



UMNG-RECTOR-OFCIG

26.07.2016 10:56 a.m. CORRESPONDENCIA  
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



ASUNTO: INFORME DE PETICIONES  
DEST: HUGO RODRIGUEZ DURAN  
RESEND: RECTORIA  
PCLOS: 1  
COMPAREA: UMNG  
RENTENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO

NUMERO DE CORRESPONDENCIA

[Recibido]

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

**ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, ENERO A JUNIO DE 2016.**

Con toda atención me permito presentar el informe consolidado de Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2016, 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 ENERO A JUNIO DE 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 quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2016.

El presente informe contiene el balance de las 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 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.

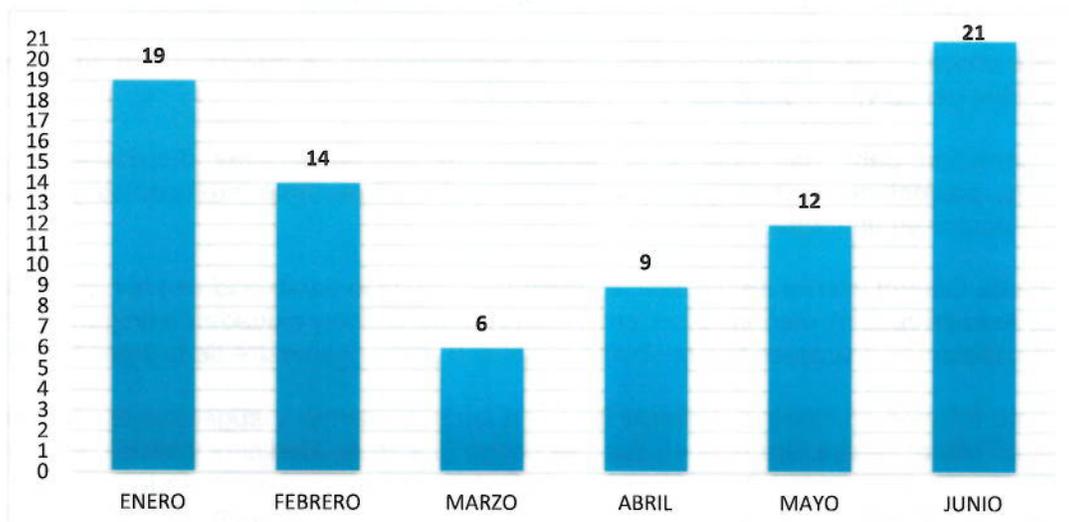
### BALANCE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS:

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

- Por categoría:

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	59	73 %
Reclamos	17	21 %
Sugerencias	5	6 %
Felicitación	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100 %</b>

- Por comportamiento mensual (Quejas, Reclamos y Sugerencias):



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

	QUEJAS	RECLAMOS
Ingresos	15	1
Gestión Académica - Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	6	5
Gestión Académica	5	5
Bienestar Universitario	5	1
Gestión Logística	5	0
Registro y Control	5	0
Gestión del Talento Humano	4	0
Protección al Patrimonio	4	0
Gestión Académica - Facultad de Derecho	1	2
Admisión de estudiantes	2	0
Gestión Académica - Facultad de Ingeniería	2	0
Gestión Académica - Facultad de Medicina	2	0
Gestión Académica - Facultad de Relaciones Internacionales	0	2
Seguridad y Salud Ocupacional	1	0
Gestión Académica - Facultad de Ciencias Económicas	1	0
Gastos	1	0
Gestión Académica - Facultad de Estudios a Distancia	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>17</b>

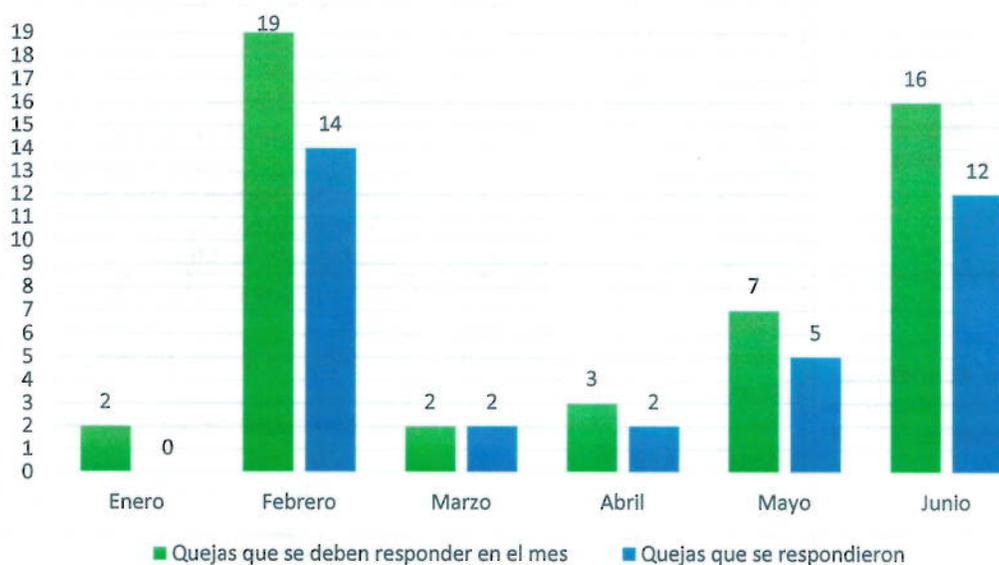
2. La recurrencia de las quejas y reclamos se dio en el primer semestre de 2016 de la siguiente manera:

QUEJAS		
PROCESO	DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD
Ingresos	Imposible comunicación con la División Financiera (11)	15
	Información brindada con respecto al recibo de pago de semestre no es oportuna	
	Inconsistencia en el recibo de pago correspondiente a un curso de inglés.	
	Demora en la respuesta a la solicitud de devolución dinero de matrícula	
	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.	
Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)	Imposible comunicación con el Centro de Idiomas de la Universidad (4)	6
	Demoras y falta de resolución en la inscripción a los cursos de idiomas	
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios en el Centro de Idiomas	
Bienestar Universitario	Altos precios en las cafeterías de la Sede de Campus Nueva Granada	5
	Ampliar los servicios del programa de Bienestar en la Sede Campus Nueva Granda (Psicología)	
	Incumplimiento por parte del Servicio Fotográfico - Grados	
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios en el Consultorio Médico	
	Impuntualidad en el inicio del servicio del consultorio de Psicología	
Gestión Académica – Vicerrectoría Académica	Revisión de Acciones tomadas por Docente de la Facultad de Ciencias Económicas	5
	Incumplimiento de las normas de la Universidad para la elección del Representante ante el Consejo de Facultad.	
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios por parte de funcionarios de la división de Registro Académico	
	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios por parte de los funcionarios de la tecnología en Atención Pre hospitalaria.	
	Publicación del trabajo de grado ya presentando en la Maestría de Derechos Humanos – Escuela Superior de Guerra	
Registro y Control	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en cuanto a una certificación de Contenido Programático.	5
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en cuanto a certificado de notas.	
	Las fechas para radicación de documentos que corresponden a los grados, no se alinean con la programación del último trimestre de la especialización.	
	Imposible comunicación con la División de Registro y Control Académico de la Universidad	
	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios por parte de la División de Registro Académico.	

<b>Gestión del Talento Humano</b>	Demoras y falta de resolución en el trámite inadecuado de la liquidación del contrato de Docente Cátedra.	4
	Demoras y falta de resolución en cuanto al proceso de pago de salarios a los docentes ocasionales y de cátedra de la Universidad.	
	Demoras y falta de resolución con imprecisiones en la elaboración de las certificaciones laborales (2)	
<b>Protección al Patrimonio</b>	No se están respetando los parqueaderos azules	4
	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Decomiso de Carnet)	
	Falta atención al usuario en la Sección de Cosas perdidas Campus	
<b>Gestión Logística (Vic. Administrativa)</b>	Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios	4
	Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad (2)	
	Descontento con las medidas de ahorro de energía en la universidad.	
<b>Gestión Académica Facultad de Ingeniería</b>	Inconformidad con la atención que se les da a los usuarios en la Especialización en Planeación Ambiental y Manejo Integral Recursos Naturales.	2
	Inconformidad con el trato de docentes a estudiantes (reglas de clase)	
<b>Gestión Académica Facultad de Medicina</b>	Dificultades con el proceso de grado, por cambio de fecha de la ceremonia	2
	Inconformidad con el trato de docentes a estudiantes (reglas de clase)	
<b>Admisiones</b>	Imposible comunicación vía telefónica con Universidad Militar Nueva Granada (2)	2
<b>Gastos</b>	Retrasos en el pago de las Ordenes de Prestación de Servicios - Docente	1
<b>Gestión Académica Facultad de Ciencias Económicas</b>	Imposible comunicación con la Facultad de Ciencias Económicas – Programa Economía	1
<b>Gestión Logística</b>	Inconformidad en los servicios generales (Baños)	1
<b>Gestión Académica Facultad de Derecho</b>	Falta de credibilidad en un proceso de asesoría en la atención del consultorio jurídico (Supercade Bosa)	1
<b>Seguridad, Salud Ocupacional</b>	Inconformidad y quiero quejarme acerca de la entrega de la dotación de uniformes que ha realizado la Oficina de SOGA.	1
<b>TOTAL</b>		<b>59</b>

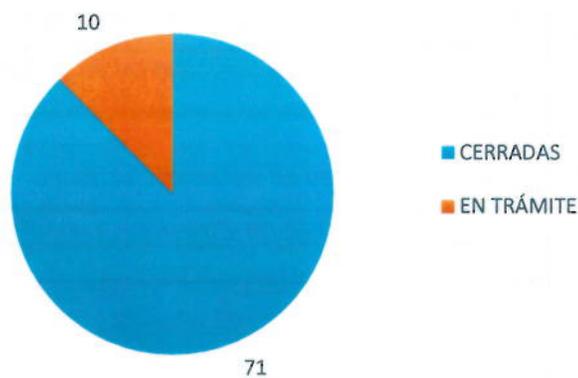
<b>RECLAMOS</b>		
<b>PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Gestión Académica Vicerrectoría Académica</b>	Inconvenientes con el servicio prestado en la Tecnología en atención pre hospitalaria	5
	Inconvenientes con el servicio prestado en la Dirección de Posgrados de la Facultad de Ciencias Económicas	
	Demoras y falta de resolución en solicitud de corrección de un diploma (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"	
<b>Gestión Académica Facultad de Educación y Humanidades (DEIN)</b>	Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas en la inscripción en los cursos de inglés (2)	5
	Dificultades con el proceso de grado debido a la falta de registro de las notas de los últimos niveles.	
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes de las notas en el Centro de Idiomas.	
	Demoras y falta de resolución en las solicitudes sobre las fechas de inscripción de los cursos de inglés.	
<b>Gestión Académica Facultad de Derecho</b>	Inconformidad con contenidos de materias, metodología, evaluación y trato de docentes a estudiantes en la asignatura Derecho Disciplinario Nivel 10.	2
	Inconvenientes reiterativos para realizar la carga académica	
<b>Gestión Académica Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad</b>	Dificultades y demora en la asignación de tutor para el trabajo de grado.	2
	Inconformidad con el trato a un estudiante por parte de un Docente durante el desarrollo de un examen.	
<b>Bienestar Universitario</b>	Falta de apoyo para la participación en el Congreso Nacional de Neurología	1
<b>Gestión Académica Facultad de Educación a Distancia</b>	Información brindada en los calendarios del diplomado de Gestión de Calidad no es veraz u oportuna.	1
<b>Ingresos</b>	Devolución de dinero de inscripción a un programa.	1
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>

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



4. A continuación se relaciona el estado de las 81 quejas, reclamos y sugerencias:

#### ESTADO QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



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

MES	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA EN DÍAS
Enero	31,6
Febrero	14,0
Marzo	14,1
Abril	13,3
Mayo	11,7
Junio	10,9

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. Buzones: ubicados en las tres sedes de la Universidad (Sede central, Facultad de Medicina y Campus Nueva Granada)
- II. Conmutador: 6343200 Extensión 1104 División de Gestión de Calidad.
- III. Correo electrónico: PQR@unimilitar.edu.co
- IV. Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Correspondencia y Archivo.
- V. Presentación personal: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre E, 5° piso, División de Gestión de Calidad.
- 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**

Analizando el reporte de quejas y reclamos recibidos en el primer semestre de 2016, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

1. En los meses de enero y junio se evidenció el mayor número de quejas y reclamos recibidos.
2. La mayoría de las quejas y reclamos recibidos fueron hacia los procesos de Ingresos, Gestión Académica y Facultad de Educación y Humanidades (DEIN).
3. En el mes de enero no se dio cumplimiento al término (máximo de 20 días calendario) para dar solución a las incidencias recibidas de acuerdo con lo establecido en el “procedimiento de trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes”.
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 dueños de procesos para responder a las manifestaciones de los usuarios, debe continuar fortaleciéndose a fin de mejorar los resultados de la entidad.

## RECOMENDACIONES

1. 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.
2. Dar solución a las quejas dentro del término (máximo 20 días calendario) establecido en el "procedimiento de trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes".
3. Socializar el "procedimiento de 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) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión