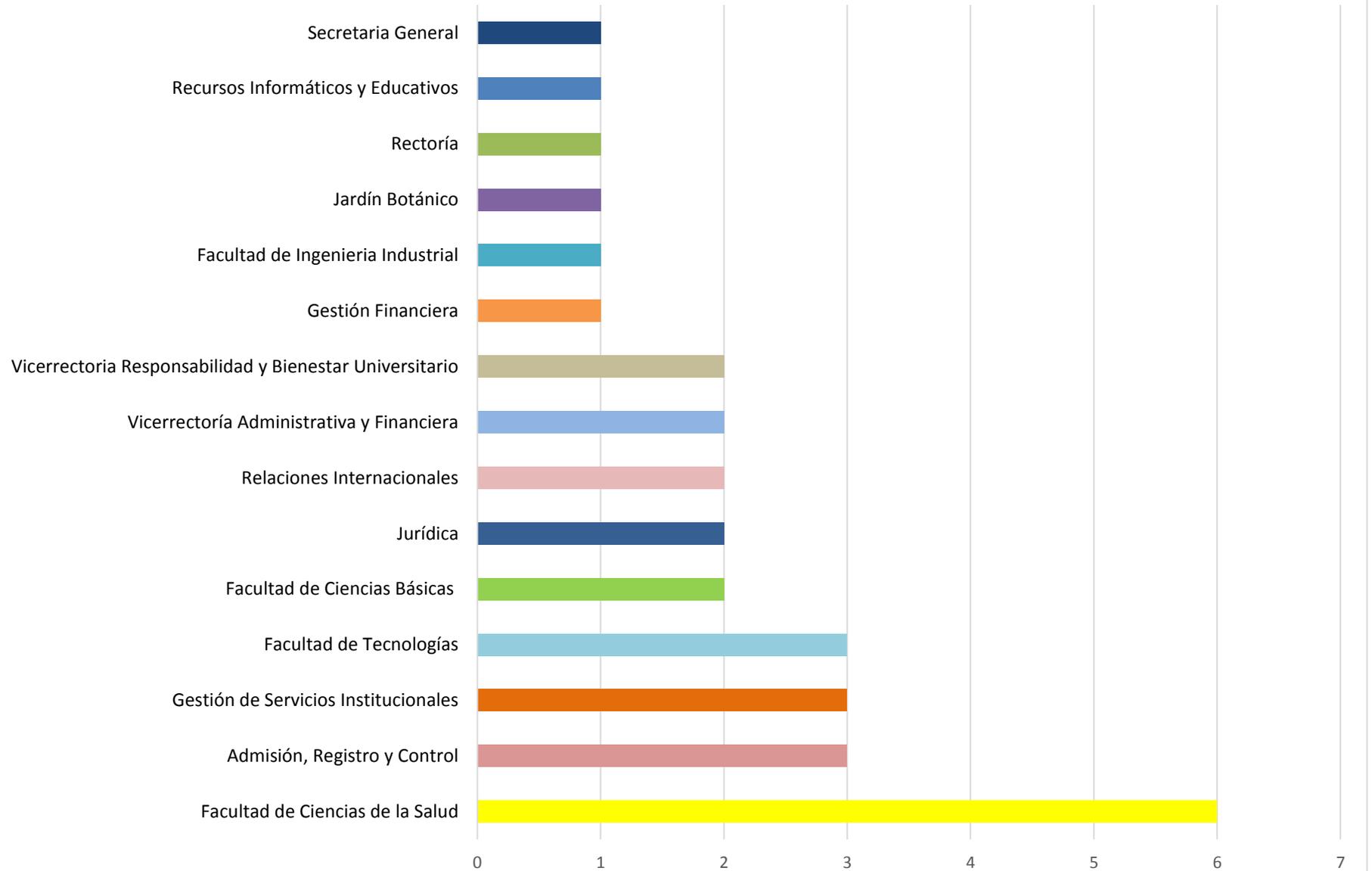
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

Temas más presentados



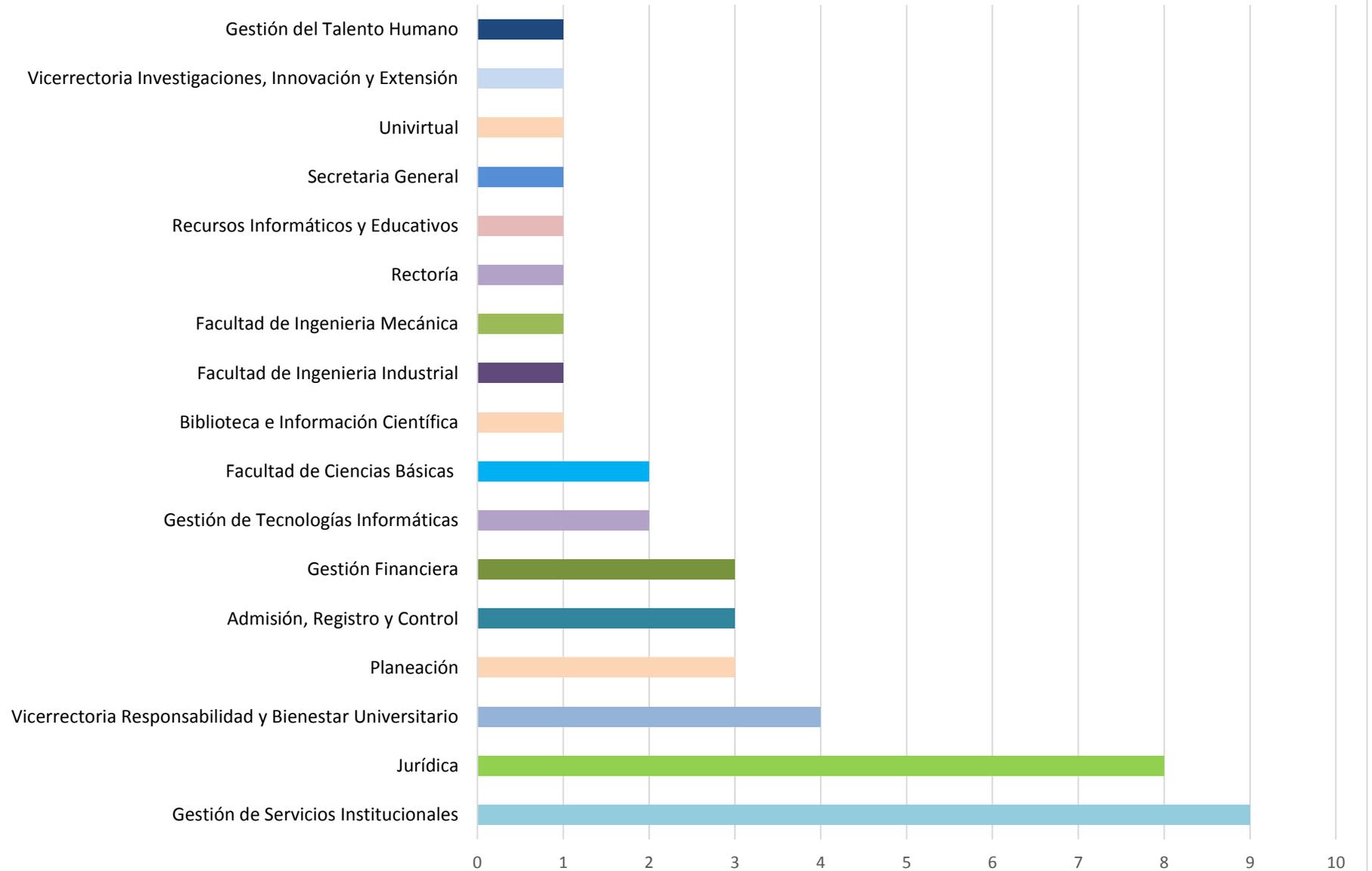
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

Quejas contra funcionarios

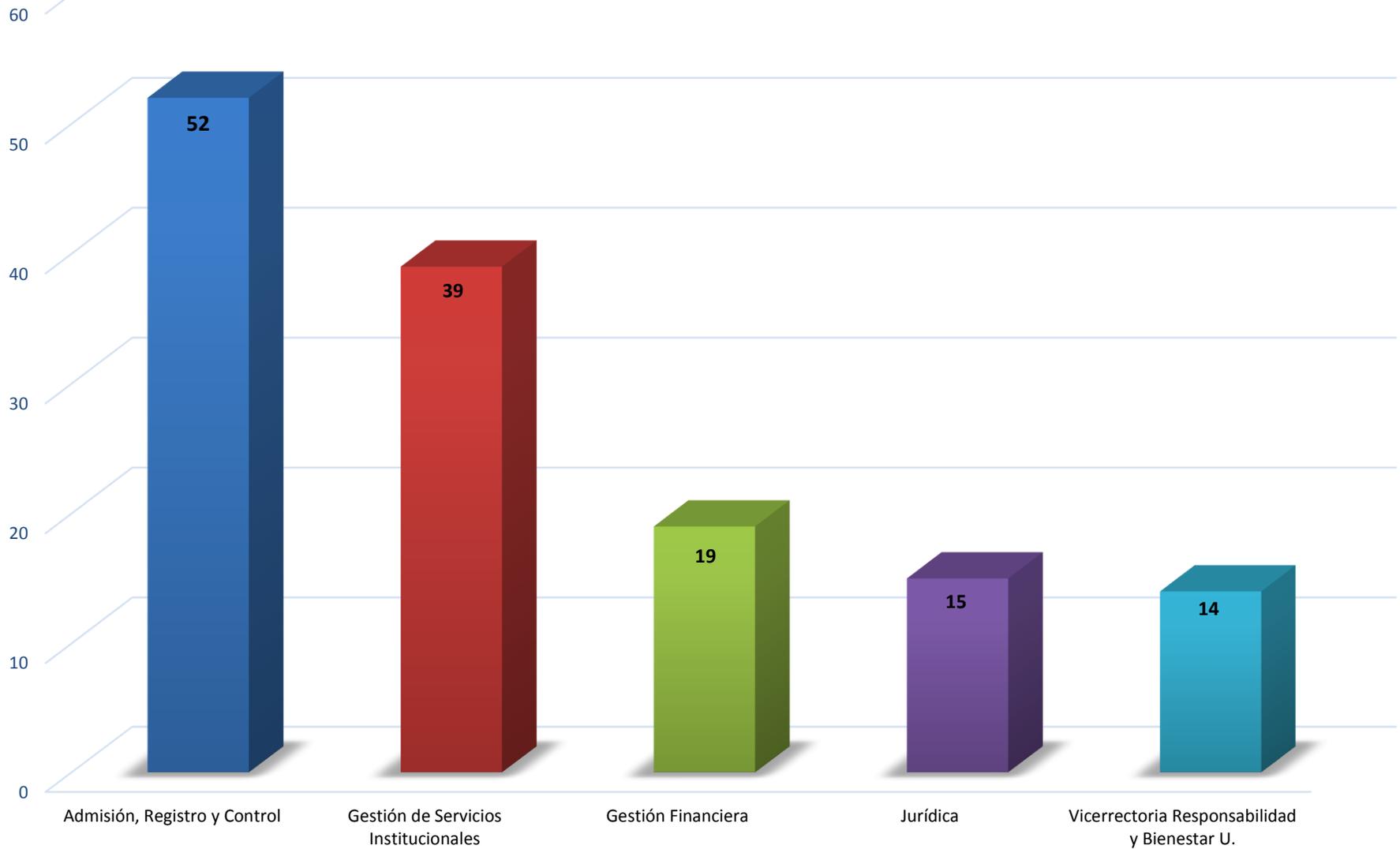


INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

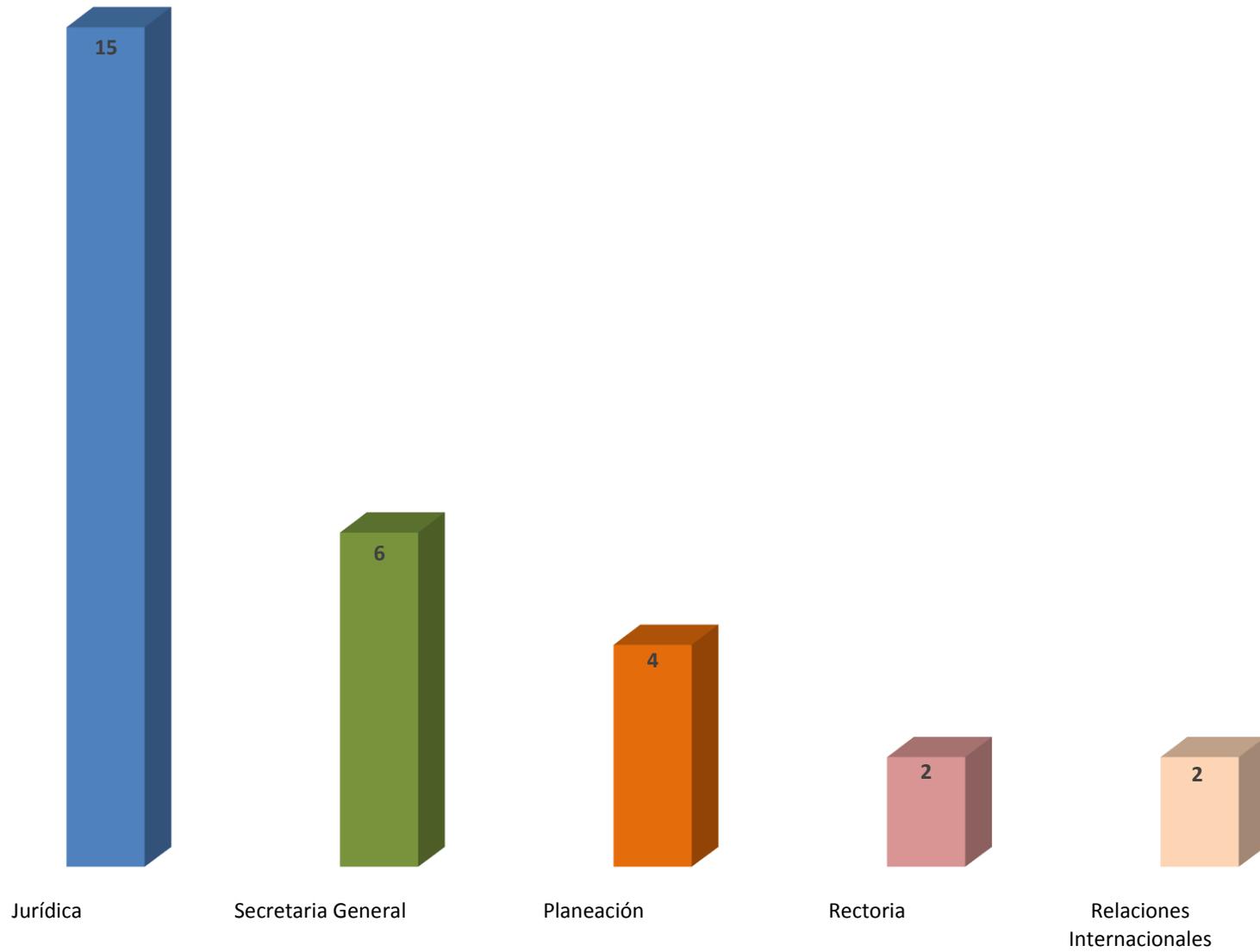
Quejas sobre Servicio Oficina



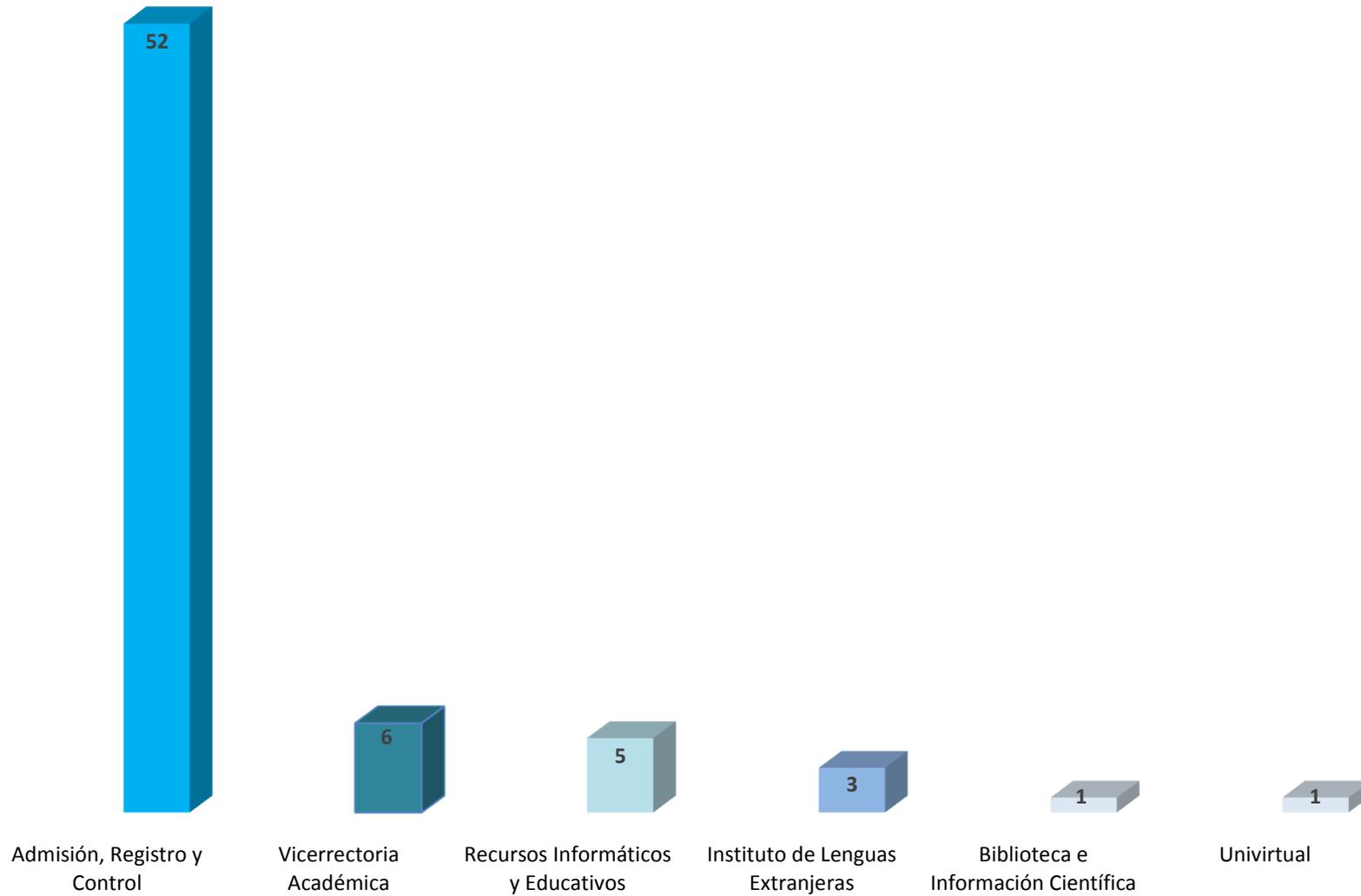
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016
Dependencias con más casos presentados



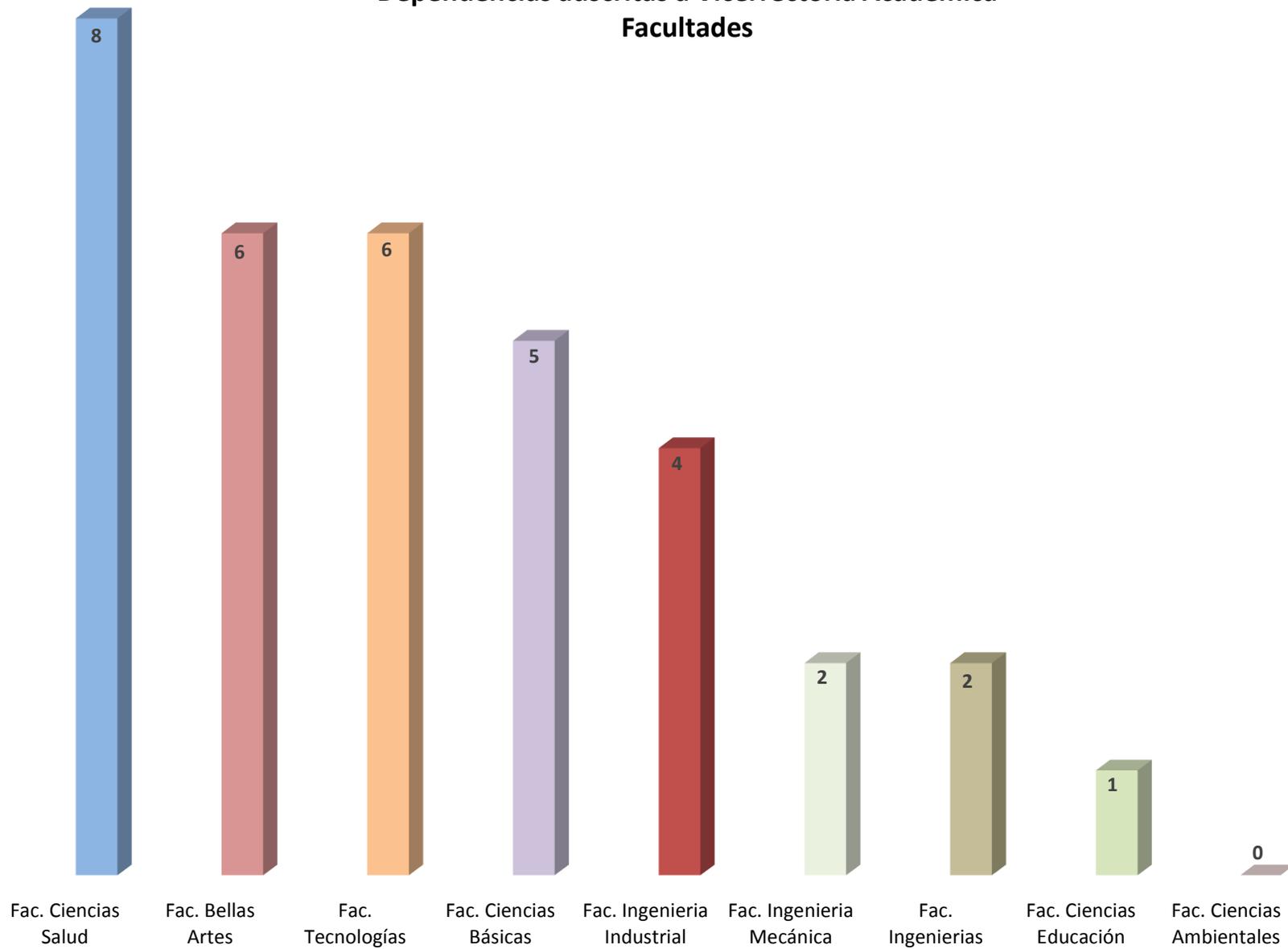
INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016
Dependencias adscritas a Rectoría



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016
Dependencias adscritas a Vicerrectoría Académica



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016
Dependencias adscritas a Vicerrectoría Académica
Facultades



INFORME QUEJAS Y RECLAMOS 2016

Dependencias adscritas a Vicerrectoría Administrativa y Financiera

