



UMNG-RECTOR-OFICIG

78.07/2017 03:35 pm CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO: INFORME SEGUIMIENTO PORS
DESI: HUGO RODRIGUEZ DURAN
PERIOD: RECTORIA
EJECUCION: 6
COMPANIA: UMNG
REMIENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO



CONSECUTIVO 2977
NO CORRELACION SIN

[Recibido]

Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, LAPSO ENERO A JUNIO 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 enero al 30 de junio 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 ENERO A JUNIO 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 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 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 primer 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 tres sedes (Campus, Medicina y sede Central), durante el periodo enero a junio 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 el primer semestre del 2017, 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	97
División de Gestión de Talento Humano	47
Vicerrectoría de Investigaciones	24
División Financiera	22
División de Admisiones	18
Vicerrectoría Académica	17
Facultad de Educación y Humanidades	9
Facultad de Ciencias Económicas – Sede Campus	4
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	2
Oficina de Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	1
División de Contratación y Adquisiciones	1
Oficina de Protección del Patrimonio	0
TOTAL	192

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



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 a la normatividad vigente.

Durante el primer semestre de 2017, la Sección de Atención al Ciudadano recibió y tramitó un total de 19 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 trámite quejas, reclamos y sugerencias)
Gestión Académica – Facultad de Estudios a Distancia	Mala atención telefónica	Sí
Registro y Control	Incumplimiento en tiempo de entrega de certificados	Sí
	Demora en trámite Administrativo	No
	Demora en trámite Administrativo	No
	Demora en trámite Administrativo	Sí
	Mala atención personal	Sí
	Mala atención personal	Se encuentra en trámite
Desarrollo de Proyectos Informáticos	Números de extensión erróneos directorio	Sí
Bienestar Universitario	Mala atención personal	Sí
Gestión de Talento Humano	Petición para reporte de novedad en EPS	No
	Inconformidad resultados concurso de méritos análisis de antecedentes	No
	Inconformidad resultados concurso de méritos prueba comportamental	No
Gestión Académica – Facultad de Educación y Humanidades	Mala atención personal	Sí
	Mala atención personal	Sí
	Mala atención personal	Sí
	Demora trámite administrativo, maña atención telefónica	Sí
Protección del Patrimonio	Maña atención Cafetería	Sí
Gestión Logística	Faltan cambiadores para bebés	Sí
	Mala atención personal	Sí

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 establece que la respuesta al derecho de petición verbal debe darse en los plazos establecidos en la Ley (Artículo 2.2.3.12.4), es decir, 10, 15 o 30 días, y en el procedimiento establecido para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias establece un término de respuesta de 10 días hábiles.

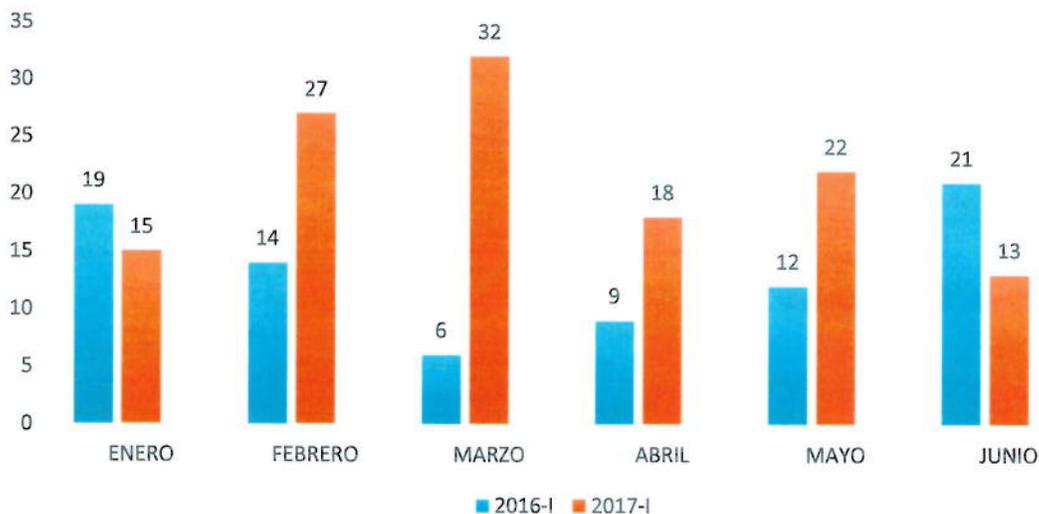
BALANCE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

1. Para el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2016 y 2017, se recibieron un total de 81 y 127 incidencias respectivamente distribuidas de la siguiente forma:

- Por tipo de manifestación:

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD 2016-I	CANTIDAD 2017-I
Quejas	59	108
Reclamos	17	14
Sugerencias	5	4
Felicitación	0	1
TOTAL	81	127

- Por comportamiento mensual a continuación se relacionan el total de incidencias (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) del primer semestre de 2016 y 2017:



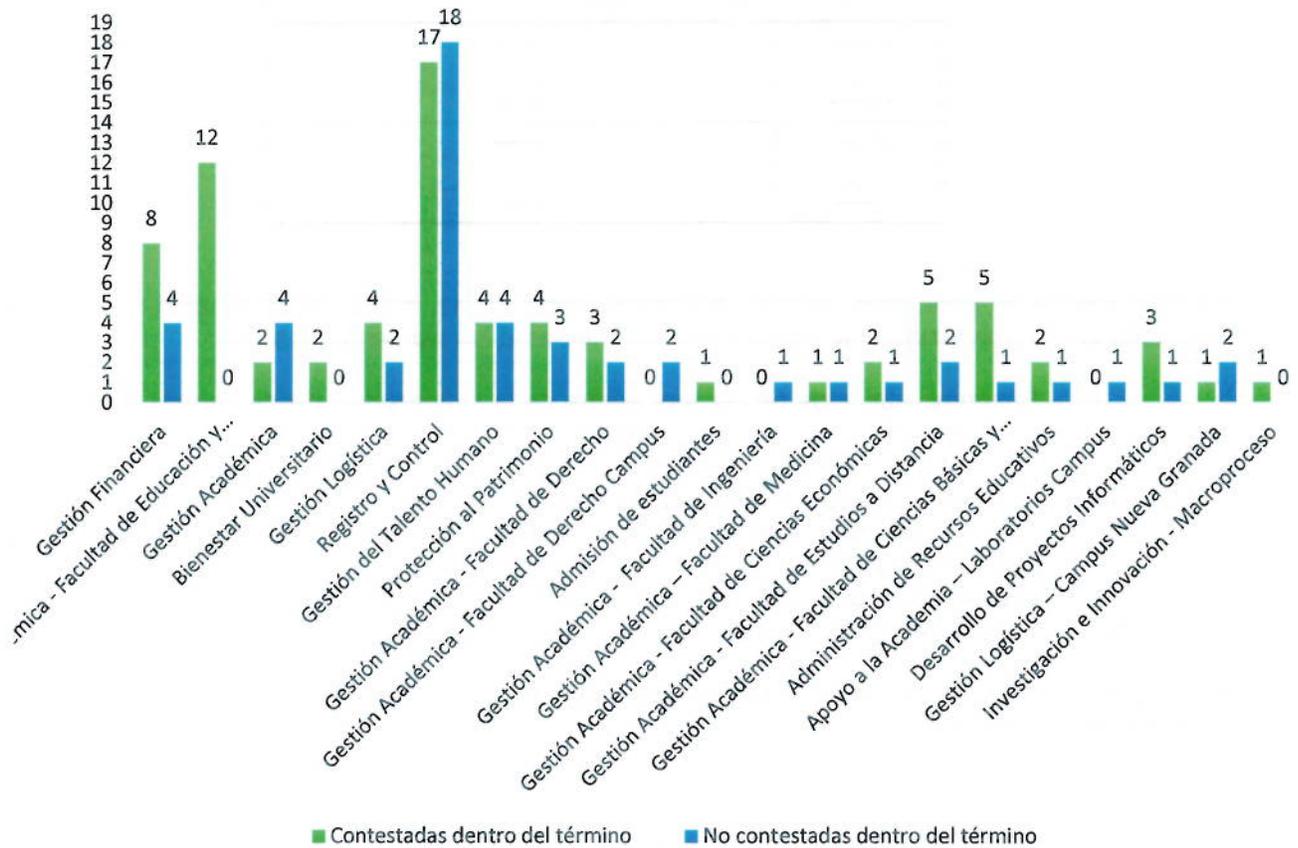
- A continuación se relacionan el número de quejas, reclamos y sugerencias, dentro del primer semestre de 2016 y 2017, dirigidas a los procesos correspondientes, así:

PROCESO	QUEJAS		RECLAMOS		SUGERENCIAS	
	2016-I	2017-I	2016-I	2017-I	2016-I	2017-I
Ingresos y Gastos (2016) – Gestión Financiera	16	10	1	1	1	1
Gestión Académica - Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	6	12	5	0	0	0
Gestión Académica	5	3	5	1	1	2
Bienestar Universitario	5	2	1	0	0	0
Gestión Logística	5	5	0	1	2	0
Registro y Control	5	35	0	0	1	0
Gestión del Talento Humano	4	8	0	0	0	0
Protección al Patrimonio	4	7	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Derecho	1	2	2	3	0	0
Gestión Académica - Facultad de Derecho Campus	0	1	0	1	0	0
Admisión de estudiantes	2	1	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería	2	0	0	0	0	1
Gestión Académica – Facultad de Medicina	2	2	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Relaciones Internacionales	0	0	2	0	0	0
Seguridad y Salud Ocupacional	1	0	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas	1	1	0	1	0	0
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	0	6	1	1	0	0
Administración de Recursos Educativos	0	3	0	0	0	0
Apoyo a la Academia – Laboratorios Campus	0	0	0	1	0	0
Desarrollo de Proyectos Informáticos	0	4	0	0	0	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	2	0	4	0	0
Gestión Logística – Campus Nueva Granada	0	3	0	0	0	0
Investigación e Innovación - Macroproceso	0	1	0	0	0	0
TOTAL	59	108	17	14	5	4

2. Procesos que más registraron incidencias durante el primer semestre de 2017:

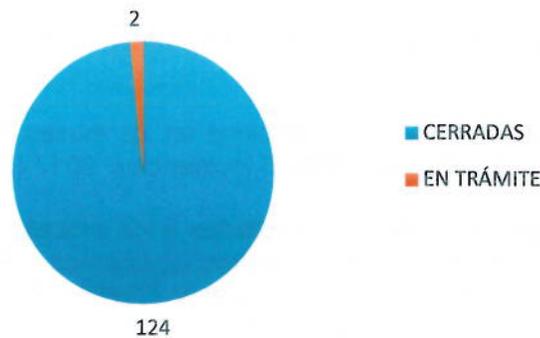
PROCESO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD
Registro y Control Académico	Mala atención telefónica (8)	35
	Mala atención personal (7)	
	Demora en trámite administrativo (7)	
	Contenido certificaciones (4)	
	Actualización de paz y salvo	
	Falta de información	
	Inconformidad trámites administrativos para realización de certificaciones	
	No conformidad con respuesta PQRS	
	No respuesta homologación de materia	
	Solicitud activación de estudiante para registro de notas	
	Solicitud cancelación de semestre	
	Solicitud de reingreso hace 6 meses	
	Solicitud verificación académica	
Gestión Financiera	Devolución de dineros (3)	12
	Demora en trámite administrativo (2)	
	Mala atención personal (2)	
	Descarga de recibo de pago/matricula	
	Descuento certificado electoral	
	Mala atención telefónica	
	Recomendaciones de mejora	
Solicitud certificado urgente, mala atención al usuario		
Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	Mala atención personal (4)	12
	Mala atención telefónica (3)	
	Demora trámite administrativo, mala atención telefónica	
	Homologación idiomas	
	Inconformidad recibo de pago	
	Solicitud de resultados exámenes clasificatorio de ingles	
Solicitud paz y salvo centro de idiomas		
Gestión del Talento Humano	Inconformidad correo masivo y uso de prendas institucionales (3)	8
	Demora en trámite administrativo	
	Inconformidad resultados concurso de mérito prueba comportamental	
	Inconformidad resultados concurso de mérito análisis de antecedentes	
	Petición para reporte de novedad en EPS	
Trámite liquidación docente ocasional		
Protección al Patrimonio	Mala atención Personal (2)	7
	Servicio Personal Seguridad	
	Servicio Carnetización	
	Hurto accesorio de bicicletas	
	Mala atención cafetería	
	Recomendaciones de medicina laboral Solicitudes de jun09, jul05, ag011 y oct25 pasados	

3. A continuación se expone la relación de quejas, reclamos y sugerencias que se contestaron dentro del término y las que no, por procesos en el primer semestre de 2017:



4. A continuación se relaciona el estado de las 126 quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2017:

ESTADO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Las dos incidencias que se encuentran en trámite corresponden al Proceso de Registro y Control Académico, incidencias que ya se encuentran fuera del límite de la fecha para dar respuesta.

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

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Enero	12,73
Febrero	8,59
Marzo	15,88
Abril	12,44
Mayo	7,32
Junio	6,91

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. Buzones: ubicados en las tres sedes de la Universidad (Sede central, Facultad de Medicina y Campus Nueva Granada).
- II. Conmutador: 6500000 – 018000111019.
- III. Correo electrónico: PQR@unimilitar.edu.co
- IV. Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Gestión Documental.
- V. Presentación personal: Carrera 11 No. 101 – 80, Primer Piso Torre Administrativa.
- VI. 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 primer semestre de 2017, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

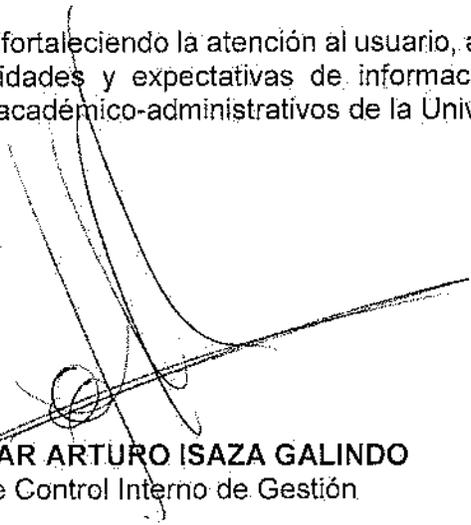
1. Las diferentes dependencias académico-administrativas reportaron la recepción de 192 derechos de petición.
2. Aumentó la cantidad de quejas recibidas con relación al primer semestre de 2016 (de 59 a 108).
3. Aumentó la cantidad de incidencias recibidas en los meses de febrero (2016-I 14 incidencias; 2017-I 27 incidencias) y marzo (2016-I 6 incidencias; 2017-I 32 incidencias).
4. Aumentó la cantidad de incidencias recibidas a los procesos de Registro y Control (2016-I 6 incidencias; 2017-I 35 incidencias), Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia (2016-I 1 incidencia; 2017-I 7 incidencias) y Gestión Académica - Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas (2016-I 0 incidencias; 2017-I 6 incidencias).
5. Durante el primer semestre de 2017 la mayor incidencia recibida se presentó en la mala atención telefónica y personal.

6. El promedio de días de respuesta en los meses de enero, marzo y abril de 2017 sobrepasó el término para dar solución a las incidencias recibidas (máximo 10 días hábiles) de acuerdo con lo establecido en el "procedimiento de trámite de quejas, reclamos y sugerencias".

RECOMENDACIONES

1. Dar solución a las quejas, reclamos y sugerencias dentro del término (máximo 10 días hábiles) establecido en el "procedimiento de trámite de quejas, reclamos y sugerencias".
2. Dar solución a las peticiones verbales y no verbales dentro del término establecido en la normatividad vigente.
3. Actualizar y socializar el "procedimiento de trámite de quejas, reclamos y sugerencias" para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de acuerdo al término establecido en el mismo.
4. Actualizar y socializar el Manual de Atención al Ciudadano en lo pertinente al numeral 10 *PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS EN LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*.
5. Incluir dentro del procedimiento de trámite de quejas, reclamos y sugerencias o documentar el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones verbales que se reciban.
6. Actualizar y socializar el formato avalado por la División de Gestión de Calidad ED-TD-F-9 *SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS* de acuerdo a la normatividad vigente.
7. Fortalecer la oportunidad y pertinencia por parte de los dueños de procesos para responder a las manifestaciones de los usuarios.
8. Continuar fortaleciendo la 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.

Cordialmente,



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