



# INFORME DE PQRSDF SEPTIEMBRE 2019

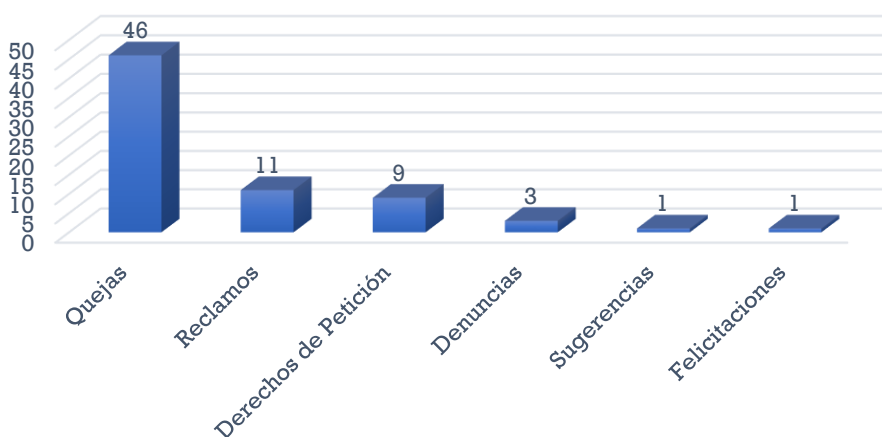
## INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

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 septiembre 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
9	46	11	1	3	1	71

### INCIDENCIAS TRAMITADAS



## 2. Relación de incidencias por clasificación.

QUEJAS						
ID	FECHA RADICACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2797	26/09/2019	Estudiante	Página web	El no cuidado de los animales	Gestión Logística - CNG	17/10/2019
2751	13/09/2019	Estudiante	Página Web	Matrícula de Honor	Admisiones y Registro	04/10/2019
2736	05/09/2019	Egresado	Correo	Certificado de notas	Admisiones y Registro	26/09/2019
2756	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Queja docente Ingeniería Ambiental	F. de Ingeniería Campus	07/10/2019
2759	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Queja inconformidad académica	F. de Ingeniería Campus	07/10/2019
2773	17/09/2019	Estudiante	Página Web	Salidas de Campo	F. de Ingeniería Campus	08/09/2019
2760	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Queja grupos de laboratorio de ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	07/09/2019
2764	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Horarios profesores ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-01
2740	08/09/2019	Estudiante	Página Web	Profesor estructuras e hidráulica	F. de Ingeniería Campus	2019-09-27
2780	18/09/2019	Estudiante	Página Web	Profesor Didier Sierra	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2763	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Horarios carga académica de ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2761	16/09/2019	Estudiante	Página Web	Electiva Biotecnología	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2779	18/09/2019	Estudiante	Página Web	Profesora Lady Palomino	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2776	18/09/2019	Estudiante	Página web	Docente Lady Palomino	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2784	18/09/2019	Estudiante	Página web	Profesores ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2769	17/09/2019	Estudiante	Página web	Clase de potabilización del agua. Grupo Ambiental A	F. de Ingeniería Campus	2019-10-08
2755	16/09/2019	Estudiante	Página web	Cargo de un docente	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2777	18/09/2019	Estudiante	Página web	Queja por profesores de ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2772	17/09/2019	Estudiante	Página web	Profesor Didier Sierra Ing. Ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-08
2774	17/09/2019	Estudiante	Página web	Ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-08
2758	16/09/2019	Estudiante	Página web	Queja docentes ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2757	16/09/2019	Estudiante	Página web	Queja Profesora Lady Palomino-ingeniería ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2754	16/09/2019	Estudiante	Página web	Programa académico	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2766	16/09/2019	Estudiante	Página web	QUEJA	F. de Ingeniería Campus	2019-10-07
2788	23/09/2019	Estudiante	Página web	Logística del paro nacional	Gestión Académica	2019-10-14
2767	17/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	Inconveniente docente Ana Elsa Borja	Gestión Académica	2019-10-08
2791	24/09/2019	Estudiante	Página web	Queja por movilidad e inasistencia por paro de transportadores	Gestión Académica	2019-10-15
2792	24/09/2019	Estudiante	Página web	Queja movilidad por paro de transportadores	Gestión Académica	2019-10-15
2789	23/09/2019	Estudiante	Página web	Movilidad y transporte	Gestión Académica	2019-10-14
2790	24/09/2019	Estudiante	Página web	Queja paro de transportadores	Gestión Académica	2019-10-15
2748	13/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	Personal del plantel	Protección al Patrimonio	2019-10-04
2768	17/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	Queja y requerimiento al DEIN	F. de Educación y Humanidades	2019-10-08
2802	27/09/2019	Estudiante	Página web	cargue de materias	F. de Estudios a Distancia	2019-10-18
2798	27/09/2019	Estudiante	Página web	PLATAFORMA AULA VIRTUAL	F. de Estudios a Distancia	2019-10-18
2739	8/09/2019	Docente	Página web	Contrataciones de cónyuges	Gestión del Talento Humano	2019-09-27
2794	26/09/2019	Docente	Página web	Contrato OPS	Gestión del Talento Humano	2019-10-17
2799	27/09/2019	Administrativo	Correo electrónico	Queja por comentarios inadecuados en entrega de chaqueta institucional	Gestión del Talento Humano	2019-10-18
2793	25/09/2019	Docente	Página web	Contratación de ops cónyuges Talento humano	Gestión del Talento Humano	2019-10-16
2781	18/09/2019	Estudiante	Página web	Profesor Juan Rollón		2019-10-09
2746	12/09/2019	Administrativo	Página web	Queja Café Leyenda		2019-10-03
2742	9/09/2019	Estudiante	Página web	Protocolos y fechas de inscripción Ingles a distancia		2019-09-30

2783	18/09/2019	Estudiante	Página web	Profesor		2019-10-09
2787	21/09/2019	Docente	Página web	contratación de ops		2019-10-11
2778	18/09/2019	Estudiante	Página web	Profesor Juan Rollón		2019-10-09
2776	18/09/2019	Estudiante	Página web	Docente Lady Palomino	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09
2784	18/09/2019	Estudiante	Página web	Profesores ambiental	F. de Ingeniería Campus	2019-10-09

**Nota:** Se solicitó a través de correo electrónico aclaración y complemento de la información de las incidencias que no se pudo determinar el proceso responsable por parte de la Sección.

RECLAMOS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2752	13/09/2019	Administrativo	Página web	No se está realizando el aseo en el Laboratorio de Control Biológico	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	2019-10-04
2770	17/09/2019	Aspirante	Página web	inscripción	Admisiones y Registro	2019-10-08
2775	17/09/2019	Estudiante	Página web	Homologación Asignaturas Intercambio	Admisiones y Registro	2019-10-08
2765	16/09/2019	Estudiante	Página web	Nunca hay papel higiénico, ni jabón (o muy pocas veces) en los baños de la universidad	Gestión Logística Bogotá	2019-10-07
2800	27/09/2019	Docente	Página web	Servicio internet	Gestión Estratégica TIC	2019-10-18
2733	3/09/2019	Estudiante	Página web	Respuesta a Consecutivo 2653	Gestión Académica	2019-09-24
2801	27/09/2019	Docente	Página web	Solicitud papel	Planeación Presupuestal	2019-10-18
2738	6/09/2019	Estudiante	Página web	Solicitud Respuesta Plan Facilitador	INIP	2019-09-27
2737	5/09/2019	Estudiante	Página web	Generación recibo de pago especialización a larga distancia en alta gerencia	INIP	2019-09-26
2782	18/09/2019	Estudiante	Página web	Horarios		2019-10-09
2803	28/09/2019	Estudiante	Página web	Verificación aulas virtuales	F. de Estudios a Distancia	18-10-2019

**Nota:** Se solicitó a través de correo electrónico aclaración y complemento de la información de la incidencia que no se pudo determinar el proceso responsable por parte de la Sección.

DERECHOS DE PETICIÓN						
ID	FECHA DE CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2745	12/09/2019	Aspirante	Página web	petición colaboración	Admisiones y Registro	2019-10-03
2750	13/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	Solicitud de Cancelación Extemporánea de Semestre (Situación Personal Delicada)	Admisiones y Registro	2019-10-04
2749	13/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	Derecho de Petición	Admisiones y Registro	2019-10-04
2735	4/09/2019	Docente	Página web	Petición de información y mejora en el servicio de aulas virtuales	TIC	2019-09-25
2743	10/09/2019	Egresado	Página web	acceso correo electrónico	TIC	2019-10-01
2796	26/09/2019	Estudiante	Página web	plataforma	F. de Estudios a Distancia	2019-10-17
2795	26/09/2019	Estudiante	Página web	plataforma	F. de Estudios a Distancia	2019-10-17
2786	19/09/2019	Estudiante	Correo electrónico	DERECHO DE PETICIÓN - ARTÍCULO 23 DE LA C.P	INIP	2019-10-10
2741	9/09/2019	Estudiante	Página web	Respuesta de correos y asignación director trabajo de grado	INIP	2019-10-22

DENUNCIAS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2747	13/09/2019	Ciudadano	Correo electrónico	DENUNCIA PROCESOS DE CONTRATACIÓN	Gestión Jurídica	2019-10-04
2744	10/09/2019	Administrativo	Página web	adjudicación invitación No.6 de 2019	Gestión Jurídica	2019-10-01
2734	4/09/2019	Docente	Página web	Contrataciones talento humano conflicto de intereses Ops- contratos ocasionales y cátedra	Gestión del Talento Humano	2019-09-25

SUGERENCIAS						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2753	13/09/2019	Estudiante	Página web	solicitud verificación ortografía sección noticias	Comunicaciones Estratégicas	2019-10-04

FELICITACIONES						
ID	FECHA CREACIÓN	SOLICITANTE	ORIGEN	ASUNTO	PROCESO RESPONSABLE	FECHA DE VENCIMIENTO
2785	19/09/2019	Administrativo	Correo Electrónico	Agradecimiento	Gestión del Talento Humano	10-10-2019

### 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**