



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

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

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
24	4	22	4	3	57

### 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
2525	Cerrada	21-05-2019	Estudiante	14-06-2018	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	11-06-2019
2526	Cerrada	21-05-2019	Administrativo	30-05-2019	Página web	otro	Educación Continua	0	11-06-2019
2482	Cerrada	03-05-2019	Ciudadano	28-05-2019	Página web	Descuentos y pagos	Gestión Financiera	2	24-05-2019

2541	Cerrada	30-05-2019	Administrativo	06-06-2019	Pagina web	otro	Bienestar Universitario Bogotá	0	20-06-2019
2516	Cerrada	15-05-2019	Estudiante	30-05-2019	Pagina web	Consulta de información	Convenios	0	05-06-2019
2542	Cerrada	30-05-2019	Aspirante	13-06-2019	Pagina web	Consulta de información	Admisiones y Registro	0	20-06-2019
2532	Cerrada	27-05-2019	Ciudadano	19-06-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Admisiones y Registro	2	17-06-2019
2513	Cerrada	13-05-2019	Aspirante	11-06-2019	Pagina web	Consulta de información	Admisiones y Registro	9	28-05-2019
2522	Cerrada	20-05-2019	Estudiante	14-06-2019	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	4	10-06-2019
2511	Cerrada	11-05-2019	Ciudadano	12-06-2019	Pagina web	Consulta de información	Admisiones y Registro	7	31-05-2019
2530	Cerrada	23-05-2019	Ciudadano	28-05-2019	Correspondencia	otro	Contratación y Adquisiciones	0	13-06-2019
2528	Cerrada	21-05-2019	Estudiante	14-06-2019	Pagina web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica	3	11-06-2019
2507	Cerrada	09-05-2019	Docente	04-06-2019	Pagina web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Académica	3	30-05-2019
2506	Cerrada	09-05-2019	Egresado	04-06-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica	3	30-05-2019
2503	Cerrada	08-05-2019	Estudiante	10-05-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	29-05-2019
2488	Cerrada	06-05-2019	Ciudadano	21-05-2019	Pagina web	Consulta de información	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	27-05-2019
2496	Cerrada	07-05-2019	Ciudadano	27-05-2019	Pagina web	Consulta de información	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	0	28-05-2019
2494	Cerrada	07-05-2019	Estudiante	27-05-2019	Correo electrónico	Consulta de información	Gestión Académica F. de Derecho Campus	0	28-05-2019
2529	Cerrada	21-05-2019	Estudiante	10-06-2019	Pagina web	otro	Gestión de la Protección al Patrimonio	0	11-06-2019
2501	Cerrada	08-05-2019	Estudiante	29-05-2019	Correo electrónico	otro	Investigación e Innovación	0	29-05-2019
2524	Cerrada	20-05-2019	Ciudadano	26-06-2019	Correo electrónico	Contratación	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	02-07-2019
2517	Cerrada	16-05-2019	Docente	06-06-2019	Pagina web	Consulta de información	Gestión del Talento Humano	0	06-06-2019
2484	Cerrada	04-05-2019	Docente	09-05-2019	Pagina web	Consulta de información	Gestión del Talento Humano	0	24-05-2019
2533	Cerrada	27-05-2019	Docente	04-07-2019	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	15-07-2019

Quejas:

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2537	Cerrada	27-05-2019	Estudiante	13-06-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención a los usuarios	Admisiones y Registro	0	17-06-2019
2527	Cerrada	21-05-2019	Estudiante	12-06-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención a los usuarios	Admisiones y Registro	1	11-06-2019
2535	Cerrada	27-05-2019	Docente	31-05-2019	Correo electrónico	Inconformidad con la atención a los usuarios	Contratación y Adquisiciones	0	17-06-2019
2491	Cerrada	06-05-2019	Ciudadano	07-06-2019	Pagina web	Otro	Identificación y seguimiento de grupos de interés	0	07-06-2019

Reclamos

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2502	Cerrada	08-05-2019	Estudiante	15-05-2019	Correo electrónico	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	29-05-2019
2481	Cerrada	03-05-2019	Administrativo	14-05-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención a los usuarios	Gestión Financiera	0	24-05-2019
2492	Cerrada	06-05-2019	Estudiante	06-06-2019	Pagina web	otro	Bienestar Universitario	6	27-05-2019
2500	Cerrada	08-05-2019	Docente	29-05-2019	Pagina web	Infraestructura	Gestión Logística Campus	0	29-05-2019
2510	Cerrada	10-05-2019	Estudiante	11-06-2019	Pagina web	Inconformidad con la atención a los usuarios	Admisiones y Registro	6	31-05-2019
2515		15-05-2019	Estudiante	19-06-2019	Pagina web	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	9	05-06-2019
2509	Cerrada	10-05-2019	Estudiante	17-06-2019	Correo electrónico	Inconformidad con respuesta de PQRS	Admisiones y Registro	16	31-05-2019
2499	Cerrada	07-05-2019	Egresado	10-06-2019	Pagina web	Inconformidad con el servicio fotográfico de los grados	Admisiones y Registro	11	28-05-2019
2531	Cerrada	26-05-2019	Estudiante	14-06-2019	Pagina web	Acceso a sistemas tecnológicos	Admisiones y Registro	0	14-06-2019
2498	Cerrada	07-05-2019	Ciudadano	08-05-2019	Correo electrónico	Demoras en los trámites administrativos	Admisiones y Registro	0	28-05-2019
2514	Cerrada	14-05-2019	Ciudadano	13-06-2019	Correo electrónico	Inconformidad con respuesta de PQRS	Admisiones y Registro	6	04-06-2019

2493	Cerrada	07-05-2019	Estudiante	29-05-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	28-05-2019
2480	Cerrada	02-05-2019	Estudiante	14-05-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	0	23-05-2019
2539	Cerrada	29-05-2019	Administrativo	04-06-2019	Pagina web	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	Gestión Documental	0	19-06-2019
2518	Cerrada	16-05-2019	Estudiante	21-05-2019	Pagina web	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	06-06-2019
2485	Cerrada	04-05-2019	Estudiante	07-05-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	24-05-2019
2521	Cerrada	18-05-2019	Estudiante	10-06-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3	07-06-2019
2505	Cerrada	09-05-2019	Ciudadano	16-07-2019	Personal	otro	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	17	20-06-2019
2536	Cerrada	27-05-2019	Estudiante	29-05-2019	Pagina web	Inconformidad Académica	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	0	17-06-2019
2508	Cerrada	09-05-2019	Docente	30-05-2019	Pagina web	Inconformidad con respuesta de PQRS	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	30-05-2019
2495	Cerrada	07-05-2019	Egresado	29-05-2019	Pagina web	otro	Investigación e Innovación	1	28-05-2019
2520	Cerrada	17-05-2019	Estudiante	06-06-2019	Correo electrónico	Infraestructura	Administración de Recursos Educativos Bogotá	0	07-06-2019

## Sugerencia

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2504	Cerrada	08-05-2019	Administrativo	28-05-2019	Correo electrónico	otro	Gestión Financiera	0	29-05-2019
2534	Cerrada	27-05-2019	Estudiante	13-06-2019	Correo electrónico	otro	Admisiones y Registro	0	17-06-2019
2512	Cerrada	15-05-2019	Estudiante	21-05-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica	0	31-05-2019
2538	Cerrada	27-05-2019	Ciudadano	17-06-2019	Pagina web	Infraestructura	Gestión Logística Bogotá	0	17-06-2019

## Felicitación

ID	ESTADO	FECHA RADICACIÓN	TIPO DE SOLICITANTE	FECHA DE RESPUESTA	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	DÍAS VENCIDA	FECHA DE VENCIMIENTO
2486	Cerrada	04-05-2019	Estudiante	14-05-2019	Pagina web	otro	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	0	24-05-2019
2540	Cerrada	30-05-2019	Administrativo	17-06-2019	Correo electrónico	Inconformidad con la atención a los usuarios	Gestión Académica	0	20-06-2019
2523	Cerrada	20-05-2019	Docente	06-06-2019	Correo electrónico	otro	Gestión del Talento Humano	0	10-06-2019

### 3. Peticiones radicadas por proceso.

Proceso responsable	Derechos de petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitación	Total
Admisiones y Registro	5	2	7	1		15
<b>Bienestar Universitario Bogotá</b>	1		1			2
Contratación y Adquisiciones	1	1				2
<b>Convenios</b>	1					1
<b>Educación Continua</b>	1					1
Gestión Académica	3			1	1	5
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1		1			2
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1					1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá			2			2
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1		2			3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus			2		1	3

Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2					2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia			1			1
Gestión documental			1			1
Gestión de protección al patrimonio	1					1
Gestión del Talento Humano	3				1	4
Gestión Financiera	1		1		1	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	1	1			3
Investigación e Innovación	1		1			2
Gestión Logística Campus			1			1
Gestión Logística Bogotá					1	1
Administración de Recursos Educativos			1			1
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>57</b>

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

Tiempo	Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
A Tiempo	15	3	12	4	3	37
Fuera de Tiempo	9	1	10	0	0	20
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>57</b>

#### 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 con el servicio fotográfico			1			1
Inconformidad en la Atención al Usuario		3	2		1	6
Demoras y falta de resolución a los trámites	2		1			3
Solicitud de información	11					11
Contratación	1					1
Acceso a sistemas tecnológicos			1			1
Contratación	1					1
Inconformidad Académica			6			6
Descuentos y pagos	1					1
Inconformidad con la respuesta a la PQRS			3			3
Demoras en los trámites administrativos			2			2
Infraestructura			2	1		3
Otro	8	1	3	3	2	17
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>57</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**