



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

INFORME PQRSF JULIO 2018

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 PQRSF.

**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 encargada de dicho trámite, en la Universidad Militar Nueva Granada, evidencia que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas para el mes de julio del año 2018 en el sistema KAWAK, las incidencias fueron las siguientes:

A continuación, se presentan las tablas por tipo de incidencia que fueron recibidas.

DERECHO DE PETICIÓN

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días Vencidos	Fecha de Vencimiento
1979	Cerrada	26/06/2018	Derecho de petición	Estudiante	17/07/2018	Correo electrónico	Revisión Trabajos Diseño Gráfico por Computador por Otro Docente	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	CAROL EUGENIA AREVALO DAZA	0	2018-07-17
Total Derecho de petición 1											

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días Vencidos	Fecha de Vencimiento
1966	Cerrada	19/06/2018	Queja	Docente	3/07/2018	Correo electrónico	Solicitud respuesta periodo vacaciones	Gestión del Talento Humano	MARTHA LUCIA ARIAS ISAZA	0	2018-07-04
1967	Cerrada	20/06/2018	Queja	Estudiante	3/07/2018	Correo electrónico	Mala atención presencial	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	2018-07-05
1970	Cerrada	21/06/2018	Queja	Estudiante	14/07/2018	Página web	Inconformidad Carga Académica	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	8	2018-07-06
1977	Cerrada	25/06/2018	Queja	Estudiante	13/07/2018	Página web	Atención al estudiante	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	3	2018-07-10
1978	Cerrada	25/06/2018	Queja	Administrativo	10/07/2018	Correspondencia	Queja Recibo de Certificado Electoral	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-07-10

1984	Cerrada	28/06/2018	Queja	Estudiante	14/07/2018	Correo electrónico	Certificado Académico	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	1	2018-07-13
1988	Cerrada	28/06/2018	Queja	Estudiante	12/07/2018	Página web	mala atención financiera campus	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-07-13
1990	Cerrada	29/06/2018	Queja	Egresado	10/07/2018	Página web	Devolución de dinero matricula	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-07-16
2001	Cerrada	10/07/2018	Queja	Administrativo	18/07/2018	Página web	Maltrato caninos UMNG	Gestión de la Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	2018-07-25
2000	Cerrada	10/07/2018	Queja	07-Otros	24/07/2018	Página web	incumplimiento pago	Contratación y Adquisiciones	MONICA MARCELA URREGO DAVID	0	2018-07-25
2005	Cerrada	11/07/2018	Queja	Estudiante	25/07/2018	Página web	Queja área de carnetización atención y horario	Gestión de la Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	2018-07-26
2006	Cerrada	12/07/2018	Queja	Estudiante	31/07/2018	Correo electrónico	Queja Administrativa	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	4	2018-07-27
2009	Cerrada	13/07/2018	Queja	Estudiante	30/07/2018	Correo electrónico	Carga Académica	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-07-30
Total Queja 13											

RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días Vencidos	Fecha de Vencimiento
1965	Cerrada	18/06/2018	Reclamo	Estudiante	3/07/2018	Página web	aclaración nota	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	0	2018-07-03
1974	Cerrada	22/06/2018	Reclamo	Ciudadano	27/07/2018	Página web	Solicitud información Académica	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	18	2018-07-09
1976	Cerrada	23/06/2018	Reclamo	07-Otros	13/07/2018	Página web	INFORMACION ESTADO ESTUDIANTE	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	4	2018-07-09
1980	Cerrada	26/06/2018	Reclamo	Estudiante	10/07/2018	Correo electrónico	Concedan el Reintegro	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	JORGE ALONSO ISAZA QUEBRADA	0	2018-07-11
1982	Cerrada	26/06/2018	Reclamo	Estudiante	13/07/2018	Correo electrónico	Incumplimiento en fecha de entrega del Pensum Académico	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2	2018-07-11
1983	Cerrada	27/06/2018	Reclamo	Estudiante	14/07/2018	Página web	No han generado recibos de vacacionales	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2	2018-07-12
1986	Cerrada	28/06/2018	Reclamo	Estudiante	11/07/2018	Personal	Inconveniente con carnetización	Gestión de la Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA		2018-07-13

1985	Cerrada	28/06/2018	Reclamo	Administrativo	24/07/2018	Página web	Nadie contesta el conmutador	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	11	2018-07-13
1987	Cerrada	28/06/2018	Reclamo	Aspirante	10/07/2018	Correo electrónico	DOCUMENTOS UNIVERSIDAD	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON		2018-07-13
1989	Cerrada	29/06/2018	Reclamo	Egresado	30/07/2018	Correo electrónico	Reclamo certificado de notas	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	14	2018-07-16
1999	Cerrada	9/07/2018	Reclamo	Administrativo	25/07/2018	Personal	Falta de Atención al Usuario	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	1	2018-07-24
2008	Cerrada	13/07/2018	Reclamo	Estudiante	27/07/2018	Página web	investigación preliminar	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	0	2018-07-30
2010	Cerrada	13/07/2018	Reclamo	Estudiante	31/07/2018	Página web	carga académica 2 semestre maestría dcho. advo cohorte 21	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	CLAUDIA MARGARITA MARTINEZ SANABRIA	1	2018-07-30

Total Reclamo 13

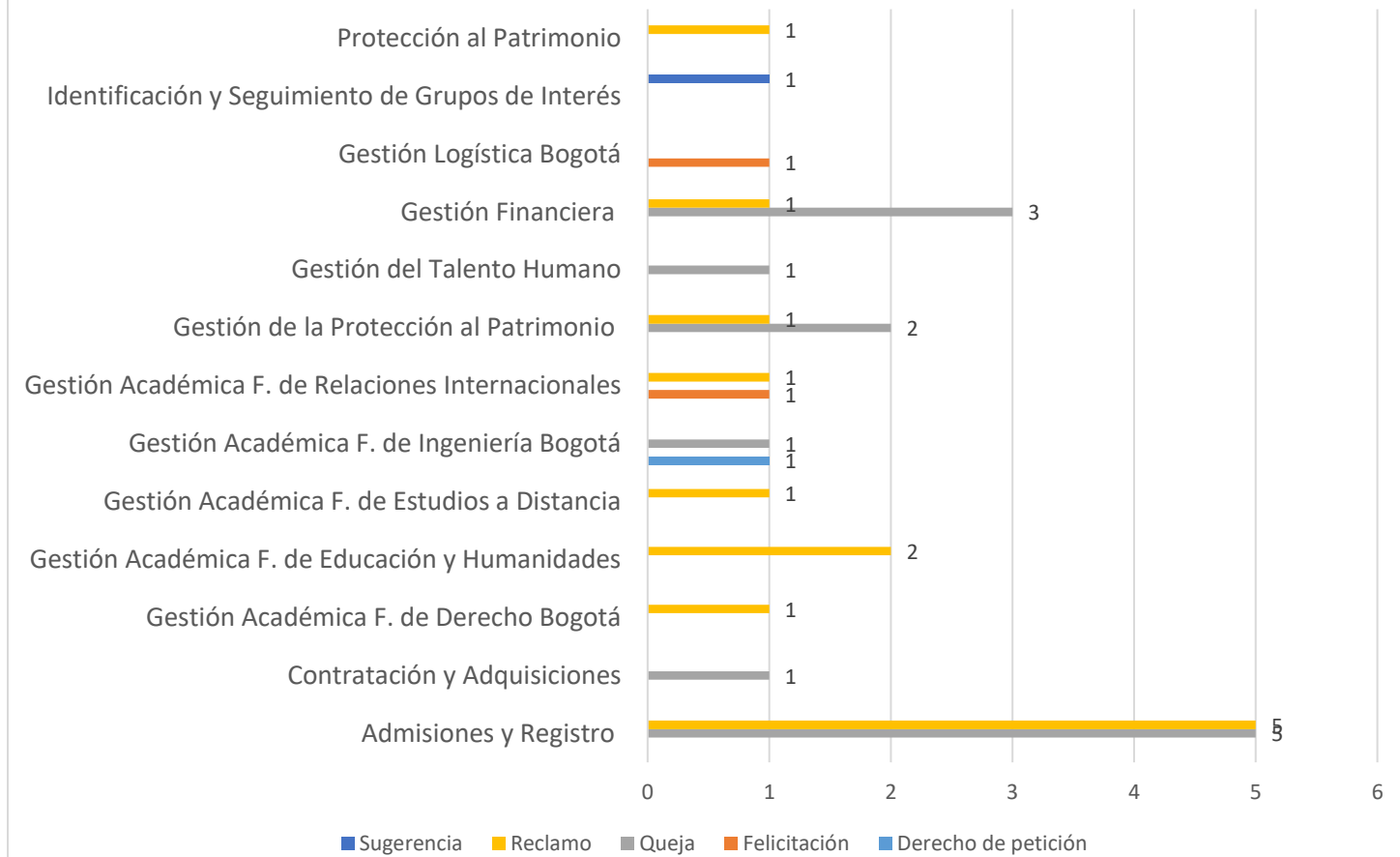
FELICITACIONES

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días Vencidos	Fecha de Vencimiento
1968	Cerrada	20/06/2018	Felicitación	Administrativo	21/06/2018	Página web	FELICITACIÓN SERVICIO	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	0	2018-06-21
1994	Cerrada	4/07/2018	Felicitación	Estudiante	13/07/2018	Página web	Excelente Gestión	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	JORGE ALONSO ISAZA QUEBRADA	8	2018-07-05
Total Felicitación 2											

Así mismo en la siguiente tabla se encuentra el resumen por tipo de proceso.

Proceso Responsable	Derecho de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones y Registro			5	5		10
Contratación y Adquisiciones			1			1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá				1		1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades				2		2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia				1		1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1		1			2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá		1		1		2
Gestión de la Protección al Patrimonio			2	1		3
Gestión del Talento Humano			1			1
Gestión Financiera			3	1		4
Gestión Logística Bogotá		1				1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés					1	1
Protección al Patrimonio				1		1
Total general	1	2	13	13	1	30

Incidencias por Proceso



La siguiente tabla muestra de las 30 incidencias cuales fueron contestadas dentro de los términos establecidos para cada trámite.

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total general
A Tiempo	1	9	5	1	1	17
Vencida		4	8		1	13
Total general	1	13	13	1	2	30