

Bogotá, 3 de julio de 2017

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

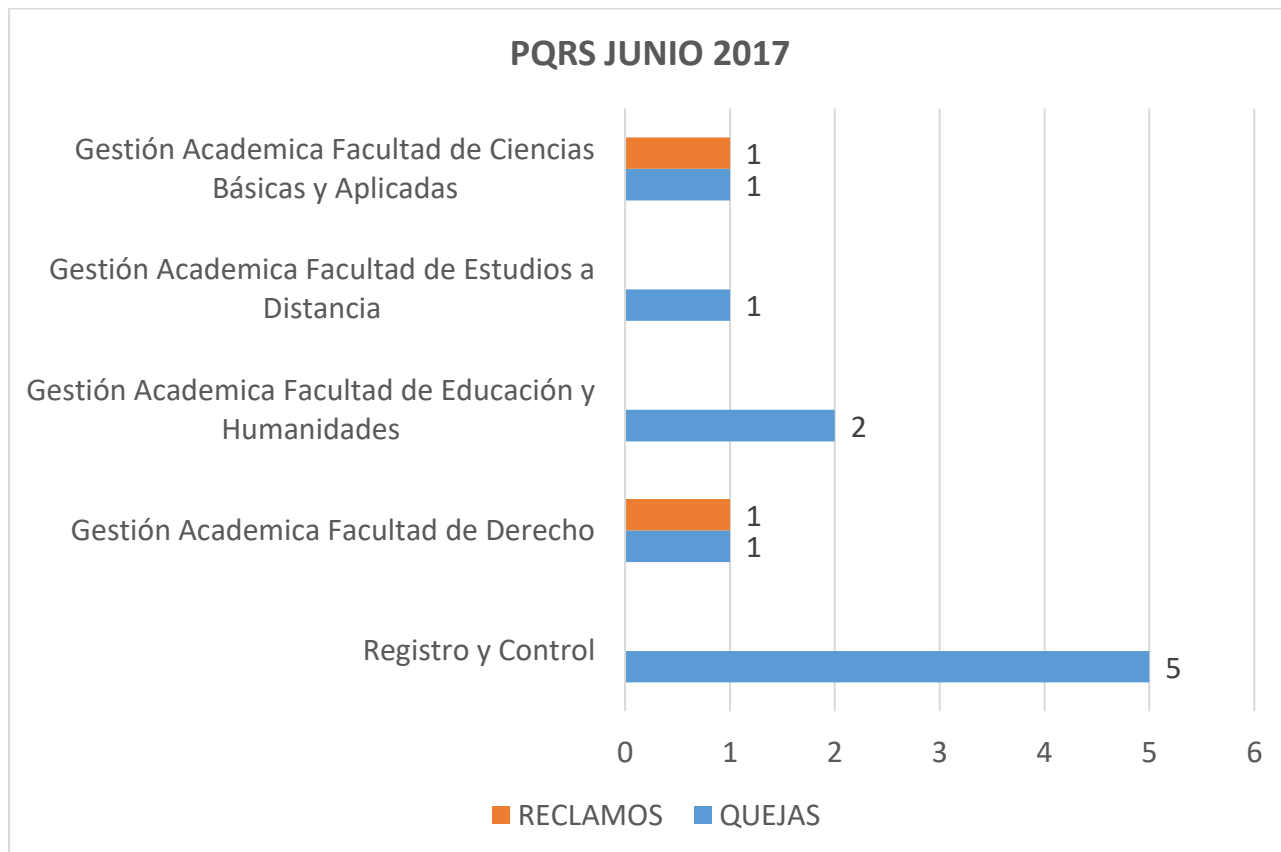
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que 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 Junio 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
1663	15/06/2017 9:45	Queja	FALTA DE INFORMACIÓN	03-En Trámite	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	3/07/2017	29/06/2017	E-mail
1665	21/06/2017 9:18	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	03-En Trámite	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	3/07/2017	5/07/2017	E-mail
1667	22/06/2017 15:53	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	03-En Trámite	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	3/07/2017	6/07/2017	E-mail
1668	27/06/2017 12:45	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	03-En Trámite	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	21/07/2017	11/07/2017	E-mail
1670	29/06/2017	Queja	DEMORA TRÁMITE ADMINISTRATIVO	03-En Trámite	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	21/07/2017	13/07/2017	E-mail
1659	6/06/2017 12:32	Queja	MAL SERVICIO CONSULTORIO JURIDICO	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Derecho	LILIANA ANDREA SANTIAGO MAHECHA	20/06/2017	20/06/2017	E-mail
1666	21/06/2017 15:00	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFONICA	03-En Trámite	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUZ STELLA GARCIA LEAL	5/07/2017	5/07/2017	E-mail
1669	27/06/2017 15:05	Queja	DEMORA TRÁMITE ADMINISTRATIVO,	03-En Trámite	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUZ STELLA GARCIA LEAL	5/07/2017	11/07/2017	E-mail
1664	20/06/2017 9:11	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFONICA	03-En Trámite	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	28/06/2017	4/07/2017	E-mail
1660	12/06/2017 11:46	Queja	DEMORA TRÁMITE ADMINISTRATIVO,	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENNETH ROJAS GOMEZ	13/06/2017	26/06/2017	E-mail
1658	5/06/2017 11:53	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	15/06/2017	19/06/2017	E-mail
TOTAL QUEJAS		11							
1662	13/06/2017 16:53	Reclamo	INCONFORMIDAD METODOLOGIA ACADEMICA	03-En Trámite	Gestión Académica Facultad de Derecho	LILIANA ANDREA SANTIAGO MAHECHA	28/06/2017	27/06/2017	E-mail
1661	12/06/2017 11:54	Reclamo	INCONFORMIDAD CLASE CLACULO DIFERENCIAL	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENNETH ROJAS GOMEZ	21/06/2017	26/06/2017	E-mail
TOTAL RECLAMOS		2							
TOTAL INCIDENCIAS		13							

Se observa una disminución notable en las incidencias registradas en un 40% de las cuales el 62% fueron tramitadas a tiempo, se presenta reiteración en la queja “Mala Atención Personal” por lo cual se toma contacto con los responsables del proceso y se solicita realizar seguimiento a la situación para implementar acciones de mejora.

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



Se invita a la División de Registro Académico a realizar seguimiento a la atención personal suministrada en las ventanillas.