



# Informe de PQRSDf- Abril 2019

## INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

La Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, por medio de la Sección de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, en el que se establece 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*”, realiza Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones registradas en el mes de abril de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

### 1. Total, de peticiones recepcionados en el mes de abril.

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
18	5	25	4	2	54

### 2. Relación de peticiones por clasificación.

Derechos de Petición:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2438	Cerrada	10-04-2019	Ciudadano	30-04-2019	Página web	otro	Gestión Jurídica	0	08-05-2019
2463	Cerrada	23-04-2019	Docente	13-05-2019	Página web	Consulta de información	Gestión Jurídica	0	14-05-2019
2457	Cerrada	22-04-2019	Ciudadano	13-05-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión Financiera	0	13-05-2019
2459	Cerrada	23-04-2019	Estudiante	14-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas	0	14-05-2019

2466	Cerrada	24-04-2019	Ciudadano	28-05-2019	Página web	Consulta de información	Admisiones y Registro	9	15-05-2019
2454	Cerrada	21-04-2019	Estudiante	11-05-2019	Página web	Aplazamiento	Admisiones y Registro	1	10-05-2019
2474	Cerrada	29-04-2019	Estudiante	29-05-2019	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	7	20-05-2019
2433	Cerrada	08-04-2019	Aspirante	10-04-2019	Página web	Recibo de pago	Admisiones y Registro	0	29-04-2019
2462	Cerrada	23-04-2019	Estudiante	29-04-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión Académica F. de Ingeniería	0	14-05-2019
2456	Cerrada	22-04-2019	Ciudadano	28-05-2019	Correo electrónico	Contratación	Contratación y Adquisiciones	11	13-05-2019
2464	Cerrada	23-04-2019	Egresado	25-04-2019	Página web	Acceso a correos	Gestión Estratégica TIC	9	14-05-2019
2453	Cerrada	19-04-2019	Aspirante	14-05-2019	Página web	Consulta de información	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	10-05-2019
2439	Cerrada	10-04-2019	Estudiante	26-04-2019	Correspondencia	Homologaciones	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	08-05-2019
2461	Cerrada	23-04-2019	Estudiante	11-05-2019	Correspondencia	Inconformidad con respuesta de PQRS	Gestión Académica F. de Derecho Campus	3	08-05-2019
2455	Cerrada	22-04-2019	Ciudadano	25-04-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	13-05-2019
2440	Cerrada	10-04-2019	Estudiante	25-04-2019	Correo electrónico	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	08-05-2019
2460	Cerrada	23-04-2019	Estudiante	09-05-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión del Talento Humano	0	14-05-2019
2434	Cerrada	08-04-2019	Aspirante	09-04-2019	Página web	Consulta de información	Identificación y seguimiento de grupos de interés	0	29-04-2019

Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2444	Cerrada	11-04-2019	Ciudadano	11-05-2019	Personal	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Admisiones y Registro	2	09-05-2019
2458	Cerrada	22-04-2019	Aspirante	11-05-2019	Personal	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Admisiones y Registro	0	13-05-2019
2465	Cerrada	24-04-2019	Estudiante	13-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	15-05-2019
2426	Cerrada	03-04-2019	Docente	25-04-2019	Personal	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	01-05-2019

2451	Cerrada	16-04-2019	Administrativo	23-04-2019	Página web	Inconformidad fondo de empleados	Identificación y seguimiento de grupos de interés	0	10-05-2019
------	---------	------------	----------------	------------	------------	----------------------------------	---	---	------------

## Reclamos

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2441	Cerrada	11-04-2019	Ciudadano	22-04-2019	Página web	Otro	Administración de Biblioteca y Hemeroteca	0	09-05-2019
2443	Cerrada	11-04-2019	Estudiante	25-04-2019	Correo electrónico	Descuentos y pagos	Gestión Financiera	0	09-05-2019
2467	Cerrada	24-04-2019	Estudiante	15-05-2019	Página web	Otro	Bienestar Universitario Campus	0	15-05-2019
2427	Cerrada	04-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Admisiones y Registro	8	25-04-2019
2476	Cerrada	29-04-2019	Estudiante	28-05-2019	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Admisiones y Registro	6	20-05-2019
2475	Cerrada	29-04-2019	Estudiante	08-05-2019	Página web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	20-05-2019
2436	Cerrada	09-04-2019	Docente	24-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	30-04-2019
2429	Cerrada	05-04-2019	Estudiante	24-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	26-04-2019
2469	Cerrada	25-04-2019	Estudiante	14-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	0	16-05-2019
2468	Cerrada	25-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Correo electrónico	Otro	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	0	16-05-2019
2448	Cerrada	12-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	10-05-2019
2446	Cerrada	12-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	10-05-2019
2445	Cerrada	12-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	10-05-2019
2447	Cerrada	12-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	10-05-2019
2449	Cerrada	12-04-2019	Estudiante	07-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	10-05-2019
2428	Cerrada	04-04-2019	Docente	04-04-2019	Correo electrónico	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Estratégica TIC	0	05-04-2019
2424	Cerrada	02-04-2019	Estudiante	11-04-2019	Personal	Apertura de programas o	Gestión Académica F. de	0	23-04-2019

						unidades de estudio	Educación y Humanidades		
2435	Cerrada	09-04-2019	Aspirante	11-04-2019	Telefónica	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	30-04-2019
2423	Cerrada	02-04-2019	Estudiante	11-04-2019	Personal	Apertura de programas o unidades de estudio	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	23-04-2019
2430	Cerrada	05-04-2019	Egresado	07-05-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho Campus	4	01-05-2019
2431	Cerrada	05-04-2019	Estudiante	30-04-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho Campus	4	26-04-2019
2437	Cerrada	09-04-2019	Estudiante	06-05-2019	Página web	Otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	07-05-2019
2472	Cerrada	27-04-2019	Estudiante	17-05-2019	Página web	Homologaciones	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	17-05-2019
2432	Cerrada	06-04-2019	Estudiante	03-05-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	5	26-04-2019
2473	Cerrada	27-04-2019	Administrativo	20-05-2019	Página web	Otro	Investigación e Innovación	6	17-05-2019

## Sugerencia

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2422	Cerrada	02-04-2019	Estudiante	24-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	26-04-2019
2450	Cerrada	15-04-2019	Aspirante	29-04-2019	Página web	otro	Gestión Académica	0	10-05-2019
2452	Cerrada	18-04-2019	Ciudadano	08-05-2019	Página web	otro	Direccionamiento Estratégico	0	10-05-2019
2442	Cerrada	11-04-2019	Estudiante	06-05-2019	Página web	otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	09-05-2019

## Felicitación

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2471	Cerrada	26-04-2019	Administrativo	21-05-2019	Página web	Eventos	Administración de Recursos Educativos	4	17-05-2019
2470	Cerrada	26-04-2019	Administrativo	15-05-2019	Página web	Eventos	Bienestar Universitario	0	17-05-2019

### 3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	Total
Admisiones y Registro	4	2	2			8
Contratación y Adquisiciones	1					1
Gestión Académica				1		1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1					1
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3		2			5
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2		3			5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia			2			2
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	1				2
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus			2			2
Gestión Estratégica TIC	1		1			2
Gestión Jurídica	2					2
Gestión de protección al patrimonio		1	1	1		3
Gestión del Talento Humano	1					1
Gestión Financiera	1		1			2
Administración de biblioteca y hemeroteca Bogotá			1			1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	1				2
Bienestar Universitario Campus			1		1	2
Gestión Logística Bogotá			3	1		4
Investigación e Innovación			1			1
Apoyo a la Academia laboratorios Bogotá			5			5
Direccionamiento Estratégico				1		1
Administración de Recursos educativos					1	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>54</b>

### 4. Peticiones clasificadas por el término en que se emitió la respuesta.

Tiempo	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
A Tiempo	12	4	19	4	1	40
Fuera de Tiempo	6	1	6	0	1	14
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>54</b>

### 5. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad			2			2
Aplazamiento	1					1
Inconformidad en la Atención al Usuario	1	3	1			5
Acceso a sistemas tecnológicos	1		1			2
Inconformidad Académica	1	1	9			11
Solicitud de información	6					6

Demoras en los trámites administrativos	1					1
Contratación	1					1
Homologaciones	1		1			2
Recibo de pago	1					1
Infraestructura	3		3	1		7
Inconformidad fondo de empleados		1				1
Apertura de programas o unidades de estudio			2			2
Descuentos y pagos			1			1
Otro			5	3		8
Inconformidad con la respuesta de PQRSD	1					1
Eventos					2	2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>54</b>

### Recomendaciones:

- Emitir respuesta a las peticiones dentro del término establecido de conformidad con el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, o de no ser posible dar respuesta en los plazos señalados, informar al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Tomar medidas al interior de cada proceso con el fin de minimizar los temas recurrentes.
- Enviar copia de las peticiones directamente recibidas en cada dependencia, a la Sección de Atención al Ciudadano para ser registradas en el Sistema Kawak- módulo de servicio al cliente, con el fin de hacer el respectivo control en la respuesta.

**Sección de Atención al Ciudadano  
Universidad Militar Nueva Granada**