



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 PQRSF.

**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 encargada de dicho trámite, en la Universidad Militar Nueva Granada, evidencia que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, registradas para el mes de mayo 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.

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
1923	Cerrada	21/04/2018	Derecho de Petición	Estudiante	15/05/2018	Página web	Lineamientos documentos Grado Esp Alta Gerencia	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	4	2018-05-11

1919	Cerrada	17/04/2018	Derecho de Petición	Ciudadano	10/05/2018	Página web	solicitud información	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	2	2018-05-08
TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN 2											

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1922	Cerrada	20/04/2018	Queja	Aspirante	04/05/2018	Página web	Atención telefónica	Direccionamiento Estratégico	JOSE WILLIAM CASTRO SALGADO	0	2018-05-07
1932	Cerrada	09/05/2018	Queja	Estudiante	23/05/2018	Correo electrónico	Buenas tardes	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	2018-05-24
1931	Cerrada	04/05/2018	Queja	Estudiante	09/05/2018	Correo electrónico	Teléfonos	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-05-21
1925	Cerrada	23/04/2018	Queja	Egresado	08/05/2018	Página web	No entrega de contenido programático solicitado	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-05-08
1929	Cerrada	26/04/2018	Queja	Estudiante	09/05/2018	Correo electrónico	PQR Registro Académico	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	0	2018-05-11
1928	Cerrada	26/04/2018	Queja	Docente	10/05/2018	Correo electrónico	Queja por mal trámite interno de UMNG	Gastos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-05-11
TOTAL DE 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
1933	Cerrada	15/05/2018	Reclamo	Estudiante	25/05/2018	Correo electrónico	INCONFORMIDADES	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	0	2018-05-30
1920	Cerrada	18/04/2018	Reclamo	Estudiante	02/05/2018	Página web	DEVOLUCION DINERO	Ingresos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	2018-05-03
TOTAL DE RECLAMOS 2											

SUGERENCIA

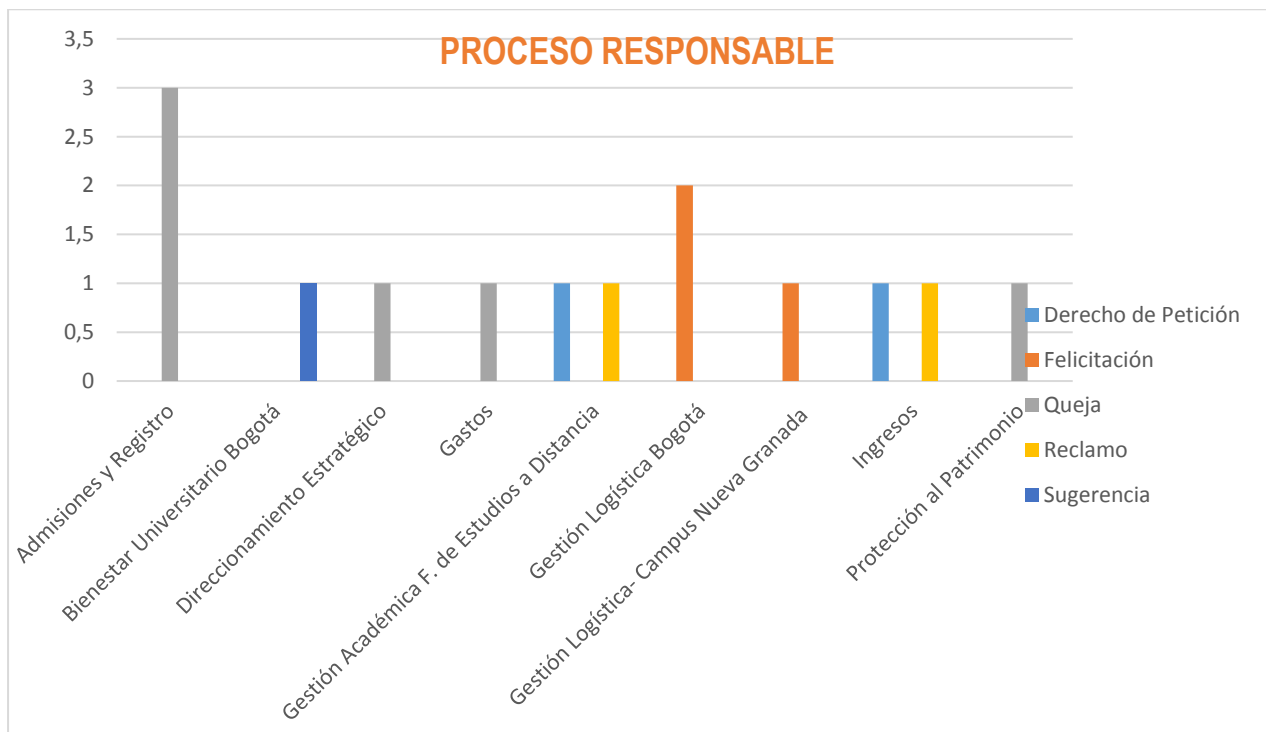
ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1927	Cerrada	25/04/2018	Sugerencia	Estudiante	03/05/2018	Página web	Campañas de Prevención	Bienestar Universitario Bogotá	ARMANDO ANTONIO LAZARO CARVAJALINO	0	2018-05-10
TOTAL DE SUGERENCIAS 1											

FELICITACIONES

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Fecha de Vencimiento
1935	Cerrada	16/05/2018	Felicitación	Administrativo	Correo electrónico	Agradecimiento	Gestión Logística- Campus Nueva Granada	JULIO ERNESTO CANIZALES PADILLA	2018-05-17
1934	Cerrada	16/05/2018	Felicitación	Administrativo	Correo electrónico	Agradecimiento	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	2018-05-17
1937	Cerrada	21/05/2018	Felicitación	Administrativo	Correo electrónico	AGRADECIMIENTO Y FELICITACIONES POR EL SERVICIO PRESTADO	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	2018-05-22
TOTAL DE FELICITACIONES 3									

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

Proceso Responsable	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones y Registro			3			3
Bienestar Universitario Bogotá				1		1
Direccionamiento Estratégico			1			1
Gastos			1			1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1			1		2
Gestión Logística Bogotá		2				2
Gestión Logística- Campus Nueva Granada		1				1
Ingresos	1			1		2
Protección al Patrimonio			1			1
Total general	2	3	6	2	1	14



La siguiente tabla muestra de las 14 incidencias cuales fueron contestadas dentro de los términos establecidos para cada trámite.

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total general
A Tiempo		6	2	1	3	12
Vencida	2					2
Total general	2	6	2	1	3	14

