



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

328 TOTAL CASOS RECIBIDOS

| Casos | Porcentaje de respuesta |
|-------|-------------------------|
| 328 | 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 | 88 | |
| División Servicios | 39 | |
| División Financiera | 33 | |
| División Sistemas | 31 | |
| Fac. Bellas Artes | 31 | |
| Vicerrectoría Responsabilidad | 29 | |
| Fac. Ingenierías | 20 | |
| 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 | 4 | |
| 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 | 338 | |

| Medio | |
|-----------------|-----|
| Web | 294 |
| 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 | 31 |
| Servicio oficina | 29 |
| Parqueaderos | 25 |
| Admisiones | 21 |
| ILEX | 19 |
| Asignaturas | 21 |
| Inglés | 14 |
| Espacio físico | 10 |

| Tiempos de respuesta | | |
|----------------------|---------------|-----|
| 312 | 0 al 15 días | 93% |
| 24 | 16 a 30 días | 7% |
| 0 | Por responder | 0% |

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