



<b>392</b>	<b>TOTAL CASOS RECIBIDOS</b>
<b>387</b>	casos resueltos
<b>0</b>	casos pendientes de respuestas o de acciones correctivas (dentro del tiempo requerido)
<b>0</b>	casos vencidos y pendientes por respuesta
<b>5</b>	casos en oficina de control interno disciplinario
<b>0</b>	casos en indagación preliminar

Clasificación	
Queja	208
Reclamo	184
<b>Total</b>	<b>392</b>

**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.

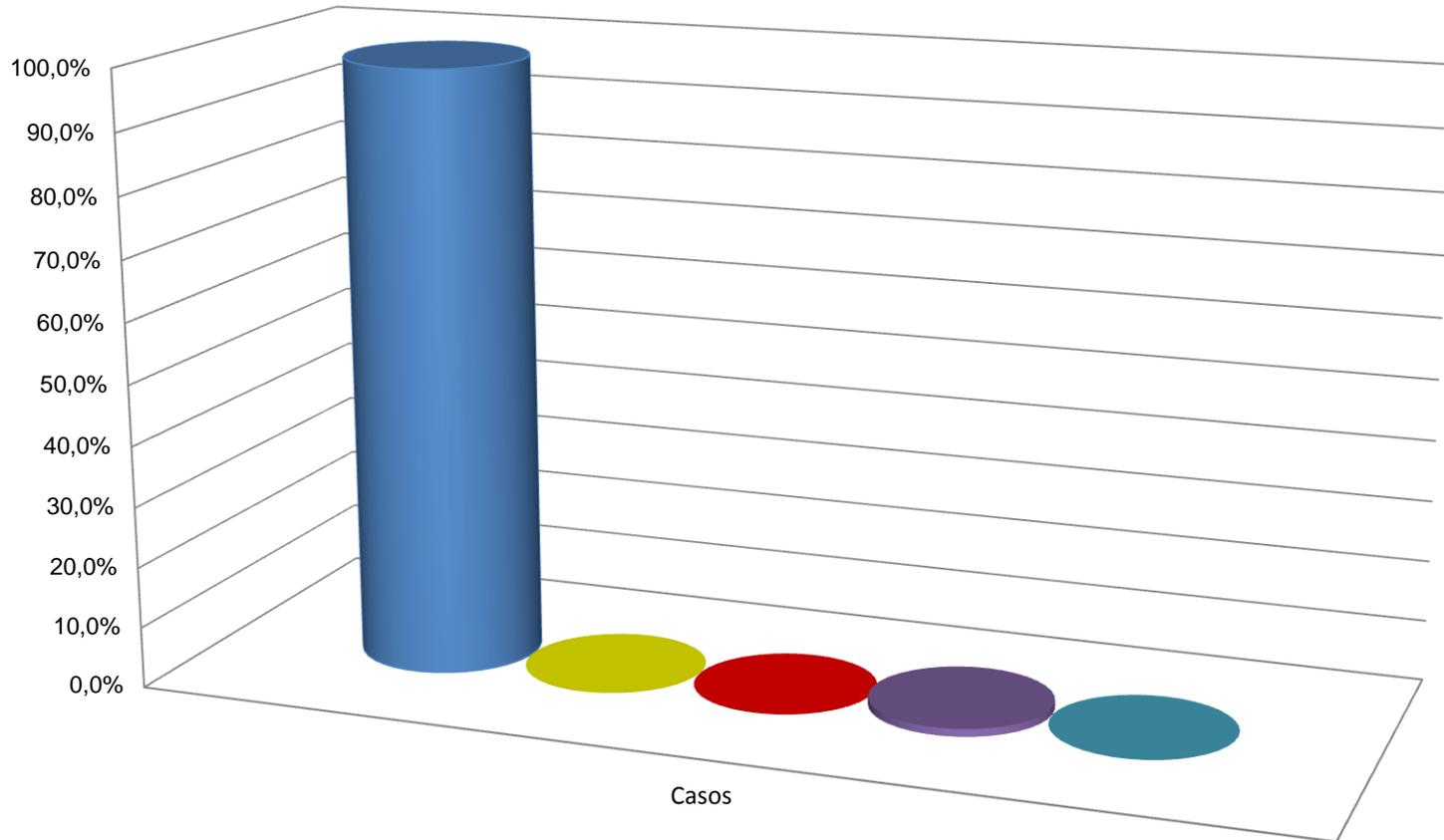
Medio	
Web	361
Email de quejas	20
Línea de quejas	8
Carta	1
Contáctenos Web	1
Personalmente	1
<b>Total</b>	<b>392</b>

Temas de los cuales los usuarios presentan más casos	
Matricula académica	67
Grado	37
Anormalidad académica	30
Funcionarios	29
Matricula financiera	28
Portal	27
Internet	22
Asignaturas	17
Inscripción	14
Admisiones	14
ILEX	9
Espacio Físico	7
Pago	7
Cafeterías	7
Devolución dinero	6
Matricula de honor	6

Dependencias involucradas	
Centro Registro y Control	113
División Sistemas	57
División Financiera	37
Fac. Bellas Artes	28
CRIE	26
Vicerrectoria Responsabilidad	26
División Servicios	20
Vicerrectoría Académica	15
Fac. Ciencias Educación	10
División Personal	9
Biblioteca	9
Fac. Tecnología	8
Fac. Ciencias Salud	8
Fac. Ciencias Básicas	6
Fac. Ingenierías	5
Fac. Ciencias Ambientales	4
Secretaría General	3
Vicerrectoria Investigaciones	3
Fac. Ingeniería Industrial	2
Jardín Botánico	2
Rectoría	2
Fac. Ingeniería Mecánica	1
Oficina Comunicaciones	1
Oficina Planeación	1
Relaciones Internacionales	1
Univirtual	1
Oficina Control Interno	0
Vicerrectoria Administrativa	0
<b>Total</b>	<b>398</b>

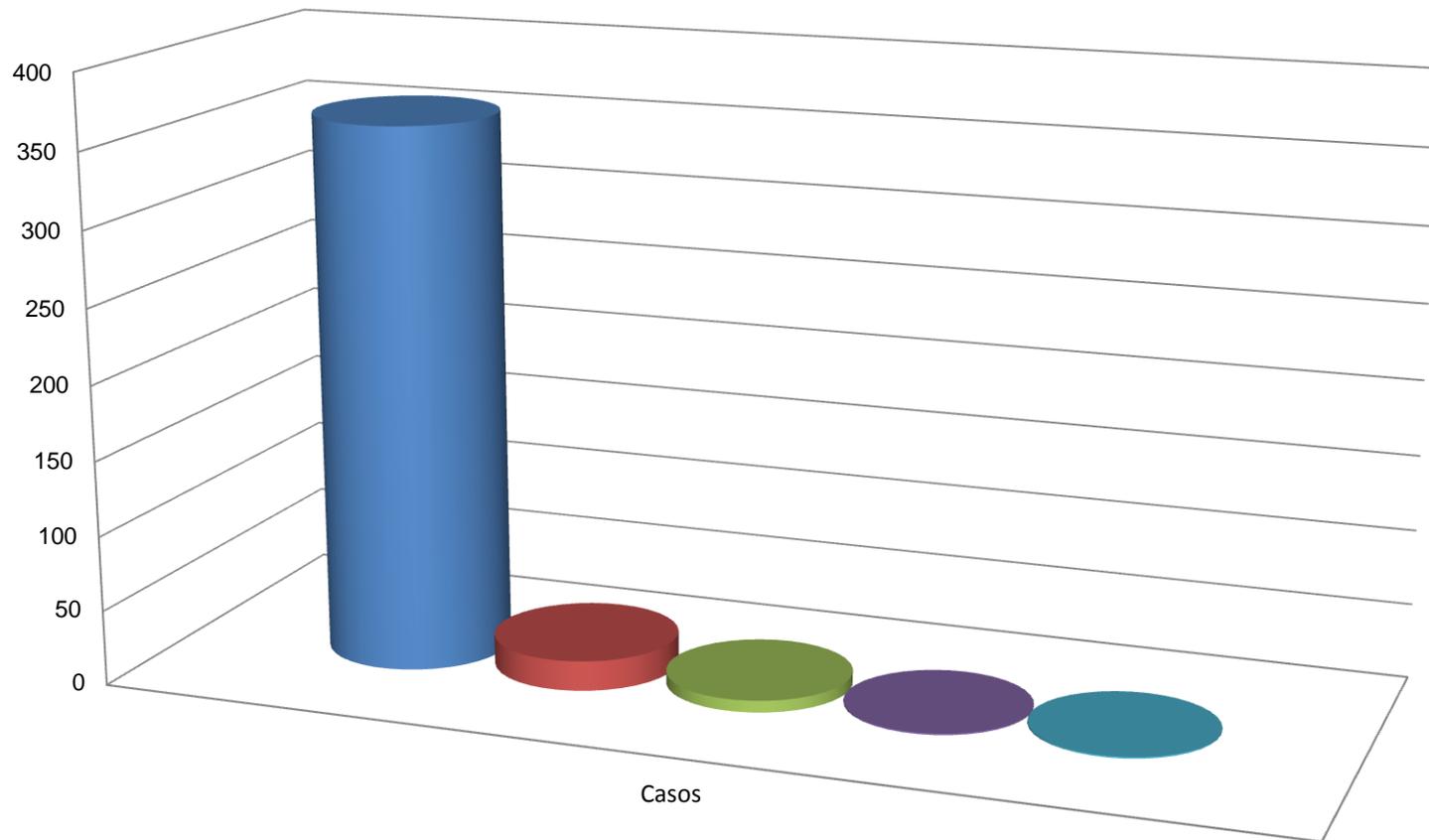
\* Existen casos que involucran a más de una dependencia

## Porcentaje de respuesta a Quejas y Reclamos 2013



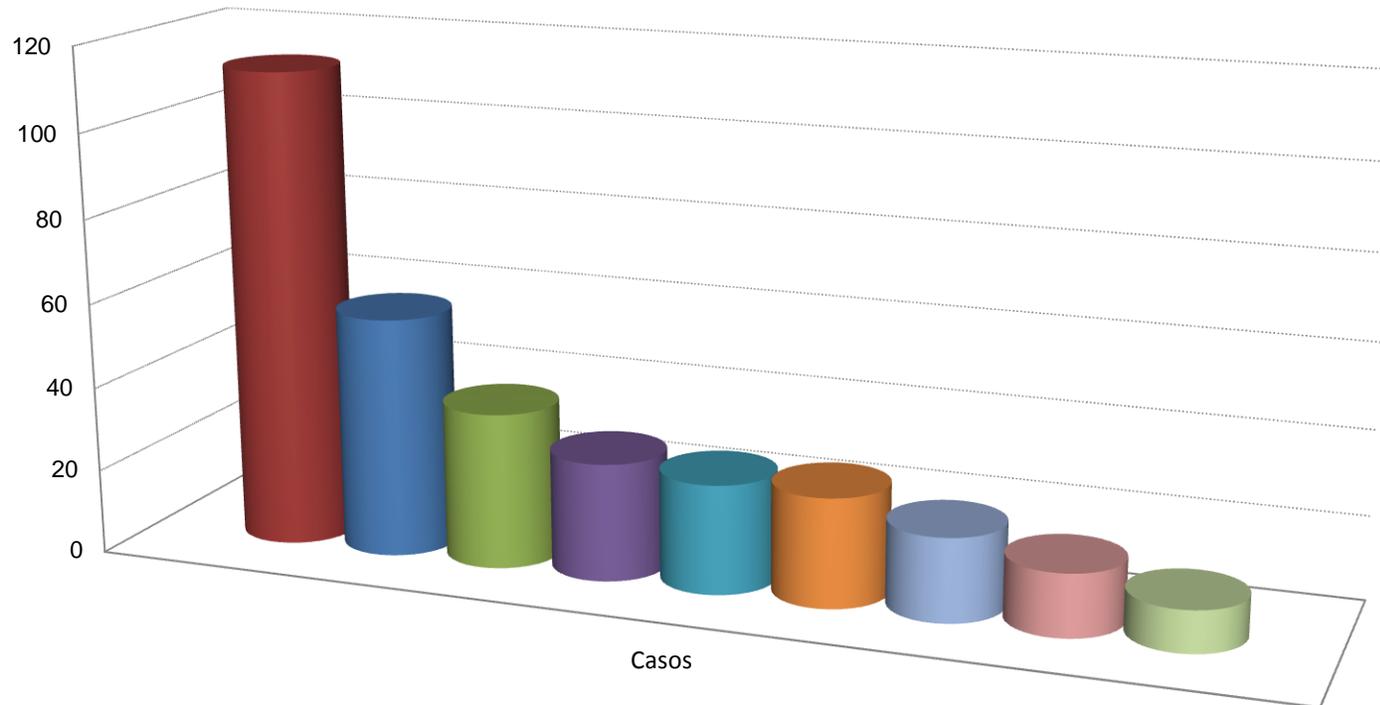
	Casos
■ Respuesta enviada	98,7%
■ Por responder (dentro del tiempo requerido)	0,0%
■ Vencidos	0,0%
■ En OCID	1,3%
■ Indagación Preliminar	0,0%

## Medios por los cuales presentaron las Quejas y Reclamos 2013



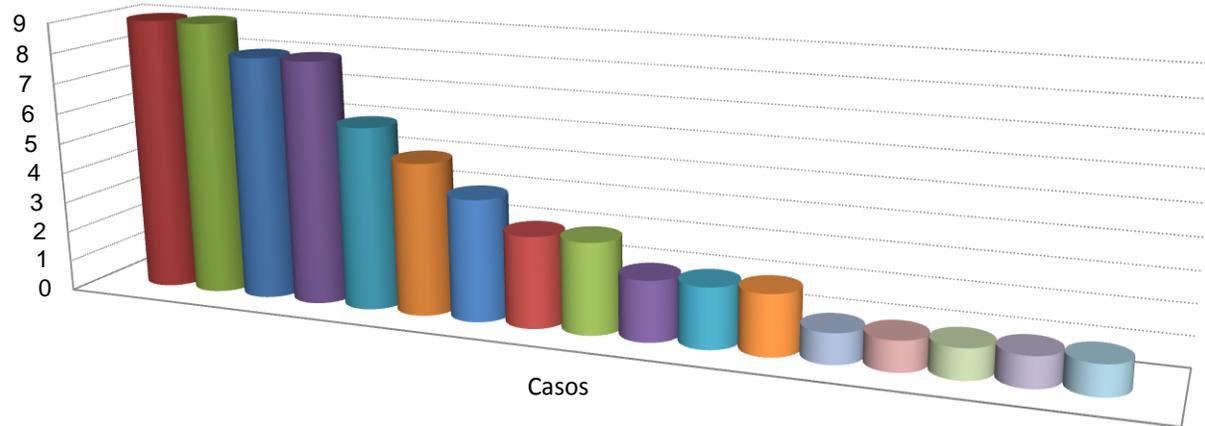
	Casos
■ Web	361
■ Email de quejas	20
■ Línea de quejas	8
■ Carta	1
■ Contáctenos Web	1

## Número de casos por dependencia (>=10 casos) 2013



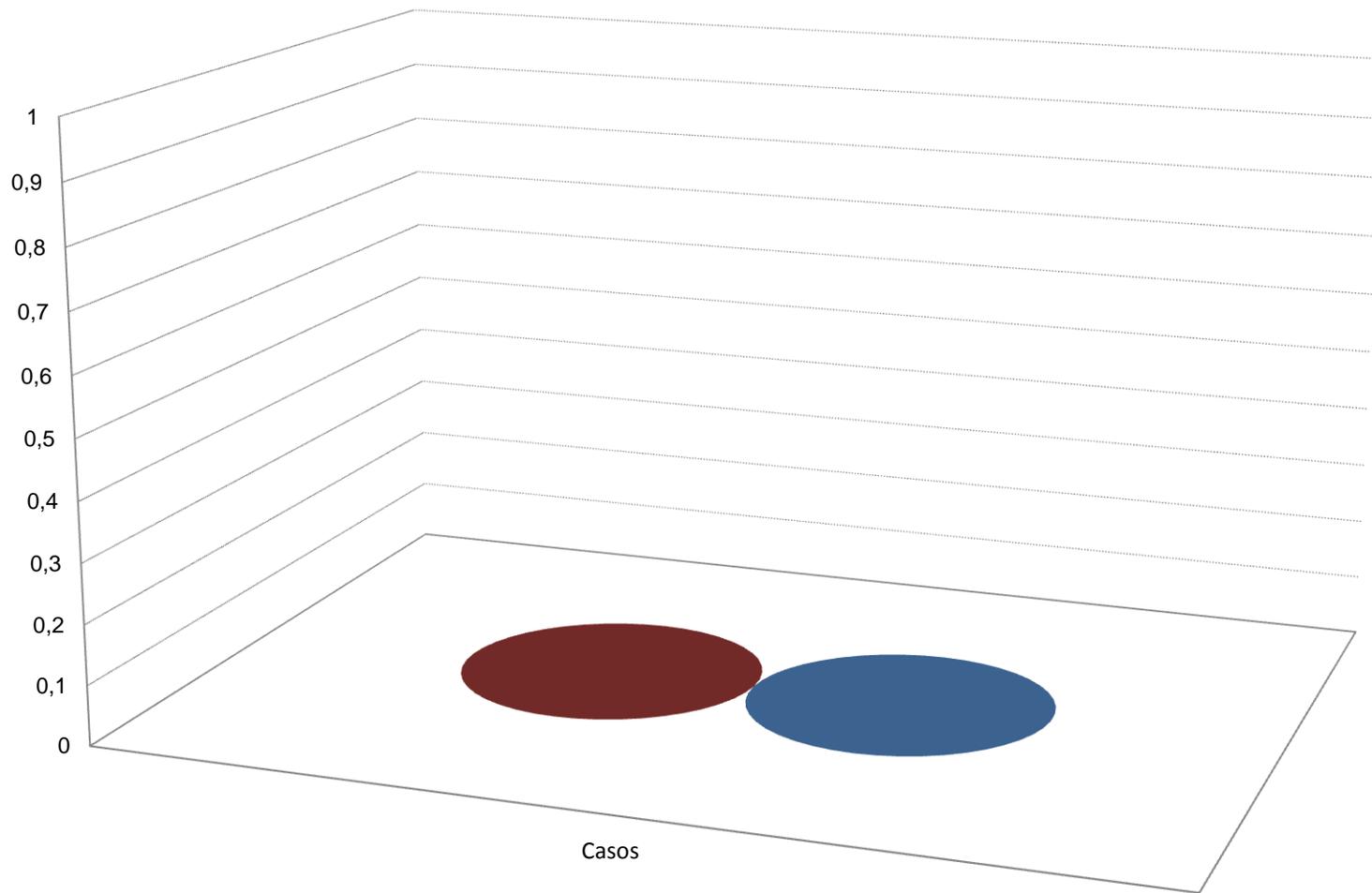
	Casos
■ Centro Registro y Control	113
■ División Sistemas	57
■ División Financiera	37
■ Fac. Bellas Artes	28
■ CRIE	26
■ Vicerrectoría Responsabilidad	26
■ División Servicios	20
■ Vicerrectoría Académica	15
■ Fac. Ciencias Educación	10

## Número de casos por dependencia (<10 casos) 2013



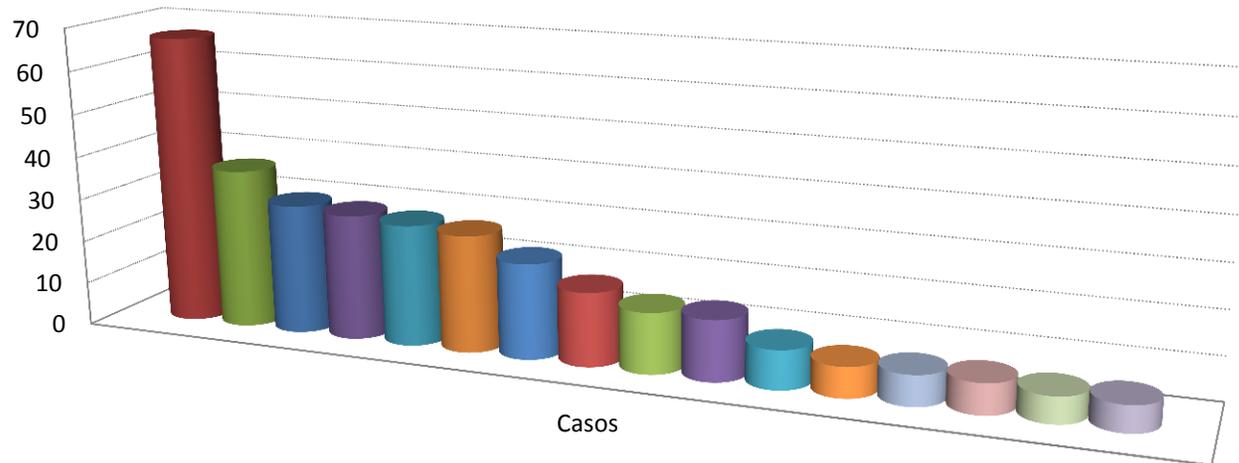
	Casos
■ División Personal	9
■ Biblioteca	9
■ Fac. Tecnología	8
■ Fac. Ciencias Salud	8
■ Fac. Ciencias Básicas	6
■ Fac. Ingenierías	5
■ Fac. Ciencias Ambientales	4
■ Secretaría General	3
■ Vicerrectoría Investigaciones	3
■ Fac. Ingeniería Industrial	2
■ Jardín Botánico	2
■ Rectoría	2
■ Fac. Ingeniería Mecánica	1
■ Oficina Comunicaciones	1
■ Oficina Planeación	1
■ Relaciones Internacionales	1
■ Univirtual	1

## Dependencias que no han presentado casos 2013



	Casos
■ Oficina Control Interno	0
■ Vicerrectoria Administrativa	0

## Temas más presentados 2013



	Casos
■ Matricula académica	67
■ Grado	37
■ Anormalidad académica	30
■ Funcionarios	29
■ Matricula financiera	28
■ Portal	27
■ Internet	22
■ Asignaturas	17
■ Inscripción	14
■ Admisiones	14
■ ILEX	9
■ Espacio Físico	7
■ Pago	7
■ Cafeterías	7
■ Devolución dinero	6
■ Matricula de honor	6