

**149** **TOTAL CASOS RECIBIDOS**

Casos	Porcentaje de respuesta
147	99%
2	1%
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	
Vicerrectoria Responsabilidad	32
Admisión, Registro y Control	22
Gestión de Servicios Institucionales	18
Gestión Financiera	14
Fac. Ingenierías	13
Fac. Bellas Artes	10
Instituto de Lenguas Extranjeras	7
Fac. Ciencias Educación	5
Secretaria General	4
Vicerrectoria Académica	4
Fac. Ingeniería Industrial	3
Planeación	3
Vicerrectoria Administrativa	3
Recursos Informáticos y Educativos	3
Vicerrectoria Investigaciones	2
Biblioteca e Información Científica	1
Fac. Ciencias Básicas	1
Fac. Ciencias Salud	1
Fac. Tecnología	1
Gestión de Tecnologías Informáticas	1
Plan de Desarrollo Institucional	1
Fac. Ciencias Ambientales	0
Fac. Ingeniería Mecánica	0
Gestión del Talento Humano	0
Jardín Botánico	0
Jurídica	0
Rectoría	0
Relaciones Internacionales	0
Univirtual	0
<b>Total</b>	<b>149</b>

Medio	
Web	138
Email de quejas	7
Línea de quejas	2
Carta	2
Otro	0
Personalmente	0
<b>Total</b>	<b>149</b>

Temas más presentados en el período	
Funcionarios	25
Servicio oficina	18
Ruido	14
Devolución dinero	9
Asignaturas	8
Matricula académica	8
Contratación	6
Matricula financiera	6
Admisiones	5
Cafeterías	4
Certificado	4
Programa académico	4
Cursos	3
Inglés	3
Parqueaderos	3
Apoyos	2
Comités	2
Espacio físico	2
Horario	2
Internet	2
Pago	2
Perros	2
Prueba de suficiencia	2
Robo	2
Subsidios	2
Tesis	2
Derechos de autor	1
Fotocopiadoras	1
Grado	1
Historial académico	1
Imágenes	1
Matricula de honor	1
Simultaneidad	1
<b>Total</b>	<b>149</b>

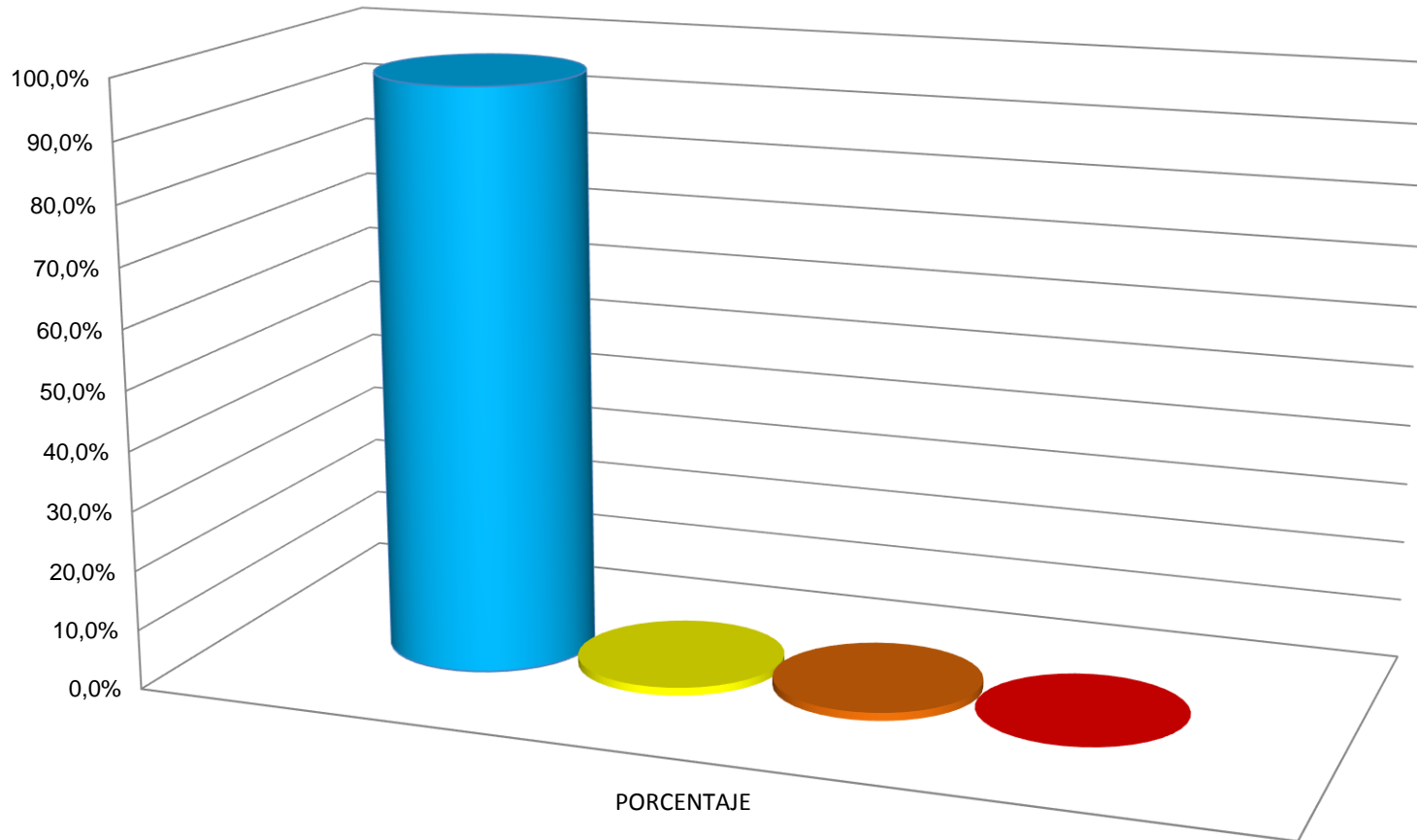
Tiempos de respuesta		
0 al 15 días	145	97,3%
16 a 30 días	2	1,3%
Por responder	2	1,3%
Vencida	0	0,0%
En OCID	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Tipos de usuario	
Estudiante	129
Administrativo	6
Otro	5
Docente	4
Contratista	2
Padre Familia	1
Anónimo	1
Egresado	1
<b>Total</b>	<b>149</b>

Clasificación	
Queja	74
Reclamo	75
<b>Total</b>	<b>149</b>

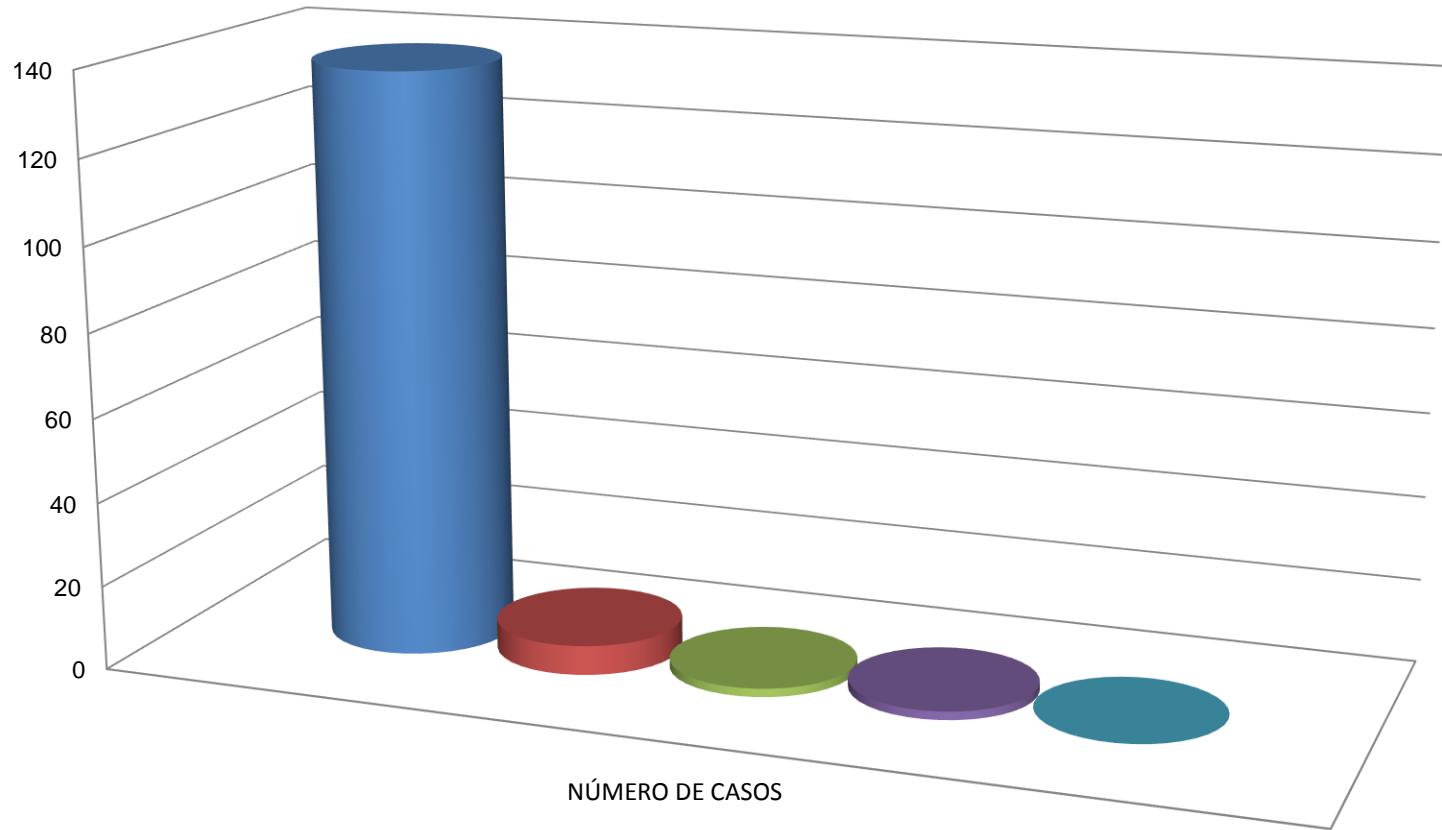
Acciones para mejora del proceso	
<b>11</b>	Acciones se presentaron en el período

## ENERO A JUNIO 2015 Tiempo de Respuesta



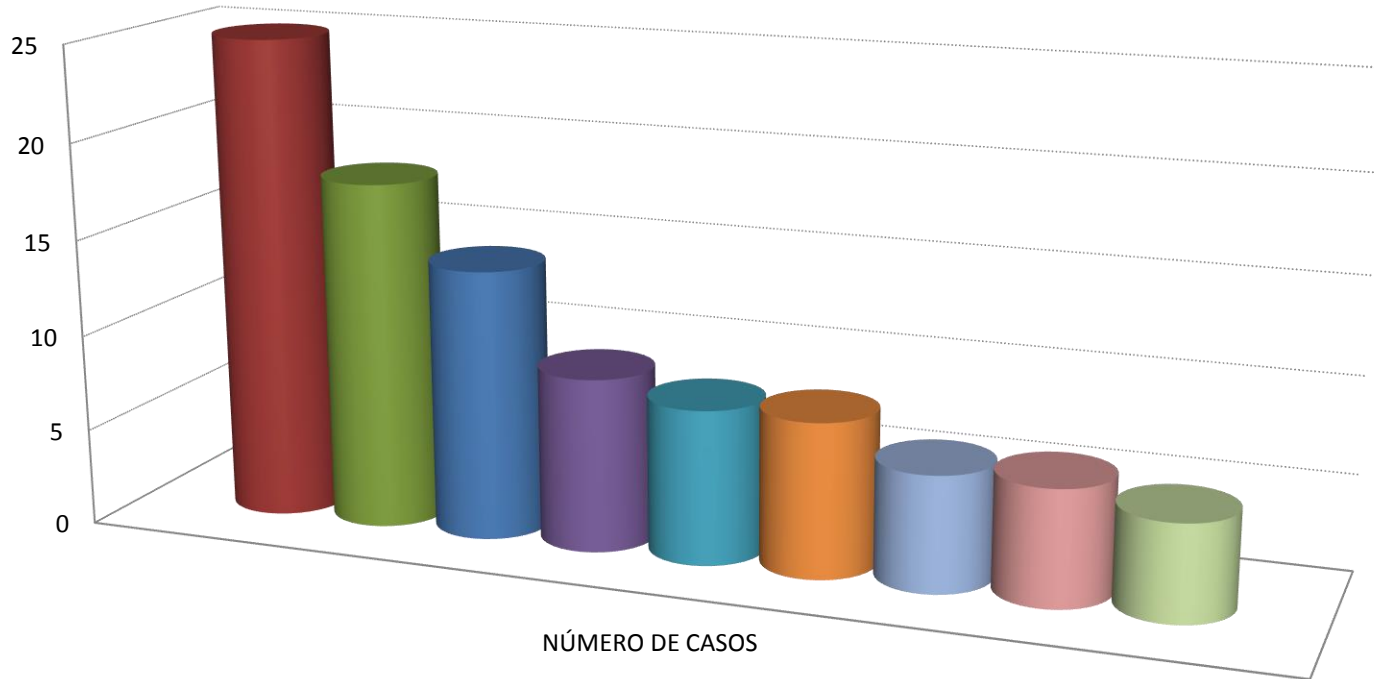
	PORCENTAJE
■ 0 al 15 días	97,3%
■ Por responder	1,3%
■ 16 a 28 días	1,3%
■ Vencida	0,0%

**ENERO A JUNIO 2015**  
**Medios Usados**



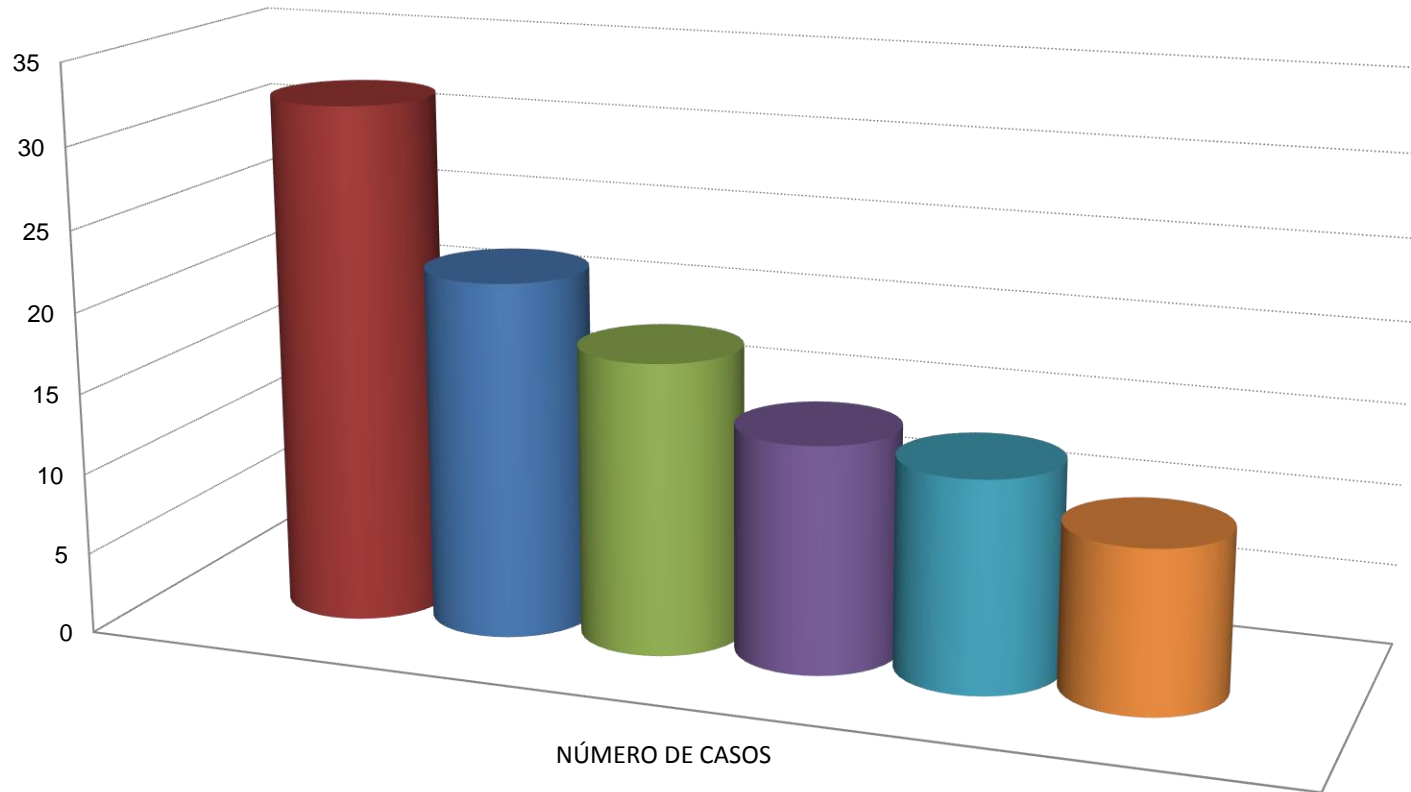
	NÚMERO DE CASOS
■ Web	138
■ Email de quejas	7
■ Línea de quejas	2
■ Carta	2
■ Personalmente	0

**ENERO A JUNIO 2015**  
**Temas Más Presentados**



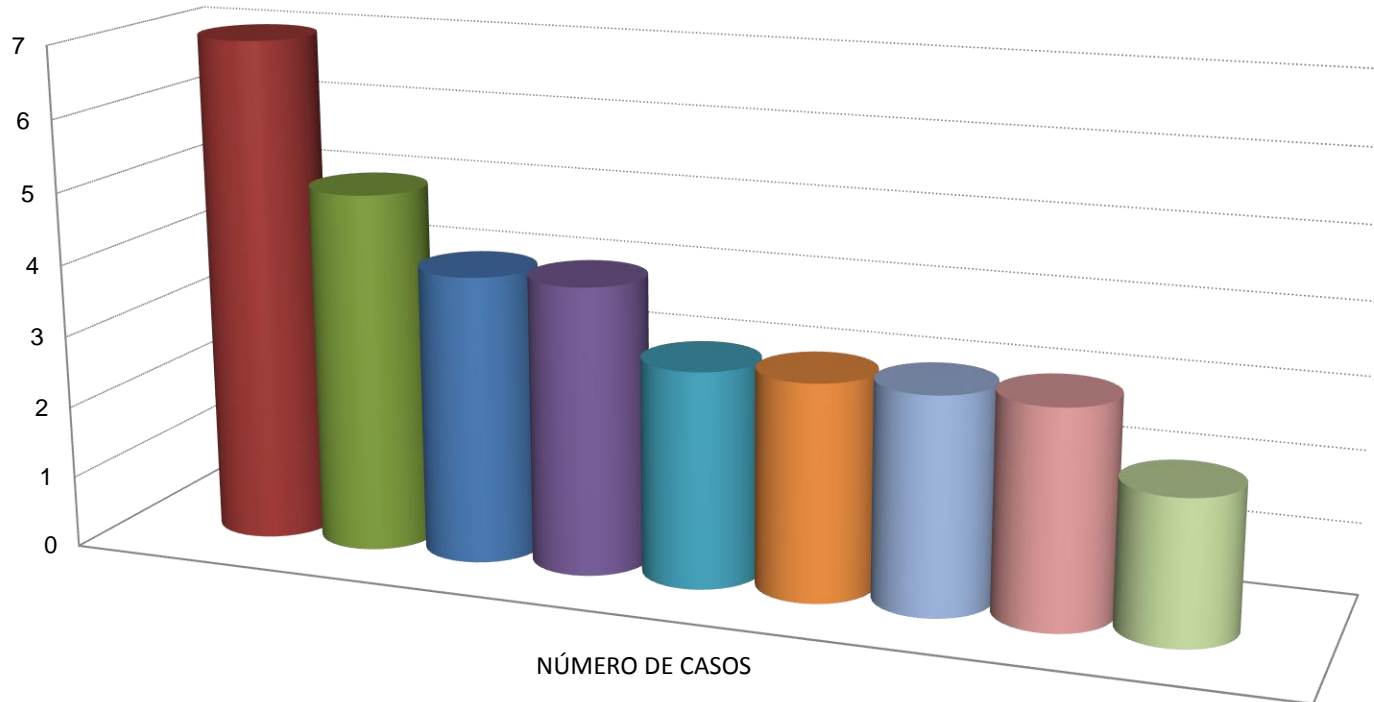
	NÚMERO DE CASOS
■ Funcionarios	25
■ Servicio oficina	18
■ Ruido	14
■ Devolución dinero	9
■ Asignaturas	8
■ Matricula académica	8
■ Contratación	6
■ Matricula financiera	6
■ Admisiones	5

**ENERO A JUNIO 2015**  
**Número de casos por dependencia (>=10 casos)**



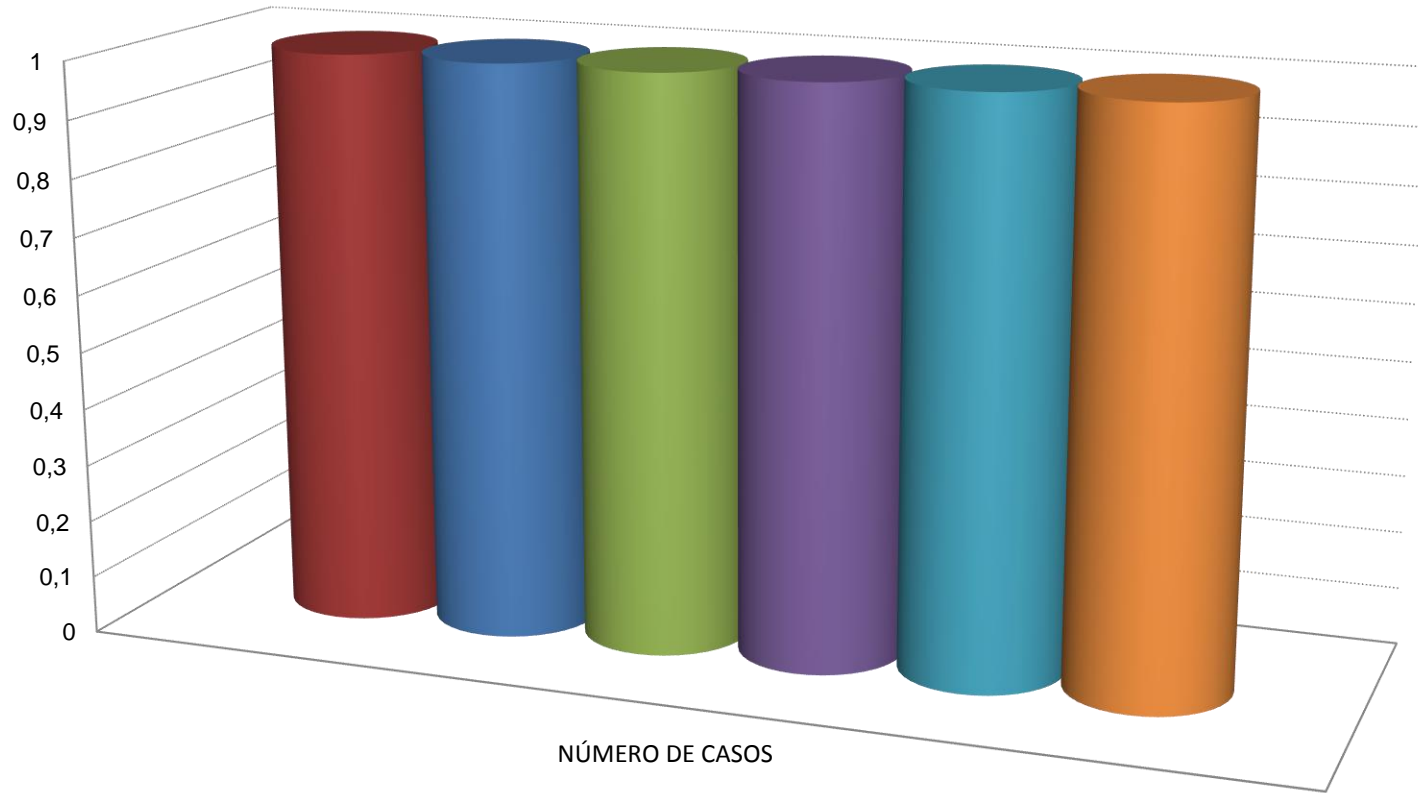
	NÚMERO DE CASOS
■ Vicerrectoria Responsabilidad	32
■ Admisión, Registro y Control	22
■ Gestión de Servicios Institucionales	18
■ Gestión Financiera	14
■ Fac. Ingenierías	13
■ Fac. Bellas Artes	10

**ENERO A JUNIO 2015**  
**Número de casos por dependencia (<10 casos)**



	NÚMERO DE CASOS
■ Instituto de Lenguas Extranjeras	7
■ Fac. Ciencias Educación	5
■ Secretaria General	4
■ Vicerrectoria Académica	4
■ Fac. Ingeniería Industrial	3
■ Planeación	3
■ Vicerrectoria Administrativa	3
■ Recursos Informáticos y Educativos	3
■ Vicerrectoria Investigaciones	2

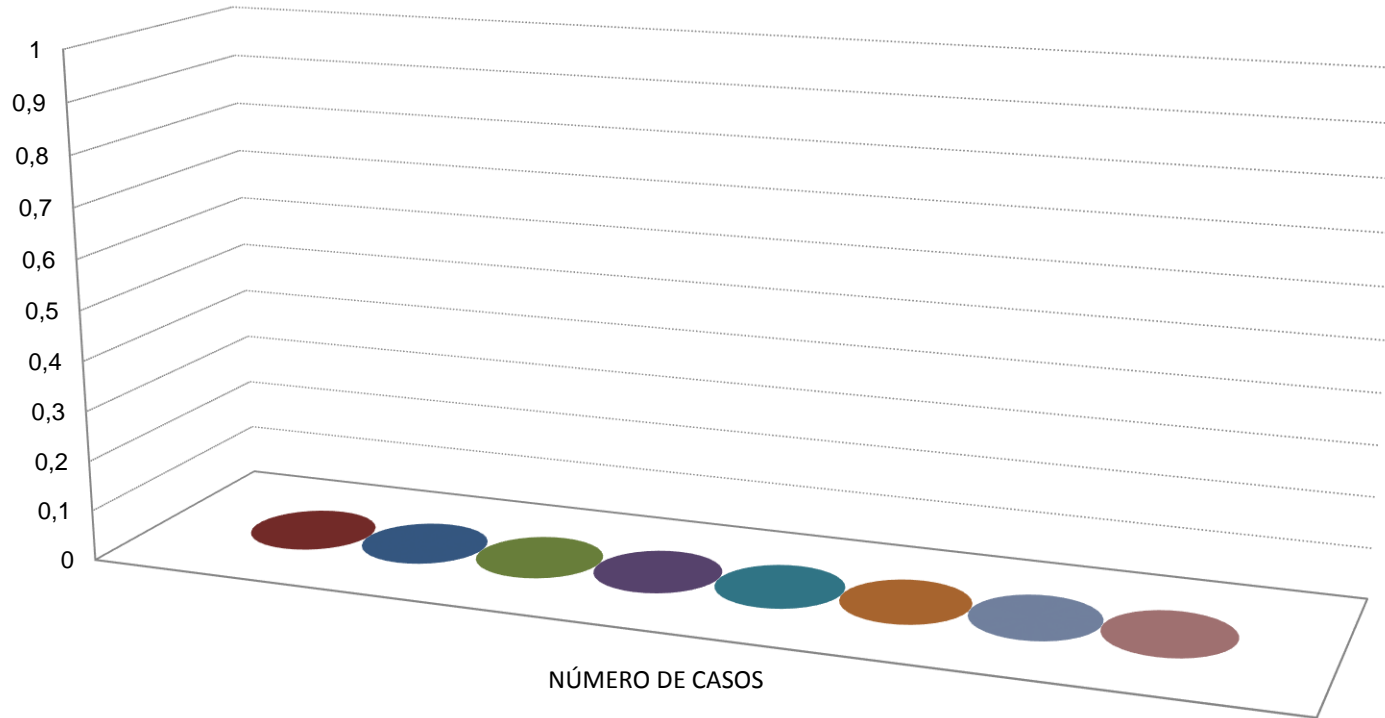
**ENERO A JUNIO 2015**  
**Número de casos por dependencia (1 caso)**



	NÚMERO DE CASOS
■ Plan de Desarrollo Institucional	1
■ Biblioteca e Información Científica	1
■ Fac. Ciencias Básicas	1
■ Fac. Ciencias Salud	1
■ Fac. Tecnología	1
■ Gestión de Tecnologías Informáticas	1

## ENERO A JUNIO 2015

### Dependencias que no han presentado casos

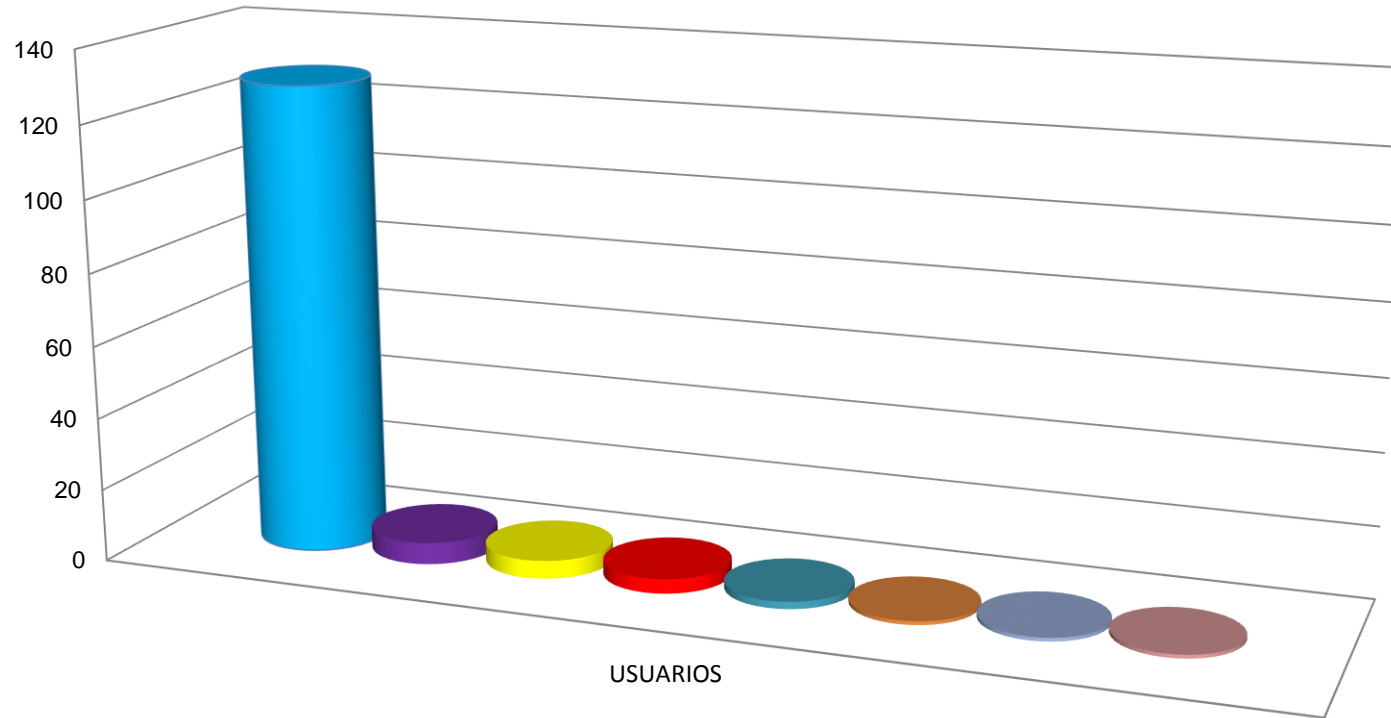


	NÚMERO DE CASOS
■ Fac. Ciencias Ambientales	0
■ Fac. Ingeniería Mecánica	0
■ Gestión del Talento Humano	0
■ Jardín Botánico	0
■ Jurídica	0
■ Rectoría	0
■ Relaciones Internacionales	0
■ Univirtual	0



## ENERO A JUNIO 2015

### Tipos de usuario



	USUARIOS
■ Estudiante	129
■ Administrativo	6
■ Otro	5
■ Docente	4
■ Contratista	2
■ Padre Familia	1
■ Anónimo	1
■ Egresado	1