



UMNG-RECTOR-OFICIG

21/07/2014 03:40 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
ASUNTO: INFORME DE PETICION, QUEJAS RECLAMOS Y
DEST: EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
DEPEND: RECTORIA
FOLIOS: 1
COMPANIA: SIN
REMITENTE: ALBA CATHERINE ALVES NOREÑA



CONSECUTIVO: 3026
No. COMUNICACION: SIN

[Recibido]

Señor Mayor General
EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
Rector
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Asunto: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enero a junio de 2014.

Respetado Señor Rector:

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 del Decreto Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, me permito presentar el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en el periodo 01 de enero a 30 de junio de 2014.

Cordialmente,

ALBA CATHERINE ALVES NOREÑA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Universidad Militar Nueva Granada.

INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PERÍODO ENERO A JUNIO DE 2014

La Universidad Militar Nueva Granada tiene como política de gestión “el enfoque al usuario”, siendo receptivos a la retroalimentación que estos ofrecen sobre los productos y servicios que la Universidad ofrece, entorno a esto, se ha comprometido a dar un tratamiento eficaz, eficiente y efectivo a las quejas, reclamos o sugerencias realizadas.

El procedimiento de trámite de quejas, reclamos y sugerencias tiene como objetivo incrementar la satisfacción de los usuarios, alentando la retroalimentación de aquellos que no están satisfechos, para que sea un mecanismo que permita ofrecer oportunidades para conservar o incrementar su lealtad y aprobación y por ende mejorar la competitividad de la Universidad Militar Nueva Granada.

De igual manera es un mecanismo para promover actividades de mejoramiento en los procesos, los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad.

Esta información debe preceder a la aplicación de las respectivas correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora, para corregir las situaciones indeseables y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, dispone a la Comunidad Neogranadina y Ciudadanía en general, la información obtenida a través del procedimiento de PQRS obtenida por los diferentes medios dispuestos, el informe de quejas reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2014.

El presente informe contiene el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por la Universidad Militar Nueva Granada en sus tres sedes (Campus Cajicá, Sede Central y Medicina), durante el periodo enero-junio de 2014, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (buzones, línea de atención directa, correo electrónico, sección de correspondencia, pagina WEB) dispuestos por la UMNG para tal fin.

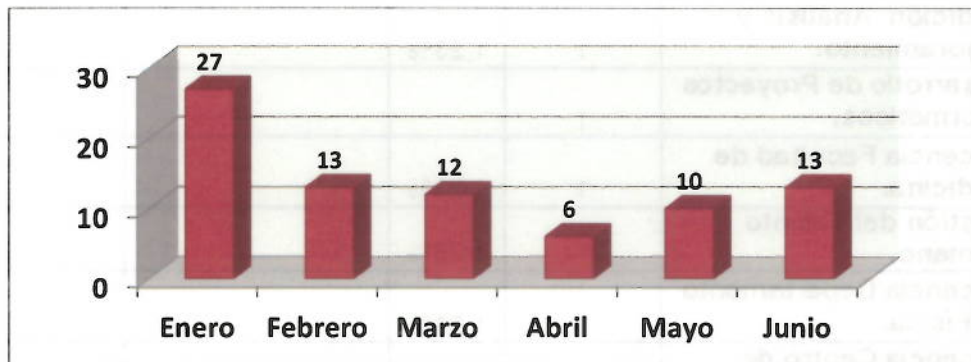
BALANCE DE QUEJAS Y/O RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS:

Para el periodo analizado se recibieron un total de ochenta y ocho (88) manifestaciones distribuidas de la siguiente forma:

- Por Categorías:

TIPO DE MANIFESTACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Quejas y/o reclamos	81	89%
Sugerencias	6	10%
Felicitación	1	1%
Total	88	100%

- Por comportamiento mensual:



- Por procesos:

PROCESO	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%
Registro y Control.	13	16.05%		
Docencia Facultad de Estudios a Distancia.	10	12.35%	1	14.29%
Ingresos.	8	9.88%	1	14.29%
Docencia Facultad de Ciencias Económicas.	8	9.88%		
Mantenimiento.	7	8.64%	1	14.29%
Docencia Facultad de Ingeniería.	6	7.41%		
Investigación.	5	6.17%	1	14.29%
Docencia Centro de Idiomas.	5	6.17%		
Seguridad Física.	5	6.17%		
Bienestar Universitario.	4	4.94%		
Docencia Facultad de Derecho.	3	3.70%		
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico.	1	1.23%		
Admisiones.	1	1.23%		
Medición, Análisis y Mejoramiento.	1	1.23%		
Desarrollo de Proyectos Informáticos.	1			
Docencia Facultad de Medicina.	1	1.23%		
Gestión del Talento Humano.	1	1.23%		
Docencia Departamento de Física.	1	1.23%		
Docencia Centro de Sistemas.	0	0.00%	1	14.29%
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.	0	0.00%	2	28.57%
Totales	81	100%	7	100,00%

EL 92.59% de las quejas o reclamos fueron resueltos en el tiempo establecido en el procedimiento (20 días calendario).

COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



Analizado el reporte de quejas y/o reclamos recibidos, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

- El factor común de inconformismo en la comunidad se da por la falta de atención al usuario en las diferentes Unidades Académico Administrativas de la Universidad.
- En el mes de enero se recibió el mayor número de manifestaciones, coincidiendo con el periodo del calendario académico, en la etapa de matrículas e inscripciones en la Universidad.
- En el proceso de Docencia la mayor inconformidad se da sobre inconvenientes en la carga académica.
- Los estudiantes de la Facultad de Estudios a Distancia se pronuncian reiterativamente frente a temas como el registro de materias y el ingreso a las aulas virtuales.

Alus

CONCLUSIONES

- 1) El Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Mensajes continúa constituyéndose en una herramienta estratégica para el control y mejoramiento continuo de los procesos de la Universidad, proporcionando información para contrarrestar las debilidades o amenazas que afecten la gestión, mediante la formulación e implementación de acciones preventivas, correctivas y de mejora.
- 2) La Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), mantiene y fortalece su política de Gestión "enfocado al usuario" siendo receptiva a la retroalimentación que dan nuestros usuarios; en este sentido, se ha comprometido en ofrecer un tratamiento eficaz, eficiente y efectivo a las quejas y/o reclamos realizados, a fin de conservar e incrementar el sentido de pertenencia mejorando la competitividad de la Institución.
- 3) La oportunidad y pertinencia por parte de los procesos para responder a las manifestaciones de los usuarios, debe continuar fortaleciéndose a fin de mejorar los resultados de la entidad.
- 4) La División de Gestión de Calidad controló y realizó seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, resultantes de los mensajes recibidos.
- 5) La atención al usuario durante este periodo, es el tema más recurrente sobre el cual se manifiestan los usuarios a través del sistema.

GESTIONES PREVISTAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA PQR

La Universidad realizó el correspondiente análisis de causas sobre el comportamiento del Sistema de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Mensajes durante este periodo, pudiendo establecer las siguientes acciones correctivas y de mejora:

Acciones Correctivas

Capacitar a los dueños de proceso y a sus colaboradores sobre respuesta oportuna, tiempos y tratamientos de las PQRS recibidas en todos y cada uno de los procesos académico administrativos de la Universidad.

Capacitar a los funcionarios sobre atención al usuario, a fin de identificar y gestionar de manera idónea, las necesidades y expectativas de información y orientación del usuario en los distintos procesos académico-administrativos de la Universidad.

Acciones de Mejora

Realizar un análisis diagnóstico de las quejas y reclamos más recurrentes para construir un plan de mejoramiento a los diferentes procesos de la Universidad.

Socializar de manera reiterativa al interior de la universidad el procedimiento de quejas y reclamos para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de las quejas recibidas, de acuerdo al procedimiento establecido por la universidad.

La formulación de quejas, reclamos, sugerencias a los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad, se realizó mediante los siguientes medios:

- Línea de atención directa al usuario: 215 33 47.
- Conmutador: 6500000 extensión 1104 División de Gestión de Calidad.
- Correo electrónico: PQR@unimilitar.edu.co
- Correspondencia: Carrera 11 101-80, edificio administrativo, Sección de Correspondencia y Archivo.
- Presentación personal: Carrera 11 No.101-80 edificio administrativo, Sección de Correspondencia y Archivo.

- Página Web: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php
REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DE LA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Estos mecanismos se encuentran dispuestos y se encuentran en permanente funcionamiento para uso de la Ciudadanía en general.

Cordialmente,



ALBA CATHERINE ALVES NOREÑA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Universidad Militar Nueva Granada

**"UNA UNIVERSIDAD COMPROMETIDA CON LA ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL"**