



391	TOTAL CASOS RECIBIDOS
389	casos resueltos
0	casos pendientes de respuestas o de acciones correctivas (dentro del tiempo requerido)
0	casos vencidos y pendientes por respuesta
1	casos en oficina de control interno disciplinario
1	casos en indagación preliminar

Clasificación	
Queja	220
Reclamo	171
Total	391

Queja: Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente

Reclamo: Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

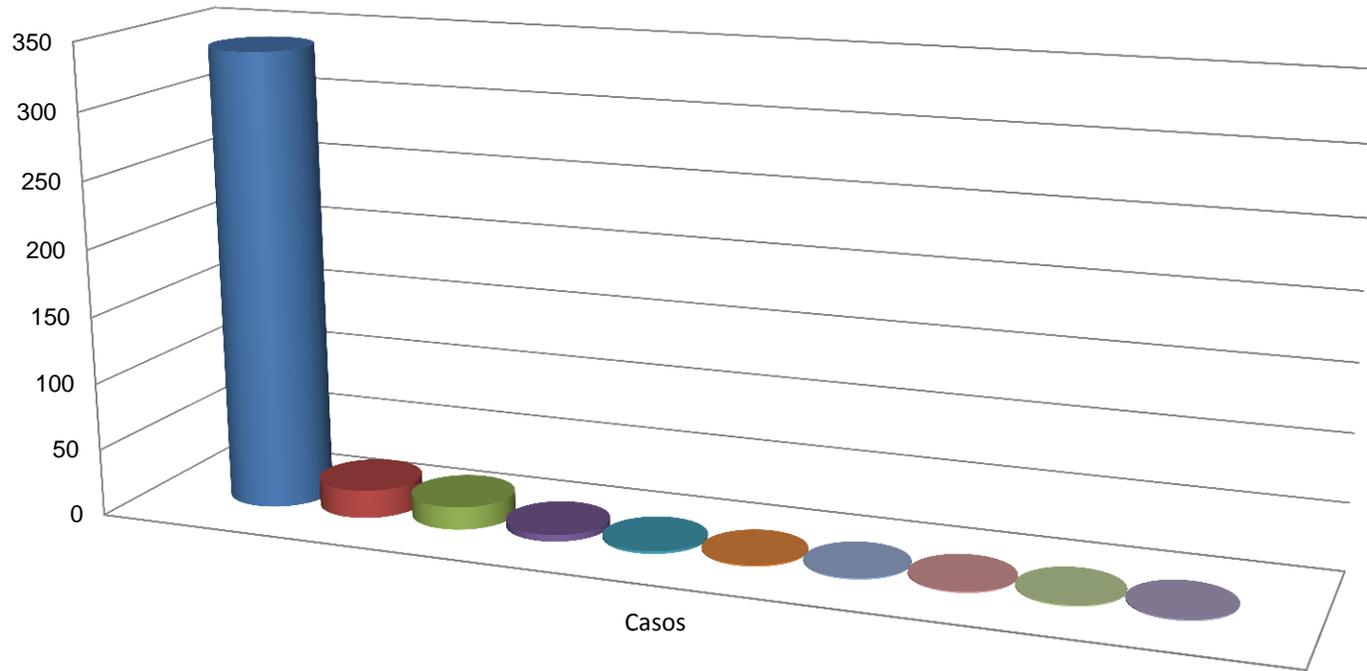
Medio	
Web	340
Email de quejas	21
Línea de quejas	17
Carta	5
Email Rector	2
Contáctenos Viceadm	1
Contáctenos Web	1
Email Viceadm	1
Email Dir. Biblioteca	1
Personalmente	1
Teléfono Viceadm	1
Total	391

Temas más presentados	
Matricula financiera	57
Funcionarios	49
Horarios	34
Asignaturas	28
Espacio Físico	25
ILEX	19
Admisiones	18
Contratación	13
Inscripciones	13
Matricula académica	10
Matricula de honor	11
Espacio Deportivo	6
Certificación	6
Portal UTP	6
Préstamo equipos	6
Nómina	6
Cafeterías	5
Grado	5

Dependencias involucradas	
Centro Registro y Control	102
Vicerrectoria Responsabilidad	52
División Financiera	35
División Sistemas	34
Fac. Ciencias Básicas	29
División Servicios	24
Fac. Bellas Artes	24
Fac. Ingeniería Industrial	15
Fac. Ciencias Educación	11
División Personal	10
CRIE	9
Fac. Ciencias Salud	7
Fac. Ciencias Ambientales	6
Fac. Tecnologías	6
Oficina Planeación	4
Vicerrectoria Administrativa	4
Oficina Comunicaciones	3
Vicerrectoria Académica	3
Vicerrectoria Investigaciones	3
Univirtual	3
Biblioteca	2
Jardín Botánico	2
Secretaria General	2
Fac. Ingenierías	2
Fac. Ingeniería Mecánica	1
Oficina Control Interno	0
Rectoria	0
Relaciones Internacionales	0
Total	393

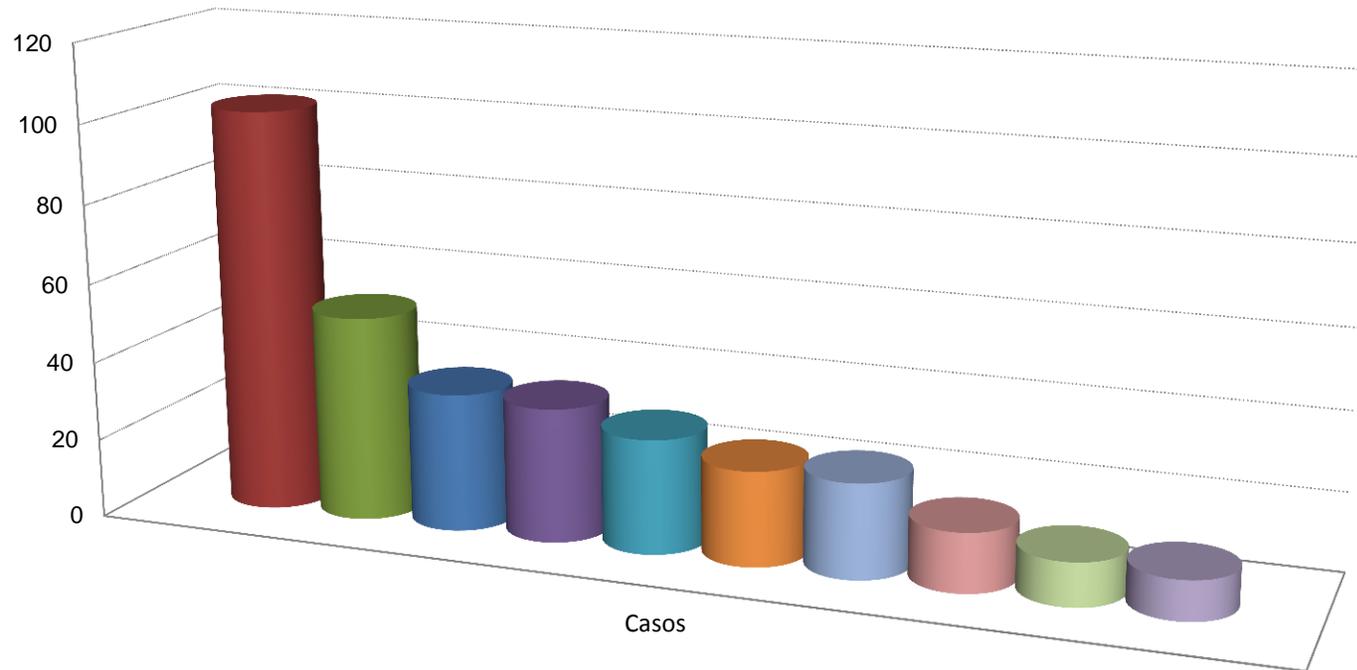
* Existen casos que involucran a más de una dependencia

Medios usados para presentar Quejas y Reclamos 2012



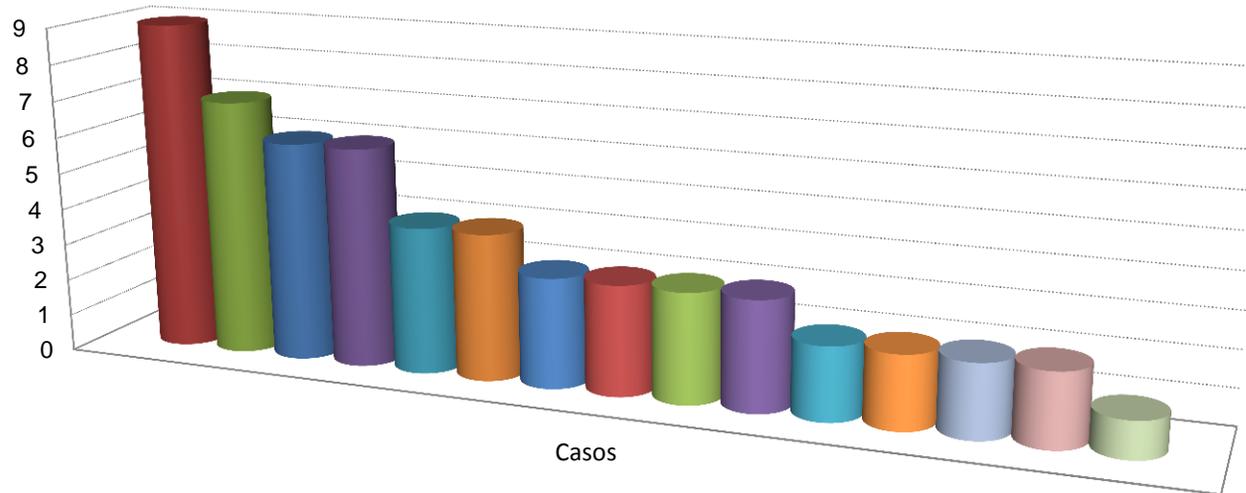
	Casos
■ Web	340
■ Email de quejas	21
■ Línea de quejas	17
■ Carta	5
■ Email Rector	2
■ Contáctenos Viceadm	1
■ Email Viceadm	1
■ Email Dir. Biblioteca	1
■ Personalmente	1
■ Teléfono Viceadm	1

Número de casos por dependencia (>=10 casos) 2012



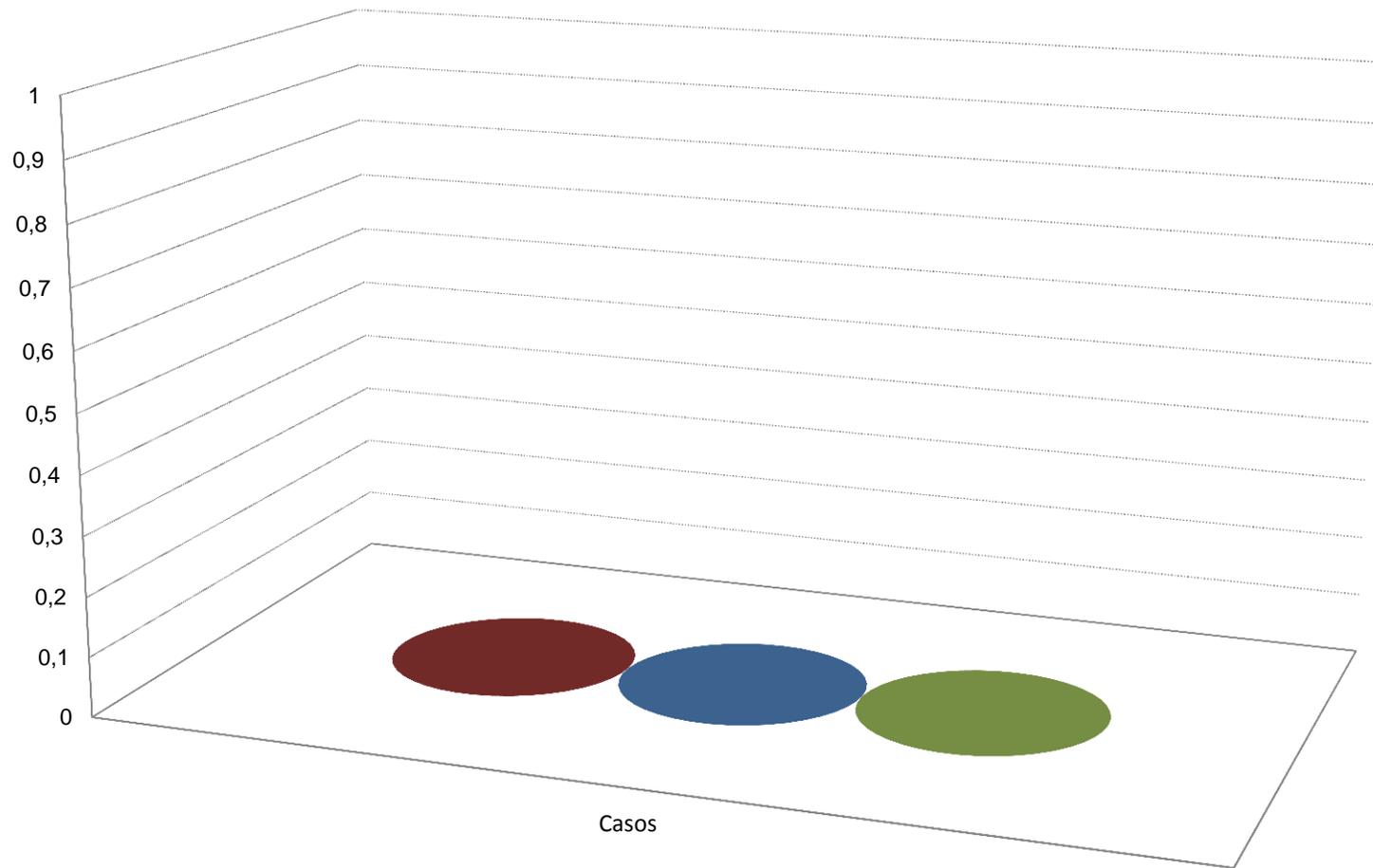
	Casos
■ Centro Registro y Control	102
■ Vicerrectoria Responsabilidad	52
■ División Financiera	35
■ División Sistemas	34
■ Fac. Ciencias Básicas	29
■ División Servicios	24
■ Fac. Bellas Artes	24
■ Fac. Ingeniería Industrial	15
■ Fac. Ciencias Educación	11
■ División Personal	10

Número de casos por dependencia (<10 casos) 2012



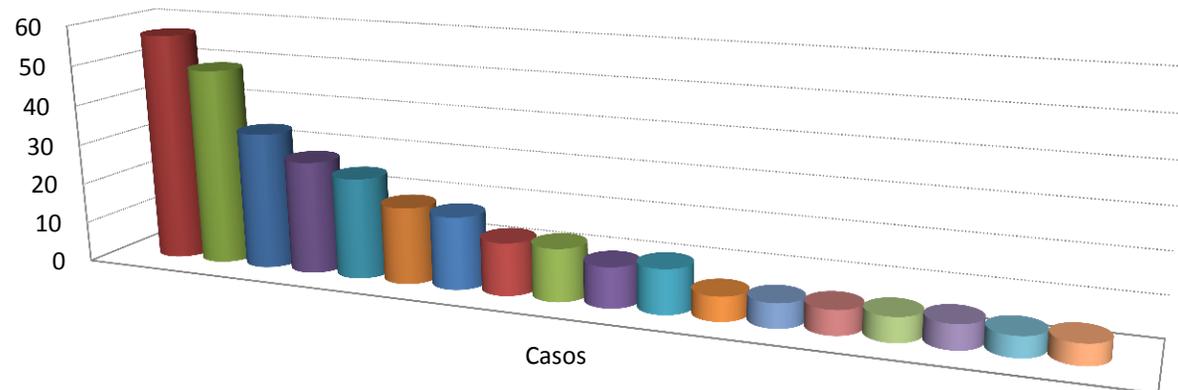
	Casos
■ CRIE	9
■ Fac. Ciencias Salud	7
■ Fac. Ciencias Ambientales	6
■ Fac. Tecnologías	6
■ Oficina Planeación	4
■ Vicerrectoria Administrativa	4
■ Oficina Comunicaciones	3
■ Vicerrectoría Académica	3
■ Vicerrectoria Investigaciones	3
■ Univirtual	3
■ Biblioteca	2
■ Jardín Botánico	2
■ Secretaria General	2
■ Fac. Ingenierías	2
■ Fac. Ingeniería Mecánica	1

Dependencias que no presentaron casos 2012



	Casos
■ Oficina Control Interno	0
■ Rectoría	0
■ Relaciones Internacionales	0

Temas más presentados 2012



	Casos
■ Matricula financiera	57
■ Funcionarios	49
■ Horarios	34
■ Asignaturas	28
■ Espacio Físico	25
■ ILEX	19
■ Admisiones	18
■ Contratación	13
■ Inscripciones	13
■ Matricula académica	10
■ Matricula de honor	11
■ Espacio Deportivo	6
■ Certificación	6
■ Portal UTP	6
■ Préstamo equipos	6
■ Nómina	6
■ Cafeterías	5
■ Grado	5