



UMNG-RECTOR-OFIGIG

31/07/2015 09:49 p.m. CORREO SPURBOLNOR
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO	INFORME DE PETICIONES, QUEJAS
DEST	EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
DEPARTO	RECTORIA
FOLIO	4
COMPANIA	UMNG
REMITENTE	ANGÉLICA MARÍA PÁRAMO



VIGENCIA
No. COPIAS/CLONAS

JURIS
SIN

[Recibido]

Señor Mayor General
EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, enero a junio de 2015.

Respetado Señor Rector:

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), me permito presentar el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en el periodo del 01 de enero a 30 de junio de 2015.

Cordialmente,


ANGÉLICA MARÍA PÁRAMO GUALTEROS
Jefe Oficina de Control Interno
Universidad Militar Nueva Granada



INFORME CONSOLIDADO DE QUEJAS, RECLAMOS, Y SUGERENCIAS ENERO - JUNIO DE 2015

Con la promulgación del Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, se instituyeron políticas institucionales y pedagógicas en las entidades públicas con el objeto de prevenir y combatir la corrupción, a través de la elaboración y publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, la publicación anual del plan de acción y del informe de gestión, la adopción de una política institucional antitrámites y la divulgación de los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en aspectos relacionados con su gestión, seguimiento y control.

La Universidad Militar Nueva Granada adoptó el procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias en el sistema de gestión de calidad, a partir del año 2006 y ha sido actualizado año tras año contribuyendo así al mejoramiento de los procesos institucionales que redundan en el mejoramiento de la atención a los usuarios. El procedimiento cuenta con controles y responsables claramente definidos y políticas de operación establecidas en cumplimiento de las normativas, lineamientos del orden nacional e institucional.

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, pone a disposición de la comunidad neogranadina y de la ciudadanía en general, el informe del 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 2015, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (buzones, línea de atención directa, correo electrónico, sección de correspondencia, página web) dispuestos por la UMNG para tal fin.

BALANCE DE QUEJAS Y/O RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS:

Para el periodo analizado se recibieron un total de 71 manifestaciones distribuidas de la siguiente forma:

- Por categoría:

TIPO DE MANIFESTACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	61	85,92%
Reclamos	4	5,63%
Sugerencias	4	5,63%
Felicitación	2	2,82%
TOTAL	71	100%

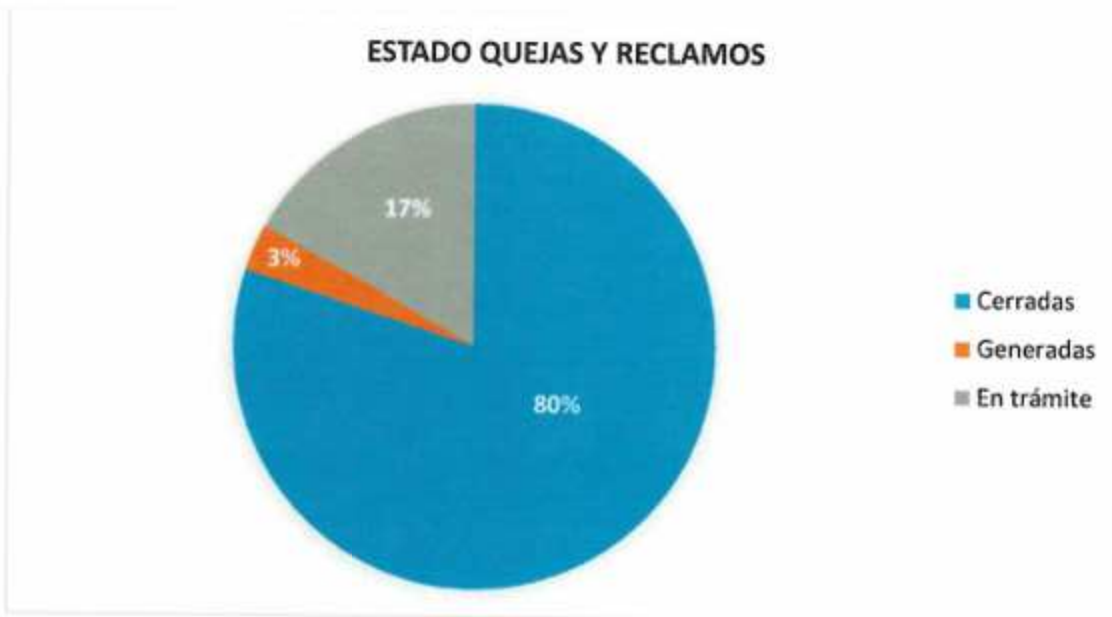
- Por comportamiento mensual (Quejas y Reclamos):



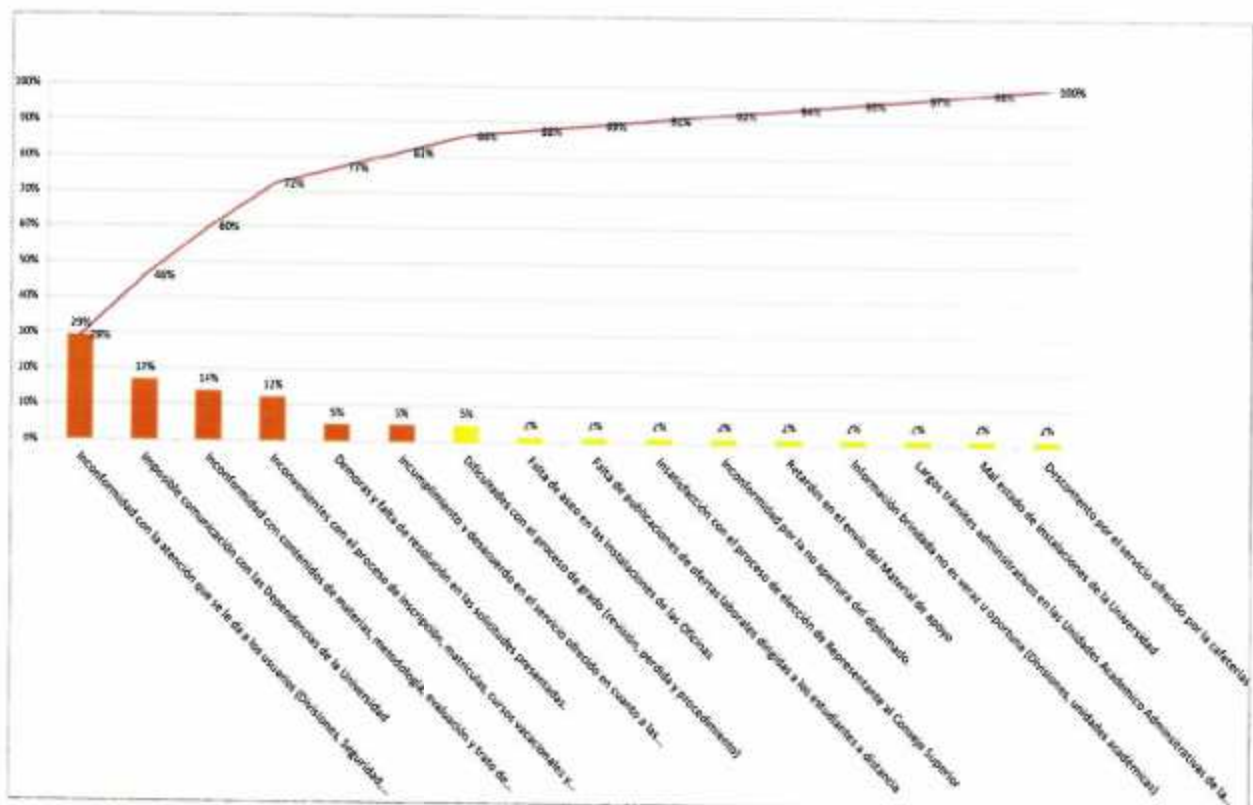
- En cuanto a los procesos, el mayor número de quejas y/o reclamos fueron dirigidos a los procesos de Docencia (31), Registro y Control (17); mientras que las sugerencias fueron dirigidas al proceso de Mantenimiento (2):

PROCESO	QUEJAS	%	SUGERENCIAS	%
Registro y Control	17	26,15	-	-
Docencia - Centro de Idiomas	9	13,85	1	25%
Docencia - Facultad de Estudios a Distancia	5	7,69	-	-
Docencia - Facultad de Ingeniería	5	7,69	1	25%
Mantenimiento	5	7,69	2	50%
Docencia - Facultad de Derecho	4	6,15	-	-
Bienestar Universitario	3	4,62	-	-
Docencia	3	4,62	-	-
Docencia - Facultad de Ciencias Económicas	3	4,62	-	-
Ingresos	3	4,62	-	-
Administración de Recursos Educativos	2	3,08	-	-
Seguridad Física	2	3,08	-	-
Admisión de Estudiantes	1	1,54	-	-
Coordinación de Egresados	1	1,54	-	-
Docencia - Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1,54	-	-
Docencia - Facultad de Medicina	1	1,54	-	-
TOTAL	65	100%	4	100%

- A continuación se revela el estado de las quejas y/o reclamos recibidos:



• Por recurrencia:



Teniendo en cuenta que el mecanismo 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:

- Línea de atención directa a los usuarios: 2153347 Oficina de Control Interno
- Conmutador: 6 343200 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.
- Redes sociales: División de Publicaciones y Comunicaciones.
- Página Web: calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php

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

CONCLUSIONES

Analizando el reporte de quejas y reclamos se puede establecer lo siguiente:

1. En los meses de enero y febrero se evidenció el mayor número de quejas y reclamos.
2. Un gran número de quejas recibidas corresponden a trámites y servicios a cargo de la División de Registro y Control Académico, Centro de Idiomas en aspectos relacionados con carga académica, reintegros y atención al usuario.
3. Es recurrente la inconformidad en la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades), con un 29% del total de quejas y/o reclamos recibidos.
4. También es recurrente la queja y/o reclamo sobre la imposibilidad en la comunicación con las extensiones telefónicas de las distintas dependencias de la Universidad, con un 17% de la totalidad de las quejas y/o reclamos recibidos.
5. Se evidencia que el 80% de las quejas y reclamos recibidas están cerradas, el 17% en trámite y el 3% generadas.
6. 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.
7. 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. Realizar análisis de las causas en aquellas quejas y reclamos recurrentes en la institución con el fin de proponer acciones de mejora.
3. Socializar el procedimiento de quejas y reclamos para que los responsables de cada situación emitan respuesta y trámite oportuno de acuerdo al término establecido en el mismo.

Cordialmente,


ANGÉLICA MARÍA PARAMO GUALTEROS
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Universidad Militar Nueva Granada