



# Informe de PQRSDf- Junio 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 junio de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

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

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
21	5	22	2	6	56



## 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
2567	Cerrada	12-06-2019	Estudiante	21-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	05-07-2019
2549	Cerrada	07-06-2019	Ciudadano	12-06-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	28-06-2019
2588	Cerrada	19-06-2019	Ciudadano	05-07-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Jurídica	0	12-07-2019
2569	Cerrada	13-06-2019	Estudiante	11-07-2019	Correspondencia	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Jurídica	0	11-07-2019
2577	Cerrada	14-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	Descuentos y pagos	Gestión Financiera	0	09-07-2019
2585	Cerrada	18-06-2019	Docente	02-07-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Investigación e Innovación	0	11-07-2019
2560	Cerrada	11-06-2019	Estudiante	24-07-2019	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	0	04-07-2019
2568	Cerrada	12-06-2019	Estudiante	24-07-2019	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	13	05-07-2019
2554	Cerrada	09-06-2019	Estudiante	17-06-2019	Pagina web	Aplazamiento	Admisiones y Registro	0	02-07-2019
2579	Cerrada	14-06-2019	Aspirante	21-06-2019	Pagina web	Descuentos y pagos	Admisiones y Registro	0	09-07-2019
2582	Cerrada	18-06-2019	Estudiante	18-07-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	5	11-07-2019
2570	En trámite	13-06-2019	Estudiante	-	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	22	05-07-2019
2592	Cerrada	20-06-2019	Ciudadano	17-07-2019	Pagina web	otro	Admisiones y Registro	2	15-07-2019
2595	Cerrada	25-06-2019	Estudiante	17-07-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	0	17-07-2019
2593	Cerrada	22-06-2019	Estudiante	15-07-2019	Pagina web	Consulta de información	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	16-07-2019
2561	Cerrada	11-06-2019	Docente	18-06-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Académica	0	04-07-2019
2546	Cerrada	05-06-2019	Docente	26-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	27-06-2019

2573	Cerrada	13-06-2019	Estudiante	21-06-2019	Pagina web	Carga Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	08-07-2019
2563	Cerrada	12-06-2019	Estudiante	02-07-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	05-07-2019
2586	Cerrada	18-06-2019	Estudiante	25-07-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	INIP	0	25-07-2019
2599	Cerrada	27-06-2019	Estudiante	09-07-2019	Pagina web	otro	INIP	0	19-07-2019

### Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2556	Cerrada	10-06-2019	Estudiante	25-06-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios.	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	03-07-2019
2559	Cerrada	11-06-2019	Estudiante	02-07-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Bienestar Universitario Bogotá	0	04-07-2019
2557	Cerrada	10-06-2019	Administrativo	25-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	03-07-2019
2555	Cerrada	10-06-2019	Docente	25-06-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios.	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	03-07-2019
2596	Cerrada	25-06-2019	Estudiante	15-07-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	0	17-07-2019

### Reclamos:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2548	Cerrada	06-06-2019	Estudiante	17-06-2019	Pagina web	Demoras en los trámites administrativos	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	28-06-2019
2553	Cerrada	08-06-2019	Estudiante	21-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	02-07-2019
2594	Cerrada	25-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	Descuentos y pagos	Gestión Financiera	0	17-07-2019

2587	Cerrada	19-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Financiera	0	12-07-2019
2589	Cerrada	19-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Financiera	0	12-07-2019
2547	Cerrada	06-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Personal	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	0	28-06-2019
2551	Cerrada	07-06-2019	Estudiante	17-06-2019	Pagina web	otro	Admisiones y Registro	0	02-07-2019
2597	Cerrada	25-06-2019	Estudiante	24-07-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Admisiones y Registro	5	17-07-2019
2578	Cerrada	14-06-2019	Egresado	23-07-2019	Correo electrónico	Grados	Admisiones y Registro	10	09-07-2019
2545	Cerrada	05-06-2019	Egresado	14-06-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	27-06-2019
2572	Cerrada	13-06-2019	Aspirante	19-06-2019	Pagina web	otro	Admisiones y Registro	0	08-07-2019
2583	Cerrada	18-06-2019	Estudiante	25-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	11-07-2019
2598	Cerrada	26-06-2019	Estudiante	15-07-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	0	18-07-2019
2590	Cerrada	20-06-2019	Estudiante	16-07-2019	Pagina web	Servicio de cafetería o restaurante	Contratación y Adquisiciones	1	15-07-2019
2558	Cerrada	10-06-2019	Docente	02-07-2019	Pagina web	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Estratégica TIC	0	03-07-2019
2550	Cerrada	07-06-2019	Docente	02-07-2019	Pagina web	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Estratégica TIC	0	02-07-2019
2544	Cerrada	03-06-2019	Estudiante	18-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	25-06-2019
2591	Cerrada	20-06-2019	Estudiante	28-06-2019	Pagina web	Carga Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	15-07-2019
2571	Cerrada	13-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	08-07-2019
2575	Cerrada	13-06-2019	Estudiante	04-07-2019	Pagina web	Carga Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	08-07-2019
2574	Cerrada	13-06-2019	Egresado	08-07-2019	Pagina web	otro	Investigación e Innovación.	0	08-07-2019
2576	Cerrada	14-06-2019	Ciudadano	02-07-2019	Pagina web	otro	Gestión del Talento Humano	0	09-07-2019

Sugerencias:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2566	Cerrada	12-06-2019	Estudiante	05-07-2019	Correo electrónico	Biblioteca	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	05-07-2019
2600	Cerrada	28-06-2019	Administrativo	02-07-2019	Pagina web	otro	Identificación y seguimiento de grupos de interés	0	22-07-2019

Felicitación

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2580	Cerrada	15-06-2019	Estudiante	27-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	09-07-2019
2565	Cerrada	12-06-2019	Administrativo	02-07-2019	Pagina web	Atención al usuario	Gestión Logística Bogotá	0	05-07-2019
2584	Cerrada	18-06-2019	Docente	12-07-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	0	11-07-2019
2552	Cerrada	08-06-2019	Estudiante	13-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	0	02-07-2019
2564	Cerrada	12-06-2019	Estudiante	08-07-2019	Pagina web	otro	INIP	1	05-07-2019
2562	Cerrada	11-06-2019	Administrativo	02-07-2019	Correo electrónico	Eventos	Gestión del Talento Humano	0	04-07-2019

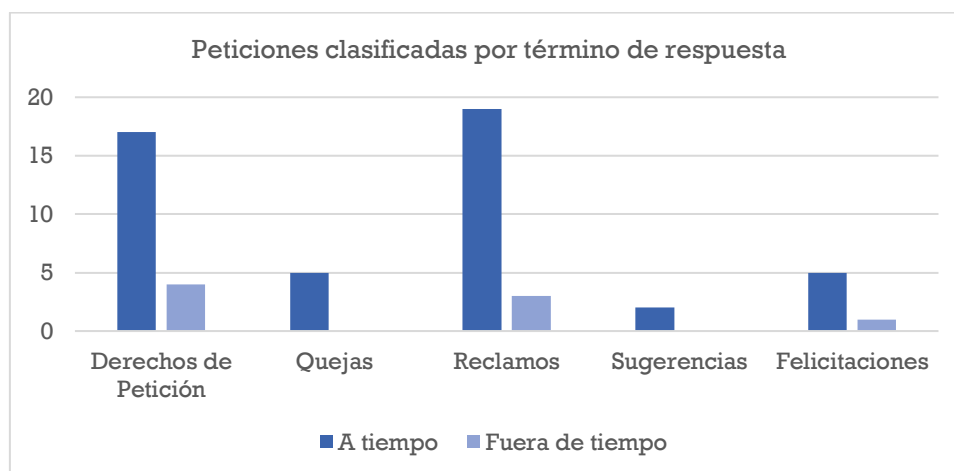
3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	Total
Admisiones y Registro	7		5			12
Administración de la Biblioteca y Hemeroteca Bogotá			1	1		2
Bienestar Universitario Bogotá		1				1
Contratación y Adquisiciones			1			1
Instituto Nacional e Internacional de Posgrados	2				1	3
Gestión Académica	1					1
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	1	1		1	5

Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá			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	1					1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá		2	1			3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud			1			1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	2		3			5
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	1	1			3
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus					1	1
Gestión Estratégica TIC			2			2
Gestión del Talento Humano			1		1	2
Gestión Financiera	1		3			4
Gestión Jurídica	2					2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés					1	1
Investigación e Innovación	1		1			2
Gestión Logística Bogotá					1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>56</b>

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

Tiempo	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
A Tiempo	17	5	19	2	5	48
Fuera de Tiempo	4	0	3	0	1	8
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>56</b>



## 5. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		3			1	4
Demoras y falta de resolución a los trámites	3		1			4
Aplazamiento	1					1
Acceso a sistemas tecnológicos			2			2
Inconformidad Académica	4	1	7			12
Carga académica	1		2			3
Solicitud de información	2					2
Descuentos y pagos	2		1			3
Demoras en los trámites administrativos			1			1
Grados			1			1
Biblioteca				1		1
Eventos					1	1
Inconvenientes servicio de cafetería o restaurante	1					1
Otro	8	1	6	1	4	20
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>56</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**