

Bogotá, 4 de junio de 2017

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

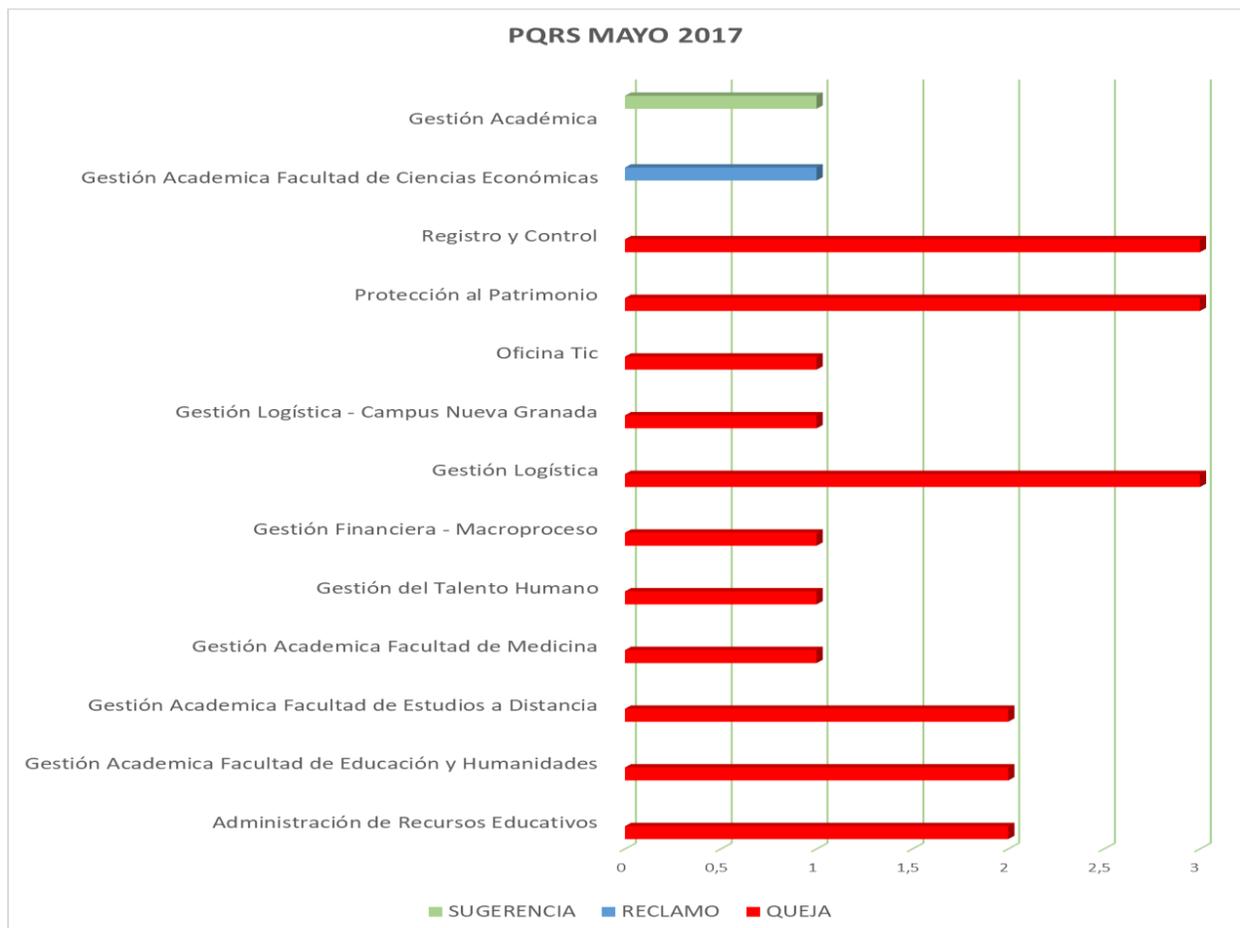
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que 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 Mayo 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
1646	12/05/2017	Queja	INSTALACIONES ESCUELA DE INGENIERIA	04-Cerrada	Administración de Recursos Educativos	CAMILO FINO RODRIGUEZ	19/05/2017	26/05/2017	E-mail
1641	8/05/2017	Queja	Atencion Biblioteca	04-Cerrada	Administración de Recursos Educativos	AURORA MARIA ACOSTA CUEVAS	11/05/2017	22/05/2017	E-mail
1637	3/05/2017	Queja	Mala atención personal al Usuario	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y	LUZ STELLA GARCIA LEAL	12/05/2017	17/05/2017	E-mail
1636	3/05/2017	Queja	MALA ATENCION TELEFONICA	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y	LUZ STELLA GARCIA LEAL	12/05/2017	17/05/2017	E-mail
1649	15/05/2017	Queja	FALTA DE NOTAS EN EL SISTEMA UNIVEX - FACULTAD	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	LUZ HELENA CHAMORRO	30/05/2017	29/05/2017	E-mail
1647	15/05/2017	Queja	Queja por respuesta a solicitud opcion materia electiva	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Estudios a Distancia	LUZ HELENA CHAMORRO	24/05/2017	29/05/2017	E-mail
1656	26/05/2017	Queja	SOLICITUD ROTACIÓN MEDICINA	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Medicina	JORGE ENRIQUE LUJQUE	7/06/2017	9/06/2017	E-mail
1640	5/05/2017	Queja	Demora en trámites	04-Cerrada	Gestión del Talento Humano	CARMEN JULIA PATARROYO	8/05/2017	19/05/2017	E-mail
1645	12/05/2017	Queja	Queja devolucion	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	6/06/2017	26/05/2017	E-mail
1657	30/05/2017	Queja	QUEJA CANCELACIÓN TRANSPORTE	04-Cerrada	Gestión Logística	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	31/05/2017	13/06/2017	E-mail
1653	23/05/2017	Queja	MALA ATENCION AL CIUDADANO	04-Cerrada	Gestión Logística	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	31/05/2017	6/06/2017	E-mail
1642	8/05/2017	Queja	FALTA CAMBIADORES PARA BEBES	04-Cerrada	Gestión Logística	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	12/05/2017	22/05/2017	E-mail
1654	25/05/2017	Queja	MAL SERVICIO DE ASEO	04-Cerrada	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	JULIO ERNESTO CANIZALES PADILLA	12/06/2017	8/06/2017	E-mail
1652	16/05/2017	Queja	COBERTURA SERVICIO WIFI	04-Cerrada	Oficina Tic	OSCAR IVAN VARELA	2/06/2017	30/05/2017	E-mail
1639	4/05/2017	Queja	Mala atención cafetería	04-Cerrada	Protección al Patrimonio	JONATHAN ALEXANDER CELENO	12/05/2017	18/05/2017	E-mail
1635	2/05/2017	Queja	Atención entrada Vehicular Cajica	04-Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	9/05/2017	16/05/2017	E-mail
1633	2/05/2017	Queja	Mala atención personal	04-Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	9/05/2017	16/05/2017	E-mail
1650	15/05/2017	Queja	Solicitud cancelación de Semestre	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	24/05/2017	29/05/2017	E-mail
1638	3/05/2017	Queja	Atención al usuario	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	12/05/2017	17/05/2017	E-mail
1634	2/05/2017	Queja	Solicitud de reingreso hace 6 meses	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	11/05/2017	16/05/2017	E-mail
TOTAL QUEJAS		20							
1643	11/05/2017	Reclamo	Inconformidad Maestría en Gestión de Organizaciones	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Ciencias	DORIS PATRICIA CADENA BAQUERO	20/06/2017	25/05/2017	E-mail
TOTAL RECLAMOS		1							
1644	12/05/2017	Sugerenci	Solicitud de respuesta	04-Cerrada	Gestión Académica	JAIR ROJAS CAMPOS	18/05/2017	26/05/2017	E-mail
TOTAL SUGERENCIAS		1							
TOTAL INCIDENCIAS		22							

Se observa una mejora en los tiempos de respuesta de las incidencias con un porcentaje de 78 % tramitadas a tiempo, disminuye notoriamente la queja “Mala Atención Telefónica”, se realiza análisis a la gestión del Call Center para identificar asuntos frecuentes en los trámites y atención, referente al comportamiento de la queja “Mala Atención al Usuario”, se implementa una capacitación para todos los funcionarios administrativos en búsqueda del fortalecimiento de los protocolos de atención implementados por la Universidad.

A continuación, se ilustra el comportamiento de las incidencias por proceso:



Se presenta una disminución considerable en el registro de incidencias en la División de Registro Académico, se observa recurrencia en la mala atención personal al usuario en el DEIN, dependencia perteneciente a la Facultad de Educación y Humanidades.

Entra en funcionamiento el servicio de Call Center.