



# INFORME DE PQRSDF AGOSTO 2019

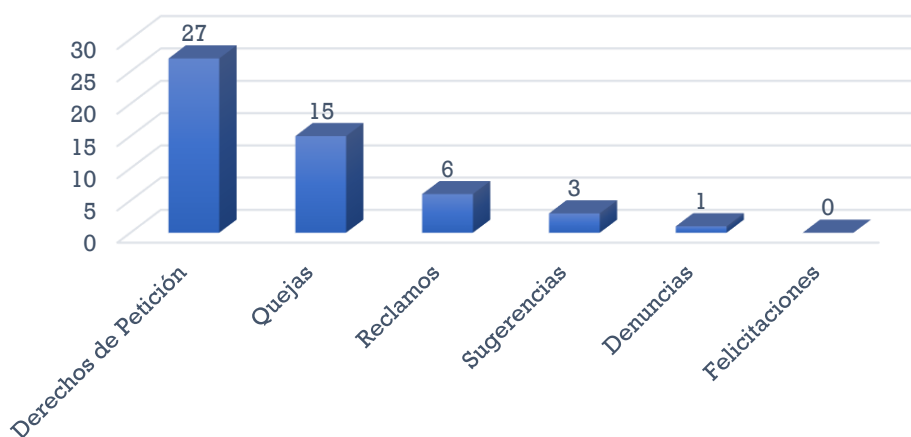
## INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

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 Felicidades registradas en el mes de agosto de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

### 1. Incidencias recibidas en el mes de agosto.

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicidades	TOTAL
27	15	6	3	1	0	52

### INCIDENCIAS TRAMITADAS



## 2. Relación de incidencias por clasificación.

DERECHOS DE PETICIÓN						
ID	FECHA DE CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2693	08/08/2019	Docente	Correo electrónico	Solicitud de aclaración para radicación de pagos	Gestión Financiera	29/08/2019
2691	06/08/2019	Estudiante	Página web	certificado percentil 75	Admisiones y Registro	27/08/2019
2707	16/08/2019	Egresado	Correo electrónico	Solicitud información para cambio de acta de grado por error en la fecha del acta	Admisiones y Registro	06/09/2019
2692	08/08/2019	Ciudadano	Correo electrónico	Validación de certificado	Admisiones y Registro	29/08/2019
2694	09/08/2019	Ciudadano	Página web	Devolución dinero pagado primer semestre 2019	Admisiones y Registro	30/08/2019
2709	16/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	SOLICITUD CAMBIO DE MODALIDAD	Admisiones y Registro	06/09/2019
2728	26/08/2019	Egresado	Página web	Título	Admisiones y Registro	16/09/2019
2705	15/08/2019	Egresado	Página web	Incidencia J2704	Admisiones y Registro	05/09/2019
2704	14/08/2019	Egresado	Página web	Solicitud pensum	Admisiones y Registro	04/09/2019
2730	28/08/2019	Egresado	Página web	solicitud soportes	Admisiones y Registro	18/09/2019
2724	23/08/2019	Estudiante	Página web	indebido cobro en el valor del semestre académico por APLAZAMIENTO	Admisiones y Registro	13/09/2019
2715	21/08/2019	Egresado	Página web	solicitud acceso correo	Gestión Estratégica TIC	11/09/2019
2687	02/08/2019	Estudiante	Página web	ampliación plazo paz y salvo	F. de Educación y Humanidades	23/08/2019
2681	01/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	SOLICITUD HOMOLOGACION res. 5254 de 2016	F. de Educación y Humanidades	22/08/2019
2683	01/08/2019	Ciudadano	Correo electrónico	Informe CT. Ibagón Pardo	F. de Medicina y Ciencias de la Salud	22/08/2019
2682	01/08/2019	Ciudadano	Correo electrónico	Solicitud plan de estudios Especializaciones Médicas	F. de Medicina y Ciencias de la Salud	22/08/2019
2684	01/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Solicitud horario	F. de Derecho Campus	22/08/2019
2700	13/08/2019	Estudiante	Correspondencia	Inconformismo sobre la gestión del Doctorado en Ciencias Aplicadas	INIP	03/09/2019
2717	22/08/2019	Estudiante	Página web	Derecho de Petición de Interés Particular	F. de Estudios a Distancia	12/09/2019
2718	22/08/2019	Estudiante	Página web	Derecho de Petición de Interés Particular	F. de Estudios a Distancia	12/09/2019
2698	12/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Solicitud nota Maestría en Ingeniería civil	INIP	02/09/2019
2689	06/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Solicitud opción de grado	INIP	22/08/2019
2686	02/08/2019	Ciudadano	Página web	Solicitud Pago prestaciones y notificación	Gestión del Talento Humano	23/08/2019
2729	27/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Irregularidades en la maestría en ingeniería civil	INIP	17/09/2019
2726	23/08/2019	Ciudadano	Página web	petición de información	Admisiones y Registro	13/09/2019
2727	23/08/2019	Ciudadano	Página web	petición de información	Admisiones y Registro	13/09/2019
2731	28/08/2019	Ciudadano	Página web	Devolución dinero pagado primer semestre 2019	Admisiones y Registro	18/09/2019

QUEJAS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2702	14/08/2019	Administrativo	Página web	Cierre incidencia X2685 y no respuesta de fondo	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	04/09/2019
2716	21/08/2019	Docente	Página web	Solicitud al rector	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	11/09/2019
2690	06/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Queja sobre el funcionario Nelson Lota Hernández	Gestión Financiera	27/08/2019
2710	16/08/2019	Estudiante	Página web	Certificado percentil 75%	Admisiones y Registro	06/09/2019
2722	23/08/2019	Estudiante	Página web	Constantes malos olores	Gestión Logística Bogotá	13/09/2019
2721	23/08/2019	Egresado	Página web	Malos olores	Gestión Logística Bogotá	13/09/2019
2720	23/08/2019	Estudiante	Página web	Olor laboratorio de saneamiento	Gestión Logística Bogotá	13/09/2019
2723	23/08/2019	Estudiante	Página web	Malos olores	Gestión Logística Bogotá	13/09/2019
2732	29/08/2019	Estudiante	Página web	Preferencias estudiantiles	F. de Ingeniería Bogotá	19/09/2019
2706	15/08/2019	Estudiante	Página web	Mala Atención	F. de Ingeniería Campus	05/09/2019
2713	20/08/2019	Estudiante	Página web	solicitud de información	Gestión Estratégica TIC	10/09/2019
2703	14/08/2019	Estudiante	Correo electrónico	Queja departamento de estudios interculturales	F. de Educación y Humanidades	04/09/2019
2697	12/08/2019	Administrativo	Correo electrónico	Mala atención laboratorios	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	23/09/2019
2711	20/08/2019	Estudiante	Página web	CAMBIOS CONSTANTES DE HORARIOS EN ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD	INIP	10/09/2019
2714	20/08/2019	Estudiante	Página web	Queja por inconformidad con el profesor Rodrigo Vargas		24/09/2019

RECLAMOS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2685	02/08/2019	Ciudadano	Página web	Respuesta solicitud	Gestión Jurídica	23/08/2019
2708	16/08/2019	Egresado	Página web	Arreglo dispensador papel higiénico Baño mujeres. Edif. José María Cabal. Laboratorios piso 1	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	06/09/2019
2699	13/08/2019	Estudiante	Página web	Incumplimiento certificación de estudio	Admisiones y Registro	03/09/2019
2696	09/08/2019	Estudiante	Página web	Queja sobre manejo de archivo en consultorio jurídico	F. de Derecho Campus	30/08/2019
2701	14/08/2019	Ciudadano	Correo electrónico	Respuesta oficio irregularidades consultorio jurídico CNG	F. de Derecho Campus	04/09/2019
2688	06/08/2019	Estudiante	Página web	INSCRIPCION DE CARGA ACADEMICA	F. de Ciencias Económicas Campus	27/08/2019

SUGERENCIAS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2725	23/08/2019	Docente	Página web	Restaurantes	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	2019-09-13
2712	20/08/2019	Estudiante	Página web	solicitud de información	Gestión Estratégica TIC	2019-09-10
2719	22/08/2019	Estudiante	Página web	solicitud	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	2019-09-12

DENUNCIAS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2695	09/08/2019	Estudiante	Telefónica	Inconformidad por actos discriminatorios	F. de Derecho Bogotá	30/08/2019

### 3. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total
Solicitud de información	12	2	1	2		17
Derechos de Petición de interés particular	5					5
Malos olores		4				4
Inconformidades	1	1			1	3
Certificado percentil 75	1	1				2
Devolución dinero pagado 2019-I	2					2
Mala atención		2				2
Consultorio Jurídico Campus			2			2
Paz y salvo	1					1
Cambio constante horario		1				1
Solicitud horario	1					1
Incumplimiento plazo certificación de estudios			1			1
Validación Certificado	1					1
Indebido cobro	1					1
Inscripción carga académica			1			1
Irregularidades maestría	1					1
Cierre incidencia y no respuesta		1				1
Informe hechos ocurridos	1					1
DEIN		1				1
Restaurantes				1		1
Arreglo dispensador papel higiénico Baño mujeres			1			1
Preferencias estudiantiles		1				1
Queja funcionario		1				1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>52</b>

#### Recomendaciones:

- 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**