



5 de abril 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 marzo 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	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Producto	Causa	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Fecha de Vencimiento	Días vencida
1871	Cerrada	14/02/2018	Estudiante	05/03/2018	Página web	Otro	Servicio de cafetería y/o restaurante	Hornos Microondas Sede Calle 100	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	2018-03-07	-
1873	Cerrada	19/02/2018	Estudiante	06/03/2018	Página web	Académicos	Grados	Amnistía del segundo idioma como Requisito de Grado	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-12	-
1875	Cerrada	20/02/2018	Ciudadano	12/03/2018	Página web	Administrativos	Atención al usuario	Certificación laboral no ha sido entregada tras dos solicitudes infructuosas	Gestión del Talento Humano	MARTHA LUCIA ARIAS ISAZA	2018-03-13	-

1877	Cerrada	21/02/2018	Estudiante	15/03/2018	Página web	Académicos	Notas	Respuesta de Registro y Control Académico de la UMNG	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-14	-1
1881	Cerrada	25/02/2018	Estudiante	13/03/2018	Página web	Administrativos	Grados	solicitud paz y salvo para grado	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	JORGE ORLANDO CONTRERAS SARMIENTO	2018-03-16	-
Total Derechos de Petición			5									

ID	Estado	Fecha creación	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Producto	Causa	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Fecha de Vencimiento	Días vencida
1865	Cerrada	09/02/2018	Egresado	16/03/2018	Página web	Administrativos	Diplomas, certificados y académicos	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-02-26	-18
1859	Cerrada	05/02/2018	Estudiante	15/03/2018	Página web	Administrativos	Homologaciones	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-02-20	-23
1872	Cerrada	15/02/2018	Estudiante	02/03/2018	Página web	Otro	Atención al usuario	Bienestar Universitario Bogotá	ARMANDO ANTONIO LAZARO CARVAJALINO	2018-03-02	-
1876	Cerrada	21/02/2018	Estudiante	14/03/2018	Página web	Administrativos	Grados	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-08	-6
1880	Cerrada	22/02/2018	Ciudadano	07/03/2018	Página web	Administrativos	Comunicación Telefónica	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia Bogotá	JORGE ALONSO ISAZA QUEBRADA	2018-03-09	-
1884	Cerrada	01/03/2018	Egresado	20/03/2018	Personal	Administrativos		Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-16	-4
1885	Cerrada	01/03/2018	Estudiante	20/03/2018	Página web	Administrativos	Atención al usuario	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-16	-4
1886	Cerrada	01/03/2018	Estudiante	16/03/2018	Personal	Administrativos		Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-16	-
1892	Cerrada	07/03/2018	Estudiante	12/03/2018	Página web	Académicos	Atención al usuario	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	CAROL EUGENIA AREVALO DAZA	2018-03-22	-
1894	Cerrada	08/03/2018	Estudiante	22/03/2018	Página web	Administrativos	Descuentos y pagos	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	2018-03-23	-
1895	Cerrada	13/03/2018	Ciudadano	26/03/2018	Correo electrónico	Administrativos		Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	2018-03-28	-
1898	Cerrada	13/03/2018	Estudiante	26/03/2018	Correo electrónico	Administrativos		Gestión Financiera - Macroproceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	2018-03-28	-
1899	Cerrada	13/03/2018	Estudiante	26/03/2018	Correo electrónico	Otro		Bienestar Universitario Bogotá	ARMANDO ANTONIO LAZARO CARVAJALINO	2018-03-28	-

1904	En Trámite	21/03/2018	07-Otros		Personal	Administrativos	Atención al usuario	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-04-05	-1
Total Quejas			15								

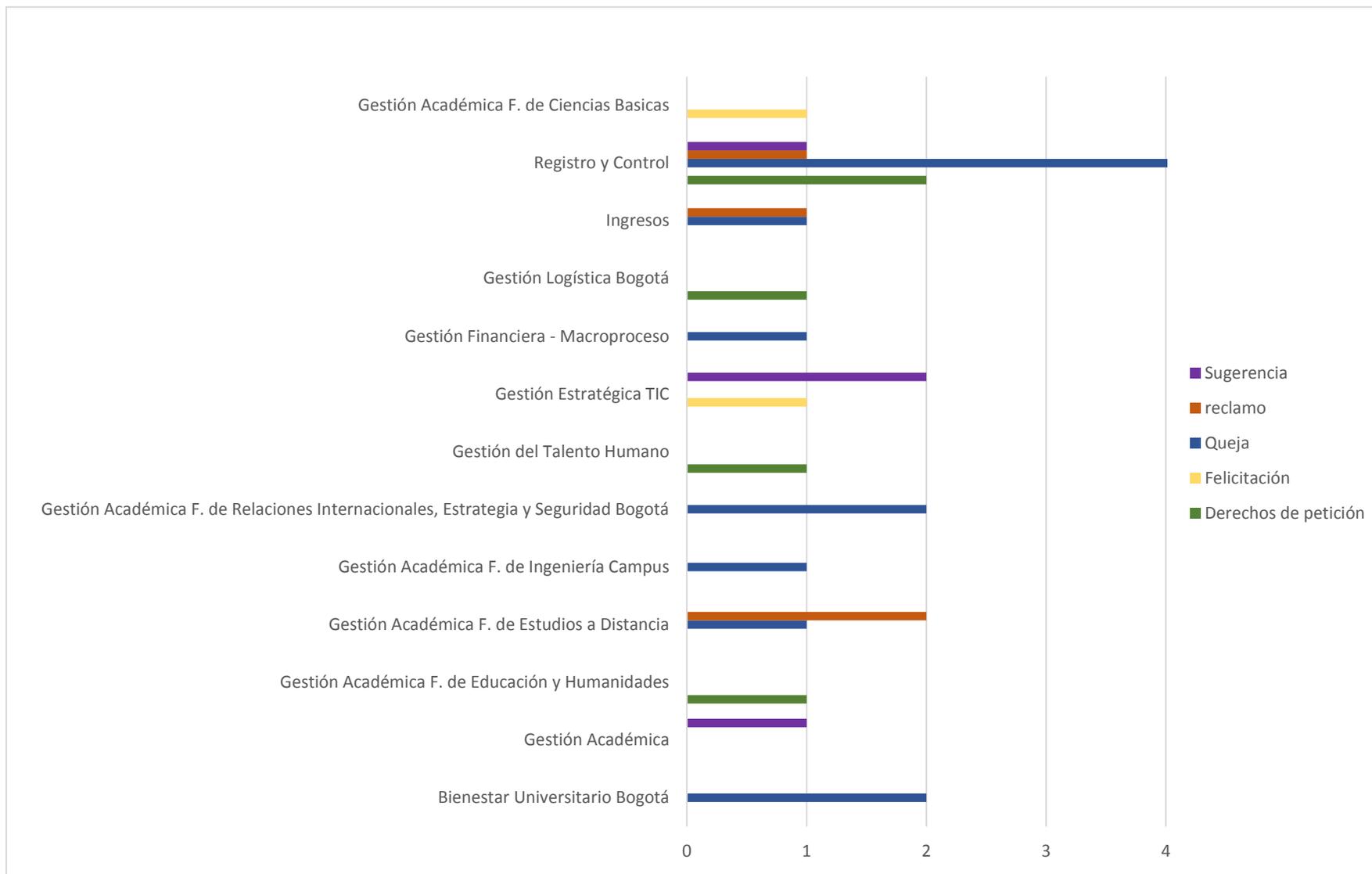
ID	Estado	Fecha creación	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Producto	Causa	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Fecha de Vencimiento	Días Vencida
1889	Cerrada	02/03/2018	Otros	12/03/2018	Página web	Administrativos	Otros	Gestión Académica	ROSA YANNETH MENDEZ MARTIN	2018-03-19	-
1890	Cerrada	02/03/2018	Otros	20/03/2018	Página web	Otro	Correo electrónico	Gestión Estratégica TIC	OSCAR IVAN VARELA	2018-03-19	-1
1893	En Trámite	07/03/2018	Otros		Página web	Otro	Correo electrónico	Gestión Estratégica TIC	OSCAR IVAN VARELA	2018-03-22	-12
1900	En Trámite	16/03/2018	Otros		Correo electrónico	Administrativos	Otros	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-04-02	-2
Total Sugerencias											4

ID	Estado	Fecha creación	Tipo de Solicitante	Asunto	Descripción
1902	Cerrada	16/03/2018	Estudiante	Evaluación prestación de servicio Dto. Matemáticas	<p>La presente es para resaltar el excelente servicio que nos presta a los estudiantes de la Universidad Militar, la secretaria Yuri Cortés del departamento de Matemáticas, la cual es una persona con una excelente actitud, amabilidad, respeto, tolerancia, buena disposición y siempre atenta a todos los requerimientos que le solicitamos, es de anotar que Yuri siempre nos recibe con una sonrisa y da un valor agregado a su trabajo, creando muy buenas experiencias de servicio, con calidad.</p> <p>Muchas gracias a la Universidad por contar con personas como Yuri para atender todas nuestras solicitudes como estudiantes.</p>
1901	Cerrada	16/03/2018	Otros	Felicitación	<p>David Gil Cifuentes, funcionario de "Sistemas", fue la única persona que realmente nos ayudó e intentó hacerlo aunque la solución no estaba en sus manos porque era algo financiero. Atendió mi llamada, la de mi hija y envió la solicitud a la División Financiera. Esa es actitud de servicio.</p> <p>Muchas gracias a él.</p>
Total Felicitaciones					2

ID	Estado	Fecha creación	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Producto	Causa	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Fecha de Vencimiento	Días vencida
1887	Cerrada	01/03/2018	Aspirante	22/03/2018	Página web	Académicos	Inconformidad Académica	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	2018-03-16	-7
1891	Cerrada	06/03/2018	Estudiante	15/03/2018	Página web	Administrativos	Atención al usuario	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	2018-03-21	-
1896	En Trámite	13/03/2018	Estudiante		Correo electrónico	Académicos		Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	2018-03-28	-8
1897	En Trámite	13/03/2018	Estudiante		Correo electrónico	Académicos		Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	2018-03-28	-8
Total Reclamos			4								

Así mismo en la siguiente tabla se encuentra el resumen por tipo de proceso, evidenciando que el proceso de Registro y Control sigue presentando el mayor número de incidencias, la atención al usuario – comunicación, resulta ser una de las principales quejas.

Proceso Responsable	Derechos de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Bienestar Universitario Bogotá			2			2
Gestión Académica					1	1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1					1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia			1	2		3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus			1			1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia Bogotá			2			2
Gestión del Talento Humano	1					1
Gestión Estratégica TIC		1			2	3
Gestión Financiera - Macro proceso			1			1
Gestión Logística Bogotá	1					1
Ingresos			1	1		2
Registro y Control	2		7	1	1	11
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas		1				1
Total general	5	2	15	4	4	30



La siguiente tabla muestra de las 30 incidencias cuales fueron contestadas dentro de los términos establecidos para cada trámite, es preciso indicar que en cuanto a las dos felicitaciones recibidas este mes, estas no tienen término de trámite. Si evidentemente las incidencias que fueron contestadas a tiempo fueron la mayoría, se requiere mejorar los tiempos de respuesta, ya que 33.3% de todas las incidencias no cumplen con los tiempos establecidos.

A Tiempo	Derechos de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
A Tiempo	4		11	1	2	18
Vencida	1		4	3	2	10
N/A		2				2
Total general	5	2	15	4	4	30

