



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 Felicidades registradas para el mes de diciembre 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
2177	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Ciudadano	11-12-2018	Página Web	Convocatoria PUA-2044-08-211	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Mónica Patricia Padilla Hernández	0	02-01-2019
2182	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Administrativo	13-12-2018	Página Web	Solicitud de cuenta bancaria para pago de matrícula	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Mónica Patricia Padilla Hernández	0	02-01-2019

2152	Cerrada	20-11-2018	Derecho de Petición	Estudiante	10-12-2018	Personal	Modificación de nota	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero Forero	0	11-12-2018
2222	Cerrada	26-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	02-01-2018	Personal	Solicitud radicación de notas	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero Forero	0	16-01-2019
2205	Cerrada	20-12-2018	Derecho de Petición	Docente	02-01-2018	Página Web	Liquidación contrato	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	11-01-2019
2199	Cerrada	19-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	27-12-2018	Correo Electrónico	Solicitud de reingreso de profesor	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Carlos Andrés Coy Barrera	0	10-01-2018
2140	Cerrada	13-11-2018	Derecho de Petición	Estudiante	04-12-2018	Correo Electrónico	Petición de incentivo matrícula de honor	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Carlos Andrés Coy Barrera	0	04-12-2018
2139	Cerrada	13-11-2018	Derecho de Petición	Estudiante	05-12-2018	Correspondencia	Devolución dinero	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmento	1	04-12-2018
2206	Cerrada	20-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	21-12-2018	Correo Electrónico	Inconvenientes carga académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	Carol Eugenia Arévalo Daza	0	01-11-2018
2217	En trámite	22-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	-	Página Web	Solicitud, Queja Por Cupo	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	María Irma Boderero Ospina	-	14-01-2018
2191	Cerrada	14-12-2018	Derecho de Petición	Aspirante	09-01-2019	Correo Electrónico	Derecho de Petición de interés particular (artículo 23 de la	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la	Jorge Enrique Luque	2	07-01-2018

							C.P)	Salud			
2170	En tramite	06-12-2018	Derecho de Petición	Egresado	-	Página web	Solicitud	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	Jorge Alonso Quispe Quispe	-	28-12-2018
2155	Cerrada	22-11-2018	Derecho de Petición	Estudiante	14-12-2018	Página web	Consulta Reglamento Aplicable posgrado cohorte 2017-1	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	1	13-12-2018
2149	Cerrada	19-11-2018	Derecho de Petición	Estudiante	17-12-2018	Correo Electrónico	Solicitud de Traslado sede	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	5	10-12-2018
2175	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	03-01-2018	Página web	Queja al señor Profesor Freddy Arciniegas	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	0	02-01-2018
2141	Cerrada	13-11-2018	Derecho de Petición	Egresado	27-11-2018	Correo Electrónico	Solicitud de diploma no entregado inicialmente	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	0	02-01-2019
2171	Cerrada	07-12-2018	Derecho de Petición	Ciudadano	17-12-2018	Correo Electrónico	Solicitud de copia documentos Contrato de Obra No. 11 de 2012	Contratación y Adquisiciones	Mónica Marcela Urrego David	0	21-12-2018
2188	Cerrada	14-12-2018	Derecho de Petición	Ciudadano	02-01-2018	Correo Electrónico	Derecho De Petición - Devolución Valor	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres León	0	04-01-2018

2223	Cerrada	26-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	09-01-2018	Correo Electrónico	Respeto calidad de estudiante adquirida	Gestión Financiera	Fi-	Santiago Rafael Torres León	0	17-01-2018
2221	En tramite	26-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	-	Página web	Habilitación Carga Académica Maestría Derecho Procesal Penal	Gestión Académica F. Derecho Bogotá		Claudia Margarita Martínez Sanabria	-	16-01-2018
2184	Cerrada	12-12-2018	Derecho de Petición	Ciudadano	21-12-2018	Página Web	Petición	Identificación y Seguimiento Grupos de Interés		Mónica Patricia Padilla Hernández	0	03-01-2018
2181	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Aspirante	21-12-2018	Página web	reclamación lista de no admitidos convocatoria 2018	Gestión del Talento Humano		Martha Lucia Arias Isaza	0	02-01-2018
2180	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Aspirante	21-12-2018	Página web	reclamación lista de no admitidos convocatoria 2018	Gestión del Talento Humano		Martha Lucia Arias Isaza	0	02-01-2018
2178	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Aspirante	21-12-2018	Página web	reclamación lista de no admitidos convocatoria 2018	Gestión del Talento Humano		Martha Lucia Arias Isaza	0	02-01-2018
2179	Cerrada	11-12-2018	Derecho de Petición	Aspirante	21-12-2018	Página web	reclamación lista de no admitidos convocatoria 2018	Gestión del Talento Humano		Martha Lucia Arias Isaza	0	02-01-2018
2219	Cerrada	25-12-2018	Derecho de Petición	Estudiante	02-01-2018	Página web	Descuento convenio Municipal pacho	Gestión Financiera	Fi-	Santiago Rafael Torres León	0	15-01-2019
Total Derecho de petición: 25												

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2194	Cerrada	17-12-2018	Queja	Aspirante	18-12-2018	Página Web	no contestan los teléfonos	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Mónica Patricia Hernández	0	08-01-2018
2161	Cerrada	27-11-2018	Queja	Docente	01-12-2018	Correo Electrónico	Inconformidad por trato	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero	0	18-12-2018
2169	Cerrada	06-12-2018	Queja	Aspirante	31-12-2018	Página Web	Inconformidad Atención	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	3	28-12-2018
2195	En trámite	18-12-2018	Queja	Estudiante	-	Página Web	Negligencia por parte de la Secretaría del Consultorio Jurídico.	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	-	09-01-2018
2157	Cerrada	22-11-2018	Queja	Estudiante	26-11-2018	Página Web	reporte de fallas	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	13-12-2018
2197	En trámite	18-12-2018	Queja	Ciudadano	-	Página Web	trato inapropiado a estudiante	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Mónica Patricia Hernández	-	23-01-2018
Total Quejas: 6											

RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2148	Cerrada	19-11-2018	Reclamo	Estudiante	10-12-2018	Correo electrónico	Inconveniente con el Docente Camilo Andrés Suarez Aldana.	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero Forero	0	10-12-2018
2143	Cerrada	14-11-2018	Reclamo	Ciudadano	27-11-2018	Correo electrónico	inconvenientes en el proceso de contratación laboral	Gestión del Talento Humano	Martha Lucia Arias Isaza	0	05-12-2018
2198	Cerrada	18-12-2018	Reclamo	Ciudadano	03-01-2018	Página Web	Actuación de profesor	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Carlos Andrés Coy Barrera	0	09-01-2018
2208	Cerrada	20-12-2018	Reclamo	Estudiante	31-12-2018	Página Web	Inconvenientes Carga Académica	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	0	11-01-2018
2214	Cerrada	21-12-2018	Reclamo	Estudiante	31-12-2018	Página Web	Inconveniente con el registro de la nota de Cátedra Neogranadina	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Jorge Orlando Contreras Sarmiento	0	14-01-2018
2147	Cerrada	16-11-2018	Reclamo	Administrativo	06-12-2018	Correo electrónico	Falta de colaboración en el traslado de muebles	Gestión Logística Bogotá	Gabriel Alberto Becerra Pacheco	0	07-12-2018
2215	En trámite	21-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página Web	Carga académica	Gestión Académica	Olga Lucia Illera Correal	-	14-01-2018
2167	Cerrada	06-12-2018	Reclamo	Docente	27-12-2018	Página Web	Editorial	Investigación	Hilda Marcela Iregui Guerrero	0	28-12-2018

2150	Cerrada	20-11-2018	Reclamo	Estudiante	17-12-2018	Correo Electrónico	Inconvenientes materia pensamiento complejo	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	4	11-12-2018
2216	En tramite	21-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página Web	Queja	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	-	14-01-2018
2211	En tramite	21-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página Web	Plataforma Carga académica	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	-	14-01-2018
2185	Cerrada	12-12-2018	Reclamo	Estudiante	21-12-2018	Página Web	No subieron la nota de procesal ordinario ni están las materias para a carga académica	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Claudia Margarita Martínez Sanabria	0	03-01-2018
2145	Cerrada	15-11-2018	Reclamo	Estudiante	22-11-2018	Correo electrónico	Inconvenientes en los laboratorios	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	Diego Enrique Quiroga Daza	0	06-12-2018
2142	Cerrada	14-11-2018	Reclamo	Estudiante	27-11-2018	Correo electrónico	Inconformidad en el pensum	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	05-12-2018
2209	Cerrada	20-12-2018	Reclamo	Estudiante	02-01-2019	Página Web	Departamentos	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	11-01-2018
2203	Cerrada	20-12-2018	Reclamo	Estudiante	02-01-2018	Página Web	Queja inscripción de materias	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	11-01-2018

2193	Cerrada	17-12-2018	Reclamo	Estudiante	11-01-2018	Correspondencia	Inconvenientes con el programa de mecatrónica, profesores y calificación	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	3	08-01-2018
2159	Cerrada	26-11-2018	Reclamo	Estudiante	17-12-2018	Página Web	Queja sala de sistemas pequeña	Administración de Recursos Educativos Bogotá	Camilo fino Rodríguez	0	17-12-2018
2160	Cerrada	27-11-2018	Reclamo	Estudiante	17-12-2018	Página Web	Uso de las salas de Internet	Administración de Recursos Educativos Bogotá	Camilo fino Rodríguez	0	17-12-2018
2144	Cerrada	14-11-2018	Reclamo	Estudiante	26-11-2018	Página Web	Sala de sistemas - Capacitaciones	Administración de Recursos Educativos Bogotá	Camilo fino Rodríguez	0	05-12-2018
2187	Cerrada	14-12-2018	Reclamo	Aspirante	07-01-2018	Correo Electrónico	No atención de extensiones	Admisiones y Registro	Diana Mayerly Caviedes Castro	0	07-01-2019
2189	Cerrada	14-12-2018	Reclamo	Estudiante	07-01-2019	Página web	Atención telefónica	Admisiones y Registro	Diana Mayerly Caviedes Castro	0	07-01-2019
2190	Cerrada	14-12-2018	Reclamo	Egresado	07-01-2019	Correo electrónico	No se ha obtenido respuesta.	Admisiones y Registro	Diana Mayerly Caviedes Castro	0	07-01-2019
2220	En trámite	26-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Correo electrónico	Inconvenientes con homologación	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	-	16-01-2019
2173	Cerrada	10-12-2018	Reclamo	Aspirante	03-01-2019	Página web	No me han hecho la entrevista que ya pague vía Skype	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Martin Elías Villamil Rozo	2	01-01-2019

2146	Cerrada	15-11-2018	Reclamo	Estudiante	03-12-2018	Página web	Servicio consultorio de Psicología Bienestar Universitario	Bienestar Universitario Bogotá	Armando Antonio Lázaro Carvajalino	0	06-12-2018
2154	Cerrada	21-11-2018	Reclamo	Estudiante	11-12-2018	Página web	Atención enfermería	Bienestar Universitario Bogotá	Armando Antonio Lázaro Carvajalino	0	12-12-2018
2183	En trámite	12-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página web	Devolución de dinero	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres Leon	-	03-01-2019
2196	Cerrada	18-12-2018	Reclamo	Ciudadano	02-01-2019	Página web	Ayuda por favor	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres Leon	0	09-01-2019
2158	Cerrada	22-11-2018	Reclamo	Egresado	18-12-2018	Página web	Incumpliendo del Decreto 1273 del 23 de julio de 2018 por parte de la División Financiera	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres Leon	3	13-12-2018
2210	Cerrada	02-12-2018	Reclamo	Estudiante	02-01-2019	Página web	Solicitud descuento	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres Leon	0	11-01-2019
2168	Cerrada	06-12-2018	Reclamo	Estudiante	17-12-2018	Página web	Queja	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	28-12-2018
2224	En trámite	28-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página web	solicitud recibo de pago	Gestión Financiera	Santiago Rafael Torres Leon	-	18-01-2019
2218	Cerrada	24-12-2018	Reclamo	Estudiante	11-01-2019	Página web	necesito ayuda con la plataforma, para iniciar a estudiar	Admisiones y Registro	Diana Mayerlly Caviedes Castro	0	15-01-2019

2201	Cerrada	20-12-2018	Reclamo	Estudiante	02-01-2019	Página web	Inscripción de carga académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Jorge Aponte	0	11-01-2019
2186	En trámite	13-12-2018	Reclamo	Estudiante	-	Página web	Queja	Gestión Académica F. de Derecho Campus	Claudia Helena Forero Forero	-	04-01-2019
2166	Cerrada	04-12-2018	Reclamo	Docente	26-12-2018	Página web	elementos de aseo en los baños	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Julio Ernesto Canizales Padi-lla	0	26-12-2018
2165	Cerrada	04-12-2018	Reclamo	Docente	26-12-2018	Página web	Falta de utensilios en los baños	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Julio Ernesto Canizales Padi-lla	0	26-12-2018
2153	Cerrada	06-12-2018	Reclamo	Docente	26-12-2018	Página web	Recepción Reactivos Almacén	Gestión Logística Bogotá	Gabriel Alberto Becerra Pacheco	0	12-12-2018
2200	Cerrada	20-12-2018	Reclamo	Estudiante	21-12-2018	Página web	Carga Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Carol Eugenia Arévalo Daza	0	11-01-2019
2176	Cerrada	11-12-2018	Reclamo	Ciudadano	03-01-2019	Página web	Admisiones	Protección al Patrimonio	Heinz Pablo Sanabria Parra	1	02-01-2019
Total Reclamos 41											

Felicitaciones

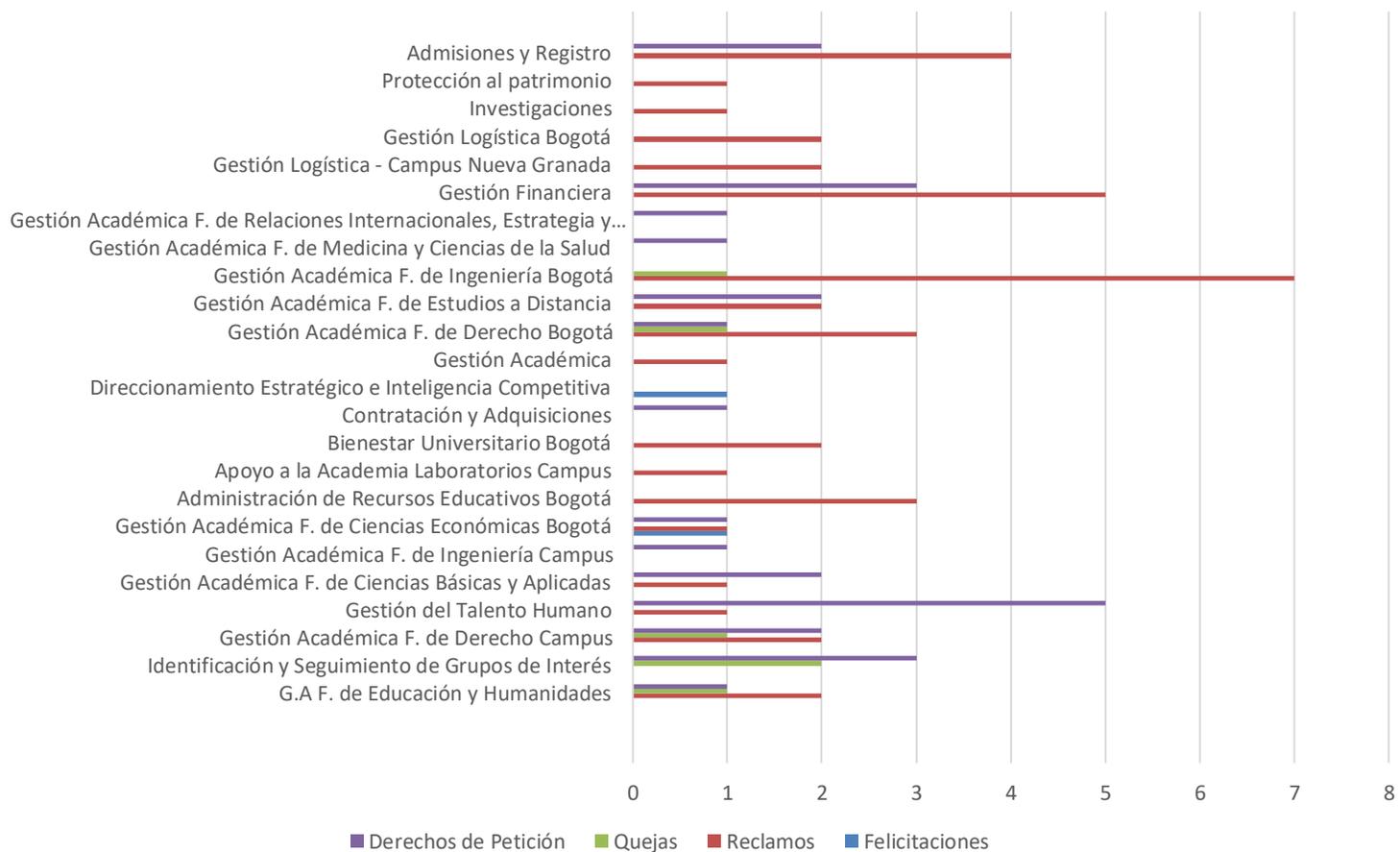
ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
2192	02-En trámite	14-12-2018	Felicitación	Administrativo	-	Correo electrónico	Felicitación reconocimiento orden a la Educación Superior y a la Fe pública.	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	María Irma Botero Ospina	-	07-01-2019
2207	Cerrada	20-12-2018	Felicitación	Ciudadano	08-01-2019	Correo electrónico	Agradecimientos	Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	José William Castro Salgado	0	08-01-2018
Total felicitaciones: 2											

2. Peticiones por tipo de proceso:

Proceso Responsable	Derecho de petición			Felicitaciones	Total general
		Queja	Reclamo		
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	3	2	-	-	5
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2	1	2	-	5
Gestión del Talento Humano	5	-	1	-	6
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	1	2	-	4
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	-	1	-	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	-	1	1	3
Admisiones y Registro	2	-	4	-	6
Administración de Recursos Educativos Bogotá	-	-	3	-	3
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	-	1	-	1
Bienestar Universitario Bogotá	-	-	2	-	2
Contratación y Adquisiciones	1	-	-	-	1

Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	-	-	-	1	1
Gestión Académica	-	-	1	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	1	3	-	5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	2		2	-	4
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	-	1	7	-	8
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	-	-	1
Gestión Financiera	3	-	5	-	8
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	-	2	-	2
Gestión Logística Bogotá	-	-	2	-	2
Investigaciones	-	-	1	-	1
Protección al patrimonio	-	-	1	-	1
Total general	26	6	41	2	75

Peticiones recepcionadas por proceso



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

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total general
A Tiempo	19	3	29	1	51
Fuera de Tiempo	4	1	5	-	10
En Trámite	3	2	7	1	12
Total general	26	6	41	2	75