



UMNG-RECTOR-OFICIG

180124018 03005 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
DEST: HUGO RODRIGUEZ DURAN
DEPEND: RECTORIA
FOLIOS: 1
COMPANIA: UMNG
REMITENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO



CONSECUTIVO 201
No COMUNICACION. RECTOR.OFICIG

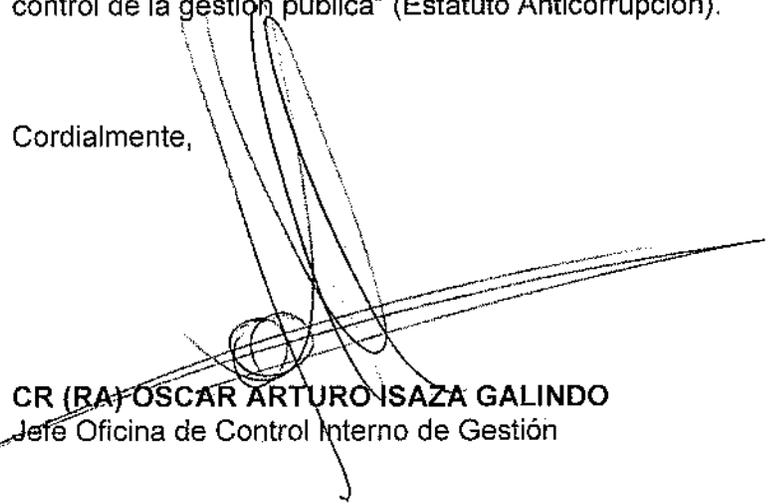
[Recibido]

Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, LAPSO JULIO A DICIEMBRE DE 2017.

Con toda atención me permito presentar el informe consolidado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en la Universidad Militar Nueva Granada en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2017, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Estatuto Anticorrupción).

Cordialmente,



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

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2017

La Universidad Militar Nueva Granada en cumplimiento de su misión, de su responsabilidad social y del enfoque basado en el usuario, asume su compromiso de proporcionar oportunidad y calidad en la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general.

El procedimiento de Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tiene como objetivo garantizar el derecho fundamental de petición, obligación que tienen todas las entidades públicas, en cumplimiento del art. 23 de la C. N. desarrollado en la Ley 1755 de 2015.

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 el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), dispone a la Comunidad Neogranadina y ciudadanía en general el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2017.

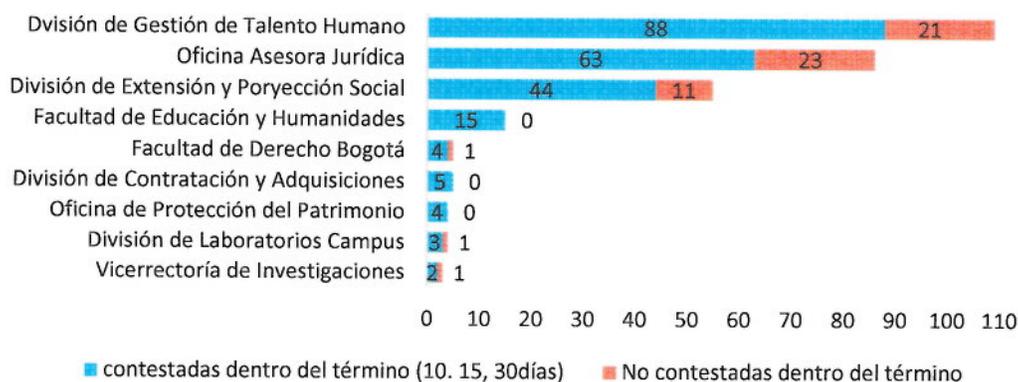
El presente informe contiene el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos por la Universidad Militar Nueva Granada en sus dos sedes (Bogotá y Campus Nueva Granada), durante el periodo julio a diciembre de 2017, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (buzones, línea de atención directa, correo electrónico, sección de gestión documental, página web) y consolidadas por la Sección de Atención al Ciudadano.

BALANCE DE PETICIONES

Durante la vigencia 2017, la Universidad Militar Nueva Granada a través de las diferentes dependencias académico-administrativas, informaron a la Oficina de Control Interno de Gestión la siguiente cantidad de peticiones recibidas, así:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES	
	Primer Semestre	Segundo Semestre
División de Gestión de Talento Humano	47	109
Oficina Asesora Jurídica	97	86
División de Extensión y Proyección Social	No reporto información	55
Facultad de Educación y Humanidades	No reporto información	15
Facultad de Derecho – Sede Bogotá	No reporto información	5
División de Contratación y Adquisiciones	1	5
Oficina de Protección del Patrimonio	0	4
División de Laboratorios – Sede Campus Nueva Granada	No reporto información	4
Vicerrectoría de Investigaciones	24	3
Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	1	0
División Administrativa – Sede Campus Nueva Granada	0	0
Dirección Académica – Sede Campus Nueva Granada	No reporto información	0
División de Gestión Documental	No reporto información	0
División de Comunicaciones, Publicaciones y Mercadeo	No reporto información	0
División de Gestión de Calidad	No reporto información	0
División de Bienestar Universitario	No reporto información	0
División de Servicios Generales	No reporto información	0
División Financiera	22	No reporto información
División de Admisiones	18	No reporto información
Vicerrectoría Académica	17	No reporto información
Facultad de Ciencias Económicas – Sede Campus Nueva Granada	4	No reporto información
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	No reporto información
TOTAL	242	286
	528	

A continuación, se relaciona el cumplimiento del término de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, para dar respuesta a las peticiones relacionadas para el segundo semestre de 2017 por dependencia, así:



Las diferentes dependencias académico-administrativas no diligencian el formato avalado por la División de Gestión de Calidad, formato ED-TD-F-9 SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS. Formato que debe ser actualizado de acuerdo con el numeral 3 de la Circular Externa No.001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

Así mismo, se recibieron 12 derechos de petición a través del correo electrónico pqr@unimilitar.edu.co, los cuales fueron tramitados por el Sistema KAWAK a las dependencias académico-administrativas correspondientes, de la siguiente manera:

PROCESO	CANTIDAD	CONTESTADAS DENTRO DE TÉRMINO LEGAL	NO CONTESTADAS DENTRO DE TÉRMINO LEGAL
Registro y Control	5	0	5
Gestión Financiera	2	2	0
Gestión Académica – Facultad de Derecho Sede Bogotá	2	0	2
Gestión Académica – Facultad de Estudios a Distancia	1	0	1
Gestión Académica – Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1	0
Contratación y Adquisiciones	1	0	1
TOTAL	12		

Durante el segundo semestre de 2017, la Sección de Atención al Ciudadano recibió y tramitó un total de 15 peticiones verbales de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016 *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"*. Peticiones que fueron incluidas dentro del sistema KAWAK por la Sección de Atención al Ciudadano como quejas.

PROCESO	DESCRIPCIÓN ASUNTO	CUMPLIMIENTO DEL TÉRMINO DE RESPUESTA (de acuerdo con el procedimiento)
Macroproceso - Admisiones y Registro	Demora en trámite administrativo	Sí
Registro y Control	Mala atención presencial	No
	Mala atención presencial	Sí
	Demora en trámite Administrativo	Sí
	Mala atención telefónica	Sí
	Dificultades trámites vía web	Sí
Planeación Institucional	Mala atención telefónica	Sí
Admisión de Estudiantes	Mala atención presencial	No
Gestión Académica – Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	Información errónea	Sí
Gestión Financiera	Mala atención telefónica	No
	Mala atención presencial	Sí
	Demora trámite administrativo (2)	Sí
Gastos	Demora en trámite administrativo	Sí
Gestión Logística	Falla ascensor	No

Al radicar las peticiones verbales recibidas por la Sección de Atención al Ciudadano en el sistema KAWAK como quejas, genera confusión en el tiempo para dar respuesta a las mismas ya que en el Decreto 1166 de 2016 (artículo 2.2.3.12.4) establece que la respuesta al derecho de petición verbal debe darse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, es decir, 10, 15 o 30 días, y en el procedimiento establecido por la Universidad Militar Nueva Granada para la Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones establece un término de respuesta de 15 días calendario para todas las incidencias recibidas.

Teniendo en cuenta el término que establece el Procedimiento Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, es decir, 15 días calendario para dar respuesta a cualquiera de estas incidencias, se evidencia que del total (15) de las peticiones recibidas verbalmente y radicadas como quejas en el sistema KAWAK, cuatro (4) fueron contestadas fuera de dicho término.

BALANCE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

1. Para la vigencia 2017, se recibieron un total de 255 incidencias distribuidas de la siguiente forma:

- Por tipo de manifestación:

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD			
	PRIMER SEMESTRE		SEGUNDO SEMESTRE	
	ESCRITAS	VERBAL	ESCRITAS	VERBAL
Quejas	108	19	68	15
Reclamos	14	0	18	0
Sugerencias	4	0	4	0
Felicitación	1	0	4	0
TOTAL	127	19	94	15
	146		109	

- Por comportamiento mensual correspondiente al segundo semestre de 2017 a continuación, se relacionan el total de 94 incidencias (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) escritas recibidas a través del correo electrónico:



- A continuación, se relacionan el número de quejas, reclamos y sugerencias de la vigencia 2017, dirigidas a los respectivos procesos, así:

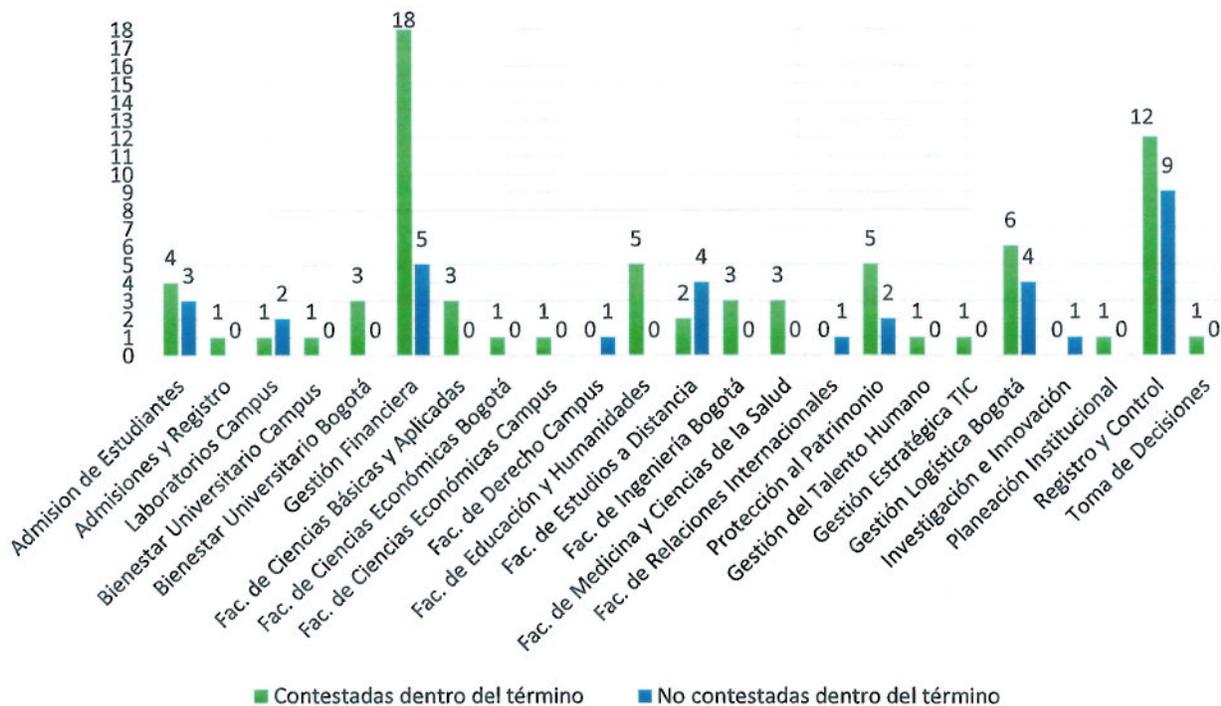
PROCESO	QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	2017-I	2017-II	2017-I	2017-II	2017-I	2017-II
Ingresos y Gastos – Gestión Financiera	10	20	1	2	1	1
Registro y Control	35	20	0	1	0	0
Gestión Académica - Facultad de Educación y Humanidades	12	4	0	1	0	0
Gestión Académica	3	0	1	0	2	0
Bienestar Universitario – Sede Bogotá	2	2	0	1	0	0
Gestión Logística – Sede Bogotá	5	7	1	0	0	3
Gestión del Talento Humano	8	1	0	0	0	0
Protección al Patrimonio	7	7	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Derecho	2	0	3	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Derecho – Sede Campus Nueva Granada	1	0	1	1	0	0
Admisión de estudiantes	1	6	0	1	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería - Sede Bogotá	0	3	0	0	1	0
Gestión Académica – Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	2	1	0	2	0	0
Gestión Académica - Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad	0	0	0	1	0	0
Seguridad y Salud Ocupacional	1	0	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas Sede Bogotá	1	1	1	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	6	4	1	2	0	0
Administración de Recursos Educativos	3	0	0	0	0	0
Apoyo a la Academia – Laboratorios Campus	0	1	1	2	0	0
Desarrollo de Proyectos Informáticos	4	0	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	1	4	2	0	0
Gestión Logística – Campus Nueva Granada	3	0	0	0	0	0
Investigación e Innovación - Macroproceso	1	0	0	1	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas Sede Campus Nueva Granada	0	0	0	1	0	0
Bienestar Universitario – Sede Campus Nueva Granada	0	1	0	0	0	0
Gestión Estratégica TIC	0	1	0	0	0	0
Planeación Institucional	0	1	0	0	0	0
Toma de Decisiones	0	1	0	0	0	0
TOTAL	108	83	14	18	4	4

2. Procesos que más registraron incidencias durante la vigencia 2017:

PROCESO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD
Registro y Control Académico	Mala atención telefónica (12)	56
	Mala atención personal (13)	
	Demora en trámite administrativo (14)	
	Contenido certificaciones (4)	
	Actualización de paz y salvo	
	Falta de información	
	Inconformidad trámites administrativos para realización de certificaciones	
	No conformidad con respuesta PQRS	
	No respuesta homologación de materia	
	Solicitud activación de estudiante para registro de notas	
	Solicitud cancelación de semestre (2)	
	Solicitud de reingreso hace 6 meses	
	Solicitud verificación académica	
	Certificado de notas	
	Dificultad trámites vía web	
Retiro de asignatura		
Gestión Financiera	Devolución de dineros (6)	35
	Demora en trámite administrativo (13)	
	Mala atención personal (6)	
	Descarga de recibo de pago/matrícula (2)	
	Descuento certificado electoral	
	Mala atención telefónica (4)	
	Recomendaciones de mejora	
	Solicitud certificado urgente, mala atención al usuario	
	Pago recibo de matrícula	
Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	Mala atención personal (4)	17
	Mala atención telefónica (3)	
	Demora trámite administrativo, mala atención telefónica (3)	
	Homologación idiomas	
	Inconformidad recibo de pago	
	Solicitud de resultados exámenes clasificatorio de ingles	
	Solicitud paz y salvo centro de idiomas	
	Falta información cursos DEIN	
	Devolución dinero	
Información errónea		
Gestión Logística – Sede Bogotá	Mala atención personal (3)	16
	Baños en mantenimiento facultad de medicina	
	Reclamo infraestructura	
	Falta cambiadores para bebés	
	Cancelación transporte	
	Falla constante aire acondicionado laboratorio	
	Falla ascensor	
	Mal servicio de aseo	
	Sugerencia trámite avances	
	Proceso recepción elementos laboratorios campus	
	Horno microondas	
	Falta insumos baños (2)	
Recomendaciones sobre medidas para servicio de microondas		

PROCESO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD
Protección al Patrimonio	Mala atención Personal (2)	14
	Servicio Personal Seguridad	
	Servicio Carnetización	
	Hurto accesorio de bicicletas	
	Mala atención cafetería (3)	
	Recomendaciones de medicina laboral Solicitudes de jun09, jul05, ag011 y oct25 pasados	
	Incumplimiento horarios (2)	
	Solicitud de información	
	Queja examen ocupacional	
	Demora requerimiento revisión cámaras de seguridad	
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	Calidad académica FAEDIS	13
	Mala atención telefónica (2)	
	Solicitud información cursos vacacionales para la facultad de estudios a distancia	
	Reclamo - Camilo Bazurto - 0180430 - administración de empresas	
	Solicitud materia electiva	
	Publicación notas facultad a distancia	
	Reclamo programa contaduría pública a distancia	
	Inadecuado servicio de información programa académico	
	Deficiencia en carga académica materia DDHH	
	Cronograma de asignatura gestión de crisis	
	Carga académica	
	Revisión de nota	

3. A continuación, se expone la relación de quejas, reclamos y sugerencias que se contestaron dentro del término establecido en el Procedimiento Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (15 días calendario) y las contestadas fuera del término, por procesos en el segundo semestre de 2017:



4. A continuación, se relaciona el estado actual de las 109 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registradas en el sistema KAWAK correspondiente al segundo semestre de 2017:

ESTADO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - KAWAK



Las dos incidencias que se encuentran en trámite corresponden a los Procesos de Gestión Académica – Facultad de Estudios a Distancia y Gestión de la Protección al Patrimonio las cuales tienen fecha de respuesta en el sistema KAWAK el 1 de noviembre de 2017. Las 9 incidencias que se encuentran por tramitar (6), ejecutadas (2) y tramitada (1) no registran fecha de respuesta en el sistema KAWAK.

5. El tiempo promedio de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias registrados en el sistema KAWAK, calculado en días, para el segundo semestre de 2017 se dio de la siguiente manera:

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Julio	16
Agosto	11.22
Septiembre	12.39
Octubre	11.11
Noviembre	10.87
Diciembre	14.11

La formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc. a los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad, se pueden realizar mediante los siguientes medios:

- I. Verbal: Carrera 11 No. 101 – 80, Primer Piso Torre Administrativa.
- II. Telefónica: 6500000 extensión 1614 o 1690
- III. Línea Gratuita: 018000111019.
- IV. Buzones: ubicados en las tres sedes de la Universidad (Sede Bogotá, y Campus Nueva Granada).
- V. Correo electrónico: PQR@unimilitar.edu.co
- VI. Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Gestión Documental.
- VII. 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

Analizado el reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el segundo semestre de 2017, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

1. Las diferentes dependencias académico-administrativas reportaron la recepción de 286 derechos de petición en el segundo semestre de 2017, para un total de 528 en la vigencia 2017.
2. La Sección de Atención al Ciudadano incluyó la opción de derechos de petición en la página web, uno de los medios de comunicación establecido para la formulación de incidencias.
3. En el mes de octubre se recibieron la mayor cantidad (27) incidencias (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) escritas a través del correo electrónico.
4. Los procesos de Registro y Control Académico y Gestión Financiera registraron la mayor cantidad de incidencias durante la vigencia 2017, 56 y 35 respectivamente.
5. La mala atención telefónica y personal continúan siendo las incidencias que generan el mayor número de registros.
6. El promedio de días de respuesta en el mes de julio de 2017 sobrepasó el término para dar solución a las incidencias recibidas (15 días calendario) de acuerdo con lo establecido en el "Procedimiento de Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones".

RECOMENDACIONES

1. Socializar a la comunidad neogranadina el procedimiento ED-TD-P-13 Versión 12 "Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones" para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de acuerdo al término establecido en el mismo.
2. Dar solución a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias dentro del término (15 días calendario) establecido en el Procedimiento ED-TD-P-13 Versión 12 "Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones".
3. Revisar y si es oportuno, actualizar el Manual de Atención al Ciudadano en lo pertinente al numeral 10 *PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS EN LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*, con el fin de establecer un mismo término de respuesta a las incidencias (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en los diferentes documentos generados por la Universidad Militar Nueva Granada.
4. Actualizar el formato ED-TD-F-9 SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS de acuerdo con el numeral 3 de la Circular Externa No.001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, con el fin que aplique a todas las dependencias académico-administrativas de la Universidad Militar, y socializar a la comunidad neogranadina.

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

Elaboró: Ma Paula Guerrero R. - PU OFICIG