INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIGENCIA 2016

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 y sugerencias realizadas.

El procedimiento de trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes tiene como objetivos definir la metodología para el trámite apropiado y oportuno de quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios a los productos y/o servicios ofrecidos e incrementar la satisfacción de los usuarios, atendiendo 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 dar lugar a la aplicación de las respectivas correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora, para subsanar las situaciones indeseables y prevenir que vuelvan a ocurrir en un futuro.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), dispone a la Comunidad Neogranadina y ciudadanía en general el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante la vigencia 2016. Así mismo, se realiza el seguimiento a las peticiones recibidas en cuanto al cumplimiento de la Circular externa No. 001 de 2011 emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial y la Ley 1755 de 2015.

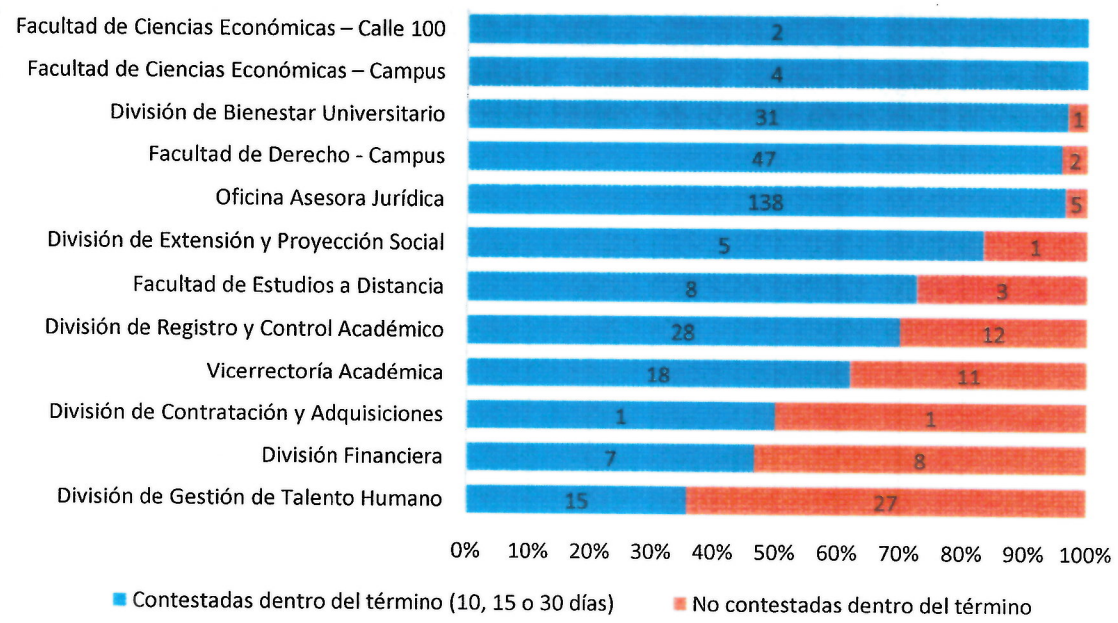
El presente informe contiene el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por la Universidad Militar Nueva Granada en sus tres sedes (Campus, Medicina y sede Central), durante la vigencia 2016, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (buzones, línea de atención directa, correo electrónico, sección de correspondencia, página web) y consolidados por la División de Gestión de Calidad de la Universidad.

BALANCE DE PETICIONES

Durante la vigencia 2016, la Universidad Militar Nueva Granada a través de las diferentes dependencias académico-administrativas, informó a la Oficina de Control Interno de Gestión la siguiente cantidad de peticiones:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES
Oficina Asesora Jurídica	143
Facultad de Derecho - Campus	49
División de Gestión de Talento Humano	42
División de Registro y Control Académico	40
División de Bienestar Universitario	32
Vicerrectoría Académica	29
División Financiera	15
Facultad de Estudios a Distancia	11
Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	7
División de Extensión y Proyección Social	6
Facultad de Ciencias Económicas – Campus	4
División de Contratación y Adquisiciones	2
Facultad de Ciencias Económicas – Calle 100	2
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	0
División de Gestión Documental	0
División de Comunicación, Publicaciones y Mercadeo	0
División de Gestión de Calidad	0
Oficina de Acreditación Institucional	0
División Administrativa - Campus	0
División de Laboratorios – Campus	0
TOTAL	**382**

A continuación se relaciona el cumplimiento del término para dar respuesta a las peticiones relacionadas anteriormente por dependencia

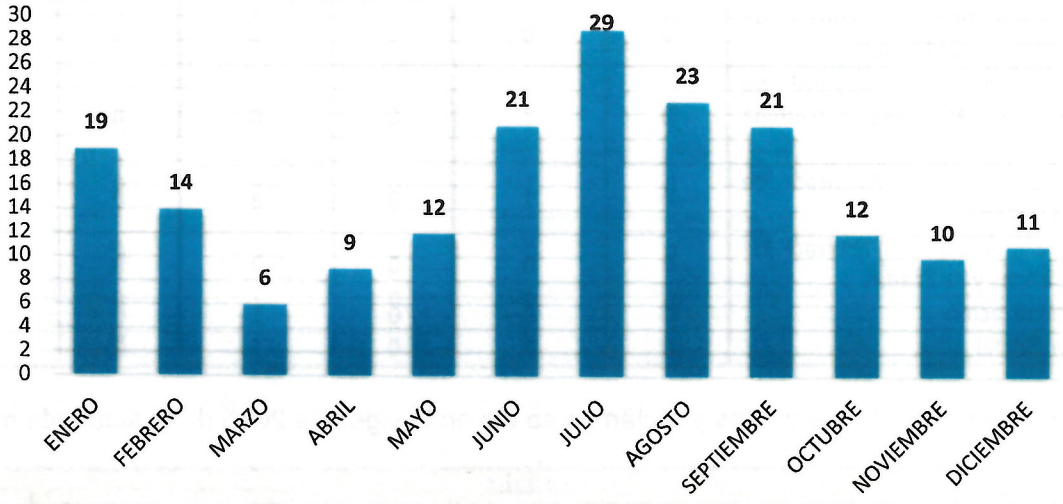


BALANCE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

1. Para la vigencia 2016, se recibieron un total de 190 incidencias distribuidas de la siguiente forma:

TIPO DE MANIFESTACION	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Quejas	59	75
Reclamos	17	26
Sugerencias	5	5
Felicitación	0	3
TOTAL	**81**	**109**
	190	

- Por comportamiento mensual durante la vigencia 2016 las Quejas, Reclamos y Sugerencias se vieron reflejadas de la siguiente manera:



- A continuación se relacionan el número de quejas y reclamos dirigidas a los diferentes procesos dentro de la vigencia 2016, así:

PROCESO	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE		TOTAL VIGENCIA 2016	
	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
Ingresos	15	1	14	0	**28**	**1**
Gastos	1	0	18	2	**19**	**2**
Registro y Control	5	0	9	1	**14**	**1**
Gestión Logística	5	0	7	0	**12**	**0**
Gestión Académica - Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	6	5	1	2	**7**	**7**
Gestión del Talento Humano	4	0	2	0	**6**	**0**
Protección al Patrimonio	4	0	2	0	**6**	**0**
Toma de Decisiones	0	0	6	0	**6**	**0**
Gestión Académica	5	5	0	2	**5**	**7**
Bienestar Universitario	5	1	0	1	**5**	**2**
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería	2	0	2	1	**4**	**1**

PROCESO	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE		TOTAL VIGENCIA 2016	
	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería Campus	0	0	4	1	**4**	**1**
Admisión de estudiantes	2	0	2	0	**4**	**0**
Seguridad y Salud Ocupacional	1	0	3	0	**4**	**0**
Gestión Logística Campus	0	0	1	0	**1**	**0**
Gestión Académica – Facultad de Medicina	2	0	1	0	**3**	**0**
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas	1	0	2	1	**2**	**1**
Bienestar Universitario Campus	0	0	1	1	**1**	**1**
Gestión Académica - Facultad de Derecho	1	2	0	0	**1**	**2**
Gestión Académica – Facultad de Derecho Campus	0	0	1	1	**1**	**1**
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas Campus	0	0	1	1	**1**	**1**
Gestión Académica - Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad	0	2	0	0	**0**	**2**
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	0	1	0	8	**0**	**9**
Gestión Académica – Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	0	0	2	**0**	**2**
Internacionalización	0	0	0	1	**0**	**1**
Proyección Social	0	0	0	1	**0**	**1**

2. La recurrencia de las quejas y reclamos se dio en la vigencia 2016 de la siguiente manera:

QUEJAS				
PROCESO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD PRIMER SEMESTRE	CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE	TOTAL VIGENCIA 2016
Ingresos	Imposible comunicación con la División Financiera	11	2	**13**
	Información brindada con respecto al recibo de pago de semestre no es oportuna	1	0	**1**
	Inconsistencia en el recibo de pago correspondiente a un curso de inglés.	1	0	**1**
	Demora en la respuesta a la solicitud de devolución dinero de matricula	1	0	**1**
	Constantes y reiteradas demoras en el proceso de pago por parte de las personas encargadas en el Centro de Investigaciones de la Facultad de Biología y la División Financiera en la Calle 100.	1	0	**1**
	Demoras en los trámites administrativos	0	1	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	0	3	**3**
	Novedades con el recibo de pago de la matrícula	0	1	**1**

QUEJAS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Ingresos	Demoras y falta de solución en las solicitudes presentadas con respecto al certificado de institucionalidad	0	1	**1**
	Dificultades con el recibo de pago programas de posgrados	0	1	**1**
	Información brindada no es oportuna	0	1	**1**
	Dificultades en la expedición del recibo de pago	0	1	**1**
	Falta de veracidad en la información entregada por los funcionarios de la División	0	1	**1**
	Inconvenientes al momento de descargar el recibo de matricula	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	Imposible comunicación con el Centro de Idiomas de la Universidad	4	0	**4**
	Demoras y falta de resolución en la inscripción a los cursos de idiomas	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios en el Centro de Idiomas	1	0	**1**
	Inconformidad referente al manejo de migración de códigos que se debe realizar al cambiarse de modalidad para poder tomar el curso de inglés	0	1	**1**
Bienestar Universitario	Altos precios en las cafeterías de la Sede de Campus Nueva Granada	1	0	**1**
	Ampliar los servicios del programa de Bienestar en la Sede Campus Nueva Granda (Psicología)	1	0	**1**
	Incumplimiento por parte del Servicio Fotográfico - Grados	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios en el Consultorio Médico	1	0	**1**
	Impuntualidad en el inicio del servicio del consultorio de Psicología	1	0	**1**
Bienestar Universitario Campus	Falta de atención en el consultorio médico sede campus	0	1	**1**
Gestión Académica – Vicerrectoría Académica	Revisión de Acciones tomadas por Docente de la Facultad de Ciencias Económicas	1	0	**1**
	Incumplimiento de las normas de la Universidad para la elección del Representante ante el Consejo de Facultad.	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios por parte de funcionarios de la división de Registro Académico	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios por parte de los funcionarios de la tecnología en Atención Pre hospitalaria.	1	0	**1**
	Publicación del trabajo de grado ya presentando en la Maestría de Derechos Humanos – Escuela Superior de Guerra	1	0	**1**

QUEJAS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Registro y Control	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en cuanto a una certificación de Contenido Programático.	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en cuanto a certificado de notas.	1	0	**1**
	Las fechas para radicación de documentos que corresponden a los grados, no se alinean con la programación del último trimestre de la especialización.	1	0	**1**
	Imposible comunicación con la División de Registro y Control Académico de la Universidad	1	1	**2**
	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios por parte de la División de Registro Académico.	1	2	**3**
	Falta de información sobre el proceso de grados	0	1	**1**
	Demoras en la entrega de certificados incumpliendo la fecha establecida para tal efecto	0	1	**1**
	Maltrato verbal por parte de un funcionario de la División	0	1	**1**
	Inconformidad frente a procedimiento que se tiene para la solicitud de certificaciones	0	1	**1**
	Mala atención al usuario por parte de los funcionarios de la División	0	1	**1**
	Inconvenientes con la verificación de títulos	0	1	**1**
Gestión del Talento Humano	Demoras y falta de resolución en el trámite inadecuado de la liquidación del contrato de Docente Cátedra.	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución en cuanto al proceso de pago de salarios a los docentes ocasionales y de cátedra de la Universidad.	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución con imprecisiones en la elaboración de las certificaciones laborales	2	0	**2**
	Insatisfacción con las certificaciones laborales tramitadas por la División	0	1	**1**
	Imposible comunicación con la División	0	1	**1**
Protección al Patrimonio	No se están respetando los parqueaderos azules	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Decomiso de Carnet)	1	0	**1**
	Falta atención al usuario en la Sección de Cosas perdidas Campus	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	1	0	**1**
	Actitud arbitraria para abordas el tren en estación	0	1	**1**
	Largos trámites administrativos para reclamar certificado de ARL.	0	1	**1**

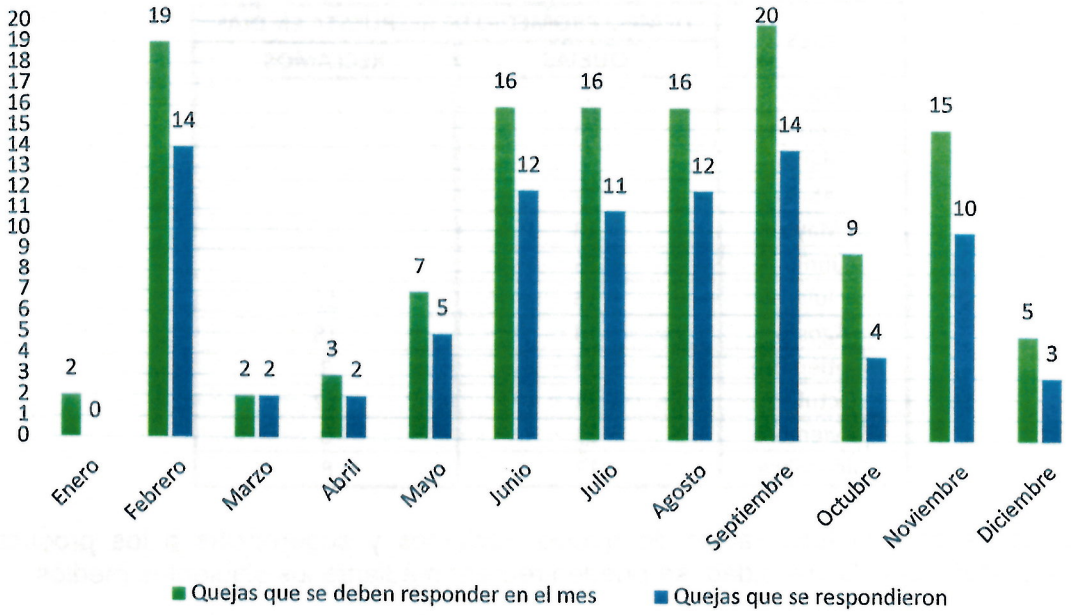
QUEJAS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Gestión Logística (Vicerrectoría Administrativa)	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	2	1	**3**
	Descontento con las medidas de ahorro de energía en la universidad.	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios personal y telefónicamente.	1	0	**1**
	Repetidas demoras en el pago de las OPS	0	1	**1**
	Descontento con los servicios que prestan en el edificio administrativo	0	1	**1**
	Inconformidad en los servicios generales (baños)	0	1	**1**
	No hay suficientes marcadores para los docentes del programa	0	2	**2**
	Horario en el que están apagando las luces de las canchas horario tarde/noche	0	1	**1**
	Inconformidad en el proceso referente a una salida de campo	0	1	**1**
Gestión Logística Campus	Mal servicio del baño campus universitario	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ingeniería	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios en la Especialización en Planeación Ambiental y Manejo Integral Recursos Naturales.	1	0	**1**
	Inconformidad con el trato de docentes a estudiantes (reglas de clase)	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	0	1	**1**
	Dificultades con el cambio del Director del ITEC	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ingeniería Campus	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios por parte de la secretaria del Programa	0	1	**1**
	Descontento con la asignación de los casilleros para cada estudiante	0	2	**2**
	Mala atención en el Programa de Ingeniería Industrial de la sede Campus	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Medicina	Dificultades con el proceso de grado, por cambio de fecha de la ceremonia	1	0	**1**
	Inconformidad con el trato de docentes a estudiantes (reglas de clase)	1	0	**1**
	Proceso de selección a posgrados en medicina	0	1	**1**
Admisiones	Imposible comunicación vía telefónica con Universidad Militar Nueva Granada	2	0	**2**
	Inconformismos con la apertura de inscripciones para los aspirantes del programa ser pilo paga	0	1	**1**
	Pésimo servicio telefónico por parte de la División	0	1	**1**
Gastos	Retrasos en el pago de las Ordenes de Prestación de Servicios - Docente	1	0	**1**
	Dificultades en el proceso de pago de honorarios OPS	0	6	**6**

QUEJAS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Gastos	No se ha obtenido respuesta por parte de la División Financiera	0	1	**1**
	Largos trámites administrativos para responder solicitudes de devoluciones	0	1	**1**
	Demora en la devolución de recursos económicos	0	1	**1**
	Devolución valor de matricula	0	1	**1**
	Reclamo por pago a contratistas de investigación	0	1	**1**
	Queja ante la no devolución de valor de inscripción	0	1	**1**
	Reclamo por pago a contratista de investigación	0	1	**1**
	Queja por perdida de documentos y retraso de pago	0	1	**1**
	Demora en la consignación del salario correspondiente al mes de noviembre	0	1	**1**
	Retraso en el pago de OPS por parte de la Universidad	0	1	**1**
	Demoras en la generación del recibo de pago	0	1	**1**
	Inconvenientes por el cambio en el recibo de pago	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas	Imposible comunicación con la Facultad de Ciencias Económicas – Programa Economía	1	0	**1**
	Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad	0	1	**1**
Facultad de Ciencias Económicas Campus	Inconformidad en el proceso de selección Congreso	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Derecho	Falta de credibilidad en un proceso de asesoría en la atención del consultorio jurídico (Supercade Bosa)	1	0	**1**
Facultad de Derecho Campus	Maltrato verbal a un estudiante	0	1	**1**
Seguridad, Salud Ocupacional	Inconformidad y quiero quejarme acerca de la entrega de la dotación de uniformes que ha realizado la Oficina de SOGA.	1	0	**1**
	Brigada de emergencia insuficiente	0	1	**1**
	Mal servicio por parte del personal que labora en la Oficina	0	1	**1**
	Falta de control sobre fumadores dentro de la Universidad	0	1	**1**
Toma de Decisiones	Falta de señalizaciones claras y precisas en algunas oficinas no cuentan con letrero visible en su entrada.	0	1	**1**
	Falta de atención oportuna y eficaz por parte de la División de Publicaciones y Comunicaciones	0	1	**1**
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	0	1	**1**
	Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad	0	2	**2**
	Inconformismo en el proceso de selección PUA 2044 10-2 Convocatoria	0	1	**1**

RECLAMOS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Gestión Académica Vicerrectoría Académica	Inconvenientes con el servicio prestado en la Tecnología en atención pre hospitalaria	1	0	**1**
	Inconvenientes con el servicio prestado en la Dirección de Posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución en solicitud de corrección de un diploma	2	0	**2**
	Plagio de tesis "Modelo De Evaluación De Gestión Y Resultado Propuesto Para Una Entidad Del Distrito Capital Bajo El Nuevo Enfoque Del Modelo Estándar De Control Interno MECI"	1	0	**1**
	Inconformidad con la atención brindada a raíz de los diplomas de grado	0	1	**1**
	Inconvenientes con el proceso inscripción SABER PRO	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en la inscripción en los cursos de inglés	2	0	**2**
	Dificultades con el proceso de grado debido a la falta de registro de las notas de los últimos niveles.	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes de las notas en el Centro de Idiomas.	1	0	**1**
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes sobre las fechas de inscripción de los cursos de inglés.	1	0	**1**
	Mala atención en la facultad de idiomas a Distancia	0	1	**1**
	Incumplimiento de los servicios ofrecidos por el Departamento de Estudios Interculturales.	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Derecho	Inconformidad con contenidos de materias, metodología, evaluación y trato de docentes a estudiantes en la asignatura Derecho Disciplinario Nivel 10.	1	0	**1**
	Inconvenientes reiterativos para realizar la carga académica	1	0	**1**
Gestión Académica Facultad de Derecho Campus	Inconformidades de tipo académico en la Facultad	0	1	**0**
Gestión Académica Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad	Dificultades y demora en la asignación de tutor para el trabajo de grado.	1	0	**1**
	Inconformidad con el trato a un estudiante por parte de un Docente durante el desarrollo de un examen.	1	0	**1**

RECLAMOS				
PROCESO	**DESCRIPCIÓN GENERAL**	**CANTIDAD PRIMER SEMESTRE**	**CANTIDAD SEGUNDO SEMESTRE**	**TOTAL VIGENCIA 2016**
Bienestar Universitario	Falta de apoyo para la participación en el Congreso Nacional de Neurología	1	0	**1**
	Falta de servicios en la Facultad de Medicina	0	1	**1**
Bienestar Universitario Campus	Ausencia de servicio en la enfermería	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Educación a Distancia	Información brindada en los calendarios del diplomado de Gestión de Calidad no es veraz u oportuna	1	0	**1**
	Desinformación con respecto a los diplomados que ofrecen en la Facultad	0	1	**1**
	Falta de Información y acompañamiento Especialización en Alta Gerencia a Distancia	0	1	**1**
	Contratiempos con la plataforma y desinformación de la misma	0	1	**1**
	Demoras en el Aula Virtual	0	1	**1**
	No se evidencia el registro e notas de la Asignatura Metodología de la Investigación II	0	1	**1**
	Las notas del aula virtual no coinciden con las notas que subieron al sistema Univex	0	1	**1**
	Baja calidad del servicio administrativo y académico que presta la Facultad	0	2	**2**
Ingresos	Devolución de dinero de inscripción a un programa	1	0	**1**
Gestión Académica Facultad de Ingeniería	Inconformidad con la atención que se le a los usuarios	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ingeniería Campus	Inasistencia de Docentes	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	Incumplimiento en tiempos estipulados para el reembolso de la matrícula	0	1	**1**
	Incumplimiento en los horarios establecidos para los cursos vacacionales	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas	Condiciones que no respetadas con respecto a la entrega de trabajos y consideraciones especiales en proceso de amnistía	0	1	**1**
Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas Campus	Inconvenientes con la carga académica 2017/1	0	1	**1**
Proyección Social	Demoras en la asignación de códigos e iniciación de clase	0	1	**1**
Registro y Control	Dificultad para solicitar certificados	0	1	**1**
Gastos	Devolución pago auxilio educativo matrícula	0	1	**1**
	Inconformidad con el pago de la OPS	0	1	**1**
Internacionalización	Mal manejo de documentos enviados para proceso de intercambio	0	1	**1**

3. A continuación se expone la relación entre el número de quejas que se deben contestar en el mes correspondiente y las contestadas, en la vigencia 2016:



4. A continuación se relaciona el estado de las 190 quejas, reclamos y sugerencias:

5. El tiempo promedio de respuesta calculado en días para la vigencia 2016 se dio de la siguiente manera:

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS	
	QUEJAS	RECLAMOS
Enero	31	-
Febrero	14	-
Marzo	7	-
Abril	27	-
Mayo	14	-
Junio	16	-
Julio	15	12
Agosto	14	18
Septiembre	14	3
Octubre	21	12
Noviembre	11	0
Diciembre	13	8

Los mecanismos para la formulación de quejas, reclamos y sugerencias a los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad, se pueden realizar mediante los siguientes medios:

I. Conmutador: 6343200 Extensión 1104 División de Gestión de Calidad.
II. Correo electrónico: pqr@unimilitar.edu.co
III. Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Correspondencia y Archivo.
IV. Presentación personal: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre E, 5° piso, División de Gestión de Calidad.
V. Página Web: http://www.umng.edu.co/web/guest/pqr

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

CONCLUSIONES

1. No se evidenció el cumplimiento por parte de las Dependencias académico-administrativas en cuanto al término para responder las peticiones allegadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

2. En los meses de junio, julio, agosto y septiembre se evidenció el mayor número de quejas y reclamos recibidos.

3. Los procesos de Ingresos, Gastos, Registro y Control y Gestión Logística recibieron la mayor cantidad de quejas durante la vigencia 2016.

4. La Facultad de Estudios a Distancia, Gestión Académica y la Facultad de Educación y Humanidades (DEIN) recibieron la mayor cantidad de reclamos durante la vigencia 2016.

5. En el mes de enero de 2016 no se dio cumplimiento al término (máximo 20 días calendario) para dar solución a las incidencias recibidas de acuerdo con lo establecido en el PROCEDIMIENTO TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - V10, vigente hasta el 30 de septiembre de 2016.

6. A partir de octubre de 2016 no se dio cumplimiento al término (máximo 10 días hábiles) para dar solución a las incidenticas recibidas de acuerdo con lo establecido en el PROCEDIMIENTO TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - V11

7. La División de Gestión de Calidad controló y realizó seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, producto de la resolución a las inquietudes generadas.

RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las peticiones allegadas a las diferentes dependencias académico-administrativas de la Universidad.

2. Continuar fortaleciendo la atención al usuario, a fin de identificar y gestionar de manera idónea, las necesidades y expectativas de información y orientación en los distintos procesos académico-administrativos de la Universidad.

3. Dar solución a las quejas dentro del término (máximo 10 días hábiles) establecido en el PROCEDIMIENTO TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - V11.

4. Socializar el "PROCEDIMIENTO TRAMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - V11" para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de acuerdo al término establecido en el mismo a fin de mejorar los resultados de la entidad.

Cordialmente,

CR (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión