

Bogotá, 5 de diciembre 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 Noviembre de 2017 se evidencian las siguientes incidencias:

Id	Fecha	Categoría	Asunto	Estado	Dependencia Responsable	Asignado a	Fecha respuesta	Término de respuesta	Medio Respuesta
1788	27/11/2017	Felicitation	FELICITACIÓN	Cerrada	Proyección Social - Macroproceso	PEDRO PABLO MORENO JIMENEZ	27/11/2017	11/12/2017	E-mail
	<b>Total Felicitation</b>	<b>1</b>							
1775	15/11/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	Cerrada	Admisión de Estudiantes	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	29/11/2017	29/11/2017	E-mail
1770	7/11/2017	Queja	CONCURSO DE MERITOS	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENNETH ROJAS GOMEZ	10/11/2017	21/11/2017	E-mail
1789	27/11/2017	Queja	DEVOLUCION DINERO	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUIS FLORES PORTERO	5/12/2017	11/12/2017	E-mail
1772	9/11/2017	Queja	cronograma de asignatura gestion de crisis	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	MARTIN ELIAS VILLAMIL ROZO	28/11/2017	23/11/2017	E-mail
1765	3/11/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ingeniería Bogotá	ERIKA JOHANA RUIZ SUAREZ	17/11/2017	17/11/2017	E-mail
1774	13/11/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ingeniería Bogotá	ERIKA JOHANA RUIZ SUAREZ	27/11/2017	27/11/2017	E-mail
1782	20/11/2017	Queja	SERVICIO CAFETERIA	Cerrada	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	1/12/2017	4/12/2017	E-mail
1769	7/11/2017	Queja	falata de mecanismos oportunos y adecuados de comunicacion	Cerrada	Gestión Estratégica TIC	OSCAR IVAN VARELA	18/11/2017	21/11/2017	E-mail
1776	15/11/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	29/11/2017	29/11/2017	E-mail
1786	24/11/2017	Queja	DEVOLUCION DINERO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	29/11/2017	8/12/2017	E-mail
1787	24/11/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	30/11/2017	8/12/2017	E-mail
1792	27/11/2017	Queja	DEVOLUCION DINERO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	12/12/2017	11/12/2017	E-mail
1778	17/11/2017	Queja	RETRO DE ASIGNATURA	Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLY CAVIEDES CASTRO	22/12/2017	1/12/2017	E-mail
1794	29/11/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	Cerrada	Toma de Decisiones	JAIR MAURICIO CORTES SANDOVAL	30/11/2017	13/12/2017	E-mail
	<b>Total Queja</b>	<b>14</b>							
1793	28/11/2017	Reclamo	Criterios de evaluación docente hora catedra	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	ROSE WEENNETH ROJAS GOMEZ	4/12/2017	12/12/2017	E-mail
1773	10/11/2017	Reclamo	Apoyo económico concurso conocimientos médicos IATREION- Universidad del Norte	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	JORGE ENRIQUE LUQUE	22/11/2017	24/11/2017	E-mail
	<b>Total Reclamo</b>	<b>2</b>							
	<b>Total general</b>	<b>17</b>							



Se evidencia recurrencia en las incidencias Mala atención presencial y Devolución de Dinero, se realizan reuniones de acompañamiento y reforzamiento en temas de habilidades de atención la Facultad de Ingeniería, se realiza seguimiento a las incidencias por Devolución de dinero.

