

Bogotá, 4 de Octubre de 2017

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

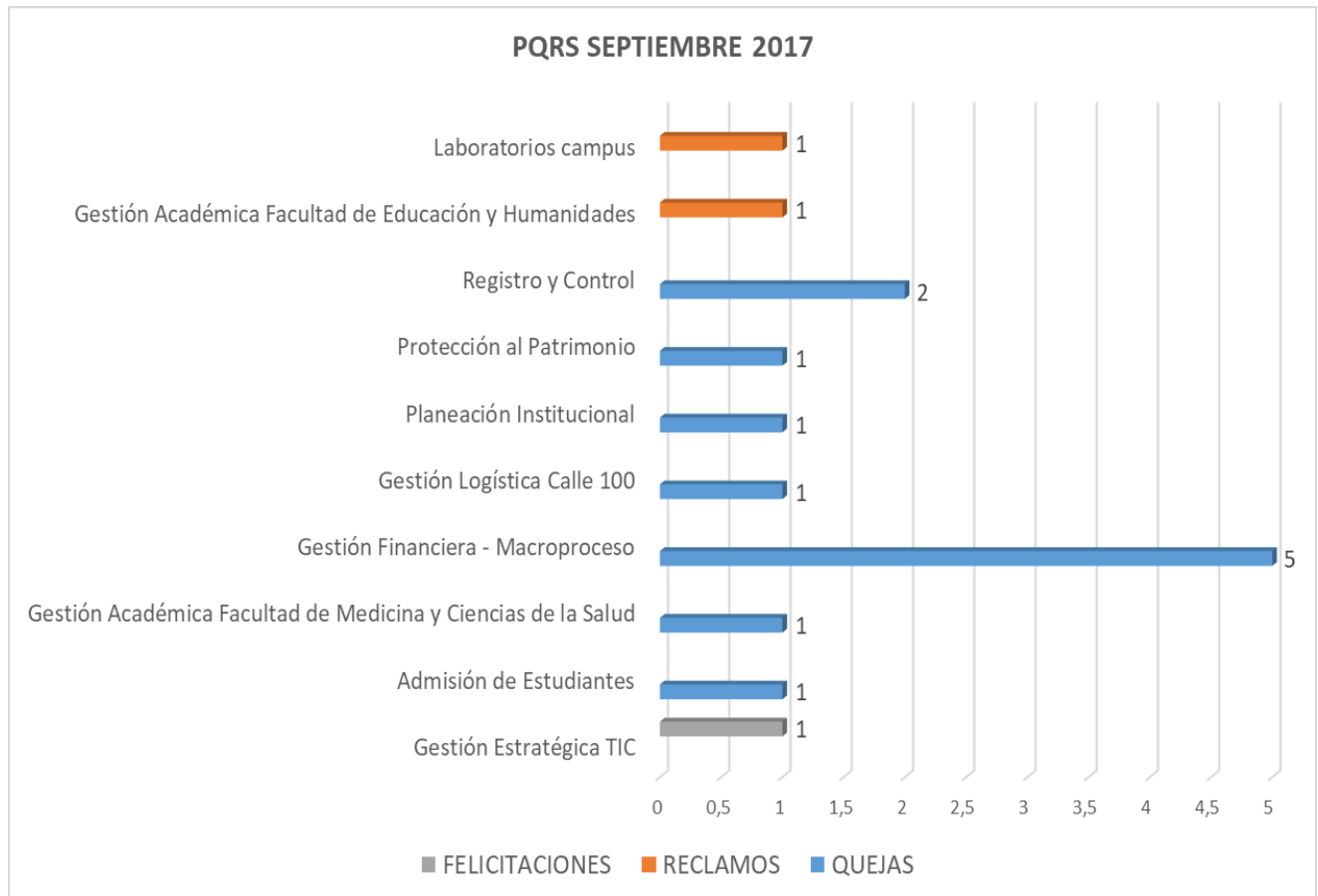
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que 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 septiembre 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
1703	8/09/2017	Felicitación	FELICITACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Cerrada	Gestión Estratégica TIC	OSCAR IVAN VARELA	8/09/2017	22/09/2017	E-MAIL
TOTAL FELICITACIONES		1							
1707	14/09/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	Cerrada	Admisión de Estudiantes	INES ALBARRACIN CAMERO	25/09/2017	28/09/2017	E-MAIL
1717	25/09/2017	Queja	INFORMACION ERRONEA	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	JORGE ENRIQUE LUQUE	5/10/2017	9/10/2017	E-MAIL
1702	6/09/2017	Queja	QUEJA SERVICIO DIVISIÓN FINANCIERA	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	19/09/2017	20/09/2017	E-MAIL
1704	11/09/2017	Queja	DEMORA TRAMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	21/09/2017	25/09/2017	E-MAIL
1705	13/09/2017	Queja	DEMORA TRAMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	29/09/2017	27/09/2017	E-MAIL
1708	14/09/2017	Queja	DEMORA TRAMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	29/09/2017	28/09/2017	E-MAIL
1719	27/09/2017	Queja	DEMORA TRAMITE ADMINISTRATIVO	Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	SANTIAGO RAFAEL TORRES LEON	6/10/2017	11/10/2017	E-MAIL
1712	19/09/2017	Queja	MAL SERVICIO DE ASEO	Cerrada	Gestión Logística Calle 100	GABRIEL ALBERTO BECERRA PACHECO	3/10/2017	3/10/2017	E-MAIL
1716	25/09/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	Cerrada	Planeación Institucional	JAIR MAURICIO CORTES SANDOVAL	25/09/2017	9/10/2017	E-MAIL
1713	20/09/2017	Queja	CAFETERIAS SEDE CAMPUS CAJICA	Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	4/10/2017	4/10/2017	E-MAIL
1709	14/09/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFÓNICA.	Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	28/09/2017	28/09/2017	E-MAIL
1714	21/09/2017	Queja	DIFICULTAD TRAMITE VIA WEB	Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	5/10/2017	5/10/2017	E-MAIL
TOTAL QUEJAS		12							
1711	18/09/2017	Reclamo	RECLAMO LABORATORIOS CAJICA	Cerrada	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	LUIS DARIO MUNERA	2/10/2017	2/10/2017	E-MAIL
1720	29/09/2017	Reclamo	INFORMACION ERRONEA	Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUIS FLORES PORTERO	5/10/2017	13/10/2017	E-MAIL
TOTAL RECLAMOS		2							
TOTAL GENERAL		15							

Se observa recurrencia en la incidencia Demora en trámite administrativo, se investiga la causa y se detectó intermitencia en el servicio de las TIC debido a la actualización tecnológica en los equipos de red.

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



Se coordina reunión con las dependencias afectadas por la migración de datos para evaluar propuestas alternativas y disminuir su impacto en los servicios de trámites administrativos.