



## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2023**

El procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es un instrumento que nos permite conocer y fortalecer las inquietudes que tiene la Ciudadanía en general y la Comunidad Neogranadina para la prestación de un buen servicio encaminado hacia la excelencia de cada una de las áreas operativas y promover una buena gestión por parte de Universidad Militar Nueva Granada.

### **MARCO NORMATIVO**

**Ley 2195 de 2022** "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".

**Ley 1474 de 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." Artículo 76.

**Circular Externa 001 de 2011** "Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden territorial".

**Resolución UMNG 0301 del 20 de mayo de 2021** "Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar nueva Granada".

**Procedimiento Interno GI-GI-P-1 PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DENUNCIAS Y FELICITACIONES V-14** el cual establece que "La Oficina de Control Interno de Gestión es la dependencia encargada de verificar el funcionamiento del Sistema de PQRSDF en la Universidad Militar Nueva Granada"



## OBJETIVO

Efectuar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 del 18 enero de 2022 en el artículo 9 (adiciónese el artículo 34-7 a la Ley 1474 de 2011, el cual quedara artículo 34-7 (Programas de transparencia y ética empresarial) en su parágrafo 3 “Los encargados de las auditorías o control interno de las personas jurídicas obligadas deberán incluir en su plan anual de auditoría la verificación del cumplimiento y eficacia de los programas de transparencia y ética empresarial” , el articulo 31 (programas de transparencia y ética en el sector público) modifíquese el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el cual quedara en el artículo 73 “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar programas de transparencia y ética pública...” y la circular externa 001 del 20 de octubre del 2011 del Consejo Nacional en materia de control interno, donde establece que “la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular “.

## ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

En este informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del primer semestre 2023, lo elabora la Oficina de Control Interno Gestión analizando las actividades que desde la Sección de Atención al Ciudadano (Oficina de Planeación Estratégica) viene desarrollando con el fin de determinar el cumplimiento respectivo a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

La sección de atención al ciudadano cuenta con un módulo en el sistema KAWAK en el cual se registran las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en aras de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad, la Oficina de Control Interno de Gestión informa la gestión desarrollada para atender las PQRSDf. La información fue solicitada y entregada por correo institucional.



## Informe de las (P.Q.R.S.D.F) primer semestre 2023

Para tener conocimiento a la información, se puede acceder a la página web de la Universidad Militar Nueva Granada, en la Sección y Atención al Ciudadano, donde se evidencia 1 informe trimestral de la vigencia 2023 la cual se encuentra en el siguiente link:

<https://www.umng.edu.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>



Fuente: Pagina Web de la Universidad Militar

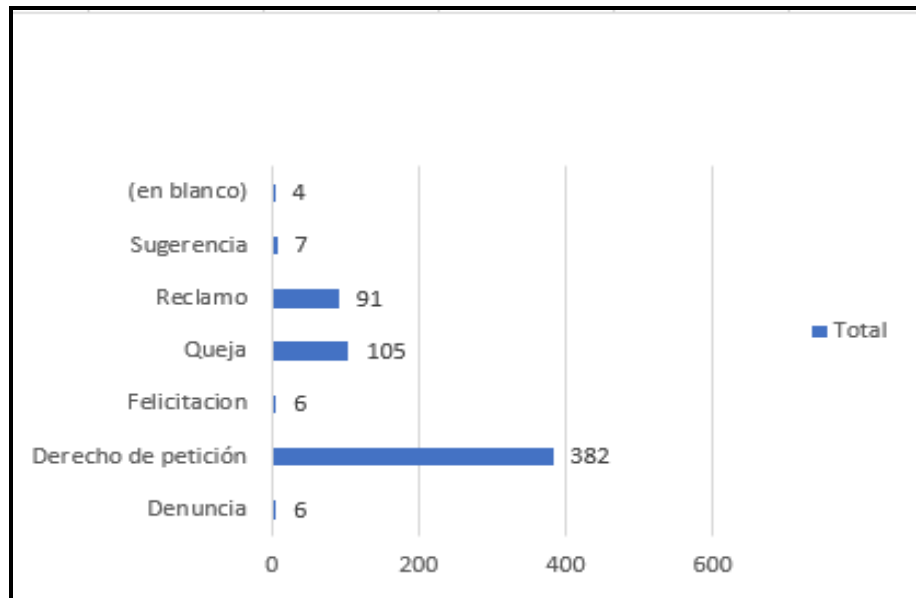
Respecto a la información arrojada por el módulo de kawak, en el periodo de 1 enero al 30 junio de 2023 se recibieron 601 incidencias durante los meses de (enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio), se observa en la gráfica que las incidencias con mayor relevancia fueron derecho de petición con 382 incidencias, quejas con 105 incidencias.



## GRAFICA INCIDENCIAS (P, Q, R, S, F) EN EL PRIMER SEMESTRE 2023

Etiquetas de fila	Cuenta de Fecha creación
Denuncia	6
Derecho de petición	382
Felicitation	6
Queja	105
Reclamo	91
Sugerencia	7
(en blanco)	4
<b>Total general</b>	<b>601</b>

Fuente: Propia (Excel 2023)



Fuente: Propia (Excel 2023)

En el segundo semestre del año 2022-2, se recibieron un total de 464 incidencias, al realizar la comparación con las incidencias del primer semestre del 2023-1, se recibieron un total de 601, se evidencia un aumento del **30%** de las incidencias recibidas.



Reporte Kawak	Cantidad	Variacion
2022-2	464	30%
2023-1	601	

Fuente: Propia (Excel 2023)

### GRAFICA INCIDENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2022 Y PRIMER SEMESTRE 2023



Fuente: Propia (Excel 2023)

### NUMERO DE INCIDENCIAS POR MES PRIMER SEMESTRE 2023

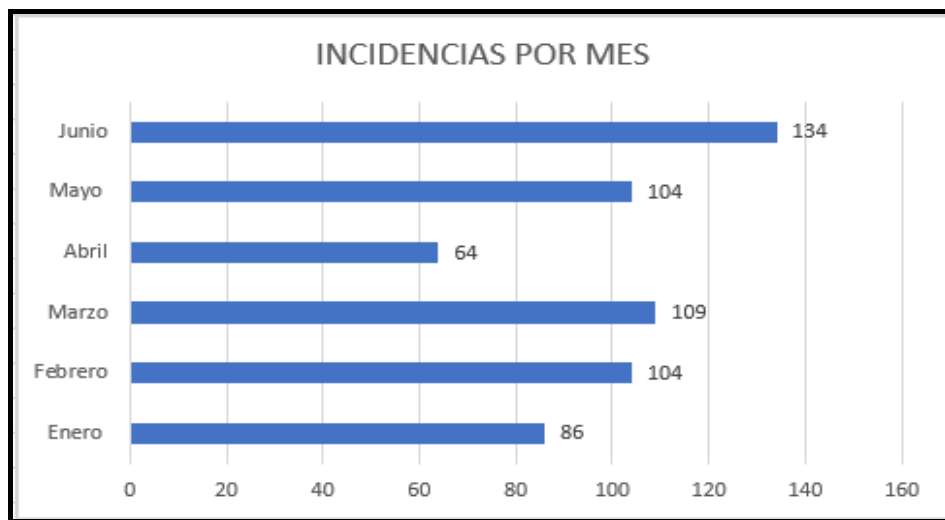
Para el primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron 601 incidencias las cuales se discriminan de la siguiente forma: para enero fueron 86 incidencias, febrero fueron 104 incidencias, marzo 109 incidencias, abril fueron 64 incidencias, mayo fueron 104 y junio fueron 134 incidencias el cual fue el mes con mayor incidencia en el primer semestre 2023.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Total General	86	104	109	64	104	134	601

Fuente: Propia (Excel 2023)

## GRAFICA INCIDENCIAS POR MES



Fuente: Propia (Excel 2023)

## **PETICIONES REGISTRADAS POR GRUPO DE INTERES**

Para el primer semestre del 2023, el grupo de interés que presentó mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (P, Q, R, S, D, F) fue ESTUDIANTES con 304 peticiones.

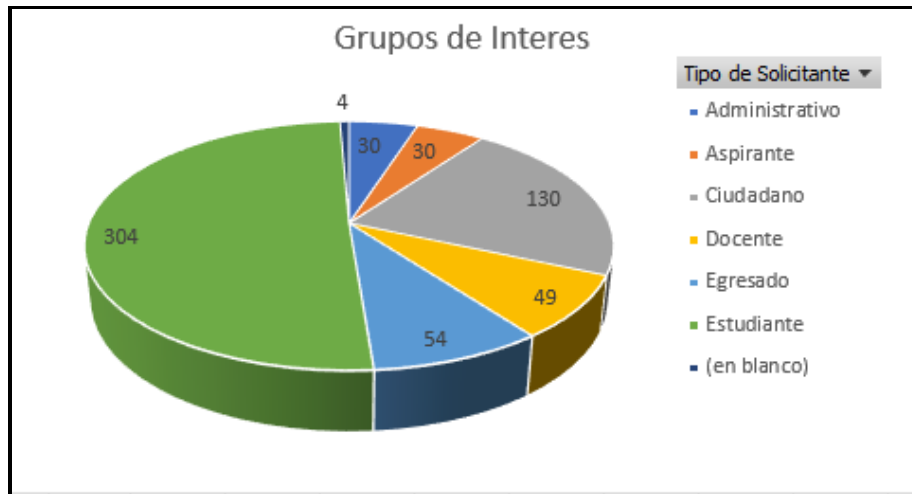
	Administrativo	Aspirante	Ciudadano	Docente	Egresado	Estudiantes
TOTAL	30	30	130	49	54	304



## GRAFICA PETICIONES GRUPO DE INTERES

Etiquetas de fila	Cuenta de Fecha creación
Administrativo	30
Aspirante	30
Ciudadano	130
Docente	49
Egresado	54
Estudiante	304
(en blanco)	4
<b>Total general</b>	<b>601</b>

Fuente: Propia (Excel 2023)

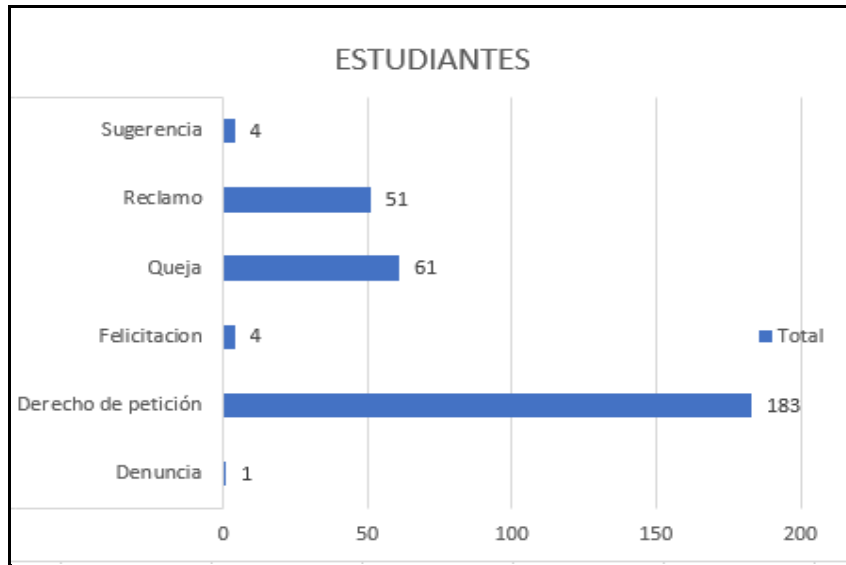


Fuente: Propia (Excel 2023)

Respecto al grupo de interés **ESTUDIANTES**, el cual presenta la mayor radicación de incidencias, a continuación, se discrimina por tipo de solicitud y número de incidencias.

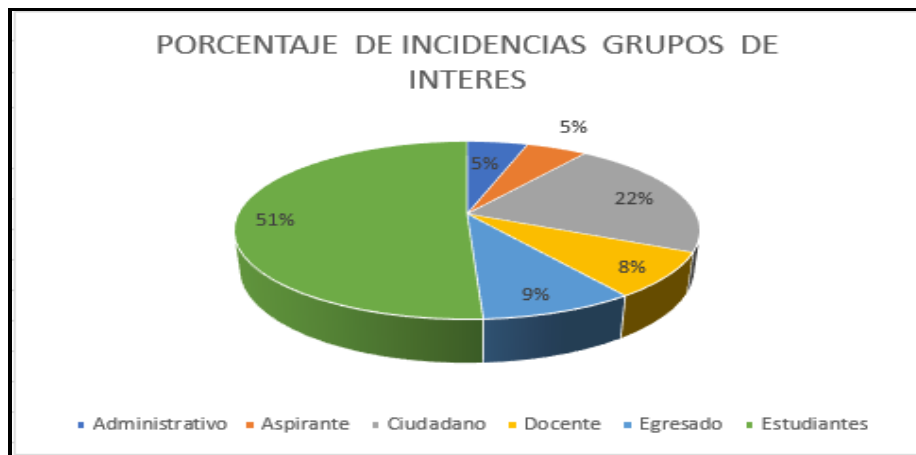


## GRAFICA POR NUMERO Y TIPO DE INCIDENCIA



A continuación, se detalla los grupos de interés y los porcentajes de presentación de (P, Q, R, S, D, F) del primer semestre del 2023.

## GRAFICA PORCENTAJES INCIDENCIAS GRUPO DE INTERES







## GESTION DE LAS INCIDENCIAS

Respecto al trámite y cierre en el primer semestre 2023-I, se observa que en trámite hay 153 incidencias, cerradas 428 incidencias y no aplica 20 incidencias a continuación se relaciona el tipo de solicitud, proceso al que pertenece y el tipo de solicitante, así:

<b>En trámite</b>	<b>153</b>
<b>Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá</b>	<b>1</b>
Queja	1
<b>Admisiones y Registro</b>	<b>53</b>
Derecho de petición	39
Queja	5
Reclamo	8
Sugerencia	1
<b>Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá</b>	<b>1</b>
Queja	1
<b>Departamento de Estudios Interculturales</b>	<b>2</b>
Derecho de petición	1
Queja	1
<b>Gestión Académica</b>	<b>11</b>
Derecho de petición	8
Queja	1
Reclamo	2
<b>Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>Gestión Académica F. de Derecho Bogotá</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>Gestión Académica F. de Estudios a Distancia</b>	<b>1</b>
Queja	1
<b>Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>3</b>
Derecho de petición	3



<b>Gestión Financiera - Macroproceso</b>	<b>9</b>
Derecho de petición	9
<b>Gestión Jurídica - Macroproceso</b>	<b>8</b>
Derecho de petición	7
Felicitación	1
<b>Investigación</b>	<b>1</b>
Reclamo	1
<b>Protección al Patrimonio</b>	<b>1</b>
Denuncia	1
<b>(en blanco)</b>	<b>58</b>
Denuncia	1
Derecho de petición	47
Queja	7
Reclamo	3

<b>Cerrada</b>	<b>428</b>
<b>Administración de Biblioteca y Hemeroteca - Campus Nueva Granada</b>	<b>1</b>
Reclamo	1
<b>Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá</b>	<b>2</b>
Derecho de petición	2
<b>Admisiones y Registro</b>	<b>12</b>
Derecho de petición	9
Queja	2
Reclamo	1
<b>Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá</b>	<b>6</b>
Queja	2
Reclamo	4
<b>Apoyo a la Academia Laboratorios Campus</b>	<b>3</b>
Derecho de petición	1
Queja	2
<b>Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Co</b>	<b>2</b>
Queja	2
<b>Contratación y Adquisiciones</b>	<b>7</b>
Denuncia	1
Derecho de petición	4
Queja	2
<b>Convenios</b>	<b>1</b>
Sugerencia	1
<b>Departamento de Estudios Interculturales</b>	<b>13</b>
Derecho de petición	10
Queja	3
<b>Gestión Académica</b>	<b>5</b>
Derecho de petición	5
<b>Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas</b>	<b>2</b>
Queja	1



<b>Gestión Académica F. de Derecho Bogotá</b>	<b>8</b>
Derecho de petición	7
Reclamo	1
<b>Gestión Académica F. de Derecho Campus</b>	<b>4</b>
Derecho de petición	3
Reclamo	1
<b>Gestión Académica F. de Educación y Humanidades</b>	<b>1</b>
Queja	1
<b>Gestión Académica F. de Estudios a Distancia</b>	<b>12</b>
Derecho de petición	7
Queja	2
Reclamo	3
<b>Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>Gestión Académica F. de Ingeniería Campus</b>	<b>13</b>
Denuncia	1
Derecho de petición	2
Queja	6
Reclamo	4
<b>Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud</b>	<b>4</b>
Derecho de petición	4
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>17</b>
Derecho de petición	14
Queja	3
<b>Gestión Estratégica TIC</b>	<b>5</b>
Derecho de petición	5
<b>Gestión Financiera - Macroproceso</b>	<b>43</b>
Derecho de petición	29
Queja	5
Reclamo	9

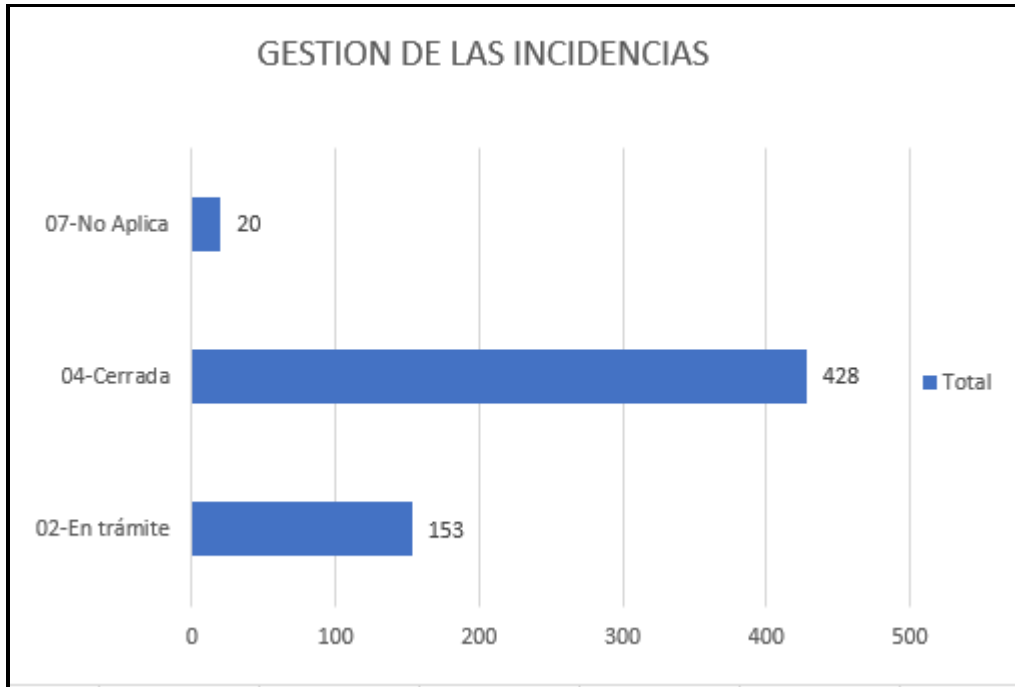


<b>Gestión Jurídica - Macroproceso</b>	<b>11</b>
Derecho de petición	11
<b>Gestión Logística - Campus Nueva Granada</b>	<b>2</b>
Queja	1
Reclamo	1
<b>Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés</b>	<b>3</b>
Derecho de petición	1
Queja	1
Reclamo	1
<b>Planeación Estratégica - Macroproceso</b>	<b>2</b>
Queja	1
Reclamo	1
<b>Protección al Patrimonio</b>	<b>12</b>
Derecho de petición	1
Felicitación	1
Queja	5
Reclamo	5
<b>(en blanco)</b>	<b>236</b>
Denuncia	2
Derecho de petición	142
Felicitación	4
Queja	42
Reclamo	41
Sugerencia	5

<b>No Aplica</b>	<b>20</b>
<b>Gestión Financiera - Macroproceso</b>	<b>1</b>
Derecho de petición	1
<b>(en blanco)</b>	<b>19</b>
Derecho de petición	5
Queja	7
Reclamo	3
<b>(en blanco)</b>	<b>4</b>
<b>Total general</b>	<b>20</b>



## GRAFICA GESTION DE INCIDENCIAS



Fuente: Propia (Excel 2023)

A continuación, se observa el comparativo de las (P, Q, R, S, D, F) las cuales están en estado en trámite y cerradas:

### EN TRAMITE

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2022-2	TOTAL GENERAL 2023-1	VARIACION
	EN TRAMITE	EN TRAMITE	
Denuncia	3	2	-33%
Derecho de petición	92	118	28%
Queja	34	17	-50%
Reclamo	31	14	-55%
Sugerencia	1	1	0%
Felicitación		1	

Fuente: Propia (Excel 2023)



Se realiza una comparación entre los datos del primer semestre 2023-1 y segundo semestre del año 2022-2 en el estado de gestión de las incidencias **(En Tramite)** evidenciando un aumento del **28%** en el tipo de solicitud **(Derecho de Petición)**.

## CERRADAS

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2022-2	TOTAL GENERAL 2023-1	VARIACION
	CERRADAS	CERRADAS	
Denuncia	4	4	0%
Derecho de petición	154	258	68%
Queja	56	81	45%
Reclamo	73	74	1%
Sugerencia	3	6	100%
Felicitation	3	5	67%

Fuente: Propia (Excel 2023)

Se realiza una comparación entre los datos del primer semestre 2023-1 y segundo semestre del año 2022-2 en el estado de gestión de las incidencias (Cerradas) evidenciando un aumento del 68% en el tipo de solicitud (Derecho de Petición), un aumento (Queja), del 45%, un aumento del 100% en el tipo de solicitud(Sugerencias) y un aumento del 67% en el tipo de solicitud (Felicitaciones).

## OBSERVACION

Se solicitó a la Sección de Atención al Ciudadano el informe de gestión respecto al servicio de Call Center el día 10 de agosto de 2023, nuevamente se solicita a la Sección de atención al Ciudadano la información del Call Center el día 23 de agosto 2023 el cual nunca se observó ninguna entrega por parte de la Sección.



Solicitud de información PQRS 2023-I [INFORME DE LAS PQ,R,S,F 2023-I x](#)

**John Alexander Gonzalez Gonzalez** <johna.gonzalez@unimilitar.edu.co>  
para atencionalciudadano, CONTROL 10 ago 2023, 14:28


Buenas tardes,

De manera muy cordial se solicita el favor para la elaboración del informe de seguimiento de las PQRS, la siguiente información:

1. Archivo en excel - Reporte KAWAK de las PQRS del periodo 2023-I.
2. Informe de gestión del Call Center y Chat del portal WEB, periodo 2023-I
3. Último informe de la supervisión del contrato para la implementación del nuevo sistema de gestión de PQRSDF - Oracle RightNow.

Agradezco su atención y respuesta a más tardar el día **17 de agosto** del presente año, para poder hacer la entrega del informe al Rector

Cordialmente,



**JOHN ALEXANDER GONZALEZ GONZALEZ**  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad Militar Nueva Granada

Fuente: Correo electrónico

**John Alexander Gonzalez Gonzalez** <johna.gonzalez@unimilitar.edu.co>  
para atencionalciudadano 23 ago 2023, 14:36

Buenas tardes,

De manera muy cordial se solicita el favor para la elaboración del informe de seguimiento de las PQRS, la siguiente información:

2. Informe de gestión del Call Center y Chat del portal WEB, periodo 2023-I
3. Último informe de la supervisión del contrato para la implementación del nuevo sistema de gestión de PQRSDF - Oracle RightNow.

Agradezco su atención y respuesta

Cordialmente,



**JOHN ALEXANDER GONZALEZ GONZALEZ**  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno de Gestión  
Universidad Militar Nueva Granada  
Carrera 11 No. 101-80, Bogotá D. C.  
PBX: 650 00 00 ext. 1019  
[johna.gonzalez@unimilitar.edu.co](mailto:johna.gonzalez@unimilitar.edu.co)  
[www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co)

Fuente: Correo electrónico



## Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

La Universidad Militar Nueva Granada, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la cual fue modificada por la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, cuenta con la siguiente normatividad interna respecto del trámite y término de respuesta a las incidencias que se reciben:

Resolución 0301 del 20 mayo 2021, “Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad Militar nueva Granada”, además de actualizar y establecer los lineamientos este acto administrativo deroga la Resolución 4325 de 2018.

El artículo séptimo establece los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, los cuales están alineados con la normatividad externa, así: 3. Sección de Atención al Ciudadano

**ARTÍCULO SEPTIMO. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias.** Los servidores públicos y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos.

1. **Derecho de petición de interés general:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
2. **Derecho de petición de interés particular:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
3. **Derecho de petición de documentos y de información:** diez (10) días hábiles siguientes a la recepción. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.  
  
Las peticiones de documentos y de información de primer nivel se resolverán en los tiempos establecidos para cada trámite, si no se ha establecido un término específico se deberán resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
4. **Derecho de petición de consulta:** treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción.
5. **Derecho de petición entre autoridades:** Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.
6. **Quejas, reclamos y sugerencias:** quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, deberá informar esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

[Ve a Configuración para ac](#)





## **Canales para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.**

De acuerdo al Procedimiento GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V.13

La formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc. a los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad, se pueden realizar mediante los siguientes canales:

Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de Call center

Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de Call Center

Sección de Atención al Ciudadano

Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso.

Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691

Correos electrónicos

atencionalciudadano@unimilitar.edu.co

pqr@unimilitar.edu.co

Documentación física:

Sección de Correspondencia y Archivo: Carrera 11 n.º 101-80

Portal Web – A través del chat

KAWAK: [http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs\\_index.php](http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php)

## **CONCLUSIONES**

- Se resalta el compromiso iniciando por la Sección del Atención al Ciudadano, respecto a buscar que las incidencias sean tramitadas de forma oportuna y de fondo.
- El aumento de cumplimiento de la gestión de incidencias cerradas incremento en el tipo de solicitud de derechos de petición y sugerencias.
- La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con variedad de canales de comunicación para colocar (P.Q.R.S.D.F).



## RECOMENDACIONES

- Cumplir con los términos establecidos en la resolución 0301 del 20 mayo 2021, para brindar respuestas a las solicitudes pertinentes.
- Desde la oficina de atención al ciudadano dar respuesta a la solicitud de información para el cumplimiento de este informe.
- Brindar respuesta lo más pronto posible a cada una de las solicitudes presentadas con el fin de no presentar insatisfacciones en los usuarios.

Cordialmente

Contador **JOHN ALEXANDER GONZÁLEZ GONZÁLEZ**  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno de Gestión