



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 agosto 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 vencida	Fecha de Vencimiento
2014	Cerrada	17/07/2018	Derecho de petición	Administrativo	30/07/2018	Pagina web	Paz y salvos	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-08-07
2023	Cerrada	25/07/2018	Derecho de petición	Estudiante	23/08/2018	Pagina web	Reintegro Académico	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	8	2018-08-15
2026	Cerrada	26/07/2018	Derecho de petición	Estudiante	14/08/2018	Personal	Derecho de Petición Paz y Salvo titulo Magister Derecho Penal	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	0	2018-08-16
Total Derecho de petición 3											

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2013	Cerrada	17/07/2018	Queja	Egresado	25/07/2018	Correo electrónico	Mala atención al usuario	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-08-01
2012	Cerrada	17/07/2018	Queja	Estudiante	24/07/2018	Pagina web	RECIBOS DE PAGO	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-08-01

2016	Cerrada	23/07/2018	Queja	Estudiante	14/08/2018	Pagina web	Poca información de cursos de inglés	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	7	2018-08-07
2025	Cerrada	26/07/2018	Queja	Estudiante	24/08/2018	Personal	Mala atención telefónica	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	14	2018-08-10
2027	Cerrada	26/07/2018	Queja	Estudiante	30/07/2018	Personal	Retraso en la atención prestada	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-08-10
2024	Cerrada	26/07/2018	Queja	Estudiante	3/09/2018	Pagina web	Queja ante jefatura de división financiera	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	24	2018-08-10
2028	Cerrada	27/07/2018	Queja	Estudiante	21/08/2018	Pagina web	No contestan	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	8	2018-08-13
2029	Cerrada	30/07/2018	Queja	07-Otros	8/08/2018	Pagina web	postgrado pediatría	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	JORGE ENRIQUE LUQUE	0	2018-08-14
2032	Cerrada	31/07/2018	Queja	Estudiante	14/08/2018	Personal	Mala atención en el departamento DEIN	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	0	2018-08-15
2034	Cerrada	31/07/2018	Queja	Ciudadano	3/08/2018	Personal	MALA ATENCION TELEFONICA	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	JOSE WILLIAM CASTRO SALGADO	0	2018-08-15

2033	Cerrada	31/07/2018	Queja	Estudiante	15/08/2018	Personal	Mala atención	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	2018-08-15
2031	Cerrada	31/07/2018	Queja	Ciudadano	23/08/2018	Pagina web	Infraestructura invernadero Ictiología Campus nueva granada	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	JULIO ERNESTO CANIZALES PADILLA	8	2018-08-15
2039	Cerrada	1/08/2018	Queja	Estudiante	14/08/2018	Pagina web	atención	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	0	2018-08-16
2045	Cerrada	9/08/2018	Queja	Administrativo	24/08/2018	Pagina web	ARREGLO LAMPARA	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	0	2018-08-24
2046	Cerrada	9/08/2018	Queja	Administrativo	22/08/2018	Pagina web	Aglomeramiento parqueadero de bicicletas.	Gestión de la Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	2018-08-24
2047	Cerrada	10/08/2018	Queja	07-Otros	3/09/2018	Personal	Inconformidad con funcionarios	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	7	2018-08-27
2050	Cerrada	13/08/2018	Queja	Estudiante	22/08/2018	Pagina web	FALLO EN LA SEGURIDAD	Gestión de la Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	2018-08-28
2052	Cerrada	14/08/2018	Queja	Estudiante	3/09/2018	Pagina web	Nula atención en registro académico vía telefónica	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	5	2018-08-29
2052	Cerrada	14/08/2018	Queja	Estudiante	3/09/2018	Pagina web	Nula atención en registro académico vía telefónica	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	5	2018-08-29

Total Quejas 19

RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2022	Cerrada	24/07/2018	Reclamo	Estudiante	8/08/2018	Pagina web	MAL TRATO DE LA DIRECTORA Y SECRETARIA APH	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	JORGE ENRIQUE LUQUE	0	2018-08-08
2030	Cerrada	30/07/2018	Reclamo	Estudiante	14/08/2018	Pagina web	Trato secretaria programa Ingeniería Industrial	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	2018-08-14
2043	Cerrada	8/08/2018	Reclamo	Egresado	3/09/2018	Personal	Ineficacia en Entrega de Documento.	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	11	2018-08-23
Total Reclamos 3											

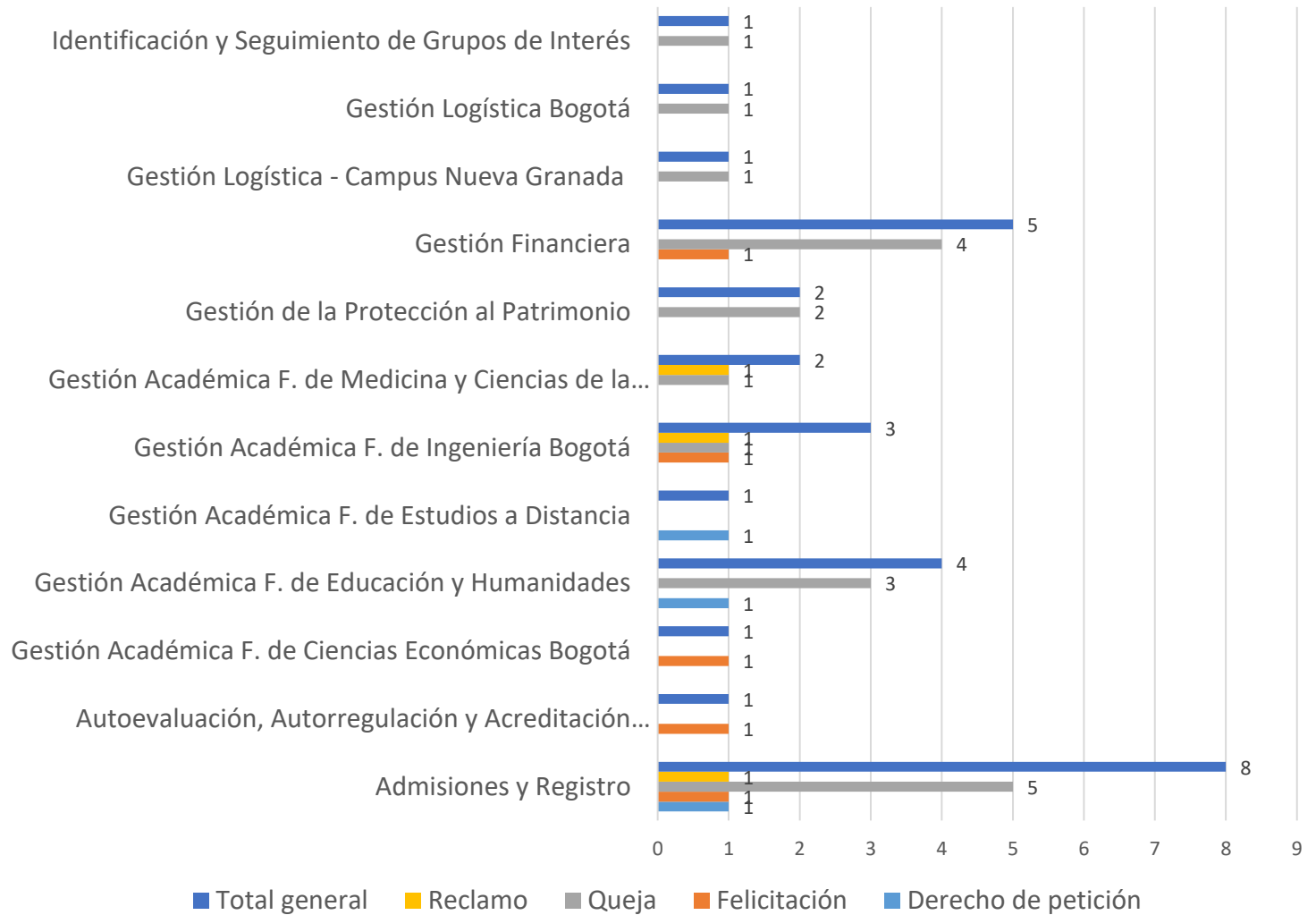
FELICITACIONES

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2037	Cerrada	1/08/2018	Felicitación	Administrativo	1/08/2018	Correo electrónico	FELICITACIÓN ACREDITACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	MARIA IRMA BOTERO OSPINA	0	2018-08-02
2036	Cerrada	1/08/2018	Felicitación	Administrativo	1/08/2018	Correo electrónico	FELICITACIÓN ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	2018-08-02
2041	Cerrada	2/08/2018	Felicitación	Administrativo	2/08/2018	Correo electrónico	Felicitación por atención a evento	Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional y de Programas	CLAUDIA ANDREA URBINA TRUJILLO	0	2018-08-03
2040	Cerrada	2/08/2018	Felicitación	Estudiante	2/08/2018	Correo electrónico	Felicitación proceso reingreso	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-08-03
2060	Cerrada	24/08/2018	Felicitación	Estudiante	24/08/2018	Correo electrónico	Felicitación	Gestión Financiera	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-08-27
Total Felicitaciones 5											

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

Proceso Responsable	Derecho de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Total general
Admisiones y Registro	1	1	5	1	8
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional y de Programas		1			1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá		1			1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1		3		4
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1				1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá		1	1	1	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud			1	1	2
Gestión de la Protección al Patrimonio			2		2
Gestión Financiera		1	4		5
Gestión Logística - Campus Nueva Granada			1		1
Gestión Logística Bogotá			1		1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés			1		1
Total general	3	5	19	3	30

Incidencias por Proceso Agosto 2018



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	2	12	2		5	21
Vencida	1	7	1		0	9
Total general	3	19	3	0	5	30