

TOTAL CASOS RECIBIDOS	126
------------------------------	------------

Estado	Casos	Porcentaje
Resueltos	121	96%
Por responder (<i>dentro del tiempo requerido</i>)	5	4%
Vencidos	0	0%
Control Interno Disciplinario	0	0%

Clasificación	Casos	Porcentaje
Quejas	63	50%
Reclamos	63	50%

Medio	Casos	Porcentaje
Web	107	85%
Email de quejas	12	10%
Línea de quejas	5	4%
Otro	2	2%
Carta	0	0%
Personalmente	0	0%

Tipos de usuario	Casos	Porcentaje
Estudiante	80	63%
Administrativo	25	20%
Docente	11	9%
Otro	5	4%
Padre Familia	4	3%
Contratista	1	1%
Egresado	0	0%

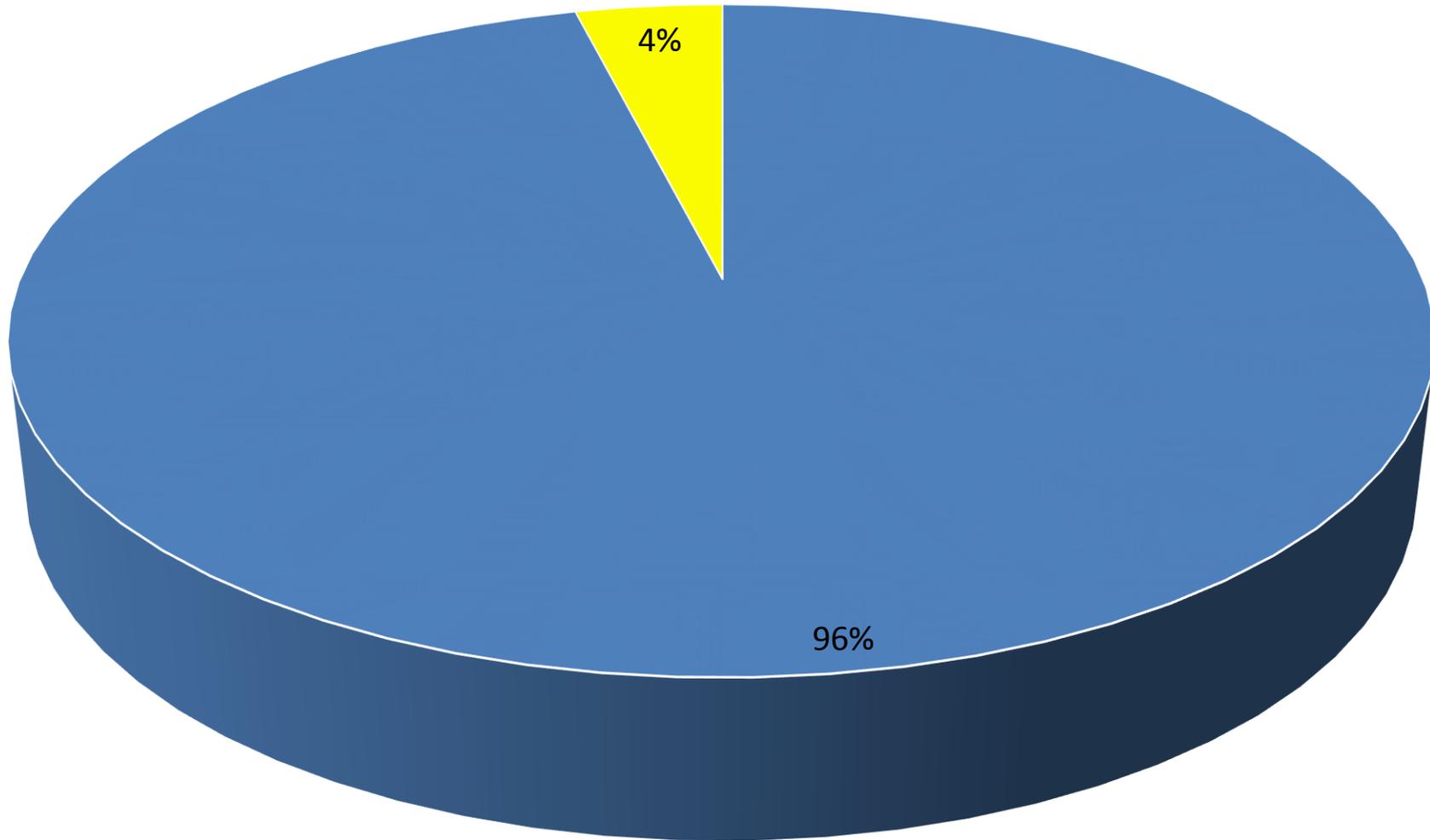
Tiempos de respuesta	Casos	Porcentaje
0 al 15 días	118	94%
16 a 30 días	3	2%
Por responder	5	4%
Vencida	0	0%
En OCID	0	0%

Dependencias involucradas	Casos
Admisión, Registro y Control	30
Gestión de Servicios Institucionales	23
Gestión Financiera	13
Jurídica	11
Vicerrectoria Responsabilidad	9
Fac. Ciencias Salud	5
Fac. Ciencias Básicas	5
Fac. Bellas Artes	4
Fac. Tecnología	4
Planeación	3
Recursos Informáticos y Educativos	3
Secretaria General	3
Vicerrectoria Académica	3
Gestión de Tecnologías Informáticas	2
Instituto de Lenguas Extranjeras	2
Fac. Ingeniería Industrial	2
Fac. Ingeniería Mecánica	1
Fac. Ingenierías	1
Gestión del Talento Humano	1
Rectoría	1
Jardín Botánico	0
Biblioteca e Información Científica	0
Fac. Ciencias Ambientales	0
Fac. Ciencias Educación	0
Plan de Desarrollo Institucional	0
Relaciones Internacionales	0
Univirtual	0
Vicerrectoria Administrativa	0
Vicerrectoria Investigaciones	0

Temas más presentados en el período	Casos
Servicio oficina	33
Matricula académica	20
Funcionarios	16
Matricula financiera	11
Pago	7
Parqueaderos	5
Perros	3
Admisiones	3
Espacio físico	3
Inglés	3
Internet	4
Portal	2
Asignaturas	2
Cafeterías	2
Certificado	2
Vigilancia	1
Correo electrónico	1
Devolución dinero	1
Grado	1
Robo	1
Seguridad	1
Semestre transición	1
Ventas ambulantes	1
Publicidad engañosa	1
Transferencia	1

INFORME ENERO A JUNIO DE 2016

Estado de las quejas y reclamos

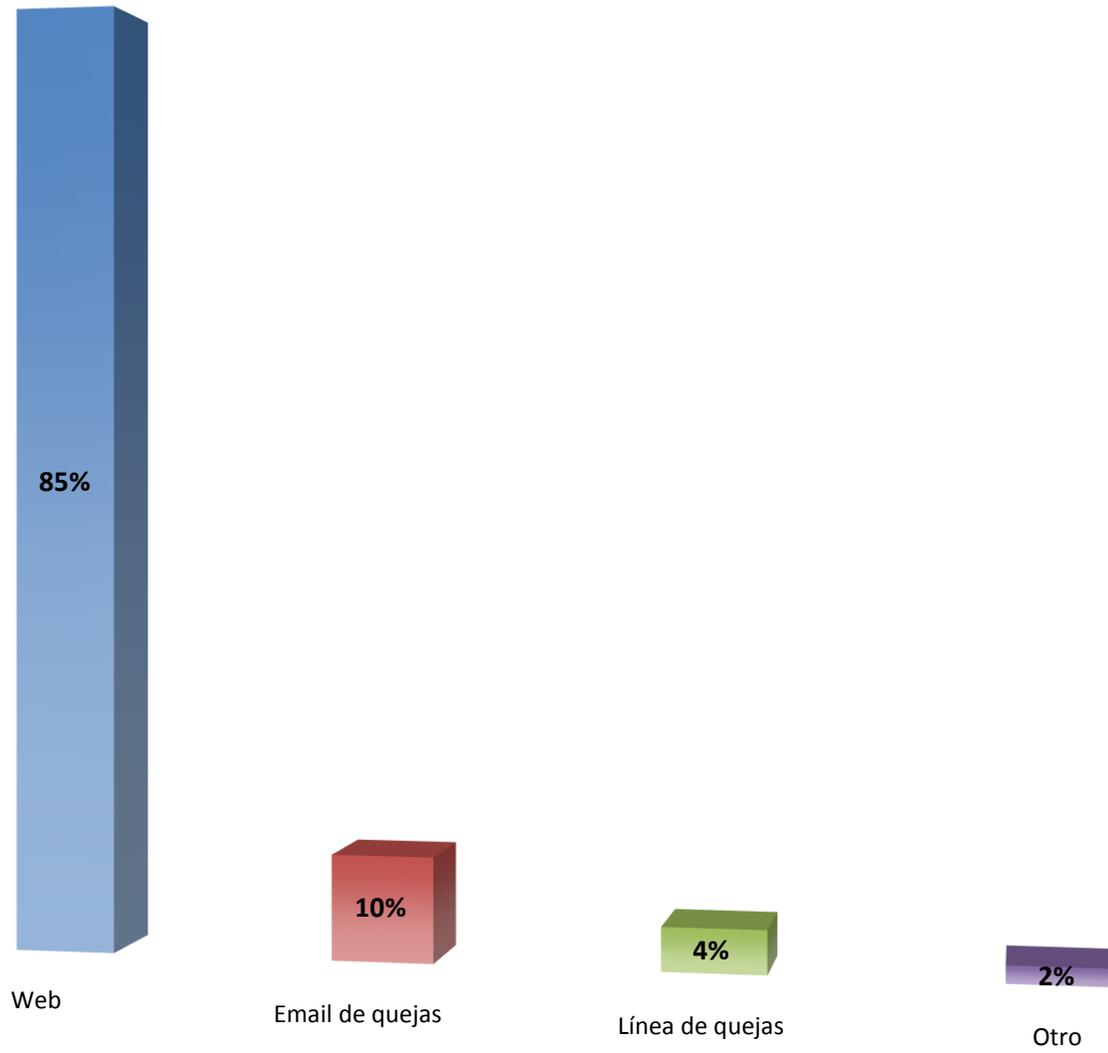


■ Resueltos

■ Por responder (dentro del tiempo requerido)

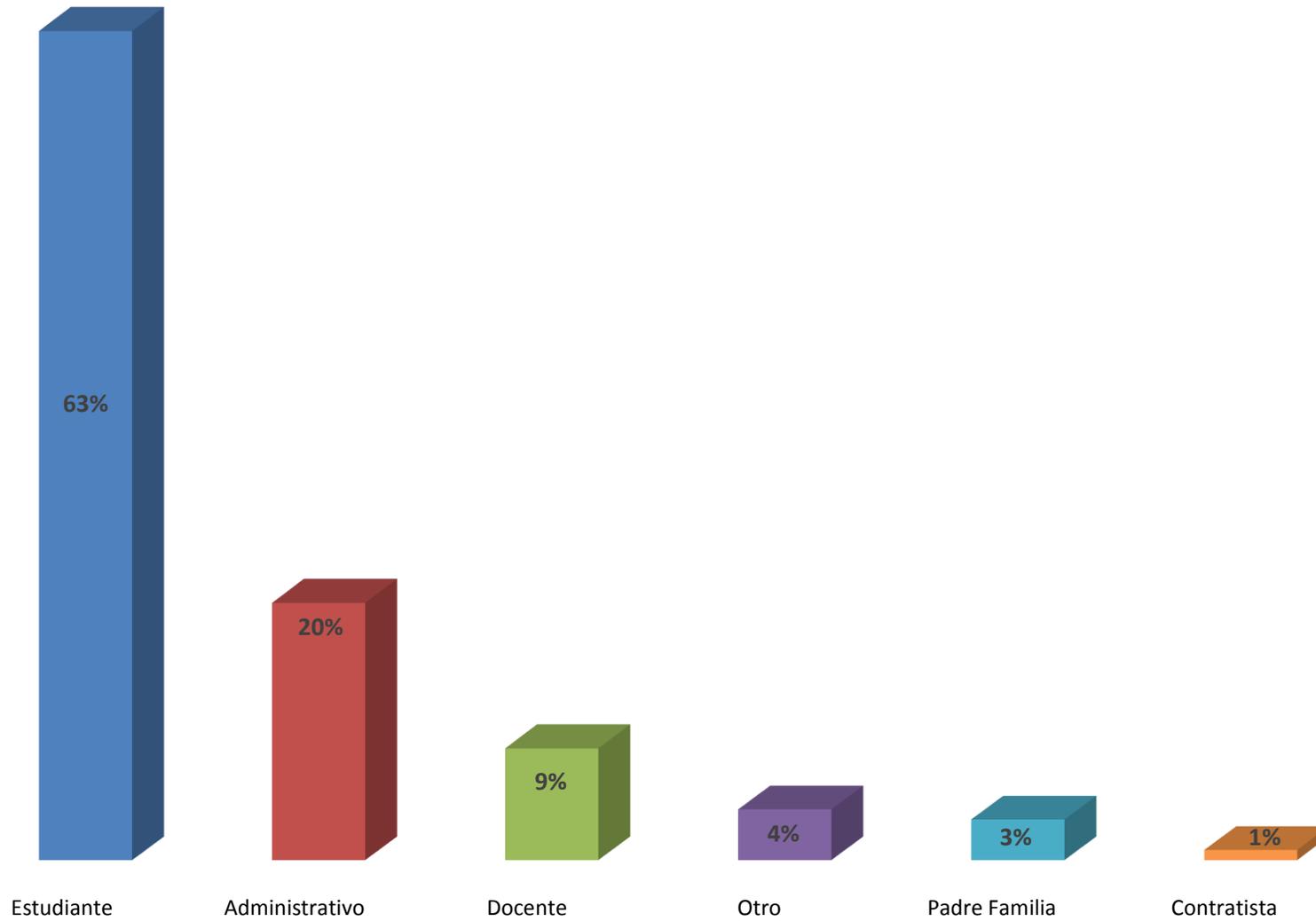
INFORME ENERO A JUNIO DE 2016

Medios usados



INFORME ENERO A JUNIO DE 2016

Tipos de usuario



INFORME ENERO A JUNIO DE 2016

Temas más presentados

