



Informe de PQRSDf-Enero 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 enero de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

1. Total de peticiones recepcionados en el mes de Enero.

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
27	5	29	2	-	63

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
2287	Cerrada	2019-01-30	Ciudadano	2019-02-07	Correspondencia	biblioteca	Administración de Recursos Educativos Bogotá	0	2019-02-20
2269	Cerrada	2019-01-24	Ciudadano	2019-01-24	Correo electrónico	concursos	Gestión Jurídica	0	2019-02-04
2258	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-02-06	Correspondencia	otro	Proyección Social	0	2019-02-12
2235	Cerrada	2019-01-11	Estudiante	2019-02-06	Correspondencia	Recibo de pago	Gestión Financiera	3	2019-02-01
2268	Cerrada	2019-01-24	Estudiante	2019-01-31	Correspondencia	Recibo de pago	Gestión Financiera	0	2019-02-12
2245	Cerrada	2019-01-16	Estudiante	2019-02-08	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Financiera	2	2019-02-06

2278	Cerrada	2019-01-28	Ciudadano	2019-02-05	Correo electrónico	otro	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	2019-02-18
2252	Cerrada	2019-01-21	Ciudadano	2019-01-30	Correo electrónico	solicitud de información	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	2019-02-01
2233	Cerrada	2019-01-11	Aspirante	2019-01-25	Correo electrónico	reingreso	Admisiones y Registro	0	2019-01-29
2239	Cerrada	2019-01-14	Estudiante	2019-02-06	Correo electrónico	reingreso	Admisiones y Registro	2	2019-02-04
2273	Cerrada	2019-01-25	Ciudadano	2019-02-12	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-02-15
2288	Cerrada	2019-01-30	Estudiante	2019-03-02	Correo electrónico	Inconformidad académica	Gestión Académica	8	2019-02-20
2259	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-01-23	Correo electrónico	solicitud de información	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	2019-02-12
2280	Cerrada	2019-01-28	Docente	2019-02-19	Correspondencia	otro	Gestión Académica	1	2019-02-18
2289	Cerrada	2019-01-30	Egresado	2019-02-18	Página web	Grados	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	2019-02-20
2254	Cerrada	2019-01-21	Estudiante	2019-02-11	Página web	Prueba Saber Pro	Comunicaciones Estratégicas	0	2019-02-11
2227	Cerrada	2019-01-09	Aspirante	2019-01-24	Página web	Concursos	Gestión del Talento Humano	0	2019-01-30
2284	Cerrada	2019-01-28	Estudiante	2019-03-02	Página web	solicitud de información	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	2019-03-02
2232	Cerrada	2019-01-11 8:08	Estudiante	2019-01-23	Página web	Calendario académico	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	0	2019-02-01
2230	Cerrada	2019-01-11	Ciudadano	2019-02-07	Correo electrónico	Recibo de pago	Gestión Financiera	4	2019-02-01
2281	Cerrada	2019-01-28	Ciudadano	2019-02-18	Página web	Contenido programático	Admisiones y Registro	0	2019-02-18
2272	Cerrada	2019-01-25	Ciudadano	2019-01-28	Página web	solicitud de información	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	2019-02-15
2241	Cerrada	2019-01-15	Estudiante	2019-02-08	Página web	Recibo de pago	Gestión Financiera	3	2019-02-05
2226	Cerrada	2019-01-07	Egresado	2019-02-12	Página web	. Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica	0	2019-02-12
2276	Cerrada	2019-01-26	Ciudadano	2019-02-08	Página web	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Financiera	0	2019-02-15
2234	Cerrada	2019-01-11	Estudiante	2019-01-23	Página web	Calendario académico	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	0	2019-02-01
2250	Cerrada	2019-01-18	Estudiante	2019-02-07	Página web	Carga académica	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	0	2019-02-08

Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2271	Cerrada	2019-01-25	Estudiante	2019-02-15	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-15
2274	Cerrada	2019-01-25	Estudiante	2019-02-15	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-15
2266	Cerrada	2019-01-24	Estudiante	2019-02-14	Página web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades)	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-14
2238	Cerrada	2019-01-13	Docente	2019-01-29	Página web	Discriminación	Gestión del Talento Humano	0	2019-02-01
2249	Cerrada	2019-01-17	Estudiante	2019-02-08	Página web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades)	Gestión del Talento Humano	1	2019-02-07

Reclamos

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2261	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-02-11	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	2019-02-12
2277	Cerrada	2019-01-28	Estudiante	2019-02-22	Correo electrónico	Carga Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	4	2019-02-18
2251	Cerrada	2019-01-18	Estudiante	2019-02-08	Página web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades)	Gestión Financiera	0	2019-02-08
2244	Cerrada	2019-01-15	Aspirante	2019-02-08	Página web	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Financiera	3	2019-02-05
2282	Cerrada	2019-01-28	Estudiante	2019-02-08	Correo electrónico	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Financiera	0	2019-02-18
2236	Cerrada	2019-01-11	Estudiante	2019-02-07	Página web	Recibo de pago	Gestión Financiera	3	2019-02-01
2283	Cerrada	2019-01-28	Estudiante	2019-02-18	Correo electrónico	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Financiera	0	2019-02-18
2263	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-02-08	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Financiera	0	2019-02-12
2228	Cerrada	2019-01-10	Egresado	2019-02-05	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	3	2019-01-31
2279	Cerrada	2019-01-28	Estudiante	2019-02-15	Personal	Contenido programático	Admisiones y Registro	0	2019-02-15
2246	Cerrada	2019-01-17	Estudiante	2019-02-12	Correo electrónico	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones,	Admisiones y Registro	3	2019-02-07

						Seguridad, Docentes, Facultades)			
2260	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-02-12	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Admisiones y Registro	0	2019-02-12
2264	Cerrada	2019-01-23	Aspirante	2019-02-12	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Admisiones y Registro	0	2019-02-13
2257	Cerrada	2019-01-21	Estudiante	2019-02-06	Personal	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	2	2019-02-04
2247	Cerrada	2019-01-17	Aspirante	2019-02-14	Página web	Inconvenientes con el proceso de inscripción, matriculas, cursos vacacionales, carga académica y paz y salvo	Admisiones y Registro	5	2019-02-07
2231	Cerrada	2019-01-11	Aspirante	2019-02-05	Correo electrónico	Retardos en el envío del Material de apoyo	Admisiones y Registro	2	2019-02-01
2275	Cerrada	2019-01-25	Estudiante	2019-02-15	Página web	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	0	2019-02-15
2285	Cerrada	2019-01-29	Estudiante	2019-02-18	Página web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades)	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	2019-02-19
2262	Cerrada	2019-01-22	Estudiante	2019-02-14	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2	2019-02-12
2255	Cerrada	2019-01-21	Estudiante	2019-01-28	Página web	otro	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-11
2267	Cerrada	2019-01-24	Estudiante	2019-02-12	Página web	Carga Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	2019-02-14
2286	Cerrada	2019-01-30	Estudiante	2019-02-19	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	0	2019-02-20
2253	Cerrada	2019-01-21	Ciudadano	2019-01-22	Personal	Acceso a sistemas tecnológicos	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	2019-02-11
2248	Cerrada	2019-01-17	Egresado	2019-02-25	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	12	2019-02-07
2243	Cerrada	2019-01-15	Ciudadano	2019-02-05	Página web	Docentes	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	2019-02-05
2237	Cerrada	2019-01-11	Estudiante	2019-02-07	Página web	Recibo de pago	Gestión Financiera	4	2019-02-01
2256	Cerrada	2019-01-21	Estudiante	2019-02-08	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Financiera	0	2019-02-11
2270	Cerrada	2019-01-25	Docente	2019-02-12	Página web	otro	Bienestar Universitario Bogotá	0	2019-02-15
2240	Cerrada	2019-01-14	Estudiante	2019-01-28	Página web	otro	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-04

Sugerencias

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2229	Cerrada	2019-01-10 5:08	Ciudadano	2019-01-16 8:32	Página web	Solicitud de información	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	2019-02-12
2225	Cerrada	2019-01-06 3:04	Ciudadano	2019-01-15 4:55	Página web	Solicitud de información	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	4	2019-02-18

3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Total
Instituto Nacional e Internacional de Posgrados	3				3
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá			1		1
Administración de Educación de Recursos Educativos	1				1
Admisiones y Registro	4		10		14
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus			1		1
Bienestar Universitario Bogotá			1		1
Comunicaciones Estratégicas	1				1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1				1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1				1
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1				1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades		3	3		6
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia			1		1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1		1		2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2		1		3
Gestión de la Protección al Patrimonio			1		1
Gestión del Talento Humano	1	1			2
Vicerrectoría Administrativa		1			1
Gestión Financiera	6		8		15
Gestión Jurídica	1				1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2		1	2	5
Proyección social	1				1
Total	27	5	29	2	63

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

Tiempo	Derechos de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
A Tiempo	20	4	18	1	43
Fuera de Tiempo	7	1	11	1	20
Total	27	5	29	2	63

5. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad		2	8			10
Inconformidad en la Atención al Usuario		2	2			4
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	3		3			6
Acceso a sistemas tecnológicos			1			1
Inconformidad Académica	3		3			6
Carga Académica	2		1			3
Solicitud de información	4			2		6
Contenido Programático	1		1			2
Demoras en los trámites administrativos	1		3			4
Recibo de pago	4		2			6
Inconformidad con el proceso de admisión			1			1
concursos	2					2
Biblioteca	1					1
Discriminación		1				1
Reingreso	2					2
Grados	1					1
Otro	3		3			6
Inconformidad Administrativa			1			1
Total	27	5	29	2		63

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**