



7 de mayo de 2018, Bogotá.

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, Felicidades y Denuncias que fueron radicadas ante esta institución, mediante el módulo PQR.

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, dependencia encargada de dicho trámite, en la Universidad Militar Nueva Granada, informa que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas para el mes de abril 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.

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1911	Cerrada	09/04/2018	Queja	Estudiante	19/04/2018	Página web	Celador de la portería	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	-	2018-04-24
1905	Cerrada	22/03/2018	Queja	Aspirante	05/04/2018	Correo electrónico	DEVOLUCIÓN DE DINERO POR CURSOS	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	-	2018-04-06
1906	Cerrada	26/03/2018	Queja	Estudiante	09/04/2018	Página web	Devolución dinero matrícula	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	-	2018-04-10

1909	Cerrada	03/04/2018	Queja	Estudiante	18/04/2018	Página web	Inconformidad clase construcción e interventoría	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	CAROL EUGENIA AREVALO DAZA	-	2018-04-18
1903	Cerrada	16/03/2018	Queja	Docente	05/04/2018	Correo electrónico	QUEJA TALENTO HUMANO	Gestión del Talento Humano	MARTHA LUCIA ARIAS ISAZA	3	2018-04-02
TOTAL QUEJAS			6								

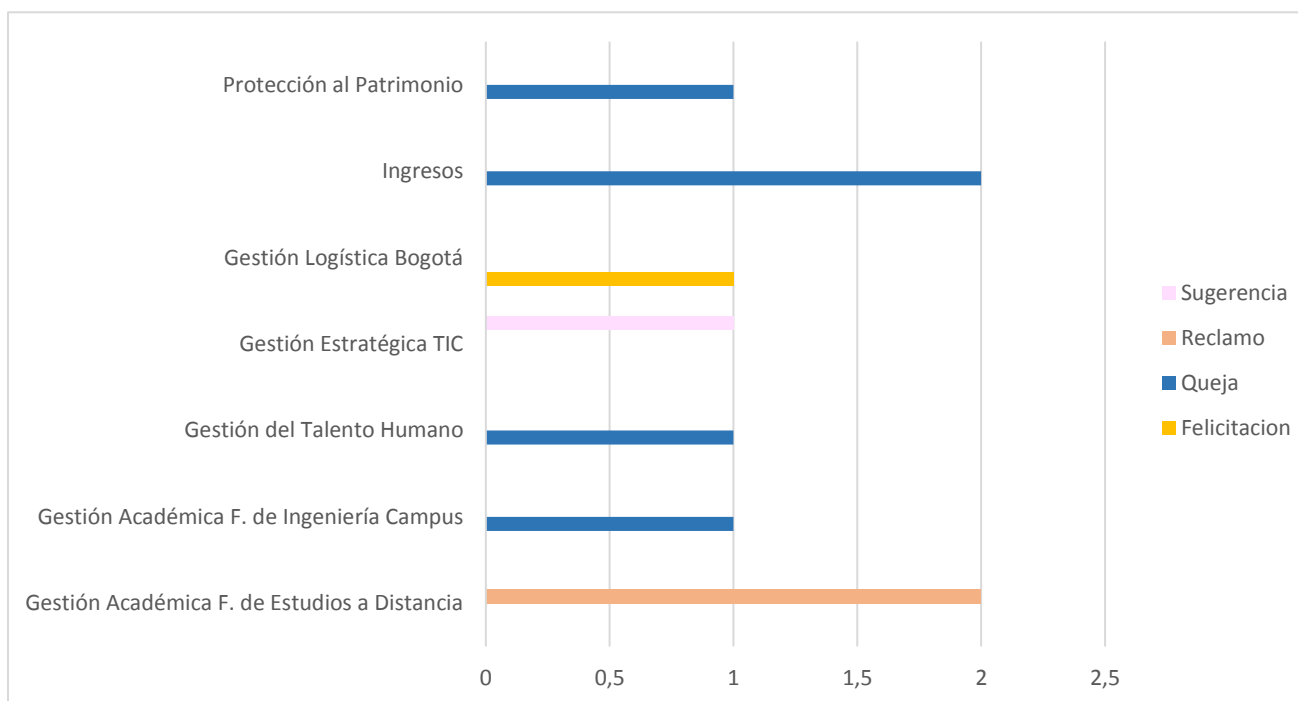
ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1893	Cerrada	07/03/2018	Sugerencia	07-Otros	11/04/2018	Página web	Infos SST y SGA	Gestión Estratégica TIC	OSCAR IVAN VARELA	20	2018-03-22
Total Sugerencias			1								

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1896	Cerrada	13/03/2018	Reclamo	Estudiante	25/04/2018	Correo electrónico	Queja por inconformidad.	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	28	2018-03-28
1897	Cerrada	13/03/2018	Reclamo	Estudiante	11/04/2018	Correo electrónico	Baja calidad en el proceso educativo FAEDIS	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	14	2018-03-28
TOTAL RECLAMOS			2								

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso
1930	Cerrada	27/04/2018	Felicitación	Administrativo	Correo electrónico	Agradecimiento	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO
Total Felicitaciones			1					

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

Proceso Responsable	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia			2		2
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus		1			1
Gestión del Talento Humano		1			1
Gestión Estratégica TIC				1	1
Gestión Logística Bogotá	1				1
Ingresos		2			2
Protección al Patrimonio		1			1
Total general	1	5	2	1	9



La siguiente tabla muestra de las 9 incidencias cuales fueron contestadas dentro de los términos establecidos para cada trámite.

Tiempo	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
A Tiempo	1	4			5
Vencida		1	2	1	4
Total general	1	5	2	1	9

