

Bogotá, 4 de noviembre de 2017

INFORME SEGUIMIENTO MENSUAL AL SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, 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”.

La Sección de Atención al Ciudadano como dependencia encargada de dicho trámite en la Universidad Militar Nueva Granada informa que una vez recopilada la información correspondiente a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias registradas en el sistema Kawak en el mes de Octubre de 2017 se evidencian las siguientes incidencias:

Id	Fecha/hora de recepción	Categoría	Asunto	Estado	Dependencia Responsable	Asignado a	Fecha respuesta	Término de respuesta	Medio Respuesta
1737	12/10/2017	Felicitación	AGRADECIMIENTO OFICINA SEGURIDAD Y CARNETIZACIÓN	Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	25/10/2017	26/10/2017	E-MAIL
1754	25/10/2017	Felicitación	FELICITACIÓN OFICINA DE PROTECCION Y CARNETIZACIÓN	Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	25/10/2017	8/11/2017	E-MAIL
TOTAL FELICITACIONES		2							
1727	4/10/2017	Queja	SERVICIO GAS LABORATORIOS CAMPUS	Cerrada	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	LUIS DARIO MUNERA POSADA	25/10/2017	18/10/2017	E-MAIL
1736	11/10/2017	Queja	INCONFORMIDAD ESPACIO ENTRENAMIENTO	Cerrada	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	ADRIANA MARIA ORTIZ RODRIGUEZ	25/10/2017	25/10/2017	E-MAIL
1732	9/10/2017	Queja	SERVICIO ENFERMERIA	Cerrada	Bienestar Universitario Calle 100	ARMANDO ANTONIO LAZARO CARVAJALINO	17/10/2017	23/10/2017	E-MAIL
1742	17/10/2017	Queja	SERVICIO ENFERMERIA	Cerrada	Bienestar Universitario Calle 100	ARMANDO ANTONIO LAZARO CARVAJALINO	17/10/2017	31/10/2017	E-MAIL
1735	10/10/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gastos	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	19/10/2017	24/10/2017	E-MAIL
1747	18/10/2017	Queja	QUEJA OPCIÓN DE GRADO	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas Bogotá	MARIA IRMA BOTERO OSPINA	31/10/2017	1/11/2017	E-MAIL
1723	3/10/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUIS FLORES PORTERO	17/10/2017	17/10/2017	E-MAIL
1751	24/10/2017	Queja	FALTA INFORMACION CURSOS DEIN	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUIS FLORES PORTERO	31/10/2017	7/11/2017	E-MAIL
1730	9/10/2017	Queja	INADECUADO SERVICIO DE INFORMACION PROGRAMA ACADEMICO	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	1/11/2017	23/10/2017	E-MAIL
1738	12/10/2017	Queja	QUEJA EXAMEN OCUPACIONAL	Cerrada	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	3/11/2017	26/10/2017	E-MAIL
1741	17/10/2017	Queja	DEMORA REQUERIMIENTO REVISION CAMARAS DE SEGURIDAD	Cerrada	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	30/10/2017	31/10/2017	E-MAIL
1731	9/10/2017	Queja	PROCESO RECEPCIÓN ELEMENTOS LABORATORIOS CAMPUS	Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	17/10/2017	23/10/2017	E-MAIL
1739	13/10/2017	Queja	HORNO MICROONDAS	Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	25/10/2017	27/10/2017	E-MAIL
1721	3/10/2017	Queja	SOLICITUD INFORMACIÓN SALIDAS DE CAMPO	Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	18/10/2017	17/10/2017	E-MAIL
1722	3/10/2017	Queja	CANCELACIÓN DE SEMESTRE	Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	9/10/2017	17/10/2017	E-MAIL
1734	10/10/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	11/10/2017	24/10/2017	E-MAIL
TOTAL QUEJAS		16							
1740	17/10/2017	Reclamo	METEOLOGÍA ACADÉMICA	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENETH ROJAS GOMEZ	30/10/2017	31/10/2017	E-MAIL
TOTAL RECLAMO		1							
1753	24/10/2017	Sugerencia	FALTA INSUMOS BAÑOS	Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	25/10/2017	7/11/2017	E-MAIL
TOTAL SUGERENCIAS		1							
TOTAL INCIDENCIAS		20							

No se evidencia recurrencia en las incidencias, se registran 2 felicitaciones para la Oficina de Protección al Patrimonio, Sección de carnetización, por la mejora en la atención al usuario, se realizan reuniones con las Divisiones que tienen contacto directo con los usuarios en el proceso de matrículas y admisiones para implementar plan de atención en los meses de Noviembre, Diciembre y Enero.

