

Bogotá, 4 de Agosto de 2017

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

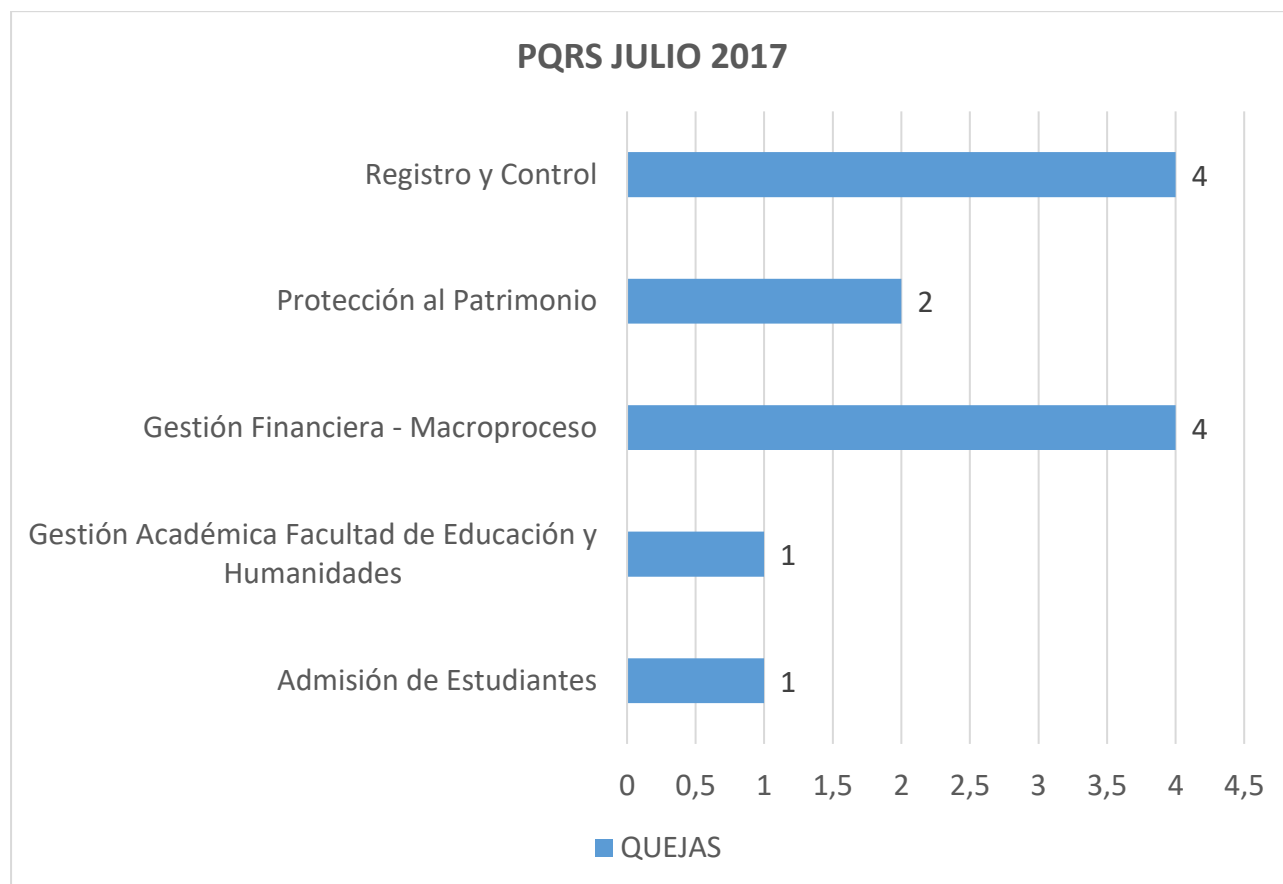
En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que 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 Julio 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
1675	13/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Admisión de Estudiantes	INES ALBARRACIN CAMERO	31/07/2017	27/07/2017	E-mail
1673	10/07/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades	LUZ STELLA GARCIA LEAL	13/07/2017	24/07/2017	E-mail
1674	11/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN TELEFONICA	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	28/07/2017	25/07/2017	E-mail
1678	25/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	11/08/2017	8/08/2017	E-mail
1682	28/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	11/08/2017	11/08/2017	E-mail
1683	28/07/2017	Queja	RECIBO DE PAGO , DESCUENTO	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	GLORIA YINETH ZAMUDIO APONTE	14/08/2017	11/08/2017	E-mail
1679	25/07/2017	Queja	INCUMPLIMIENTO HORARIOS	04-Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	10/08/2017	8/08/2017	E-mail
1681	27/07/2017	Queja	INCUMPLIMIENTO EN HORARIOS Y MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Protección al Patrimonio	HEINZ PABLO SANABRIA PARRA	8/08/2017	10/08/2017	E-mail
1672	10/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	24/07/2017	24/07/2017	E-mail
1676	13/07/2017	Queja	MALA ATENCIÓN PERSONAL	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	10/08/2017	27/07/2017	E-mail
1677	19/07/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	08/08/2017	2/08/2017	E-mail
1680	25/07/2017	Queja	DEMORA EN TRÁMITE ADMINISTRATIVO	04-Cerrada	Registro y Control	DIANA MAYERLLY CAVIEDES CASTRO	10/08/2017	8/08/2017	E-mail
TOTAL QUEJAS		12							
TOTAL INCIDENCIAS		12							

Se observa un comportamiento similar al mes anterior registrando una cantidad de incidencias registradas muy similar, se presenta nuevamente la queja frecuente “Mala Atención Personal” y se elevan las quejas por demora en trámites administrativos, se efectuó la capacitación en atención al ciudadano dirigida a 620 funcionarios de la universidad haciendo énfasis en el protocolo de atención Personal y Atención telefónica con el fin de fortalecer la atención en estos canales.

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



Se observa un comportamiento similar en las incidencias registradas en la División de Registro Académico y aumentan las quejas de la División Financiera correspondientes a demora en los trámites administrativos.