



**INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA
2014**

322 TOTAL CASOS RECIBIDOS

Casos	Porcentaje de respuesta
322	100%
0	0%
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		* Existen casos que involucran a más de una dependencia
Centro Registro y Control	87	
División Servicios	39	
División Financiera	32	
División Sistemas	31	
Fac. Bellas Artes	30	
Vicerrectoría Responsabilidad	29	
Fac. Ingenierías	18	
Fac. Ciencias Educación	9	
Secretaría General	8	
Oficina Planeación	7	
Fac. Ingeniería Industrial	7	
División Personal	5	
Vicerrectoría Académica	5	
Vicerrectoría Administrativa	5	
Rectoría	4	
CRIE	3	
Fac. Ciencias Básicas	3	
Fac. Ciencias Salud	3	
Fac. Ingeniería Mecánica	2	
Fac. Tecnología	2	
Biblioteca	1	
Fac. Ciencias Ambientales	1	
Jardín Botánico	1	
Oficina Control Interno	0	
Relaciones Internacionales	0	
Univirtual	0	
Vicerrectoría Investigaciones	0	
Total	332	

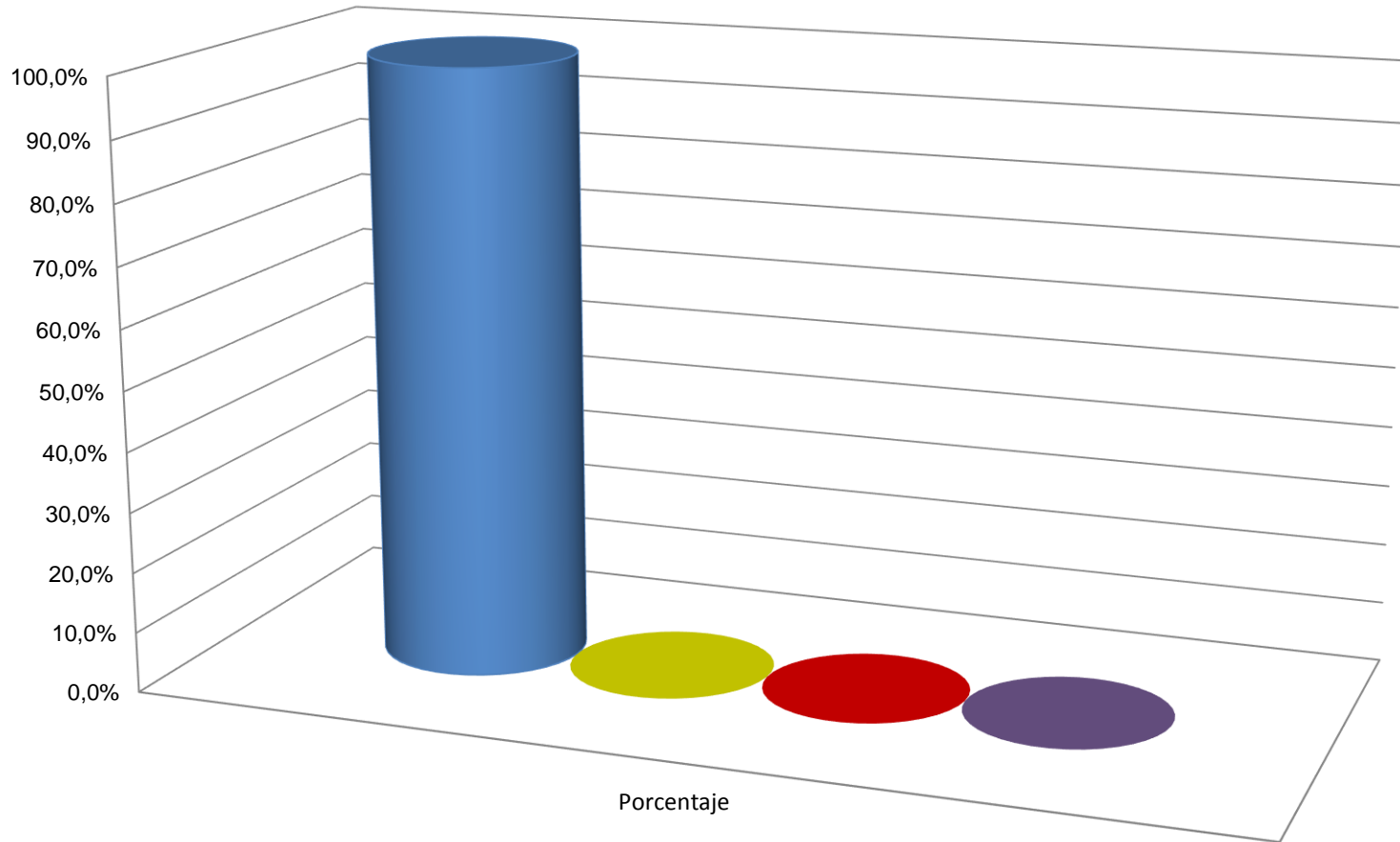
Medio	
Web	288
Email de quejas	20
Línea de quejas	7
Carta	4
Otro	3
Personalmente	0

Asuntos de los cuales los usuarios presentan más casos	
Matricula académica	52
Matricula financiera	35
Funcionarios	30
Servicio oficina	29
Parqueaderos	25
Admisiones	21
ILEX	19
Asignaturas	19
Inglés	13
Espacio físico	10

Tiempos de respuesta		
309	0 al 15 días	92%
23	16 a 30 días	7%
0	Por responder	0%

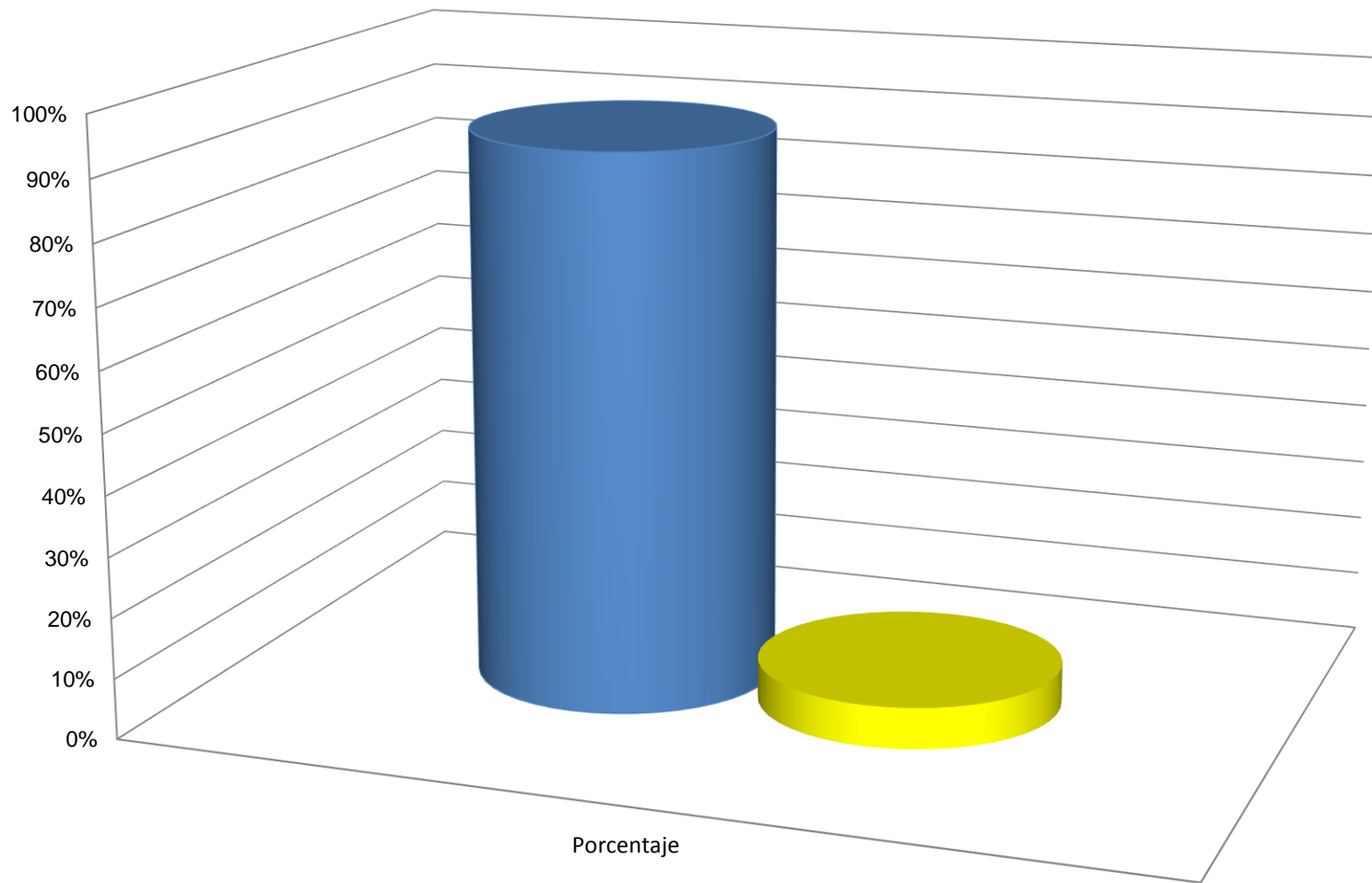
Recomendaciones o acciones
Se presentan 11 recomendaciones o acciones para la mejora del proceso.

Porcentaje de respuesta a Quejas y Reclamos 2014



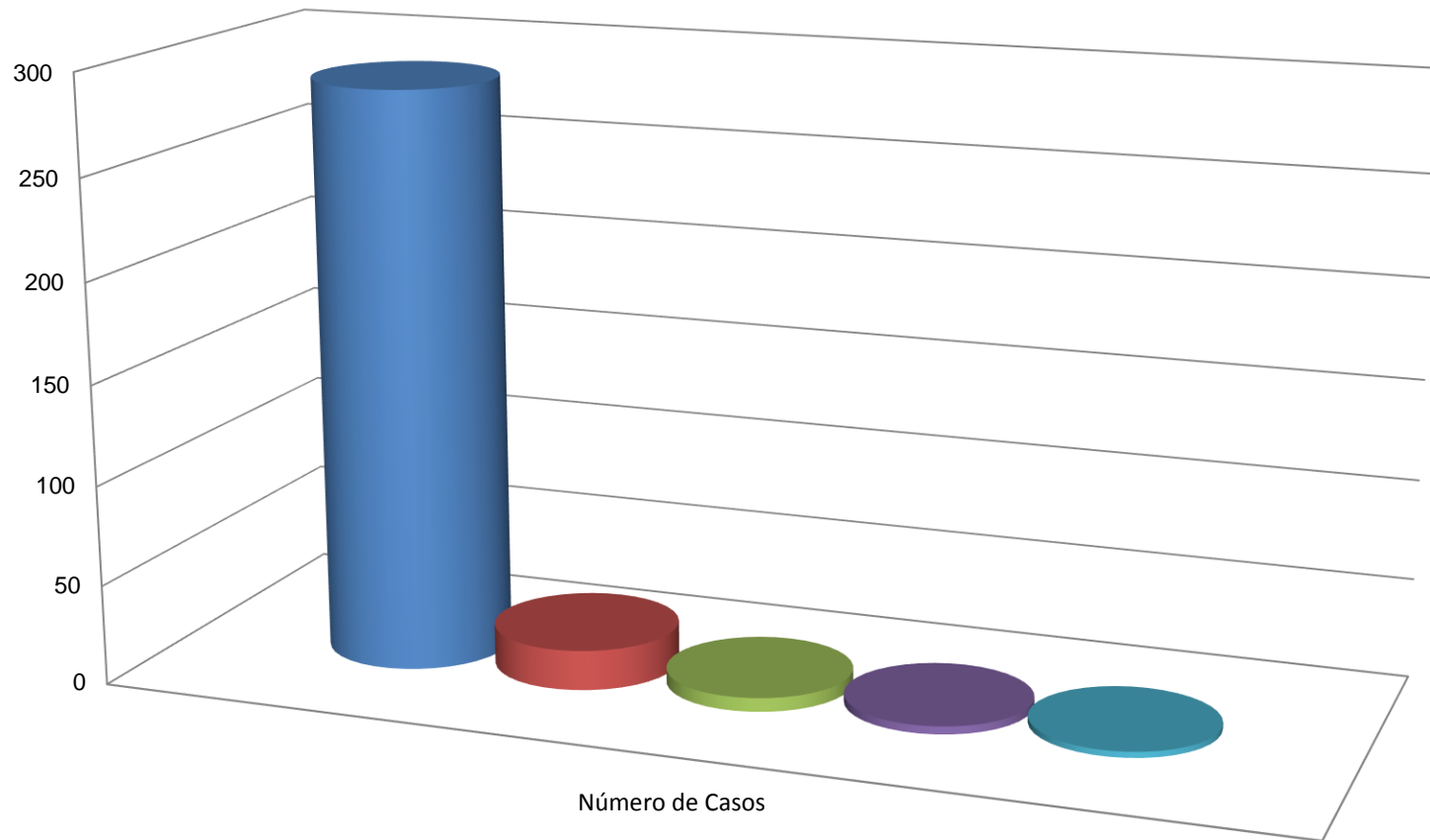
	Porcentaje
■ Respuesta enviada	100,0%
■ Por responder (dentro del tiempo requerido)	0,0%
■ Vencidos	0,0%
■ En OCID	0,0%

Tiempo de respuesta a Quejas y Reclamos 2014



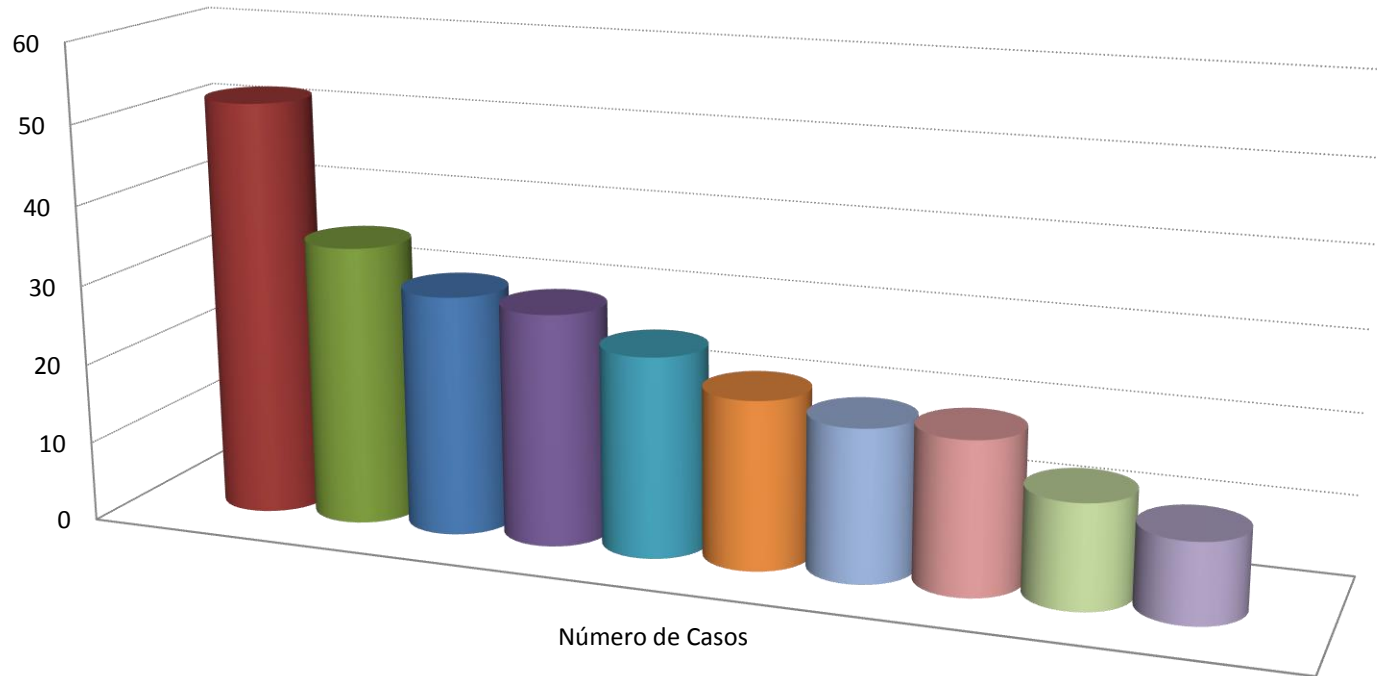
	Porcentaje
■ 0 al 15 días	92%
■ 16 a 30 días	7%

Medios por los cuales presentaron las Quejas y Reclamos 2014



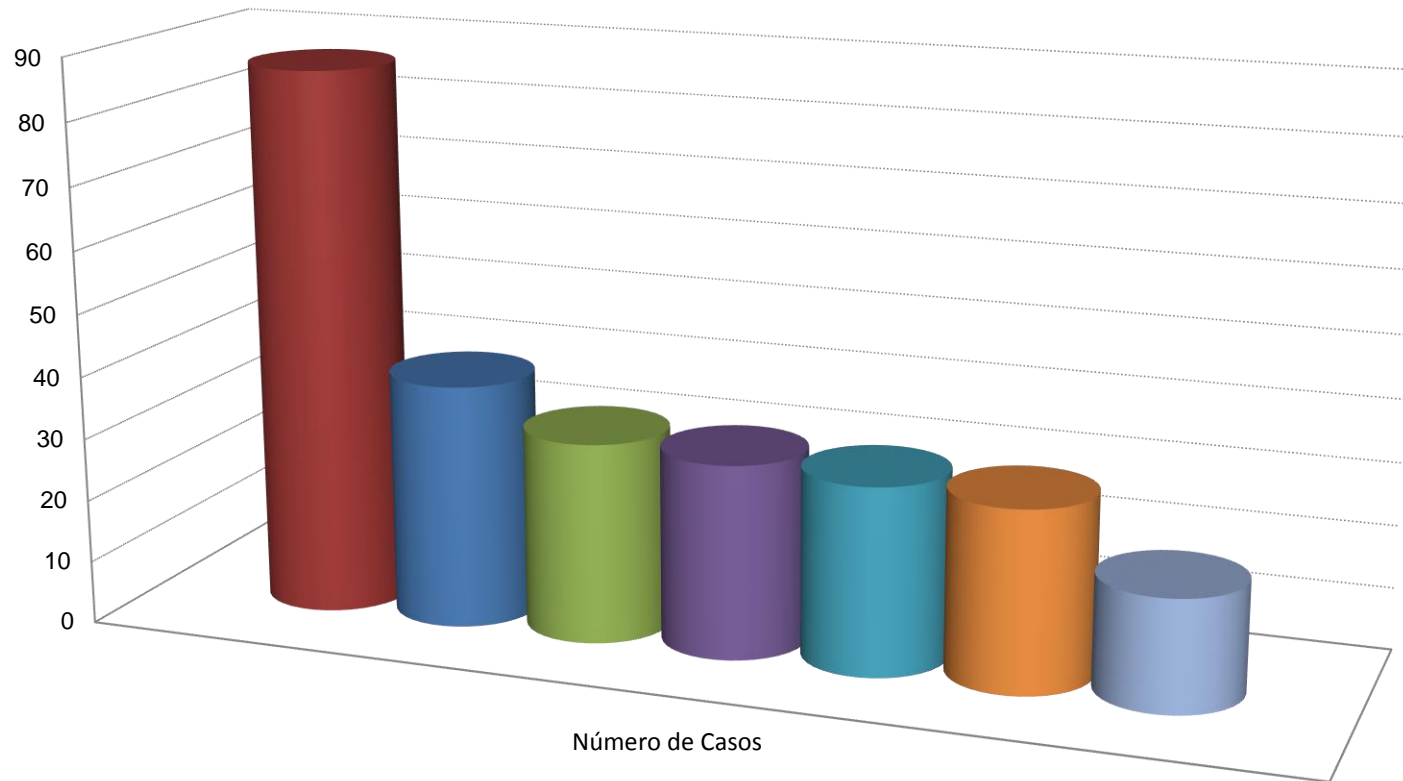
	Número de Casos
■ Web	288
■ Email de quejas	20
■ Línea de quejas	7
■ Carta	4
■ Otro	3

Temas más presentados en Quejas y Reclamos 2014



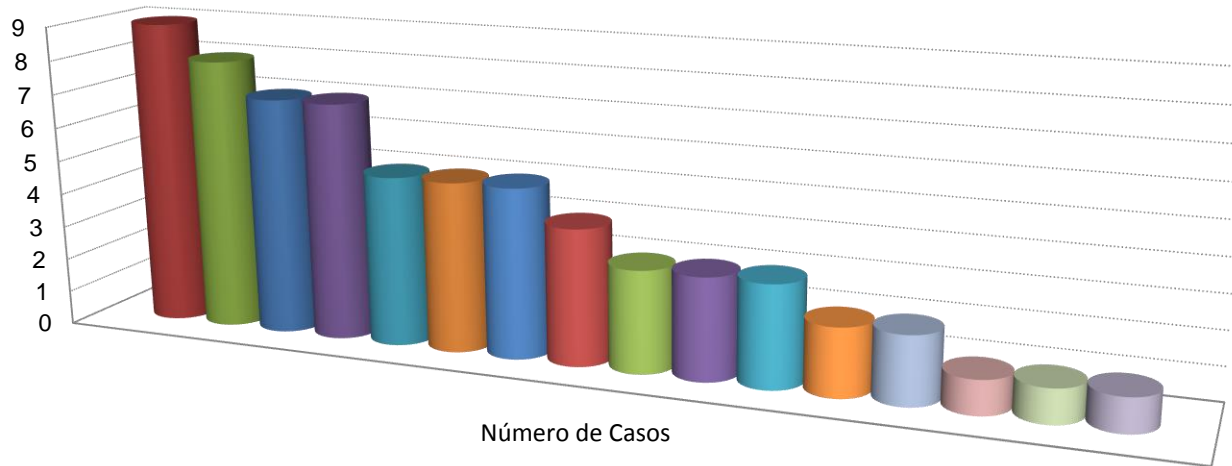
	Número de Casos
■ Matricula académica	52
■ Matricula financiera	35
■ Funcionarios	30
■ Servicio oficina	29
■ Parqueaderos	25
■ Admisiones	21
■ ILEX	19
■ Asignaturas	19
■ Inglés	13
■ Espacio físico	10

Número de Quejas y Reclamos por dependencia (>=10 casos) 2014



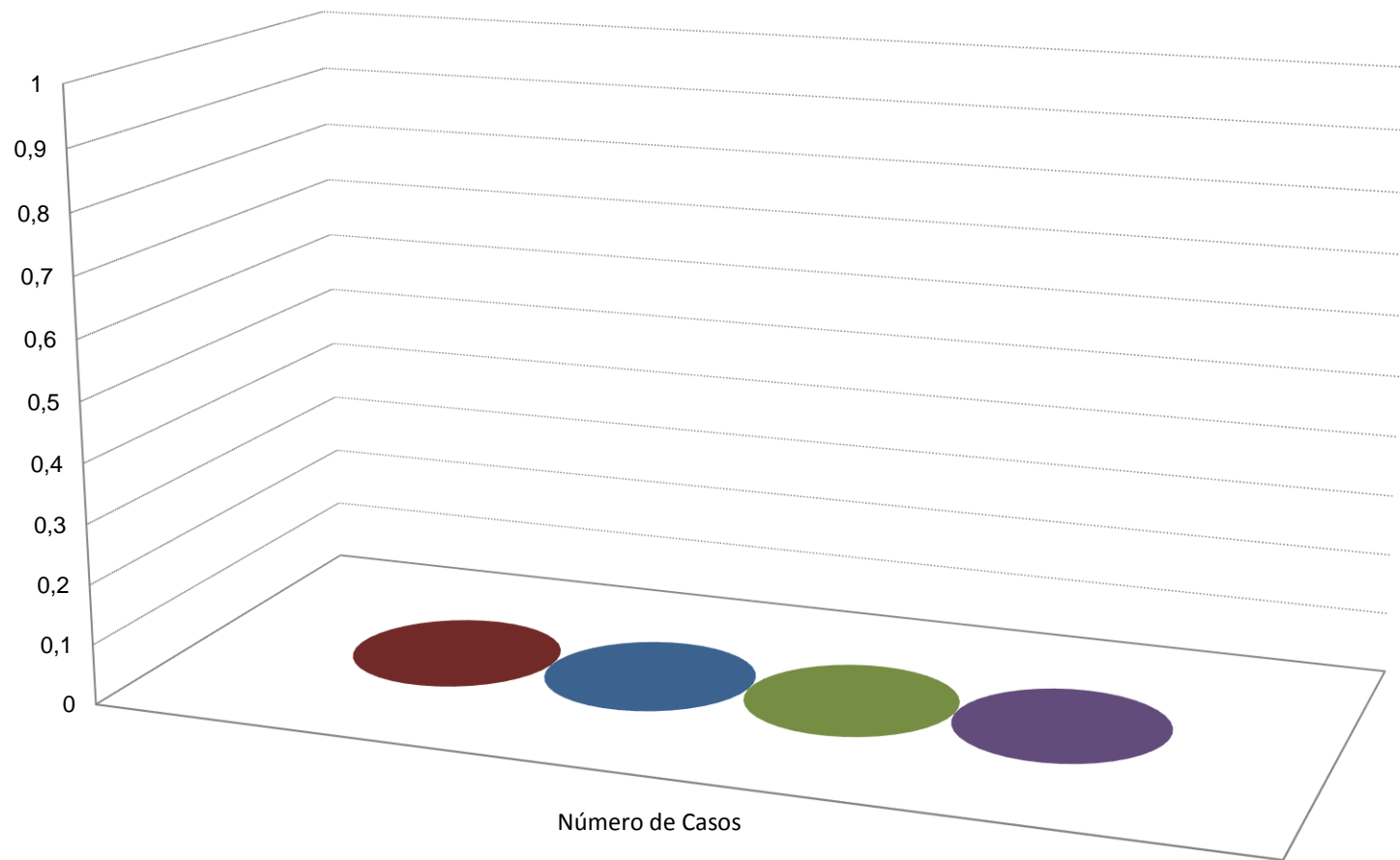
	Número de Casos
■ Centro Registro y Control	87
■ División Servicios	39
■ División Financiera	32
■ División Sistemas	31
■ Fac. Bellas Artes	30
■ Vicerrectoría Responsabilidad	29
■ Fac. Ingenierías	18

Número de Quejas y Reclamos por dependencia (<10 casos) 2014



	Número de Casos
■ Fac. Ciencias Educación	9
■ Secretaria General	8
■ Oficina Planeación	7
■ Fac. Ingeniería Industrial	7
■ División Personal	5
■ Vicerrectoría Académica	5
■ Vicerrectoría Administrativa	5
■ Rectoría	4
■ CRIE	3
■ Fac. Ciencias Básicas	3
■ Fac. Ciencias Salud	3
■ Fac. Ingeniería Mecánica	2
■ Fac. Tecnología	2
■ Biblioteca	1
■ Fac. Ciencias Ambientales	1
■ Jardín Botánico	1

Dependencias que no presentaron Quejas y Reclamos 2014



	Número de Casos
■ Oficina Control Interno	0
■ Relaciones Internacionales	0
■ Univirtual	0
■ Vicerrectoria Investigaciones	0