



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

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la Sección de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, 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 Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones registradas para el mes de noviembre de 2018, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

1. Relación de peticiones que fueron recibidas según su clasificación:

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
2129	Cerrada	01-11-2018	Derecho de Petición	Docente	13-11-2018	Correo Electrónico	Petición respuesta recurso de reposición.	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero Forero	0	13-11-2018

2112	Cerrada	17-10-2018	Derecho de Petición	Estudiante	13-11-2018	Correo Electrónico	Petición de Reingreso	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	María Irma Botero Ospina	2	08-11-2018
Total Derecho de petición: 2											

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2134	Cerrada	08-11-2018	Queja	Administrativo	01-12-2018	Página Web	Mala educación de conductor de ruta para personal de la UMNG	Gestión Logística Bogotá	Gabriel Alberto Becerra Pacheco	1	30-11-2018
Total Quejas: 1											

RECLAMO

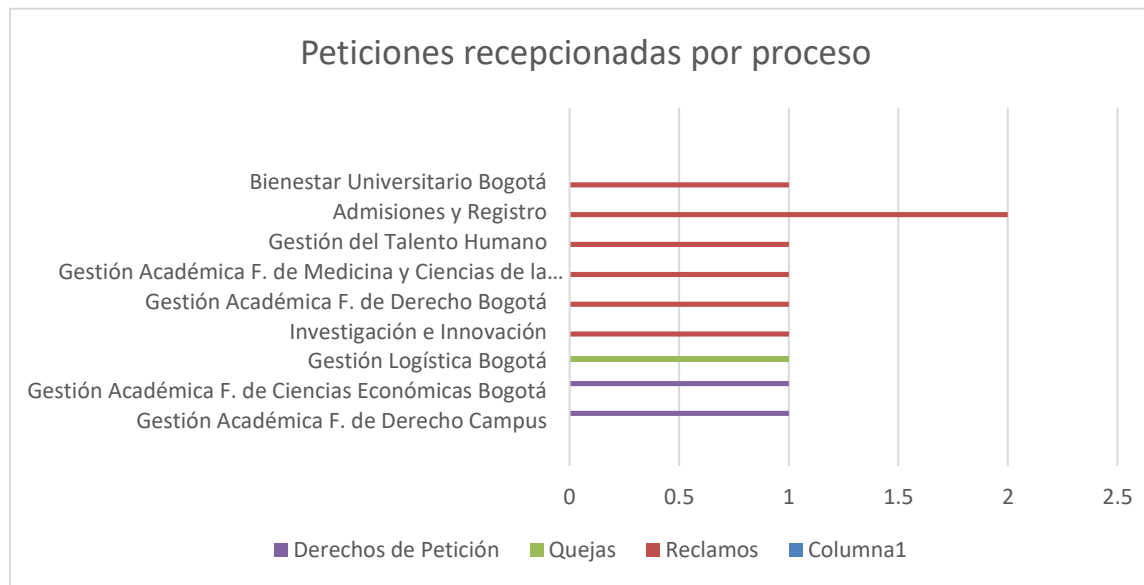
ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2119	Cerrada	22-10-2018	Reclamo	Estudiante	14-11-2018	Correo Electrónico	Petición incentivo auxiliar de investigación	Investigación e Innovación	Hilda Marcela Iregui Guerrero	0	14-11-2018
2124	Cerrada	29-10-2018	Reclamo	Ciudadano	13-11-2018	Correo Electrónico	Mala atención en el servicio de consultorio Jurídico	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	0	21-11-2018

2130	Cerrada	01-11-2018	Reclamo	Estudiante	08-11-2018	Correo Electrónico	Dificultades con el Coordinador de Posgrados médicos HMC	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	Jorge Enrique Luque	0	11-26-2018
2111	Cerrada	15-10-2018	Reclamo	Estudiante	08-11-2018	Página Web	Solicitud contraseña email- ingreso a bases virtuales	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	2	06-11-2018
2128	Cerrada	31-10-2018	Reclamo	Otro	15-11-2018	Correo Electrónico	Inconformismo en el proceso de admisión	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	6	23-11-2018
2120	Cerrada	23-10-2018	Reclamo	Estudiante	25-10-2018	Página Web	Reclamo consultorio medico	Bienestar Universitario Bogotá	Armando Antonio Lázaro Carvajalino	0	15-11-2018
2117	Cerrada	19-10-2018	Reclamo	Anónimo	25-10-2018	Página Web	Contratación de docentes	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	13-11-2018
Total Reclamos 7											

Para el mes de noviembre no se registraron sugerencias, ni felicitaciones.

2. Peticiones por tipo de proceso:

Proceso Responsable	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Total general
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1			1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1			1
Gestión Logística Bogotá		1		1
Investigación e Innovación			1	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá			1	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud			1	1
Gestión del Talento Humano			1	1
Admisiones y Registro			2	2
Bienestar Universitario Bogotá			1	1
Total general	2	1	7	10



3. Peticiones atendidas dentro y fuera de los términos establecidos:

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Total general
A Tiempo	1		5	6
Fuera de Tiempo	1	1	2	4
Total general	2	1		10