

5 de febrero 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, Felicitaciones 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 enero del año 2018 en el sistema KAWAK, las incidencias fueron las siguientes:

ID	Fecha Creación	Categoría	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Estado	Fecha cierre	Fecha Vencimiento	Medio de Respuesta
1832	01/01/2018	Derecho de petición	Información Curricular Esp. Alta Gerencia a Distancia Pensum nuevo 2017	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	Cerrada	23/01/2018	2018-01-22	E-mail
1834	03/01/2018	Derecho de petición	Descuento convenio municipal Pacho	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	18/01/2018	2018-01-24	E-mail
1855	27/01/2018	Derecho de petición	Recurso de reposición en subsidio de apelación.	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	En Tramite		2018-02-16	
1856	30/01/2018	Derecho de petición	SOLICITUD ACLARACION	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	En Tramite		2018-02-20	
Total Derechos de Petición		4							

ID	Fecha Creación	Categoría	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Estado	Fecha cierre	Fecha Vencimiento	Medio de Respuesta
1831	01/01/2018	Queja	Inscripción Especialización	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	18/01/2018	2018-01-16	E-mail
1836	04/01/2018	Queja	No contestan el teléfono			Cerrada	11/01/2018	2018-01-19	E-mail
1839	09/01/2018	Queja	Imposible comunicarse para solicitar ayuda	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	En Tramite		2018-01-24	
1841	10/01/2018	Queja	ineficiencia funcionarios	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	18/01/2018	2018-01-25	E-mail
1842	11/01/2018	Queja	solicitud información	Admisión de Estudiantes	Diana Mayerlly Caviedes Castro	En Tramite		2018-02-01	
1843	12/01/2018	Queja	Ampliación pago	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	18/01/2018	2018-01-29	E-mail
1844	12/01/2018	Queja	SOLICITUD USUARIO Y CLAVE PARA INGRESO AULA VIRTUAL	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	Cerrada	24/01/2018	2018-01-29	E-mail
1845	17/01/2018	Queja	FALTA DE ATENCION A LOS ESTUDIANTES	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	19/01/2018	2018-02-01	E-mail
1846	22/01/2018	Queja	CONBTESTACION DE EXTENSIONES	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	María Irma Botero Ospina	En Tramite		2018-02-06	
1848	24/01/2018	Queja	Inconformidad con el Call Center	Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	José William Castro Salgado	Cerrada	26/01/2018	2018-02-08	E-mail
1849	24/01/2018	Queja	Queja Financiera	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	Cerrada	05/02/2018	2018-02-08	E-mail
1852	25/01/2018	Queja	solicitud Información	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	Cerrada	01/02/2018	2018-02-15	E-mail
1850	25/01/2018	Queja	Atención al ciudadano y estudiantes	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	En Tramite		2018-02-09	
1851	25/01/2018	Queja	Queja contra funcionario departamento de derecho	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	Cerrada	02/02/2018	2018-02-09	E-mail
1854	26/01/2018	Queja	Solicitud de contenido programático y Atención al estudiante	Registro y Control	Diana Mayerlly Caviedes Castro	En Tramite		2018-02-12	
Total Quejas		15							

De la anterior información, se evidencia que referente a la gestión administrativa, en la temporada de matrículas las solicitudes y quejas que se presentan ante la División Financiera son más recurrentes, ya sea por atención personal, demora en el proceso de atención, no contestación de las extensiones telefónicas y de los correos electrónicos. Se debe precisar que en la División de Admisiones, Registro y Control Académico

En cuanto a la Gestión Académica, las Facultades deben revisar el tema de la atención a las solicitudes que llegan directamente a estas dependencias y mantener a los estudiantes al tanto de información relevante, esto con el fin de lograr que los usuarios tengan respuesta o soluciones de manera oportuna.

