



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

INFORME PQRSF JUNIO 2018

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 junio 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
1939	Cerrada	22/05/2018	Derecho de Petición	Docente	13/06/2018	Correo electrónico	derecho de petición	Gestión del Talento Humano	MARTHA LUCIA ARIAS ISAZA	1	12/06/2018
1954	Cerrada	8/06/2018	Derecho de Petición	Estudiante	27/06/2018	Correo electrónico	asignatura auditoria interna integral presencial	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	29/06/2018
1942	Cerrada	28/05/2018	Derecho de Petición	Estudiante	18/06/2018	Correo electrónico	derecho de petición solicitud de información	Gestión de la Protecciones Patrimonio -	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	0	18/06/2018
1943	Cerrada	28/05/2018	Derecho de Petición	Estudiante	18/06/2018	Correo electrónico	solicitud de entrega extemporánea informe de laboratorio	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	0	18/06/2018
TOTAL DE DERECHOS DE PETICIÓN 4											

QUEJA

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1955	En Tramite	12/06/2018	Queja	Estudiante		Página web	homologación notas	Admisiones y Registro -	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO		27/06/2018
1944	Cerrada	30/05/2018	Queja	Docente	5/07/2018	Correo electrónico	demora respuesta solicitud de información	Gestión del Talento Humano	MARTHA LUCIA ARIAS ISAZA	21	14/06/2018

1938	Cerrada	22/05/2018	Queja	Estudiante	6/06/2018	Correo electrónico	situación baños	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	0	6/06/2018
1940	Cerrada	25/05/2018	Queja	Estudiante	15/06/2018	Correo electrónico	incumplimiento horario de atención	Gestión de la Protecciones Patrimonio -	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	4	11/06/2018
1949	Cerrada	5/06/2018	Queja	Estudiante	21/06/2018	Correo electrónico	devolución dinero	Gestión Financiera -	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	1	20/06/2018
1953	Cerrada	8/06/2018	Queja	Estudiante	21/06/2018	Página web	fechas ajustadas para pago	Gestión Financiera -	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	0	25/06/2018
1941	Cerrada	25/05/2018	Queja	Estudiante	13/06/2018	Correo electrónico	imprudencia conducción interior campus	Gestión de la Protecciones Patrimonio -	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	2	11/06/2018
TOTAL DE QUEJAS 7											

RECLAMO

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1950	Cerrada	6/06/2018	Reclamo	Estudiante	20/06/2018	Página web	queja profesor Juan David Cortes	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	CAROL EUGENIA AREVALO DAZA	0	21/06/2018
1962	Cerrada	14/06/2018	Reclamo	Ciudadano	27/06/2018	Correo electrónico	reclamo académico	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	JOSE OCTAVIO DUQUE LOPEZ	0	29/06/2018
1961	Cerrada	14/06/2018	Reclamo	Estudiante	11/07/2018	Correo electrónico	registro notas semestre 2017-2	Admisiones y Registro -	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	12	29/06/2018

1946	Cerrada	1/06/2018	Reclamo	Estudiante	11/07/2018	Página web	homologación materias intercambio académico	Admisiones y Registro	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	23	18/06/2018
TOTAL RECLAMOS 4											

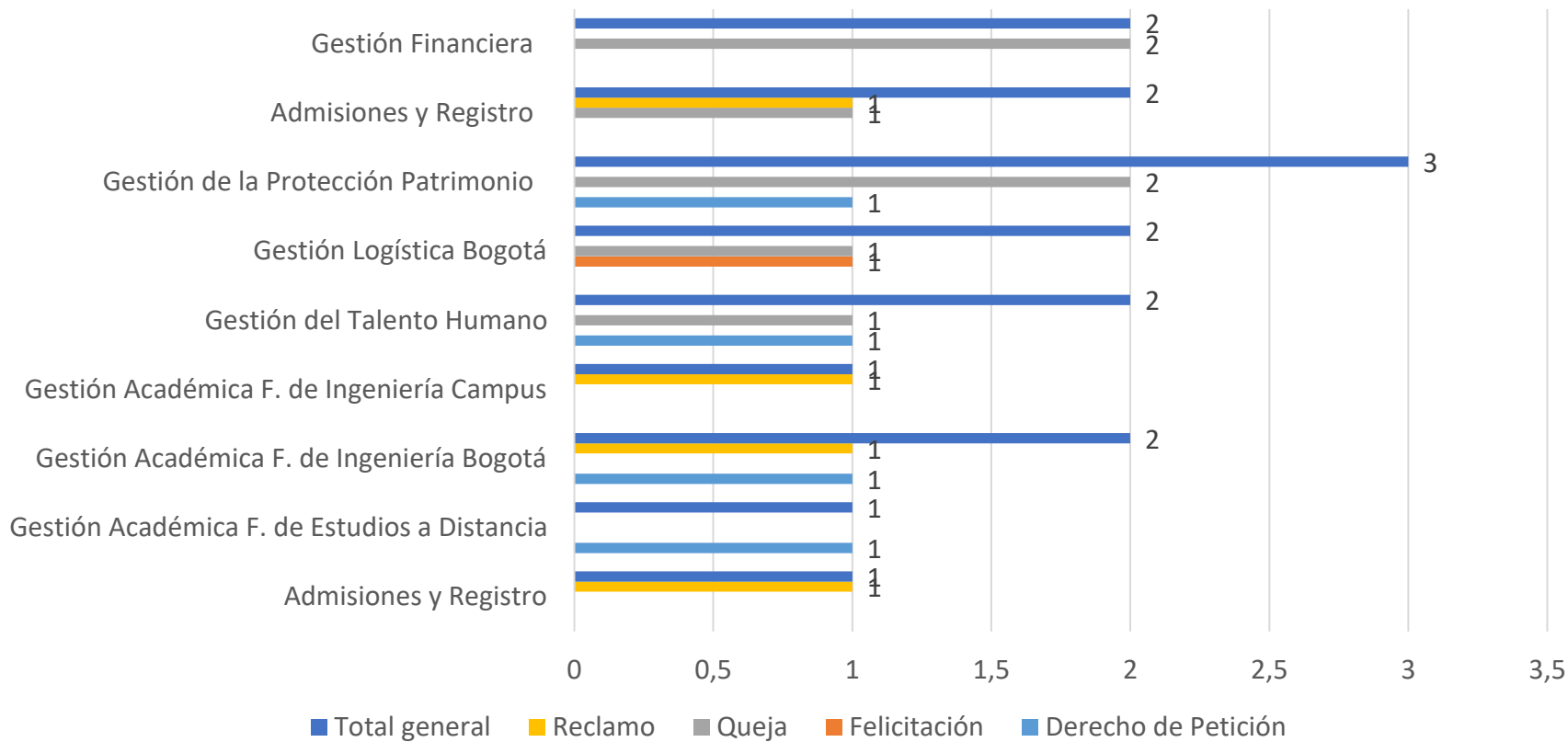
FELICITACIONES

ID	Estado	Fecha creación	Categoría	Tipo de Solicitante	Fecha Cierre	Origen	Asunto	Proceso Responsable	Responsable del Proceso	Días vencida	Fecha de Vencimiento
1968	Cerrada	20/06/2018	Felicitación	Administrativo	21/06/2018	Página web	felicitación servicio	Gestión Logística Bogotá	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	0	21/06/2018
TOTAL FELICITACIONES 1											

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

Proceso Responsable	Derecho de Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Total general
Admisiones y Registro				1	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1				1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1			1	2
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus				1	1
Gestión del Talento Humano	1		1		2
Gestión Logística Bogotá		1	1		2
Gestión de la Protecciones Patrimonio	1		2		3
Admisiones y Registro			1	1	2
Gestión Financiera			2		2
Total general	4	1	7	4	16

Incidencias por proceso



La siguiente tabla muestra de las 16 incidencias cuales fueron contestadas dentro de los términos establecidos para cada trámite.

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total general
A Tiempo	3	3	2		1	9
Vencida	1	4	2			7
Total general	4	7	4		1	16