

Bogotá, 5 de enero de 2018

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 Diciembre de 2017 se evidencian las siguientes incidencias:

Id	Fecha	Categoría	Asunto	Estado	Dependencia Responsable	Asignado a	Fecha respuesta	Término de respuesta	Medio Respuesta
1819	19/12/2017	Derecho de petición	QUEJA PAGO DE CONTRATISTA A TERCEROS	Por Tramitar	Contratación y Adquisiciones	BRAULIO ANDRES GALINDO LEGUIZAMON		2/01/2018	E-mail
1810	13/12/2017	Derecho de petición	ADMISIÓN AL PROGRAMA DE DOCTORADO EN CIENCIAS APLICADAS	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENETH ROJAS GOMEZ	27/12/2017	27/12/2017	E-mail
1814	15/12/2017	Derecho de petición	NEGATIVA PRACTICA ACADEMICA	Por Tramitar	Gestión Académica Facultad de Derecho Bogotá	LILIANA ANDREA SANTIAGO MAHECHA		29/12/2017	E-mail
1821	20/12/2017	Derecho de petición	CARGA ACADEMICA	Ejecutada	Gestión Académica Facultad de Derecho Bogotá	CLAUDIA MARGARITA MARTINEZ SANABRIA		3/01/2018	E-mail
1808	11/12/2017	Derecho de petición	CARGA ACADEMICA	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	28/12/2017	25/12/2017	E-mail
1820	20/12/2017	Derecho de petición	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	2/01/2018	3/01/2018	E-mail
1830	28/12/2017	Derecho de petición	INSCRIPCION POST GRADO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	2/01/2018	11/01/2018	E-mail
1803	6/12/2017	Derecho de petición	MATRICULA DE HONOR	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	22/12/2017	20/12/2017	E-mail
1806	6/12/2017	Derecho de petición	MATRICULA DE HONOR	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	28/12/2017	20/12/2017	E-mail
1811	14/12/2017	Derecho de petición	CARGA ACADEMICA	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	2/01/2018	28/12/2017	E-mail
1816	18/12/2017	Derecho de petición	CERTIFICADO DE NOTAS	Por Tramitar	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO		1/01/2018	E-mail
1818	19/12/2017	Derecho de petición	RESPUESTA A SOLICITUD DE HOMOLOGACION	Por Tramitar	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO		2/01/2018	E-mail
		Cuenta Derecho de petición	12						
1800	5/12/2017	Queja	PROCESO INSCRIPCION ALUMNO NUEVO	04-Cerrada	Admisión de Estudiantes	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	22/12/2017	19/12/2017	E-mail
1813	15/12/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	04-Cerrada	Admisión de Estudiantes	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	28/12/2017	29/12/2017	E-mail
1823	21/12/2017	Queja	CARGA ACADEMICA	Tramitada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	LUZ HELENA CHAMORRO		4/01/2018	E-mail
1805	6/12/2017	Queja	DEVOLUCION DINERO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	12/12/2017	20/12/2017	E-mail
1798	4/12/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	22/12/2017	18/12/2017	E-mail
1804	6/12/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	04-Cerrada	Registro y Control	MIGUEL ALBERTO VEGA CASTRO	22/12/2017	20/12/2017	E-mail
1828	25/12/2017	Queja	CERTIFICADO DE NOTAS	Por Tramitar	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO		8/01/2018	E-mail
		Cuenta Queja	7						
1827	22/12/2017	Reclamo	RECIBO DE PAGO	Por Tramitar	Admisión de Estudiantes	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO		5/01/2018	E-mail
1817	19/12/2017	Reclamo	DIPLOMADOS FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas Campus	DORIS PATRICIA CADENA BAQUERO	28/12/2017	2/01/2018	E-mail
1809	13/12/2017	Reclamo	RECLAMO DIRECCIÓN ACADÉMICA DE EXTENSIÓN Y	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Derecho Campus	GLORIA MILEN GOMEZ ORJUELA	29/12/2017	27/12/2017	E-mail
1829	27/12/2017	Reclamo	REVISIÓN DE NOTA	Ejecutada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO		10/01/2018	E-mail
1807	11/12/2017	Reclamo	REGISTRO DE NOTAS	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	ADRIANA MARCELA QUIROGA VELASQUEZ	26/12/2017	25/12/2017	E-mail
1822	20/12/2017	Reclamo	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	2/01/2018	3/01/2018	E-mail
1824	21/12/2017	Reclamo	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	2/01/2018	4/01/2018	E-mail
1815	15/12/2017	Reclamo	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	30/12/2017	29/12/2017	E-mail
		Cuenta Reclamo	8						
1825	21/12/2017	Sugerencia	PAGO RECIBO MATRICULA	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	2/01/2018	4/01/2018	E-mail
		Cuenta Sugerencia	1						
		Cuenta general	28						

Se evidencia recurrencia en las incidencias Mala atención telefónica y cargas académicas, Teniendo en cuenta que se inició con el proceso de cargas académicas y matriculas las dependencias con atención directa al usuario presenta sobrecarga laboral, la Sección de atención al Ciudadano brinda apoyo ubicando contratistas del Call center desempeñando la función de orientadora en la recepción y apoyo en la gestión de tramites en la División financiera.

Se presenta intermitencia en la plataforma para realizar cargas académicas y se da inicio al registro y gestión de los Derechos de Petición en el sistema Kawak de acuerdo a la última versión del procedimiento PQRS.

