



**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 octubre de 2018, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente

A continuación, se relacionan las 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
2093	Cerrada	24-09-2018	Derecho de Petición	Estudiante	11-10-2018	Correo Electrónico	Solicitud Graduación	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	0	16-10-2018
2091	Cerrada	21-09-2018	Derecho de Petición	Estudiante	10-10-2018	Página Web	Retiro de la institución	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	0	12-10-2018

2100	Cerrada	02-10-2018	Derecho de Petición	Estudiante	11-10-2018	Página Web	Presentación artículo de grado	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	0	24-10-2018
2085	Cerrada	18-09-2018	Derecho de Petición	Otro	11-10-2018	Correspondencia	Liquidación de Contrato No. 03-HANGAR C de 2018	Contratación y Adquisiciones	Mónica Marcela Urrego David	2	09-10-2018
2084	Cerrada	18-09-2018	Derecho de Petición	Estudiante	01-10-2018	Correo Electrónico	Devolución excedente de saldo en el pago del valor del semestre.	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	0	09-10-2018
2101	Cerrada	02-10-2018	Derecho de Petición	Estudiante	8-11-2018	Página Web	Solicitud información reingreso	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	11	24-10-2018
<b>Total Derecho de petición 6</b>											

## QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2096	Cerrada	26-09-2018	Queja	Aspirante	10-10-2018	Correo Electrónico	Mala Atención	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	Jorge Alonso Isaza Quebrada	0	11-10-2018
<b>Total Quejas: 1</b>											

## RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2088	Cerrada	19-09-2018	Reclamo	Docente	26-09-2018	Correo Electrónico	Trámite de Pólizas	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	04-10-2018
2103	Cerrada	24-09-2018	Reclamo	Administrativo	10-10-2018	Correo Electrónico	No se ha obtenido respuesta sobre legalización de retiro y proceso de liquidación.	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	22-10-2018
2094	Cerrada	24-09-2018	Reclamo	Administrativo	02-10-2018	Página Web	Daño grifos	Gestión Logística Bogotá	Gabriel Alberto Becerra Pacheco	0	09-10-2018
2090	Cerrada	20-09-2018	Reclamo	Estudiante	01-10-2018	Página Web	Inconvenientes Profesor	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	Carol Eugenia Arévalo Daza	0	05-10-2018
2106	Cerrada	08-10-2018	Reclamo	Estudiante	16-10-2018	Correo Electrónico	Procedimiento apertura electivas	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	Carol Eugenia Arévalo Daza	0	24-10-2018
2098	Cerrada	01-10-2018	Reclamo	Otro	10-10-2018	Página Web	Lesiones Personales	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	Juan Carlos Reyes Rojas	0	17-10-2018

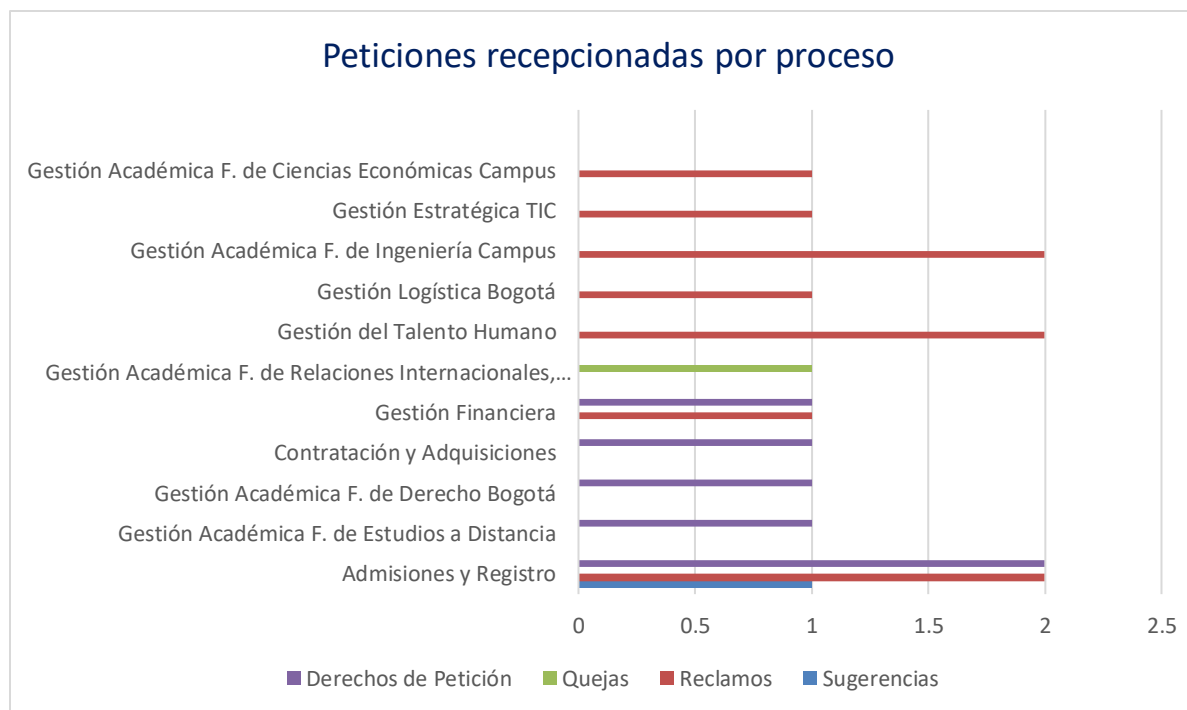
2087	Cerrada	19-09-2018	Reclamo	Estudiante	01-10-2018	Página Web	Devoluciones de dinero	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	0	04-10-2018
2102	Cerrada	03-10-2018	Reclamo	Egresado	09-11-2018	Página Web	Solicitud Certificación	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	11	25-10-2018
2097	Cerrada	30-09-2018	Reclamo	Estudiante	12-10-2018	Página Web	Correos	Gestión Estratégica TIC	Oscar Iván Varela	0	16-10-2018
2099	Cerrada	01-10-2018	Reclamo	Aspirante	12-10-2018	Página Web	Desinformación por parte del personal administrativo	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	0	17-10-2018
<b>Total Reclamos 10</b>											

## SUGERENCIA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2086	Cerrada	18-09-2018	Sugerencia	Egresado	18-10-2018	Personal	Creación certificada "Resumen contenido programático"	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	0	03-10-2018
<b>Total Sugerencias 1</b>											

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

Proceso Responsable	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Total general
Admisiones y Registro	2		2	1	5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1				1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1				1
Contratación y Adquisiciones	1				1
Gestión Financiera	1		1		2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá		1			1
Gestión del Talento Humano			2		2
Gestión Logística Bogotá			1		1
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus			2		2
Gestión Estratégica TIC			1		1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus			1		1
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>18</b>



La siguiente tabla muestra las 18 peticiones atendidas dentro y fuera de los términos establecidos:

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
<b>A Tiempo</b>	4	1	9	1	<b>15</b>
<b>Fuera de Tiempo</b>	2	-	1	-	<b>3</b>
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>18</b>