



Informe de PQRSDF- Marzo 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 marzo de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

1. Total, de peticiones recepcionados en el mes de marzo.

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
21	3	25	1	2	52

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
2368	Cerrada	01-03-2019	Egresado	21-03-2019	Correo electrónico	Repositorio documental	Administración de Biblioteca y Hemeroteca	0	22-03-2019
2416	Cerrada	29-03-2019	Ciudadano	22-04-2019	Página web	otro	Gestión Financiera	0	26-04-2019
2387	En trámite	14-03-2019	Aspirante	-	Página web	otro	Admisiones y Registro	21	02-05-2019
2383	Cerrada	12-03-2019	Aspirante	21-03-2019	Página web	Acceso a sistemas tecnológicos	Admisiones y Registro	0	02-04-2019

2377	Cerrada	07-03-2019	Estudiante	18-03-2019	Correspondencia	Dificultades con el proceso de grado	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad	0	22-03-2019
2384	Cerrada	13-03-2019	Ciudadano	19-03-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas	Contratación y Adquisiciones	0	03-04-2019
2418	Cerrada	29-03-2019	Estudiante	05-04-2019	Página web	otro	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	0	19-04-2019
2398	Cerrada	21-03-2019	Estudiante	03-04-2019	Correspondencia	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	0	11-04-2019
2372	Cerrada	06-03-2019	Egresado	28-03-2019	Página web	Diplomas, certificados y soportes académicos	Instituto Nacional e Internacional de Posgrados	1	27-03-2019
2400	Cerrada	26-03-2019	Estudiante	11-04-2019	Correo electrónico	Descuentos y pagos	Instituto Nacional e Internacional de Posgrados	0	23-04-2019
2386	Cerrada	13-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Página web	Descuentos y pagos	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	03-04-2019
2393	Cerrada	20-03-2019	Estudiante	05-04-2019	Correspondencia	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	09-04-2019
2409	Cerrada	27-03-2019	Estudiante	09-04-2019	Correspondencia	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	17-04-2019
2392	Cerrada	19-03-2019	Administrativo	01-04-2019	Página web	otro	Protección al Patrimonio	0	09-04-2019
2370	Cerrada	01-03-2019	Estudiante	22-03-2019	Correo electrónico	Demoras en los trámites administrativos	Investigación e Innovación	0	22-03-2019
2405	Cerrada	26-03-2019	Estudiante	10-04-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	23-04-2019
2380	Cerrada	07-03-2019	Ciudadano	26-03-2019	Página web	Consulta de información	Gestión del Talento Humano	0	28-03-2019
2399	Cerrada	22-03-2019	Ciudadano	11-04-2019	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	12-04-2019
2389	Cerrada	15-03-2019	Administrativo	18-03-2019	Página web	otro	Gestión del Talento Humano	0	05-04-2019
2412	Cerrada	28-03-2019	Ciudadano	29-03-2019	Página web	Solicitud de información	Identificación y seguimiento Grupos de Interés	0	18-04-2019
2413	Cerrada	28-03-2019	Aspirante	29-03-2019	Página web	Solicitud de información	Identificación y seguimiento Grupos de Interés	0	18-04-2019

Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2403	Cerrada	26-03-2019	Administrativo	22-04-2019	Página web	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Gestión Financiera	0	23-04-2019
2411	Cerrada	28-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Correo electrónico	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Contratación y Adquisiciones	0	25-04-2019
2390	Cerrada	18-03-2019	Estudiante	02-04-2019	Personal	Discriminación	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	03-04-2019

Reclamos

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2373	Cerrada	06-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Página web	Biblioteca	Administración de Biblioteca y Hemeroteca	0	27-03-2019
2395	Cerrada	21-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Página web	Acceso a sistemas tecnológicos	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	11-04-2019
2410	Cerrada	28-03-2019	Estudiante	03-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	18-04-2019
2396	Cerrada	21-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Financiera	0	11-04-2019
2420	Cerrada	29-03-2019	Estudiante	25-04-2019	Página web	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Financiera	0	26-04-2019
2394	Cerrada	21-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Página web	Inconformidad con respuesta de PQRS	Gestión Financiera	0	11-04-2019
2382	Cerrada	12-03-2019	Estudiante	14-03-2019	Página web	Demoras en los trámites administrativos	Gestión Financiera	0	02-04-2019
2421	Cerrada	29-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Página web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Financiera	0	26-04-2019
2369	Cerrada	01-03-2019	Estudiante	26-03-2019	Correo electrónico	Atención al usuario	Bienestar Universitario	2	22-03-2019
2402	Cerrada	26-03-2019	Estudiante	14-05-2019	Página web	otro	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	14-05-2019
2404	Cerrada	26-03-2019	Estudiante	13-05-2019	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	5	23-04-2019
2379	Cerrada	07-03-2019	Estudiante	29-03-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	1	28-03-2019
2385	Cerrada	13-03-2019	Estudiante	02-04-2019	Correo electrónico	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	0	03-04-2019
2378	Cerrada	07-03-2019	Egresado	29-03-2019	Página web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Admisiones y Registro	1	28-03-2019

2417	Cerrada	29-03-2019	Docente	23-04-2019	Página web	Servicio de cafetería o restaurante	Contratación y Adquisiciones	0	26-04-2019
2374	Cerrada	06-03-2019	Estudiante	28-03-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho	1	27-03-2019
2376	Cerrada	06-03-2019	Estudiante	12-03-2019	Página web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho	0	27-03-2019
2381	Cerrada	12-03-2019	Estudiante	28-03-2019	Página web	Acceso a Instalaciones	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	02-04-2019
2415	Cerrada	28-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	25-04-2019
2408	Cerrada	27-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	24-04-2019
2406	Cerrada	26-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	23-04-2019
2388	Cerrada	14-03-2019	Estudiante	28-03-2019	Correo electrónico	Acceso a Instalaciones	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	04-04-2019
2407	Cerrada	27-03-2019	Estudiante	23-04-2019	Página web	Infraestructura	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	24-04-2019
2371	Cerrada	05-03-2019	Docente	29-03-2019	Correo electrónico	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	Gestión de la Protección al Patrimonio	3	26-03-2019
2391	Cerrada	19-03-2019	Egresado	29-04-2019	Página web	otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	14	09-04-2019

Sugerencia

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2397	Cerrada	21-03-2019	Administrativo	09-04-2019	Página web	Acceso a Instalaciones	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	11-04-2019

Felicitación

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2401	Cerrada	26-03-2019	Administrativo	13-04-2019	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	23-04-2019
2414	Cerrada	28-03-2019	Administrativo	13-04-2019	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	25-04-2019

3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	Total
Gestión Académica	2					2
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1		1			2
Admisiones y Registro	2		4			6
Contratación y Adquisiciones	1	1	1			3
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1					1
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2					2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá			2			2
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1		1			2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1					1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales Bogotá	1					1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales Campus	1					1
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas			2			2
Gestión de la Protección al Patrimonio	1	1	8	1		11
Gestión del Talento Humano	3				2	5
Gestión Financiera	1	1	5			7
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2					2
Investigación e Innovación	1					1
Bienestar Universitario Bogotá			1			1
Total	21		25	1	2	52

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	18	1	2	43
Fuera de Tiempo	2	0	7	0	0	9
Total	21	3	25	1	2	52

5. Peticiones por asuntos recurrentes.

Asunto	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad			1			1
Inconformidad en la Atención al Usuario		2	2			4
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1		5			6
Acceso a sistemas tecnológicos	1		1			2
Inconformidad Académica	4		2			6
Solicitud de información	3					3
Demoras en los trámites administrativos	1		2			3
Descuentos y pagos	2					2
Diplomados, certificados y soportes académicos	1					1
Grados	1					1
Repositorio documental	1					1

Discriminación		1				1
Acceso a instalaciones			2	1		3
Biblioteca			1			1
Infraestructura			5			5
Otro	6		2		2	10
Inconformidad con la respuesta de PQRS			1			1
Servicio de cafetería o restaurante			1			1
Total	21	3	25	1	2	52

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**