

**UMNG-RECTOR-OFICIG**

25/01/2016 10:29 a.m. CORRESPONDENCIA  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,  
DEST: HUGO RODRIGUEZ DURAN  
DEPEND: RECTORIA  
FOLIOS: 4  
COMPANIA: UMNG  
REMITENTE: CR. OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO



CONSECUTIVO: 201  
No. COMUNICACION: RECTOR\_OFICIG

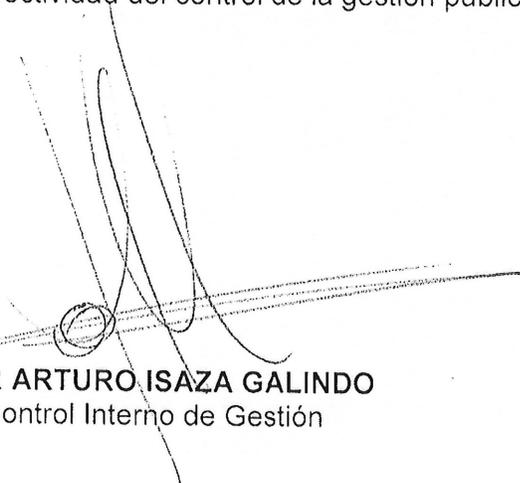
[Recibido]

Señor Brigadier General  
**HUGO RODRÍGUEZ DURÁN**  
Rector  
Universidad Militar Nueva Granada

**ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, JULIO A DICIEMBRE DE 2015.**

Con toda atención me permito presentar el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en el periodo del 01 de julio a 31 de diciembre de 2015, en cumplimiento de 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 QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS PERIODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015**

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, 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 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 de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), 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 segundo semestre de la vigencia 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 el periodo julio a diciembre de 2015, 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.

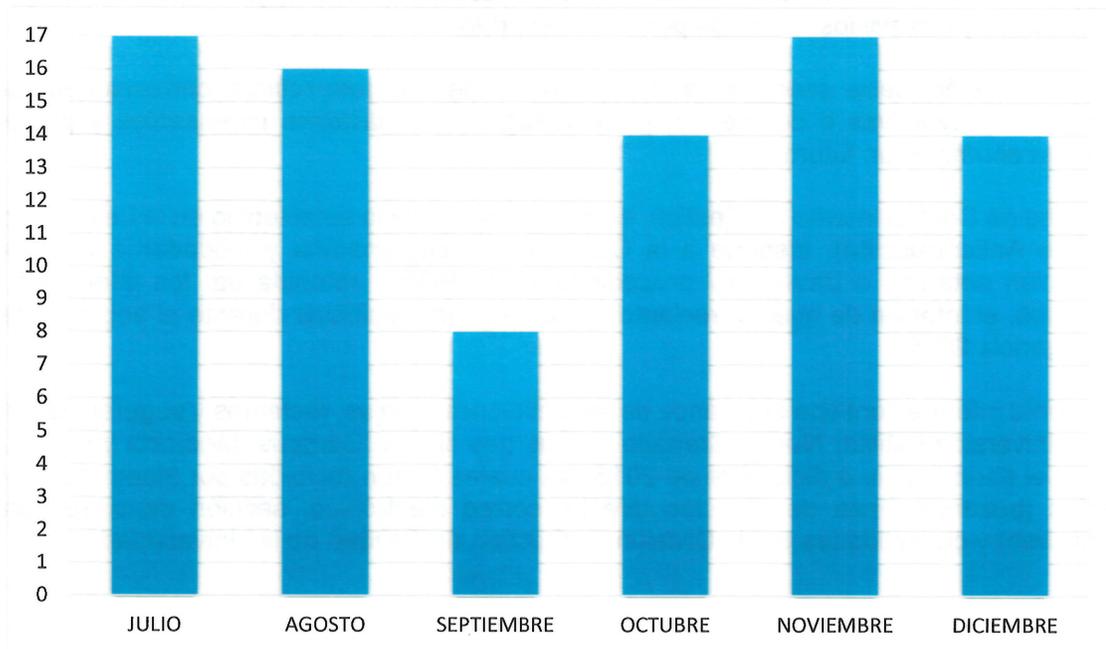
### BALANCE DE QUEJAS Y/O RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS:

Para el periodo analizado, de julio a diciembre de 2015, se recibieron un total de 90 manifestaciones distribuidas de la siguiente forma:

- Por categoría:

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	81	90 %
Reclamos	0	0 %
Sugerencias	6	6.67 %
Felicitación	3	3.33 %
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>

- Por comportamiento mensual (Quejas y Sugerencias):



- A continuación se relacionan el número de quejas dirigidas, dentro del segundo semestre de 2015, a los procesos correspondientes, así:

PROCESO	QUEJAS	%
Ingresos	9	11 %
Gestión Logística	8	10 %
Registro y Control	8	10 %
Gestión Académica - Centro de Idiomas	7	9 %
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	6	7 %
Gestión Académica - Facultad de Relaciones Internacionales	6	7 %
Gestión Académica	5	6 %

Gestión Académica - Facultad de Derecho	4	5 %
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería	4	5 %
Gestión Académica – Facultad de Medicina	4	5 %
Bienestar Universitario	3	4 %
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas	3	4 %
Gestión del Talento Humano	3	4 %
Investigación	3	4 %
Protección al Patrimonio	3	4 %
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	2 %
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1 %
Apoyo a la Academia – Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1 %
Gestión Académica - Facultad de Educación y Humanidades	1	1 %
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100 %</b>

- A continuación se expone el número de quejas que se deben contestar en el mes correspondiente y el número de quejas contestadas oportunamente, en el segundo semestre de 2015:



- El tiempo promedio de respuesta calculado en días para el segundo semestre de 2015 se dio de la siguiente manera:

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Julio	19,9
Agosto	15,8
Septiembre	21,8
Octubre	16,6
Noviembre	19,6
Diciembre	28,5

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:

- Buzones: ubicados en las tres sedes de la Universidad (Sede central, Facultad de Medicina y Campus Nueva Granada)
- Línea de atención directa a los usuarios: 2153347 Oficina de Control Interno de Gestión.
- Conmutador: 6343200 Extensión 1104 División de Gestión de Calidad.
- Correo electrónico: PQR@unimilitar.edu.co
- Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Correspondencia y Archivo.
- Presentación personal: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre E, 5° piso, División de Gestión de Calidad.
- Módulo PQR: <http://calidad.umng.edu.co/kawak/main/opciones.php?modulo=100>
- 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**

Analizando el reporte de quejas y reclamos recibidos en el segundo semestre de 2015, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

1. En los meses de julio y noviembre se evidenció el mayor número de quejas y reclamos recibidos.
2. La mayoría de las quejas recibidas fueron hacia Ingresos, Gestión Logística y la División de Registro y Control Académico.
3. Se evidencia que 43 de las quejas y reclamos recibidas en total en el segundo semestre de 2015 (78) fueron contestadas oportunamente.
4. 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.
5. 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.

### **RECOMENDACIONES**

1. 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.
2. Dar solución a las quejas dentro del término (máximo 20 días calendario) establecido en el “procedimiento trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes”.
3. Realizar un análisis de la recurrencia en las quejas y reclamos para construir una acción de mejora a los diferentes procesos de la Universidad.

4. Socializar el procedimiento "trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes" para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de acuerdo al término establecido en el mismo.

Cordialmente,



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