



Informe de PQRSD-Febrero 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 febrero de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

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

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
22	3	35	1	1	62

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
2311	Cerrada	2019-02-08	Estudiante	2019-02-08	Correo electrónico	Biblioteca	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	2019-03-01
2314	Cerrada	2019-02-11	Estudiante	2019-02-22	Correo electrónico	Inconformidad académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	2019-03-04
2357	Cerrada	2019-02-26	Estudiante	2019-03-14	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Financiera	0	2019-03-19
2353	Cerrada	2019-02-26	Estudiante	2019-03-14	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Financiera	0	2019-03-19

2346	Cerrada	2019-02-21	Ciudadano	2019-03-11	Correo electrónico	otro	Gestión Financiera	0	2019-03-14
2336	Cerrada	2019-02-16	Ciudadano	2019-03-11	Página web	Contenido programático	Admisiones y Registro	1	2019-03-08
2343	Cerrada	2019-02-20	Estudiante	2019-03-14	Página web	Contenido programático	Admisiones y Registro	1	2019-03-13
2322	Cerrada	2019-02-12	Aspirante	2019-03-01	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-05
2319	Cerrada	2019-02-12	Egresado	2019-03-05	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	0	2019-03-05
2349	Cerrada	2019-02-23	Administrativo	2019-02-25	Página web	.Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios.	Direccionamiento Estratégico	0	2019-03-15
2329	Cerrada	2019-02-15	Ciudadano	2019-03-04	Correspondencia	otro	Contratación y Adquisiciones	0	2019-03-08
2348	Cerrada	2019-02-22	Estudiante	2019-03-05	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica	0	2019-03-15
2324	Cerrada	2019-02-13	Egresado	2019-03-02	Página web	Diplomas, certificados y soportes académicos	Gestión Académica	0	2019-03-06
2316	Cerrada	2019-02-11	Estudiante	2019-02-22	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-04
2347	Cerrada	2019-02-21	Estudiante	2019-02-22	Correspondencia	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-14
2296	Cerrada	2019-02-05	Ciudadano	2019-02-26	Correspondencia	otro	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	2019-02-26
2300	Cerrada	2019-02-06	Estudiante	2019-02-28	Correo electrónico	Preparatorios	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	2019-02-27
2298	Cerrada	2019-02-05	Estudiante	2019-02-07	Página web	Preparatorios	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	2019-02-26
2326	Cerrada	2019-02-14	Docente	2019-03-18	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	2019-03-29
2331	Cerrada	2019-02-15	Ciudadano	2019-02-20	Página web	otro	Gestión del Talento Humano	0	2019-03-08
2320	Cerrada	2019-02-12	Ciudadano	2019-02-12	Página web	Solicitud de información	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés.	0	2019-03-05
2359	Cerrada	2019-02-27	Egresado	2019-02-27	Página web	solicitud de información	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés.	0	2019-03-20

Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2352	Cerrada	2019-02-25	Estudiante	2019-03-11	Personal	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	0	2019-03-18
2294	Cerrada	2019-02-04	Estudiante	2019-02-19	Personal	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios.	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	0	2019-02-22
2328	Cerrada	2019-02-15	Estudiante	2019-02-22	Página web	otro	Protección al Patrimonio	0	2019-03-08

Reclamos

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2313	Cerrada	2019-02-08	Egresado	2019-02-12	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	2019-03-01
2356	Cerrada	2019-02-26	Estudiante	2019-03-04	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	2019-03-19
2342	Cerrada	2019-02-20	Estudiante	2019-03-11	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Financiera	0	2019-03-13
2338	Cerrada	2019-02-19	Egresado	2019-03-14	Página web	Recibo de pago	Gestión Financiera	2	2019-03-12
2302	Cerrada	2019-02-06	Docente	2019-02-19	Correo electrónico	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Financiera	0	2019-02-27
2293	Cerrada	2019-02-04	Estudiante	2019-02-28	Página web	Acceso a sistemas tecnológicos	Admisiones y Registro	3	2019-02-25
2358	Cerrada	2019-02-27	Estudiante	2019-03-20	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-20
2317	Cerrada	2019-02-11	Estudiante	2019-03-01	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-04
2315	Cerrada	2019-02-11	Egresado	2019-03-01	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-04
2333	Cerrada	2019-02-16	Estudiante	2019-03-06	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-08
2340	Cerrada	2019-02-19	Estudiante	2019-03-12	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-12
2363	En trámite	2019-02-27	Estudiante	-	Página web	Aplazamiento	Admisiones y Registro	-	2019-03-20
2364	En trámite	2019-02-27	Estudiante	-	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	-	2019-03-20
2345	Cerrada	2019-02-20	Estudiante	2019-03-11	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	2019-03-13

2307	Cerrada	2019-02-07	Estudiante	2019-02-28	Correo electrónico	otro	Gestión Académica	0	2019-02-28
2308	Cerrada	2019-02-07	Egresado	2019-02-25	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica	0	2019-02-28
2360	Cerrada	2019-02-27	Estudiante	2019-03-11	Página web	Correo electrónico	Gestión Estratégica TIC	0	2019-03-20
2337	Cerrada	2019-02-19	Estudiante	2019-03-11	Página web	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Estratégica TIC	0	2019-03-12
2354	Cerrada	2019-02-26	Docente	2019-03-20	Correo electrónico	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Estratégica TIC	1	2019-03-19
2312	Cerrada	2019-02-08	Estudiante	2019-02-11	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Internacionalización	0	2019-03-01
2318	Cerrada	2019-02-12	Ciudadano	2019-02-22	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-05
2355	Cerrada	2019-02-26	Estudiante	2019-02-28	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-19
2321	Cerrada	2019-02-12	Estudiante	2019-02-22	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-05
2323	Cerrada	2019-02-12	Estudiante	2019-02-22	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-03-05
2344	Cerrada	2019-02-20	Estudiante	2019-03-06	Correo electrónico	Grados	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	0	2019-03-13
2303	Cerrada	2019-02-06	Estudiante	2019-02-26	Personal	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	2019-02-27
2362	En trámite	2019-02-27	Estudiante	2019-02-27	Página web	otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	2019-03-20
2330	Cerrada	2019-02-15	Estudiante	2019-02-22	Página web	otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	2019-03-08
2292	Cerrada	2019-02-03	Estudiante	2019-02-18	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-22
2295	Cerrada	2019-02-04	Aspirante	2019-02-18	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-25
2306	Cerrada	2019-02-07	Estudiante	2019-02-18	Correo electrónico	Incumplimiento y desacuerdo en el servicio ofrecido en cuanto a las instalaciones, los horarios, asignación de salones e inasistencia de docentes y notas	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	2019-02-28
2305	Cerrada	2019-02-07	Docente	2019-02-19	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	0	2019-02-28
2304	Cerrada	2019-02-06	Ciudadano	2019-02-21	Página web	otro	Comunicaciones Estratégicas	0	2019-02-27
2332	Cerrada	2019-02-16	Ciudadano	2019-03-06	Página web	otro	Gestión del Talento Humano	0	2019-03-08
2341	Cerrada	2019-02-19	Estudiante	2019-02-20	Página web	otro	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	2019-03-12

Sugerencia

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2352	Cerrada	2019-02-25	Estudiante	2019-03-11	Personal	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	0	2019-03-18

Felicitación

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2351	Cerrada	2019-02-25	Administrativo	2019-02-25	Página web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	2019-03-18

3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	Total
Instituto Nacional e Internacional de Posgrados	2		2			4
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1		2	1		4
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus			1			1
Admisiones y Registro	4	1	9			14
Internalización			1			1
Gestión Estratégica TIC			3			3
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	1	1			3
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1					1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2		7			9
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1					1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud.	1					1
Gestión de la Protección al Patrimonio		1	3			4
Gestión del Talento Humano	2		1			3
Gestión Financiera	3		3			6
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2		1			3
Comunicaciones Estratégicas			1			1
Contratación y Adquisiciones	1					1
Direccionamiento Estratégico	1					1
Gestión Logística- Bogotá					1	1
Total	22	3	35	1	1	62

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

Tiempo	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
A Tiempo	19	3	30	1	1	54
Fuera de Tiempo	3	-	3	-	-	6
En trámite	-	-	2	-	-	2
Total	22	3	35	1	1	62

5. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad			3			3
Inconformidad en la Atención al Usuario	1	1	1			3
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	5		16			21
Acceso a sistemas tecnológicos			4			4
Inconformidad Académica	5		3			8
Solicitud de información	2					2
Demoras en los trámites administrativos		1	1			2
Recibo de pago			1			1
Biblioteca	1			1		2
Grados			1			1
Infraestructura					1	1
Otro	6	1	5			12
Contenido programático	2					2
Total	22	3	35	1	1	62

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**