

303 TOTAL CASOS RECIBIDOS

Casos	Porcentaje de respuesta
303	100%

Clasificación	
Quejas	148
Reclamos	155
Total	303

Dependencias involucradas	
Vicerrectoria Responsabilidad	57
Admisión, Registro y Control	55
Gestión de Servicios Institucionales	40
Gestión Financiera	33
Fac. Ingenierías	21
Fac. Bellas Artes	16
Instituto de Lenguas Extranjeras	11
Fac. Ciencias Educación	8
Vicerrectoria Académica	7
Fac. Ciencias Básicas	6
Fac. Ciencias Salud	6
Secretaría General	5
Biblioteca e Información Científica	4
Fac. Ingeniería Industrial	4
Gestión de Tecnologías Informáticas	4
Gestión del Talento Humano	3
Rectoría	3
Recursos Informáticos y Educativos	3
Planeación	3
Vicerrectoria Administrativa	3
Fac. Ciencias Ambientales	2
Jurídica	2
Vicerrectoria Investigaciones	2
Fac. Ingeniería Mecánica	1
Fac. Tecnología	1
Habeas Data	1
Plan de Desarrollo Institucional	1
Univirtual	1
Jardín Botánico	0
Relaciones Internacionales	0
Total	303

Medio	
Web	276
Email de quejas	13
Carta	8
Línea de quejas	4
Personalmente	2
Total	303

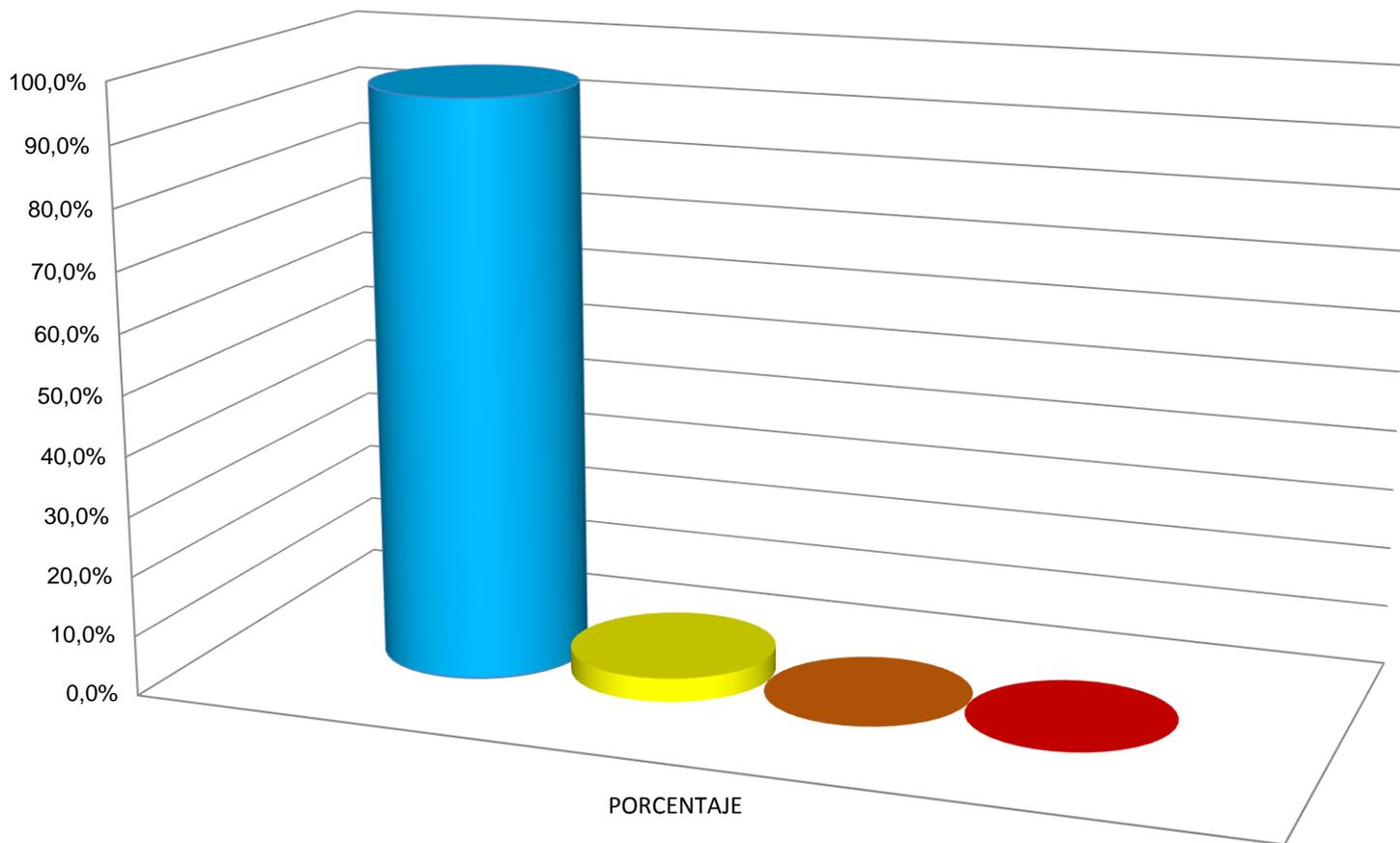
Temas más presentados en el período	
Funcionarios	42
Servicio oficina	40
Admisiones	16
Ruido	14
Matricula académica	14
Parqueaderos	14
Matricula financiera	20
Pago	12
Apoyos	11
Devolución dinero	11
Asignaturas	9
Espacio físico	9
Certificado	9
Cafeterías	7
Contratación	7
Programa académico	7
Cursos	7
Robo	5
Grado	4
Horario	4
Inglés	4
Inscripciones	4
Tesis	4
Fotocopiadoras	3
Perros	3
Subsidios	3
Comités	2
Internet	2
Matricula de honor	2
Prueba de suficiencia	2
Simultaneidad	2
Bases de datos	1
Cancelación semestre	1
Derechos de autor	1
Espacio deportivo	1
Historial académico	1
Imágenes	1
Portal	1
Préstamo libros	1
Prueba de clasificación	1
Reingreso	1
Total	303

Tiempos de respuesta		
0 al 15 días	291	96,0%
16 a 34 días	12	4,0%
Por responder	0	0,0%
Vencida	0	0,0%
En OCID	0	0,0%
Total	303	100%

Tipos de usuario	
Estudiante	235
Administrativo	15
Docente	15
Otro	13
Padre Familia	10
Contratista	10
Egresado	4
Anónimo	1
Total	303

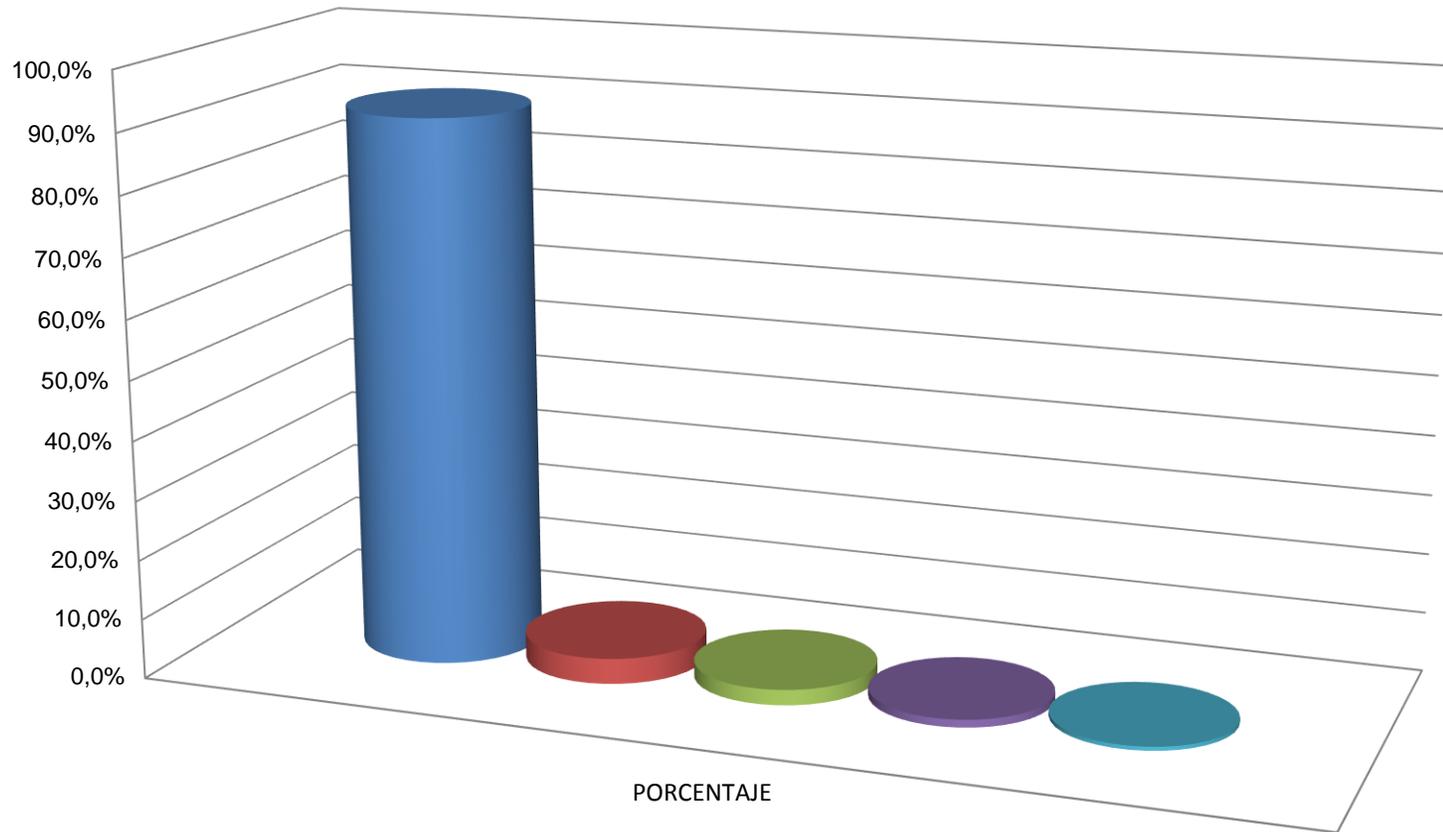
Acciones para mejora del proceso	
35	Acciones se presentaron en el período

INFORME 2015 Tiempo de respuesta



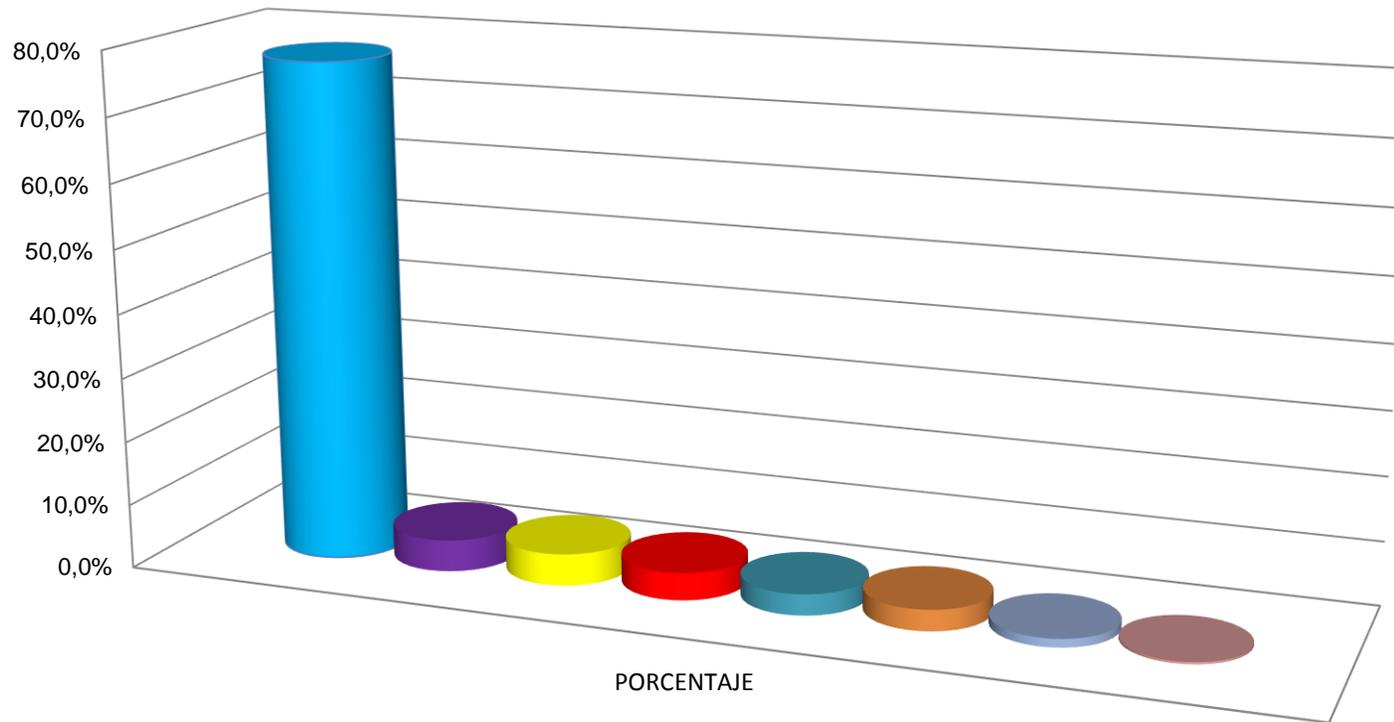
	PORCENTAJE
■ 0 al 15 días	96,0%
■ 16 a 34 días	4,0%
■ Por responder	0,0%
■ Vencida	0,0%

INFORME 2015 Medios usados



	PORCENTAJE
■ Web	91,1%
■ Email de quejas	4,3%
■ Carta	2,6%
■ Línea de quejas	1,3%
■ Personalmente	0,7%

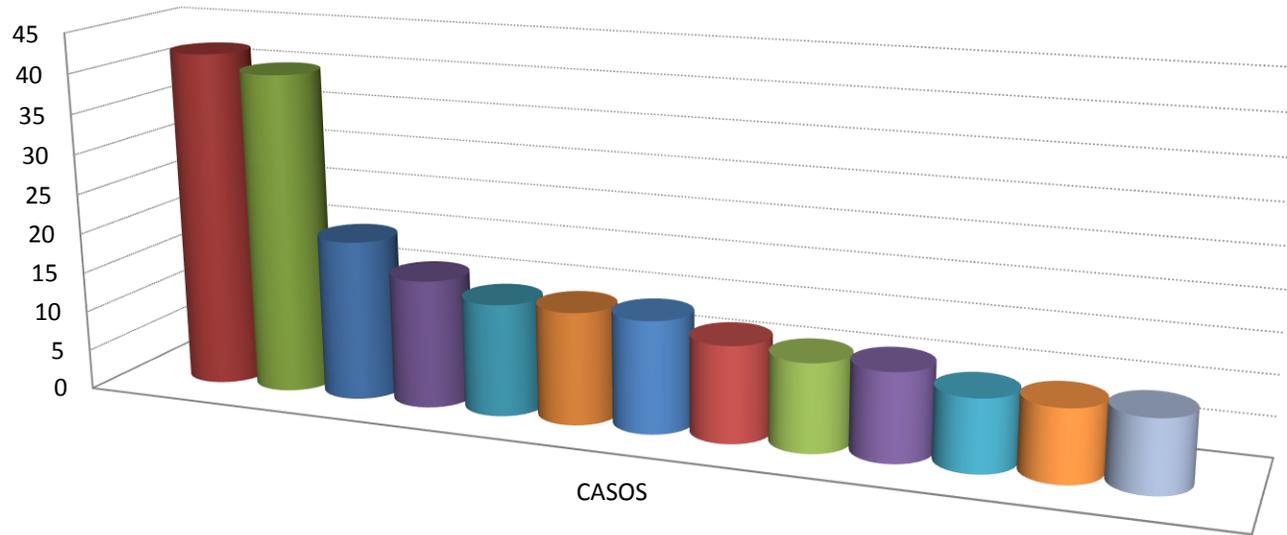
INFORME 2015 Tipos de usuario



	PORCENTAJE
■ Estudiante	77,6%
■ Administrativo	5,0%
■ Docente	5,0%
■ Otro	4,3%
■ Padre Familia	3,3%
■ Contratista	3,3%
■ Egresado	1,3%
■ Anónimo	0,3%

INFORME 2015

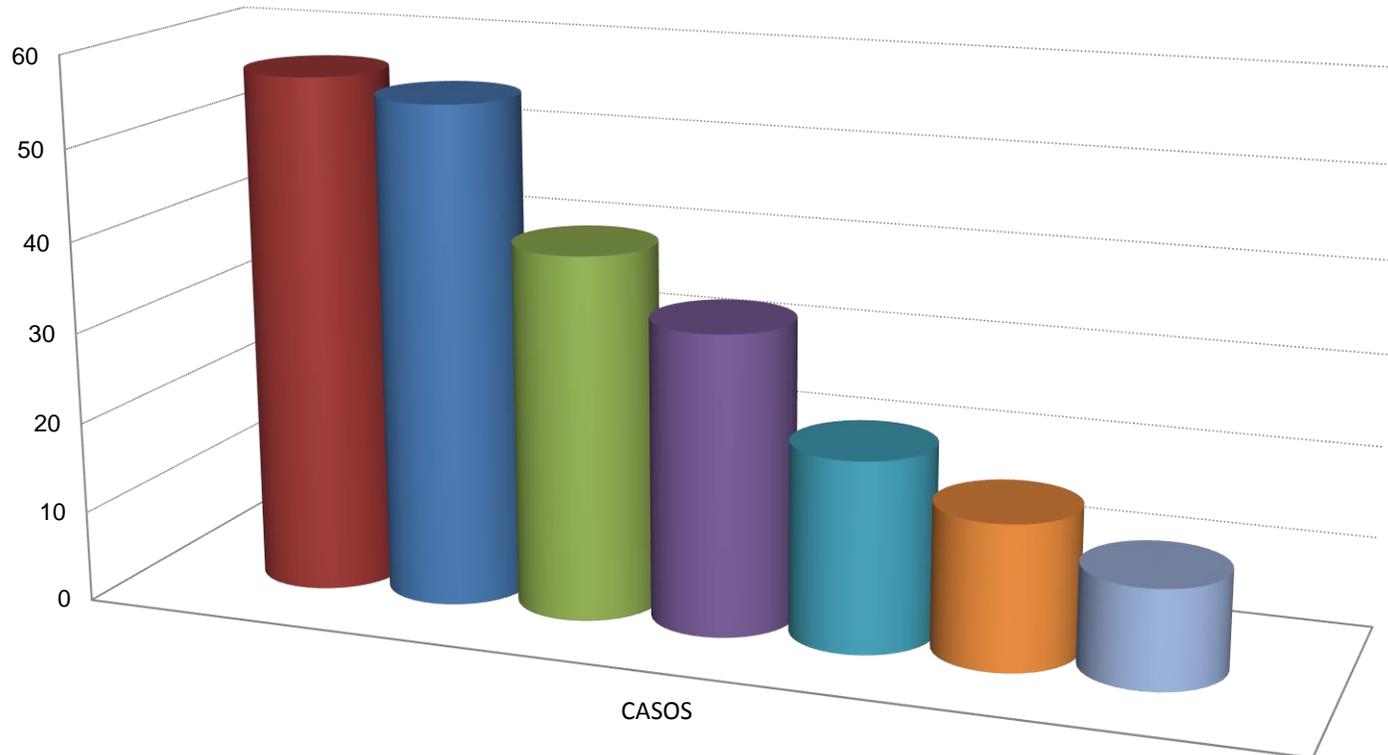
Temas más presentados



	CASOS
■ Funcionarios	42
■ Servicio oficina	40
■ Matricula financiera	20
■ Admisiones	16
■ Ruido	14
■ Matricula académica	14
■ Parqueaderos	14
■ Pago	12
■ Apoyos	11
■ Devolución dinero	11
■ Asignaturas	9
■ Espacio físico	9
■ Certificado	9

INFORME 2015

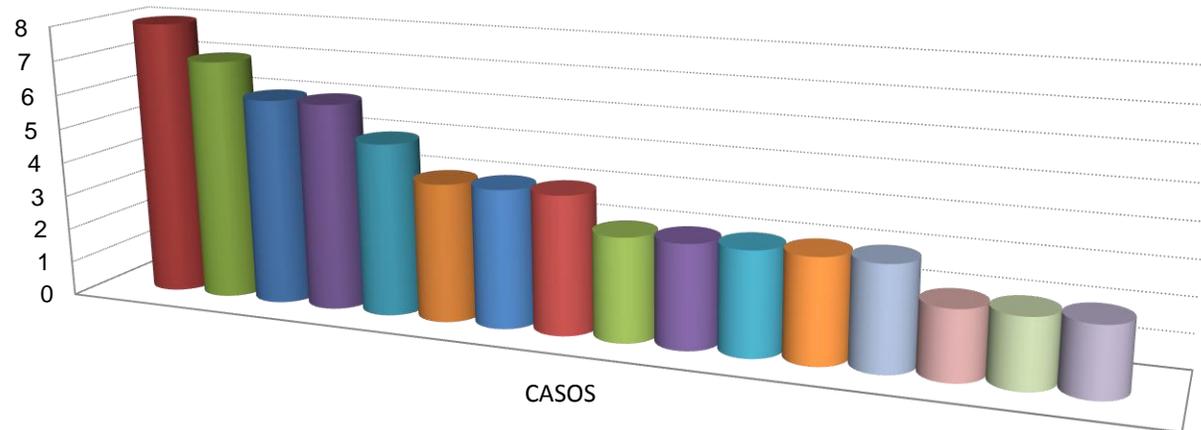
Número de casos por dependencia (>=10 casos)



	CASOS
■ Vicerrectoria Responsabilidad	57
■ Admisión, Registro y Control	55
■ Gestión de Servicios Institucionales	40
■ Gestión Financiera	33
■ Fac. Ingenierías	21
■ Fac. Bellas Artes	16
■ Instituto de Lenguas Extranjeras	11

INFORME 2015

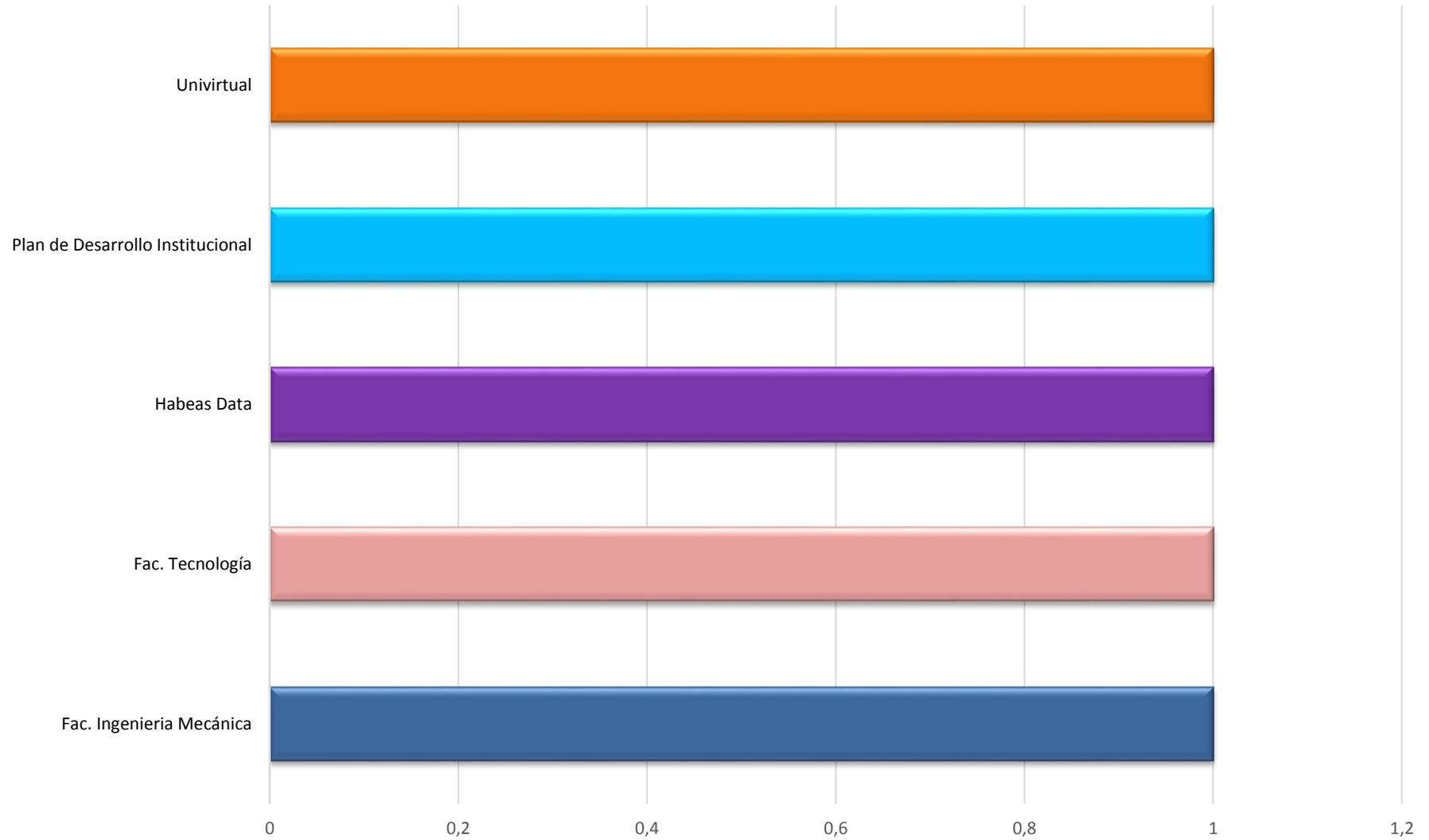
Número de casos por dependencia (<10 casos)



	CASOS
■ Fac. Ciencias Educación	8
■ Vicerrectoria Académica	7
■ Fac. Ciencias Básicas	6
■ Fac. Ciencias Salud	6
■ Secretaria General	5
■ Biblioteca e Información Científica	4
■ Fac. Ingeniería Industrial	4
■ Gestión de Tecnologías Informáticas	4
■ Gestión del Talento Humano	3
■ Rectoría	3
■ Recursos Informáticos y Educativos	3
■ Planeación	3
■ Vicerrectoria Administrativa	3
■ Fac. Ciencias Ambientales	2
■ Jurídica	2
■ Vicerrectoria Investigaciones	2

INFORME 2015

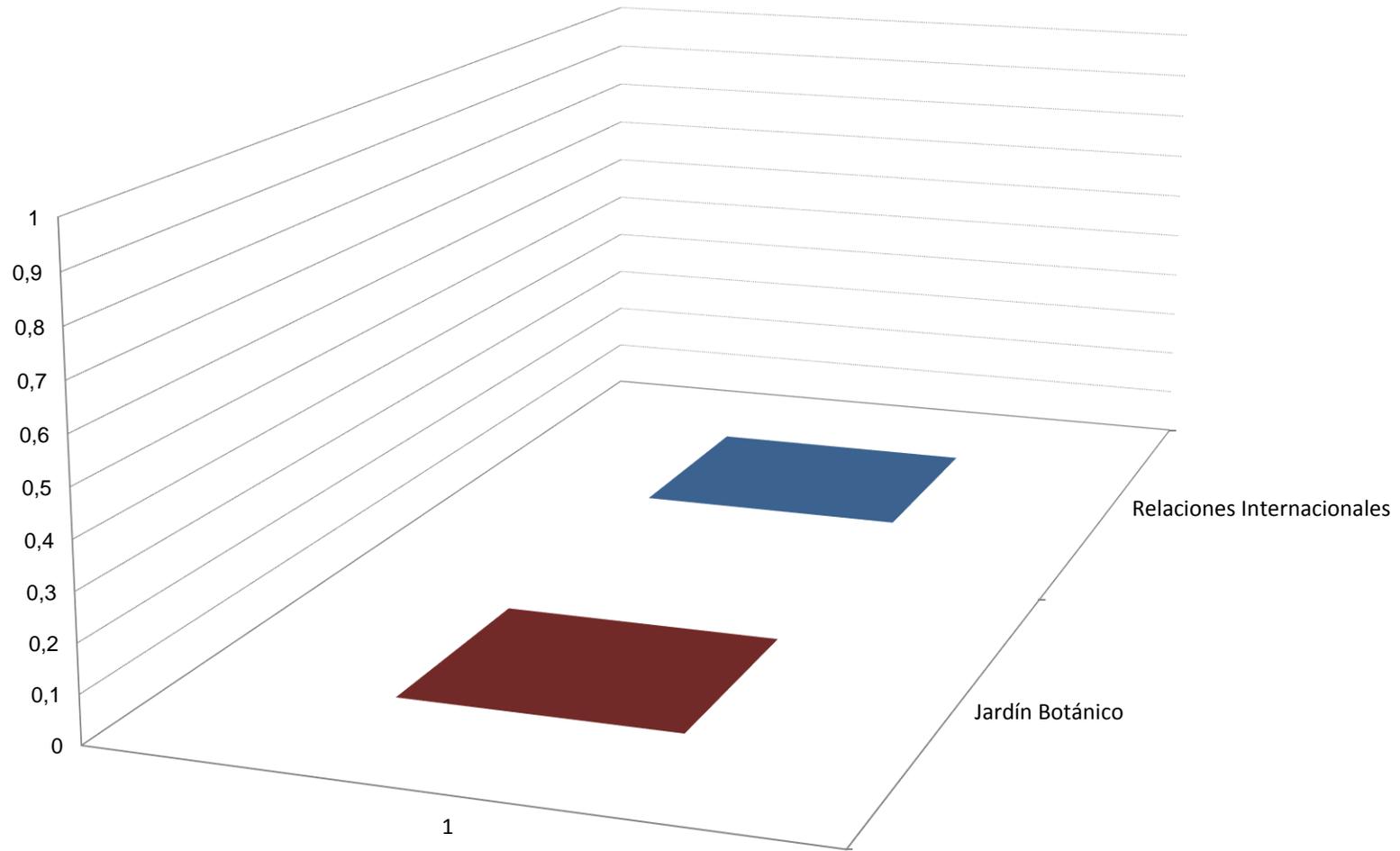
Número de casos por dependencia (1 caso)



	Fac. Ingeniería Mecánica	Fac. Tecnología	Habeas Data	Plan de Desarrollo Institucional	Univirtual
Series2	1	1	1	1	1

INFORME 2015

Dependencias que no presentaron casos



■ Jardín Botánico	1
■ Relaciones Internacionales	0
	0