

<b>152</b>	<b>TOTAL CASOS RECIBIDOS</b>
------------	------------------------------

Casos	Porcentaje de respuesta
150	99%
2	1%
0	0%
0	0%

*casos resueltos*

*casos pendientes de respuestas o de acciones correctivas (dentro del tiempo requerido)*

*casos vencidos y pendientes por respuesta*

*casos en oficina de control interno disciplinario*

Dependencias involucradas	
Vicerrectoria Responsabilidad	34
Admisión, Registro y Control	23
Gestión de Servicios Institucionales	18
Gestión Financiera	15
Fac. Ingenierías	13
Fac. Bellas Artes	10
Instituto de Lenguas Extranjeras	7
Fac. Ciencias Educación	4
Secretaria General	4
Vicerrectoria Académica	4
Fac. Ingeniería Industrial	3
Planeación	3
Vicerrectoria Administrativa	3
Recursos Informáticos y Educativos	3
Vicerrectoria Investigaciones	2
Biblioteca e Información Científica	1
Fac. Ciencias Básicas	1
Fac. Ciencias Salud	1
Fac. Tecnología	1
Gestión de Tecnologías Informáticas	1
Plan de Desarrollo Institucional	1
Fac. Ciencias Ambientales	0
Fac. Ingeniería Mecánica	0
Gestión del Talento Humano	0
Jardín Botánico	0
Jurídica	0
Rectoría	0
Relaciones Internacionales	0
Univirtual	0
<b>Total</b>	<b>152</b>

Medio	
Web	141
Email de quejas	7
Línea de quejas	2
Carta	2
Otro	0
Personalmente	0
<b>Total</b>	<b>152</b>

Temas más presentados en el período	
Funcionarios	25
Servicio oficina	18
Ruido	14
Devolución dinero	9
Asignaturas	8
Matricula académica	8
Contratación	7
Matricula financiera	5
Admisiones	5
Cafeterías	4
Certificado	4
Programa académico	3
Cursos	3
Inglés	3
Parqueaderos	3
Apoyos	2
Comités	2
Espacio físico	2
Horario	2
Inscripciones	2
Internet	2
Pago	3
Perros	3
Prueba de suficiencia	2
Robo	2
Subsidios	2
Tesis	2
Derechos de autor	1
Fotocopiadoras	1
Grado	1
Historial académico	1
Imágenes	1
Matricula de honor	1
Simultaneidad	1
<b>Total</b>	<b>152</b>

Tiempos de respuesta		
0 al 15 días	148	97,4%
16 a 30 días	2	1,3%
Por responder	2	1,3%
Vencida	0	0,0%
En OCID	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>100%</b>

Tipos de usuario	
Estudiante	132
Administrativo	6
Otro	5
Docente	4
Contratista	2
Padre Familia	1
Anónimo	1
Egresado	1
<b>Total</b>	<b>152</b>

Clasificación	
Queja	74
Reclamo	78
<b>Total</b>	<b>152</b>

Acciones para mejora del proceso	
<b>11</b>	Acciones se presentaron en el período