



INFORME DE PQRSDF JULIO 2019

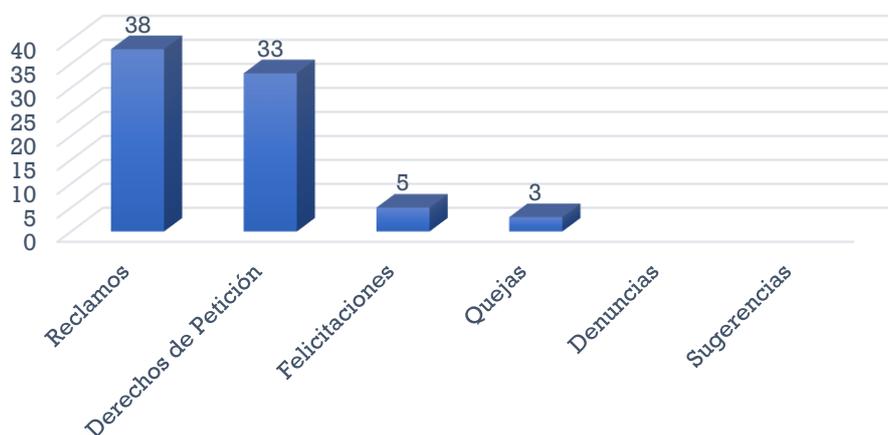
INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

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 julio de 2019, en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente.

1. Total, de incidencias recibidas.

| Derechos de Petición | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Felicitaciones | TOTAL |
|----------------------|--------|----------|-------------|-----------|----------------|-------|
| 33 | 3 | 38 | 0 | 0 | 5 | 79 |

INCIDENCIAS TRAMITADAS



2. Relación de incidencias por clasificación.

| RECLAMOS | | | | | | |
|----------|----------------|----------------|--------------------|---|---|----------------------|
| ID | FECHA CREACIÓN | SOLICITANTE | ORIGEN | ASUNTO | PROCESO RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
| 2655 | 19/07/2019 | Estudiante | Página web | Falta de respuesta oportuna solicitud de información | Gestión Financiera | 9/08/2019 |
| 2672 | 26/07/2019 | Aspirante | Página web | Urgente - Generación E componente Equidad | Gestión Financiera | 16/08/2019 |
| 2611 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | documento errado | Gestión Financiera | 23/07/2019 |
| 2653 | 19/07/2019 | Estudiante | Página web | saldo pendiente indebido en el valor del semestre académico por APLAZAMIENTO | Gestión Financiera | 9/08/2019 |
| 2644 | 15/07/2019 | Estudiante | Página web | Queja de la universidad | Gestión Financiera | 5/08/2019 |
| 2635 | 10/07/2019 | Estudiante | Página web | SOLICITUD AMPLIACION PAGO MATRICULA | Gestión Financiera | 31/07/2019 |
| 2630 | 9/07/2019 | Estudiante | Página web | revisión y corrección recibo matricula | Gestión Financiera | 30/07/2019 |
| 2659 | 22/07/2019 | Estudiante | Página web | EXPEDICIÓN CERTIFICADO PAZ Y SALVO DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Admisiones y Registro | 12/08/2019 |
| 2638 | 12/07/2019 | Estudiante | Página web | SITUACIÓN ACADÉMICA NO RESUELTA | Admisiones y Registro | 2/08/2019 |
| 2636 | 11/07/2019 | Ciudadano | Personal | Demoras en la entrega de certificado. | Admisiones y Registro | 1/08/2019 |
| 2647 | 16/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Inconvenientes carga académica | Admisiones y Registro | 6/08/2019 |
| 2678 | 29/07/2019 | Egresado | Página web | Paz y salvo registro académico | Admisiones y Registro | 19/08/2019 |
| 2622 | 8/07/2019 | Administrativo | Correo electrónico | Inconvenientes con el proceso de reintegro | Admisiones y Registro | 29/07/2019 |
| 2660 | 22/07/2019 | Estudiante | Página web | código de estudiante | Admisiones y Registro | 12/08/2019 |
| 2643 | 15/07/2019 | Aspirante | Página web | Proceso de Inscripción Pregrado a Distancia | Admisiones y Registro | 5/08/2019 |
| 2677 | 29/07/2019 | Estudiante | Página web | Queja urgente | Admisiones y Registro | 19/08/2019 |
| 2616 | 5/07/2019 | Estudiante | Página web | Demore en contenido programático | Admisiones y Registro | 26/07/2019 |
| 2658 | 20/07/2019 | Estudiante | Página web | MATRICULA SEGUNDO SEMESTRE | F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá | 30/08/2019 |
| 2615 | 4/07/2019 | Docente | Página web | Deshonestidad cafetería 2 piso Universidad militar | Contratación y Adquisiciones | 25/07/2019 |
| 2639 | 12/07/2019 | Docente | Correo electrónico | Reclamo personal de guardia | Protección al Patrimonio | 2/08/2019 |
| 2626 | 8/07/2019 | Ciudadano | Página web | CARGA ACADEMICA INGENIERIA INDUSTRIAL CAJICA | Gestión Estratégica TIC | 29/07/2019 |
| 2629 | 9/07/2019 | Estudiante | Página web | Carga académica | Gestión Estratégica TIC | 30/07/2019 |
| 2608 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | mala atención y no respuesta a solicitud | F. de Educación y Humanidades | 23/07/2019 |
| 2605 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | NOTAS ROTACIONES | F. de Medicina y Ciencias de la Salud | 23/07/2019 |
| 2646 | 16/07/2019 | Ciudadano | Correo electrónico | Inconformidad por retiro injustificado | Gestión Académica | 6/08/2019 |
| 2668 | 26/07/2019 | Docente | Página web | Reconocimiento de puntos para bonificación | Gestión Académica | 16/08/2019 |
| 2606 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | Recomendación | Gestión Académica | 23/07/2019 |
| 2669 | 26/07/2019 | Docente | Página web | Reconocimiento de puntos para bonificación | Gestión Académica | 16/08/2019 |
| 2670 | 26/07/2019 | Docente | Página web | Reconocimiento de puntos para bonificación | Gestión Académica | 16/08/2019 |
| 2661 | 23/07/2019 | Ciudadano | Correo electrónico | Irregularidades Defensoría de Oficio Consultorio Jurídico | F. de Derecho Campus | 13/08/2019 |
| 2632 | 10/07/2019 | Estudiante | Página web | Falta de respuesta oportuna solicitud de información | Gestión Financiera | 31/07/2019 |
| 2604 | 1/07/2019 | Aspirante | Página web | Urgente - Generación E componente Equidad | Gestión Financiera | 22/07/2019 |
| 2654 | 19/07/2019 | Estudiante | Página web | documento errado | Gestión Financiera | 9/08/2019 |
| 2631 | 10/07/2019 | Estudiante | Página web | saldo pendiente indebido en el valor del semestre académico por APLAZAMIENTO | Gestión Financiera | 31/07/2019 |
| 2607 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | Queja de la universidad | Gestión Financiera | 23/07/2019 |

| | | | | | | |
|------|------------|------------|------------|---|-----------------------|------------|
| 2664 | 24/07/2019 | Estudiante | Página web | SOLICITUD AMPLIACION PAGO MATRICULA | Gestión Financiera | 14/08/2019 |
| 2621 | 5/07/2019 | Estudiante | Página web | revisión y corrección recibo matricula | Gestión Financiera | 26/07/2019 |
| 2671 | 26/07/2019 | Estudiante | Página web | EXPEDICIÓN CERTIFICADO PAZ Y SALVO DIVISIÓN DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO | Admisiones y Registro | 16/08/2019 |

| DERECHOS DE PETICIÓN | | | | | | |
|----------------------|----------------|-------------|--------------------|--|---|----------------------|
| ID | FECHA CREACIÓN | SOLICITANTE | ORIGEN | ASUNTO | PROCESO RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
| 2679 | 30/07/2019 | Ciudadano | Correo electrónico | Solicitud trámite administrativo médicos militares FAC | Gestión Jurídica | 2019-08-20 |
| 2675 | 29/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Generación E | Gestión Financiera | 2019-08-15 |
| 2625 | 8/07/2019 | Estudiante | Página web | Solicitud: Verificación del descuento | Gestión Financiera | 2019-07-29 |
| 2648 | 18/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | PETICIÓN DEVOLUCIÓN TRASLADO Y REINTEGRO | Gestión Financiera | 2019-08-08 |
| 2645 | 16/07/2019 | Estudiante | Correspondencia | Devolución de pago curso de ingles | Gestión Financiera | 2019-08-06 |
| 2620 | 5/07/2019 | Egresado | Página web | Petición | Bienestar Universitario Bogotá | 2019-08-16 |
| 2673 | 26/07/2019 | Egresado | Página web | SERVICIO TREN | Gestión Logística - Campus Nueva Granada | 2019-08-16 |
| 2676 | 29/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Reclamación matrícula de honor 0500929 | Admisiones y Registro | 2019-08-19 |
| 2674 | 27/07/2019 | Aspirante | Página web | INCUMPLIMIENTO DE RESPUESTA PARA CULMINAR EL PROCESO DE MATRICULA | Admisiones y Registro | 2019-08-16 |
| 2662 | 24/07/2019 | Aspirante | Página web | Solicitud de homologación | Admisiones y Registro | 2019-08-14 |
| 2667 | 25/07/2019 | Estudiante | Página web | Solicitud certificado de notas | Admisiones y Registro | 2019-08-15 |
| 2663 | 24/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Homologación | Admisiones y Registro | 2019-08-14 |
| 2624 | 8/07/2019 | Ciudadano | Correspondencia | Se indique a Savera SAS que el pago de liquidación | Contratación y Adquisiciones | 2019-07-22 |
| 2634 | 10/07/2019 | Estudiante | Página web | verificación usuario | Gestión Estratégica TIC | 2019-07-31 |
| 2651 | 18/07/2019 | Ciudadano | Página web | Pregrado en Medicina y Especializaciones Médicas | Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud | 2019-08-08 |
| 2623 | 8/07/2019 | Estudiante | Correspondencia | Inconformidad por fallas reportadas | Gestión Académica F. de Derecho Campus | 2019-07-15 |
| 2602 | 1/07/2019 | Docente | Página web | Miembros Comité de ética | Investigación e Innovación | 2019-07-22 |
| 2601 | 1/07/2019 | Docente | Página web | Reglamento Comité de ética | Investigación e Innovación | 2019-07-22 |
| 2603 | 1/07/2019 | Docente | Página web | Gestión sobre las Convocatorias de Investigación Científica y de Alto Impacto ofertadas en el 2019 | Investigación e Innovación | 2019-07-22 |
| 2657 | 19/07/2019 | Estudiante | Correspondencia | Inconformidad por homologación | INIP | 2019-08-09 |
| 2650 | 18/07/2019 | Estudiante | Correspondencia | Recurso de reposición | INIP | 2019-07-19 |
| 2640 | 12/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Segundo evaluador | INIP | 2019-07-30 |
| 2649 | 18/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Trabajo de grado | INIP | 2019-07-31 |
| 2665 | 24/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Inconformidad | INIP | 2019-08-14 |
| 2617 | 5/07/2019 | Estudiante | Página web | CORRECCIÓN DE NOTA | INIP | 2019-08-12 |
| 2656 | 19/07/2019 | Estudiante | Personal | solicitud aclaración, complementación y adición y reclamación del 5 de julio de 2019. | INIP | 2019-07-31 |
| 2641 | 12/07/2019 | Estudiante | Correo electrónico | Solicitud ampliación plazo entrega de trabajo sin costo adicional | INIP | 2019-07-15 |
| 2614 | 4/07/2019 | Ciudadano | Correo electrónico | Información docente | Gestión del Talento Humano | 2019-08-12 |
| 2627 | 9/07/2019 | Docente | Correo electrónico | Recurso de reposición contra la resolución 2329 de 2019 | Gestión del Talento Humano | 2019-08-16 |
| 2610 | 2/07/2019 | Ciudadano | Página web | Hoja de vida cargo administrativo | | 2019-07-23 |
| 2618 | 5/07/2019 | Estudiante | Página web | CORRECCIÓN DE NOTA | | 2019-07-26 |

| | | | | | | |
|------|------------|------------|------------|--|--|------------|
| 2652 | 19/07/2019 | Estudiante | Página web | saldo pendiente indebido en el valor del semestre académico por APLAZAMIENTO | | 2019-08-09 |
| 2628 | 9/07/2019 | Estudiante | Página web | NOTAS PRIMER AÑO OTOLOGIA Y RINOLOGIA I | | 2019-07-30 |

| FELICITACIÓN | | | | | | |
|--------------|-------------------|-------------|------------|---|---------------------|----------------------|
| ID | FECHA DE CREACIÓN | SOLICITANTE | ORIGEN | ASUNTO | PROCESO RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
| 2637 | 11/07/2019 | Egresado | Página web | Felicitaciones | INIP | 2019-08-01 |
| 2642 | 13/07/2019 | Estudiante | Página web | derecho de petición. felicitación | INIP | 2019-08-02 |
| 2613 | 3/07/2019 | Estudiante | Página web | Reconocimiento | INIP | 2019-07-24 |
| 2666 | 25/07/2019 | Estudiante | Página web | Colaboración Proceso Grado extemporáneo | INIP | 2019-08-15 |
| 2612 | 3/07/2019 | Estudiante | Página web | Reconocimiento | INIP | 2019-07-24 |

| QUEJAS | | | | | | |
|--------|----------------|-------------|------------|--|-------------------------|----------------------|
| ID | FECHA CREACIÓN | SOLICITANTE | ORIGEN | ASUNTO | PROCESO RESPONSABLE | FECHA DE VENCIMIENTO |
| 2619 | 5/07/2019 | Estudiante | Personal | Inconformidad por la atención al usuario | Admisiones y Registro | 2019-07-26 |
| 2633 | 10/07/2019 | Estudiante | Página web | TRATO secretaria civil Cajicá | F. de Ingeniería Campus | 2019-07-31 |
| 2609 | 2/07/2019 | Estudiante | Página web | mala atención y no respuesta a tramite | | 2019-07-23 |

3. Peticiones por asuntos recurrentes.

| ASUNTO | DERECHOS DE PETICIÓN | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | DENUNCIAS |
|------------------------------|----------------------|--------|----------|-------------|-----------|
| Docentes | | 17 | | | |
| Movilidad - Paro Nacional | | 5 | | | |
| Contratación OPS | | 4 | | | 1 |
| Petición de información | 4 | | | | |
| Horarios | | 2 | 1 | | |
| Aulas virtuales - Plataforma | 1 | 1 | 1 | | |
| Proceso de Contratación | | | | | 2 |

Recomendaciones:

- Dar cumplimiento a la normatividad externa y lineamientos internos establecidos para dar trámite y/o respuesta a las incidencias.
- 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