

**303 TOTAL CASOS RECIBIDOS**

Casos	Porcentaje de respuesta
303	100%

Clasificación	
Quejas	148
Reclamos	155
<b>Total</b>	<b>303</b>

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
<b>Total</b>	<b>303</b>

Medio	
Web	276
Email de quejas	13
Carta	8
Línea de quejas	4
Personalmente	2
<b>Total</b>	<b>303</b>

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
<b>Total</b>	<b>303</b>

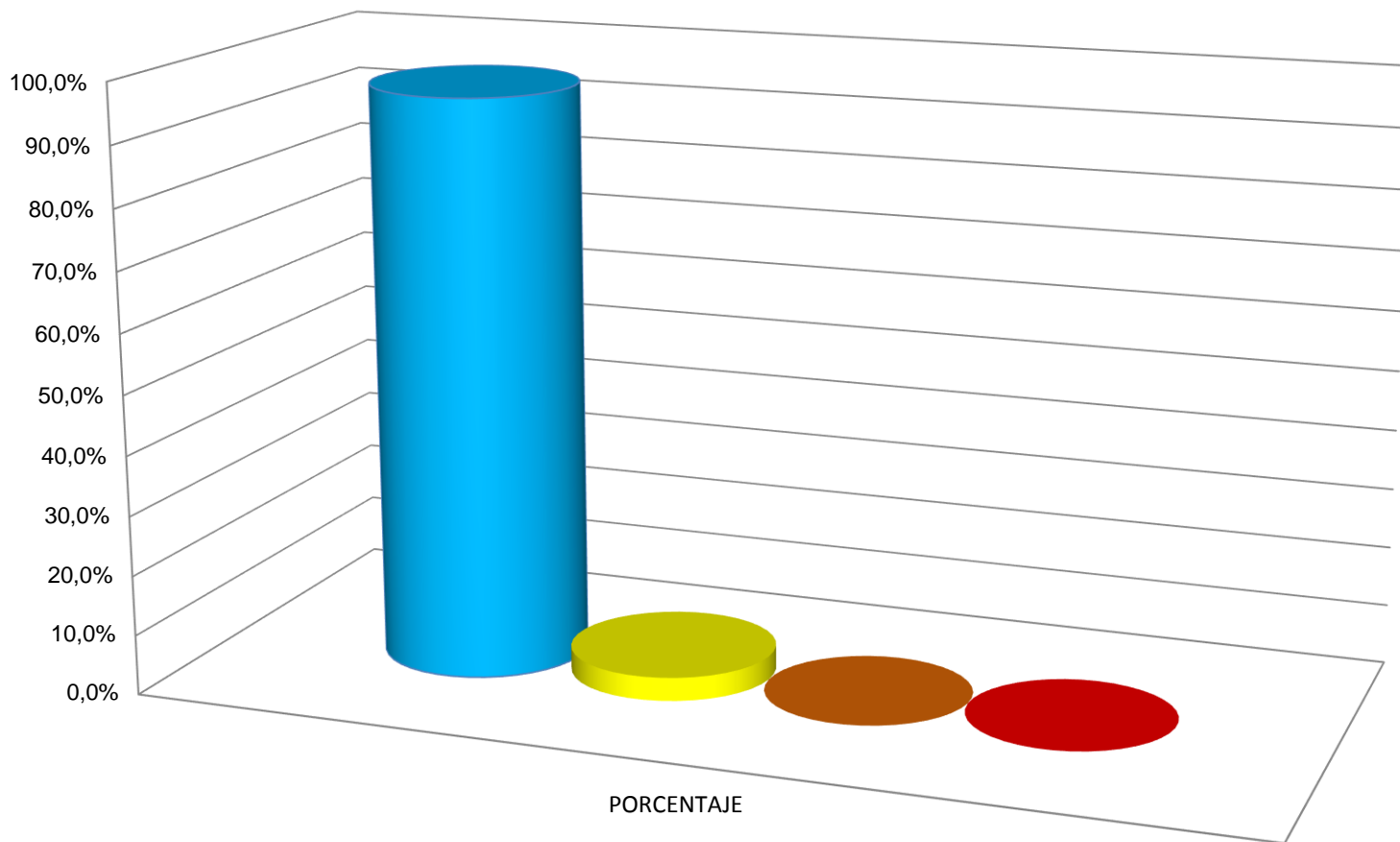
Tiempos de respuesta		
0 al 15 días	291	96,0%
16 a 34 días	12	4,0%
Por responder	0	0,0%
Vencida	0	0,0%
En OCID	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

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

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

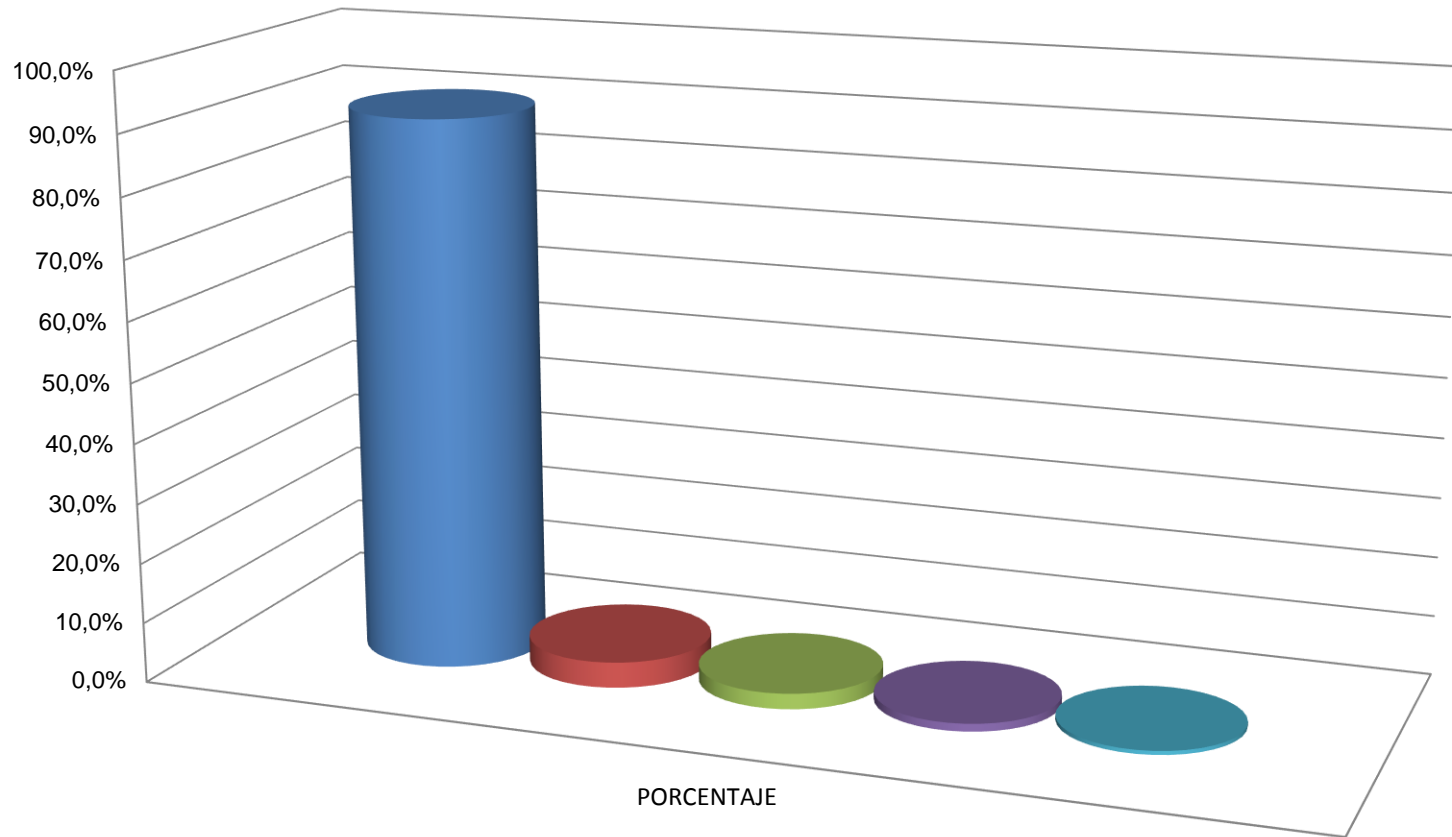
## INFORME 2015

### Tiempo de respuesta



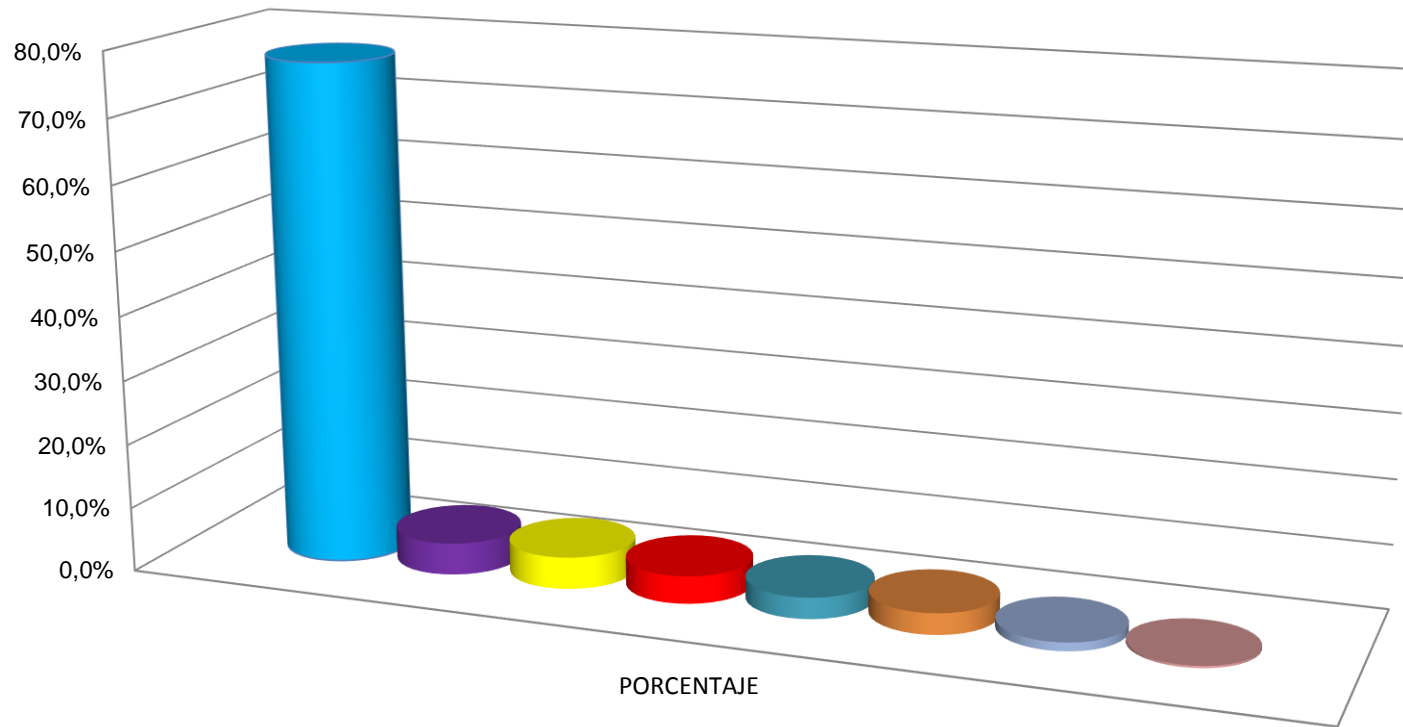
	PORCENTAJE
■ 0 al 15 días	96,0%
■ 16 a 34 días	4,0%
■ Por responder	0,0%
■ Vencida	0,0%

## INFORME 2015 Medios usados



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

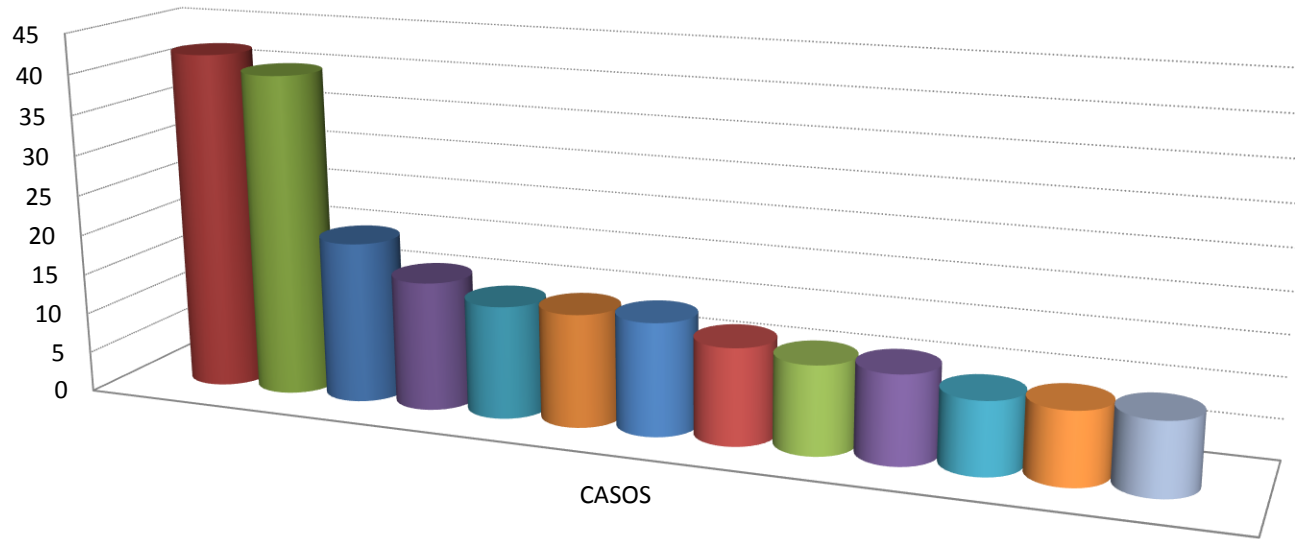
## INFORME 2015 Tipos de usuario



	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

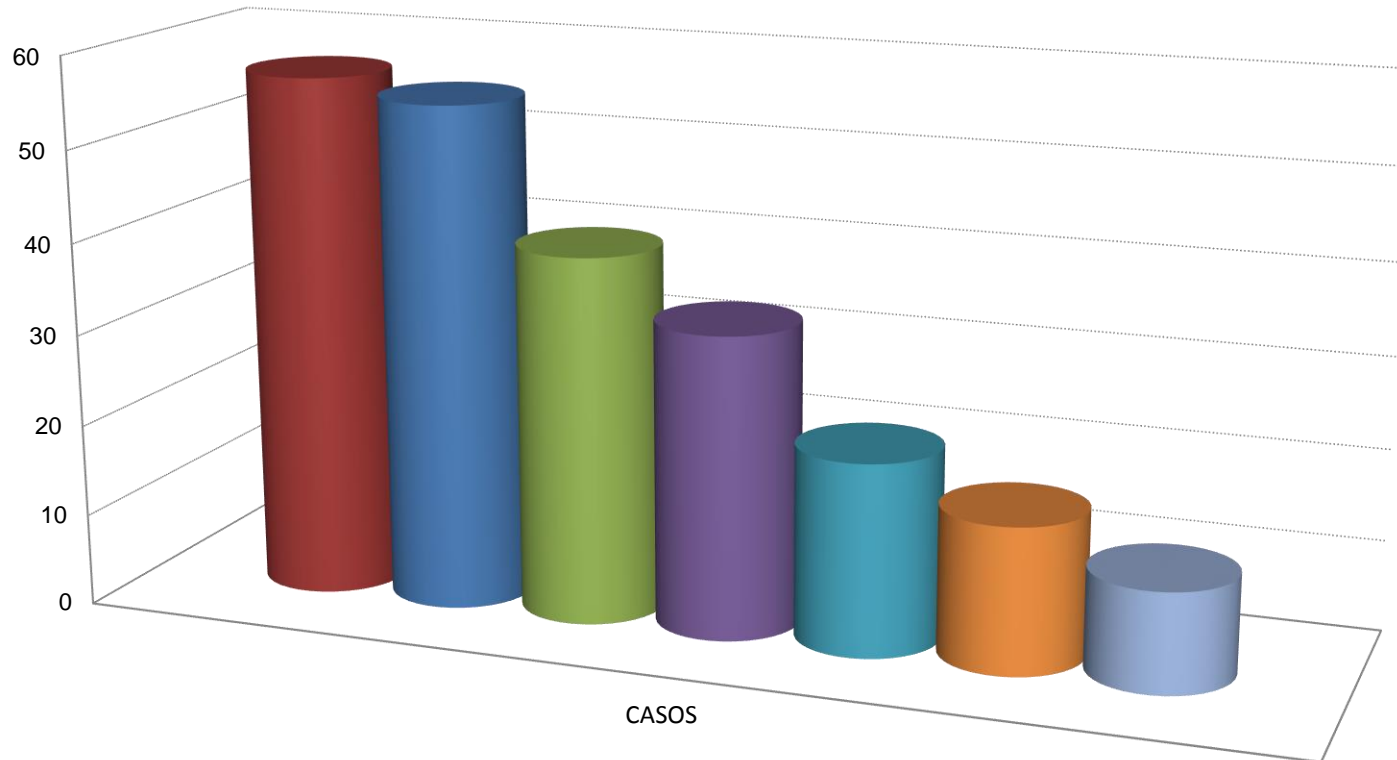
### Temas más presentados



	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

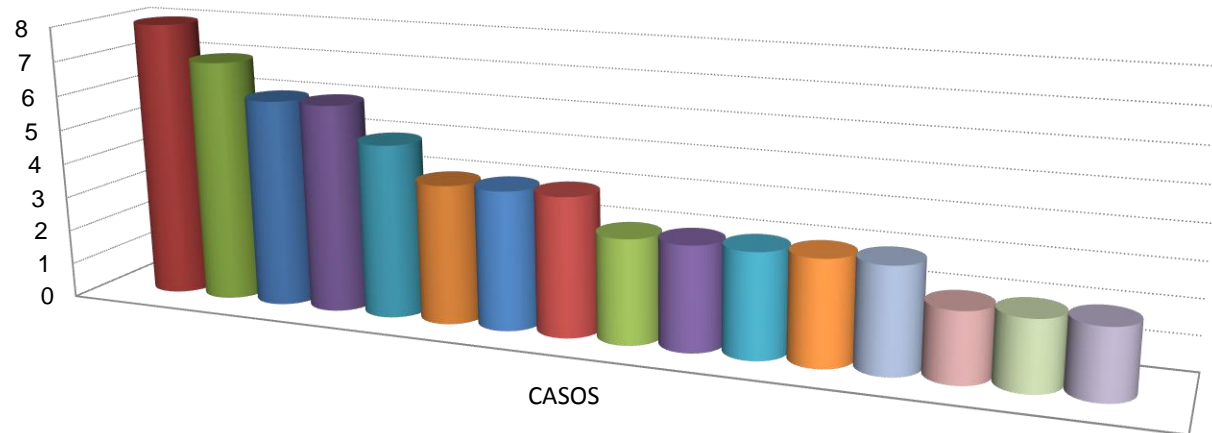
### Número de casos por dependencia (>=10 casos)



	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

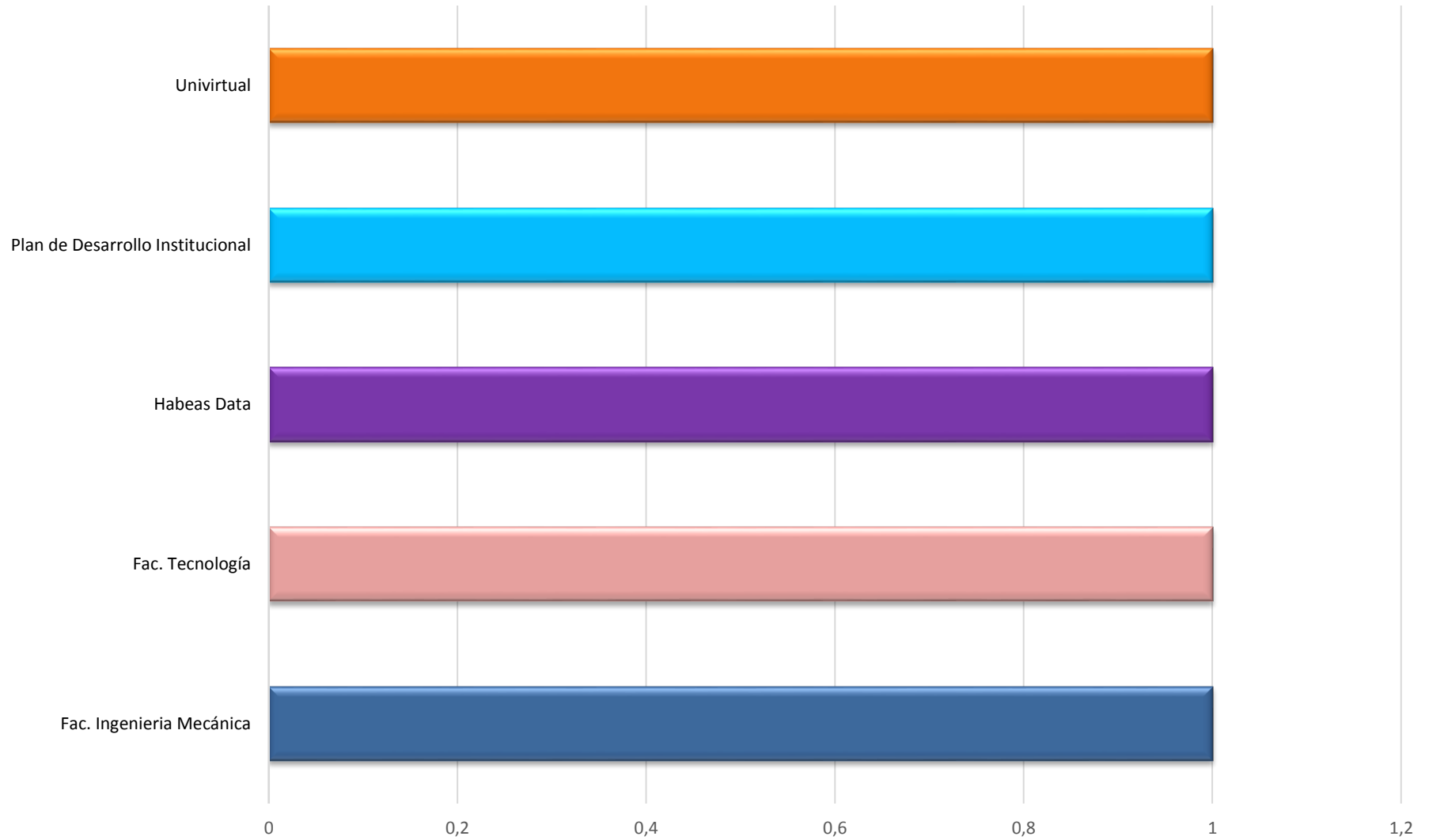
### Número de casos por dependencia (<10 casos)



	CASOS
■ Fac. Ciencias Educación	8
■ Vicerrectoría 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
■ Vicerrectoría Administrativa	3
■ Fac. Ciencias Ambientales	2
■ Jurídica	2
■ Vicerrectoría Investigaciones	2

# INFORME 2015

## Número de casos por dependencia (1 caso)

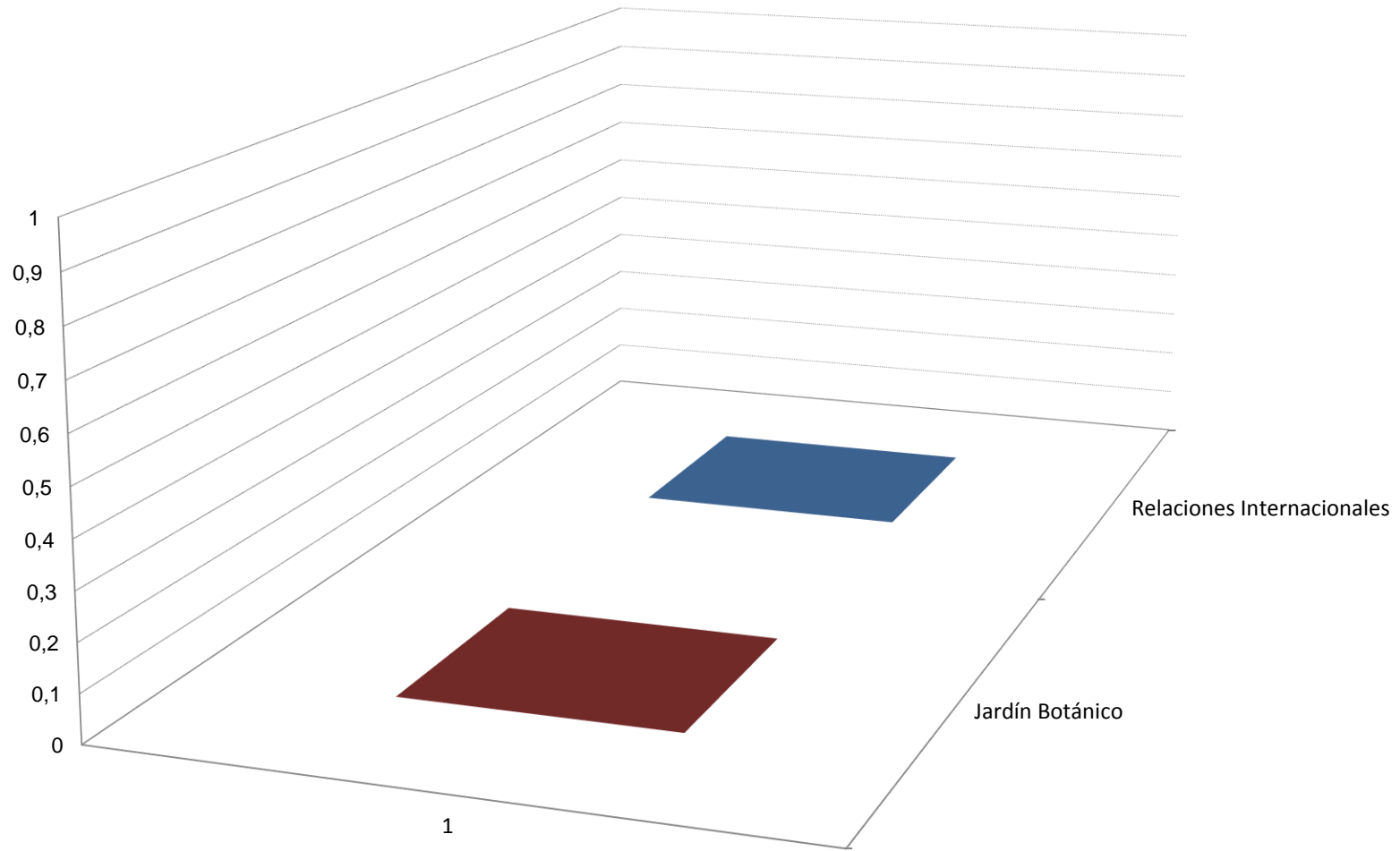


	Fac. Ingeniería Mecánica	Fac. Tecnología	Habeas Data	Plan de Desarrollo Institucional	Univirtual
Series2	1	1	1	1	1



# INFORME 2015

## Dependencias que no presentaron casos



■ Jardín Botánico	1
■ Relaciones Internacionales	0
	0