

5 de marzo de 2018, Bogotá.

La Universidad Militar Nueva Granada, en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, artículo 76, en el que se establece que “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”, realiza la presentación del Informe de Seguimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que fueron radicadas ante esta institución, mediante el módulo PQR.

**INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL AL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS
DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

La Sección de Atención al Ciudadano, dependencia encargada de dicho trámite, en la Universidad Militar Nueva Granada, informa que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas para el mes de febrero del año 2018 en el sistema KAWAK, las incidencias fueron las siguientes:

ID	Fecha Creación	Categoría	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Estado	Fecha cierre	Fecha Vencimiento	Medio de Respuesta
1855	27/01/2018	Derecho de petición	Recurso de reposición en subsidio de apelación.	Gestión Financiera - Macro proceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	Cerrada	09/02/2018	2018-02-16	Email - KAWAK
1856	30/01/2018	Derecho de petición	SOLICITUD ACLARACION	Gestión Financiera - Macro proceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	Cerrada	05/02/2018	2018-02-20	Email - KAWAK
1863	06/02/2018	Derecho de petición	Reiteración de solicitud de segundo calificador	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	CLAUDIA MARGARITA MARTINEZ SANABRIA	Cerrada	26/02/2018	2018-02-27	Email - KAWAK
Total Derechos de Petición		3							

ID	Fecha Creación	Categoría	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Estado	Fecha cierre	Fecha Vencimiento	Medio de Respuesta
1839	09/01/2018	Queja	Imposible comunicarse para solicitar ayuda	Admisiones y Registro - Macroproceso	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	Cerrada	19/02/2018	2018-01-24	E-mail - KAWAK

1846	22/01/2018	Queja	CONBTESACION DE EXTENSIONES	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	MARIA IRMA BOTERO OSPINA	Cerrada	26/02/2018	2018-02-06	E-mail - KAWAK
1849	24/01/2018	Queja	Queja Financiera	Gestión Financiera - Macroproceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	Cerrada	05/02/2018	2018-02-08	E-mail - KAWAK
1852	25/01/2018	Queja	solicitud información	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	Cerrada	01/02/2018	2018-02-15	E-mail - KAWAK
1850	25/01/2018	Queja	Atención al ciudadano y estudiantes	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	Cerrada	08/02/2018	2018-02-09	E-mail - KAWAK
1851	25/01/2018	Queja	Queja contra funcionario departamento de derecho	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	CLAUDIA MARGARITA MARTINEZ SANABRIA	Cerrada	02/02/2018	2018-02-09	E-mail - KAWAK
1854	26/01/2018	Queja	Solicitud de contenido programático y atención al estudiante	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	Cerrada	14/02/2018	2018-02-12	E-mail - KAWAK
1858	02/02/2018	Queja	CARGA ACADEMICA	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	Cerrada	23/02/2018	2018-02-19	E-mail - KAWAK
1857	02/02/2018	Queja	INCONSISTENCIA EN SISTEMA / RECIBO	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	Cerrada	20/02/2018	2018-02-19	E-mail - KAWAK
1859	05/02/2018	Queja	Homologación materia intercambio académico	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	En Trámite		2018-02-20	
1860	06/02/2018	Queja	Centro de idiomas	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	Cerrada	20/02/2018	2018-02-21	E-mail - KAWAK
1861	06/02/2018	Queja	Queja entrega de certificado extraordinario	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	Cerrada	14/02/2018	2018-02-21	E-mail - KAWAK
1864	07/02/2018	Queja	Devolución de dinero semestre	Gestión Financiera - Macroproceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	Cerrada	09/02/2018	2018-02-22	E-mail - KAWAK
1865	09/02/2018	Queja	Solicitud de envío certificado notas vía email	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	En Trámite		2018-02-26	
1866	11/02/2018	Queja	mal funcionamiento departamento humanidades	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	Cerrada	20/02/2018	2018-02-26	E-mail - KAWAK
Total Quejas		15							

ID	Fecha Creación	Categoría	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Estado	Fecha cierre	Fecha Vencimiento	Medio de Respuesta
1867	11/02/2018	Reclamo	incumplimiento cursos ingles	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	Cerrada	20/02/2018	26/02/2018	Email - KAWAK
Total Derechos de Petición		1							

Durante el mes de febrero de 2018, se evidencia que el Departamento de Estudios Interculturales – DEIN, quienes iniciaron cronograma de clases presento varias quejas y un reclamo, esto debido a los cambios en la fecha de inicio de actividades y falta de respuesta oportuna ante las solicitudes.

Se sigue reiterando la queja respecto al problema de la inadecuada atención al ciudadano, es de notar que las quejas verbales que se presentaron hacen referencia a los tiempos que la División de Admisiones, Registro y Control Académico, establece para la entrega de los certificados y no se están cumpliendo al 100%.

