

Bogotá, 4 de Septiembre de 2017

## INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, 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”.

La Sección de Atención al Ciudadano como dependencia encargada de dicho trámite en la Universidad Militar Nueva Granada informa que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias registradas en el sistema Kawak en el mes de Agosto de 2017 se evidencian las siguientes incidencias:

Id	Fecha/hora de recepción	Categoría	Asunto	Estado	Dependencia Responsable	Asignado a	Fecha respuesta	Término de respuesta	Medio Respuesta
1684	2/08/2017	Queja	FALLAS EN PROCESO DE MATRICULA	04-Cerrada	Admisión de Estudiantes	INES ALBARRACIN CAMERO	4/08/2017	16/08/2017	E-mail
1687	3/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Admisiones y Registro - Macroproceso	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	11/08/2017	17/08/2017	E-mail
1688	3/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	11/08/2017	17/08/2017	E-mail
1689	8/08/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	11/08/2017	22/08/2017	E-mail
1691	8/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	14/08/2017	22/08/2017	E-mail
1695	16/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	18/08/2017	30/08/2017	E-mail
1690	8/08/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	04-Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	24/08/2017	22/08/2017	E-mail
1692	8/08/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	04-Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	30/08/2017	22/08/2017	E-mail
1697	25/08/2017	Queja	FALLA CONSTANTE AIRE ACONDICIONADO LABORATORIO	04-Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	30/08/2017	8/09/2017	E-mail
1685	2/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	16/08/2017	16/08/2017	E-mail
1686	2/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	16/08/2017	16/08/2017	E-mail
1693	11/08/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	18/08/2017	25/08/2017	E-mail
1694	15/08/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	30/08/2017	29/08/2017	E-mail
1696	17/08/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	4/09/2017	31/08/2017	E-mail
<b>TOTAL QUEJAS</b>		<b>14</b>							
1698	25/08/2017	Reclamo	RECLAMO PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA A DISTANCIA	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	29/08/2017	8/09/2017	E-mail
<b>TOTAL RECLAMOS</b>		<b>1</b>							
<b>TOTAL INCIDENCIAS</b>		<b>15</b>							

Se observa un comportamiento similar al mes anterior registrando una cantidad de incidencias registradas muy similar, se presenta nuevamente la queja frecuente “Mala Atención Personal” y se elevan las quejas por demora en trámites administrativos, se efectuó la capacitación en atención al ciudadano dirigida a 620 funcionarios de la universidad haciendo énfasis en el protocolo de atención Personal y Atención telefónica con el fin de fortalecer la atención en estos canales.

A continuación, se ilustra el comportamiento de las incidencias por proceso:



Se observa un comportamiento similar en las incidencias registradas en la División de Registro Académico y aumentan las quejas de la División Financiera correspondientes a demora en los trámites administrativos. Se solicita investigar la causa raíz e implementar acciones correctivas debido a la reincidencia en las quejas.