



**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 septiembre 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
2056	Cerrada	23/08/2018	Derecho de petición	Aspirante	12/09/2018	Correo electrónico	Derecho de petición- solicitud de información	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	0	13/09/2018
2068	Cerrada	28/08/2018	Derecho de Petición	Administrativo	28/08/2018	Página Web	Falla Sistema Inscripción Concurso Administrativo 2018	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Mónica Patricia Padilla Hernández	0	18/09/2018

2072	Cerrada	31/08/18	Derecho de Petición	Ciudadano	24/09/2018	Correo electrónico	Solicitud De Información	Gestión Académica	Jair Rojas Campos	0	21/09/2018
<b>Total Derecho de petición 3</b>											

## QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2054	Cerrada	21/08/2018	Queja	Estudiante	10/09/2018	Página web	Solicitud recibo de pago	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	2	05/09/2018
2058	Cerrada	23/08/2018	Queja	Administrativo	28/08/2018	Página Web	Oficina correspondencia factura Universidad San Buenaventura Cali	Gestión Documental	Jairo Alfonso Aponte Prieto	0	7/09/2018
2064	Cerrada	28/08/2018	Queja	Docente	7/09/2018	Correo electrónico	Queja movilidad docente	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	12/09/2018
2077	Cerrada	7/09/2018	Queja	Estudiante	17/09/2018	Correo electrónico	Mala atención presencial	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	0	17/09/2018
2079	Cerrada	13/09/2018	Queja	Administrativo	01/10/2018	Página Web	Cafetería Medicina	Gestión Logística Bogotá	Gabriel Alberto Becerra Pacheco	1	28/09/2018
<b>Total Quejas: 5</b>											

## RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2062	Cerrada	28/08/2018	Reclamo	Estudiante	28/08/2018	Personalmente	Mala atención	Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	0	2018/08/08
<b>Total Reclamos 1</b>											

## SUGERENCIA

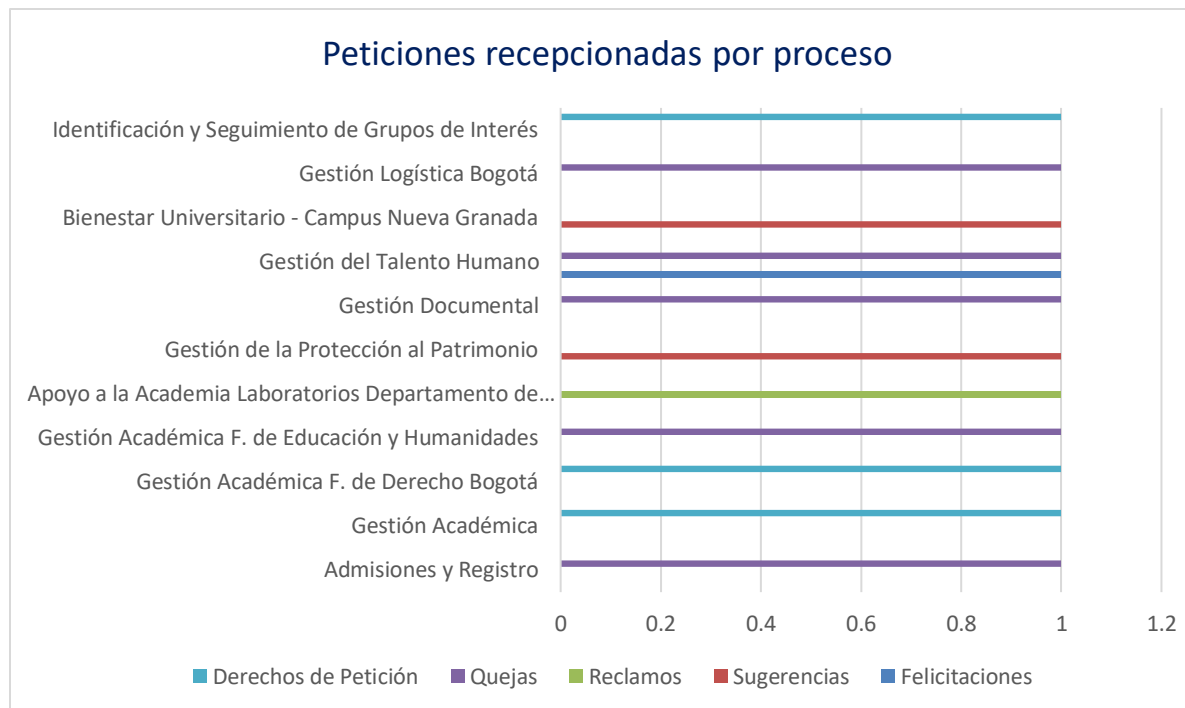
ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2059	Cerrada	24/08/2018	Sugerencia	Estudiante	20/08/2018	Correo electrónico	Instalaciones inseguras edificio Cabal	Gestión de la Protección al Patrimonio	Heinz Pablo Sanabria Parra	0	10/09/2018
2076	Cerrada	7/9/18	Sugerencia	Estudiante	24/09/2018	Página Web	Falta de actividades bienestar	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	Armando Antonio Lázaro Carvajalino	0	24/09/2018
<b>Total Sugerencias 2</b>											

## FELICITACIONES

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2095	Cerrada	25/09/2018	Felicitación	Docente	25/09/2018	Correo electrónico	Gratitud por todas las atenciones recibidas y reconocer el esfuerzo de la UMNG	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	26/09/2018
<b>Total Felicitaciones 1</b>											

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

Proceso Responsable	Derecho de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencias	Total general
Admisiones y Registro			1			1
Gestión Académica	1					1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1					1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades			1			1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales				1		1
Gestión de la Protección al Patrimonio					1	1
Gestión Documental			1			1
Gestión del Talento Humano		1	1			2
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada					1	1
Gestión Logística Bogotá			1			1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1					1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>



La siguiente tabla muestra las 12 peticiones atendidas dentro y fuera de los términos establecidos:

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total general
<b>A Tiempo</b>	3	3	1	2	1	<b>10</b>
<b>Vencida</b>	-	2	-	-	-	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>