



UMNG-RECTOR-OFICIG

08/01/2015 03:59 p.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

ASUNTO: INFORME DE PETICIONES, QUEJAS,
DEST: EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
DEPEND: RECTORIA
FOLIOS: 6
COMPANIA: UMNG
REMITENTE: JOSE WILLIAM CASTRO SALGADO



CURSOS EN VIGENCIA: 05
RE CLASIFICACION: SIN

[Recibido]

Señor Mayor General
EDUARDO ANTONIO HERRERA BERBEL
Rector
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Asunto: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Vigencia 2014.

Respetado señor Rector:

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 del Decreto Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, a continuación presento el informe consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en la vigencia 2014

Cordialmente,

DR. JOSE WILLIAM CASTRO SALGADO
Jefe (e) Oficina de Control Interno de Gestión

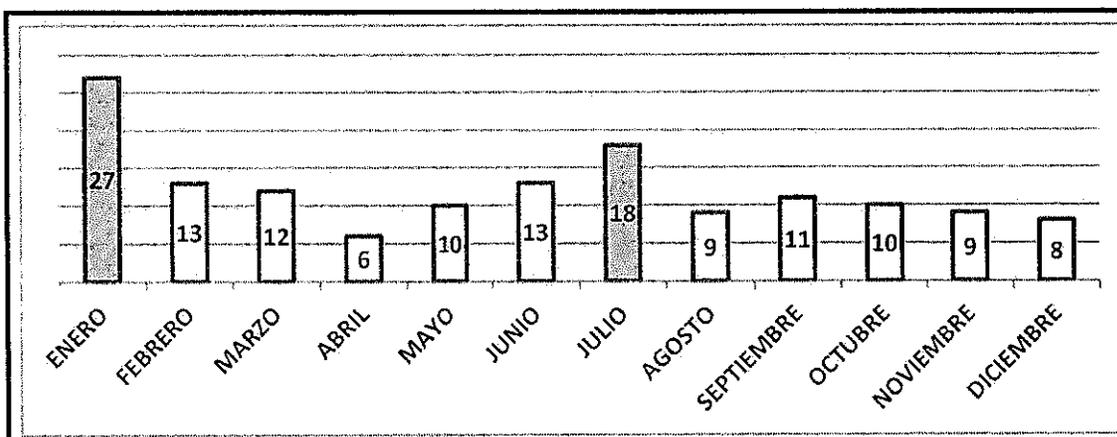
Elaboró: Angeline Z

INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS VIGENCIA 2014

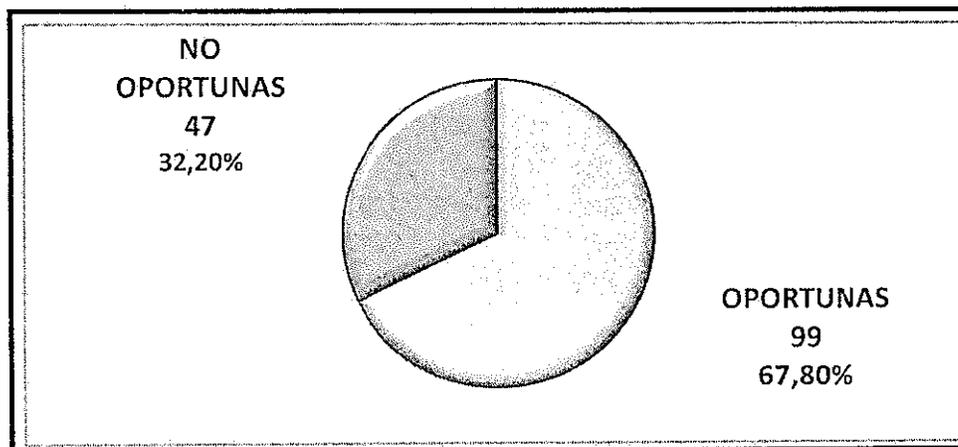
BALANCE DE INCIDENCIAS RECIBIDAS:

| TIPO DE REQUERIMIENTO | CANTIDAD |
|-----------------------|------------|
| Quejas y/o reclamos | 146 |
| Sugerencias | 14 |
| Felicitaciones | 1 |
| TOTAL | 161 |

Posterior a la revisión y análisis del reporte de quejas y/o reclamos recibidos, se evidenció que en los meses de enero y julio se presentó el mayor número de quejas, con un **30.8%**, siendo la atención y la información brindada a los usuarios las principales inconformidades de los usuarios.



Con relación a la respuesta oportuna a las quejas y/o reclamos se observó un cumplimiento del **67.80%**, correspondiente a 99 quejas; 47 incidencias equivalentes al **32.20%** fueron atendidas fuera del tiempo.



En cuanto a los procesos, el mayor número de quejas y/o reclamos fueron dirigidos a los procesos de Docencia (53), Registro Académico (24) y Mantenimiento (21); mientras que las sugerencias fueron dirigidas a los procesos de Seguridad Física (3) y Docencia (3).

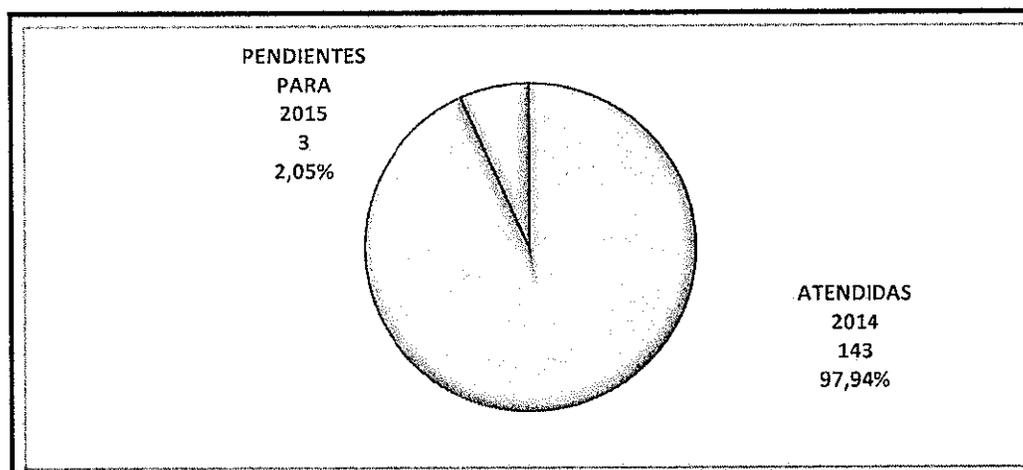
| Proceso | Quejas | Porcentaje | Sugerencias | Porcentaje |
|--|------------|-------------|-------------|-------------|
| Registro y Control | 24 | 16,43% | | |
| Mantenimiento | 21 | 14,38% | 1 | 7,14% |
| Docencia - Ciencias Económicas | 15 | 10,27% | | |
| Ingresos | 13 | 8,90% | 1 | 7,14% |
| Docencia - Estudios a Distancia | 12 | 8,21% | 1 | 7,14% |
| Docencia - Centro de Idiomas | 10 | 6,84% | 1 | 7,14% |
| Seguridad Física | 9 | 6,16% | 3 | 21,40% |
| Docencia - Ingeniería | 6 | 4,10% | | |
| Investigación | 6 | 4,10% | 1 | 7,14% |
| Bienestar Universitario | 6 | 4,10% | 1 | 7,14% |
| Gestión del Talento Humano | 4 | 2,73% | | |
| Docencia - Derecho | 3 | 2,05% | | |
| Admisión de Estudiantes | 2 | 1,36% | | |
| Docencia | 2 | 1,36% | 3 | 21,72% |
| Docencia - Medicina | 2 | 1,36% | | |
| Docencia - Ciencias Básicas y Aplicadas | 2 | 1,36% | | |
| Admon de Biblioteca y Hemeroteca | 1 | 0,68% | | |
| Admón Recursos Educativos | 1 | 0,68% | | |
| Autoevaluación con fines de Acreditación Institucional | 1 | 0,68% | | |
| Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico | 1 | 0,68% | | |
| Desarrollo de Proyectos Informáticos | 1 | 0,68% | | |
| Docencia - Física | 1 | 0,68% | | |
| Internacionalización | 1 | 0,68% | | |
| Medición, Análisis y Mejoramiento | 1 | 0,68% | | |
| Seguridad Industrial y Salud Ocupacional | 1 | 0,68% | 1 | 7,14% |
| Docencia - Sistemas | - | - | 1 | 7,14% |
| Totales | 146 | 100% | 14 | 100% |

Con respecto al 2013, para la vigencia 2014 se evidencia una disminución en la formulación de quejas en el proceso de Docencia (14.51%) y en las Divisiones de Registro Académico (4%), Financiera (27.7%) e Informática (75%). Mientras que para los procesos de Seguridad y Mantenimiento, se evidencia un incremento de 50% y 420% respectivamente para el mismo periodo.

Por otro lado, con corte 31 de diciembre se evidenció el vencimiento de dos quejas asignadas a los procesos de "Admisión de Estudiantes" y "Docencia". A continuación se detalla el comportamiento del indicador y los tiempos de respuestas para cada mes.

| Mes | No. de quejas a contestar en el mes correspondiente | No. de quejas contestadas oportunamente | Tiempo de respuesta (días) |
|------------|---|---|----------------------------|
| Enero | 4 | 3 | 23.8 |
| Febrero | 29 | 26 | 10 |
| Marzo | 13 | 5 | 9.5 |
| Abril | 8 | 6 | 13.4 |
| Mayo | 7 | 4 | 14.1 |
| Junio | 14 | 8 | 19.1 |
| Julio | 13 | 10 | 13 |
| Agosto | 13 | 13 | 8.6 |
| Septiembre | 11 | 7 | 10.5 |
| Octubre | 13 | 3 | 8.8 |
| Noviembre | 6 | 5 | 8.8 |
| Diciembre | 12 | 9 | 8.0 |

Es importante mencionar que de las 146 quejas recibidas durante la vigencia 2014, tres se recibieron en el mes de diciembre, razón por la cual deben ser contestadas en el mes de enero de 2015.



A continuación se presenta el comportamiento de las quejas y sugerencias en los procesos de Docencia, Mantenimiento y Seguridad Física y las Divisiones de Financiera, Informática y Registro, desde el 1 de enero de 2007 hasta el 31 de diciembre de 2014.

| PROCESO | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Seguridad | 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 6 | 9 |
| Mantenimiento | 4 | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | 5 | 2 |
| Docencia | 17 | 18 | 14 | 19 | 22 | 23 | 62 | 153 |
| Registro | 4 | 18 | 9 | 7 | 9 | 9 | 25 | 24 |
| Financiera | 4 | 6 | 8 | 3 | 2 | 7 | 18 | 13 |
| Informática | 0 | 2 | 1 | 0 | 9 | 3 | 4 | 1 |

Finalmente en la siguiente tabla, se presenta la situación general de las quejas y sugerencias recibidas en la Universidad Militar Nueva Granada, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2014.

| INCIDENCIAS | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| Quejas | 53 | 57 | 84 | 55 | 61 | 59 | 137 | 146 |
| Sugerencias | 13 | 14 | 5 | 10 | 5 | 19 | 19 | 14 |
| Felicitaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 66 | 71 | 89 | 65 | 66 | 78 | 156 | 161 |

CONCLUSIONES

1. Para la vigencia 2014 se recibieron **161** incidencias, de las cuales **146** son quejas, **14** sugerencias y **una** felicitación. De las **146** quejas y/o reclamos recibidos, **99** se atendieron de manera oportuna, dando cumplimiento a los plazos establecidos en el Procedimiento de Quejas, Reclamos y Sugerencias; las **47** quejas restantes recibieron el tratamiento de acuerdo al citado procedimiento.
2. De acuerdo a los soportes documentales suministrados por la División de Gestión de Calidad, a 31 de diciembre de 2014, 143 quejas y/o reclamos se encuentran tramitadas y cerradas en el módulo de PQRS de KAWAK. Tres quejas y/o reclamos serán atendidos en el mes de enero de acuerdo a la fecha de recibo (diciembre 2014).
3. 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.
4. En reunión de revisión por las Directivas del mes de septiembre, la División de Gestión de Calidad, presentó el balance parcial del estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS para el primer semestre del 2014.
5. La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que fueron formuladas a los productos y/o servicios que ofrece la Universidad, se realizó mediante los siguientes medios:

- Línea de atención directa al usuario: 215 33 47
- Conmutador: 650 00 00 extensión 1104 – División de Gestión de Calidad
- Correo Electrónico: pqr@unimilitar.edu.co
- Correspondencia: Carrera 11 101 – 80, Edificio Administrativo, Sección de Correspondencia y Archivo.
- Página WEB: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.phpREGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DE LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

RECOMENDACIONES

1. Como quiera que el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias constituye una herramienta estratégica para el control y el mejoramiento continuo de los procesos y que permite visualizar y conocer las inquietudes presentes en los usuarios sobre el cumplimiento de los objetivos misionales de la Universidad, es importante fortalecer el compromiso de los funcionarios en todos los niveles, con el propósito de dar cumplimiento a los plazos estipulados en la normatividad y satisfacer los requerimientos, expectativas y necesidades de los usuarios.
2. Fortalecer en los funcionarios "el enfoque al usuario" vigente en la Universidad Militar como política de gestión, con el objetivo de atender de manera eficaz, eficiente y efectiva las quejas y/o reclamos recibidos, y de esta forma, conservar e incrementar el sentido de pertenencia en los usuarios para reconocimiento de la Institución.

Cordialmente,



DR. JOSE WILLIAM CASTRO SALGADO
Jefe (e) Oficina de Control Interno de Gestión