

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha Emisión: 2024/09/10	GI-MA-F-39
	Revisión N.º 1	Página 1 de 23

Macroproceso	Evaluación y Seguimiento	Fecha	25/09/2024
Proceso	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés		
Unidad académico-administrativa	Sección Atención al Ciudadano		

Nombre del Informe	Informe de seguimiento a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones primer semestre de 2024
Objetivo	Efectuar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de acuerdo a la Resolución No 0225 de 2024 del artículo séptimo, así como vigilar que las solicitudes se respondan en los tiempos establecidos a esta Resolución.
Alcance	El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones corresponde al primer semestre 2024.
Marco Legal	• 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. • 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". • Circular Externa 001 de 2011 "Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden territorial".

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	Resolución No 0225 de 2024 “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.
Periodo del seguimiento	I Semestre 2024
Responsable de la dependencia	Mónica Padilla Sección de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación Estratégica
Desarrollo	
El propósito del presente informe es realizar el seguimiento y análisis a las las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones(PQRSDF) , que recibieron los diferentes procesos de la Universidad Militar Nueva Granada, durante el primer semestre de 2024, de acuerdo al marco normativo que regula este trámite: <i>“Resolución No 0225 de 2024, 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”</i>. Para la elaboración y análisis del presente informe, se solicitó a la sección de atención al ciudadano, de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, la información del módulo de KAWAK – PQRSDF, relacionada con el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, que registraron los diferentes usuarios de los grupos de interés de la Universidad, para el semestre 2024 – 1 (Del 1 de enero al 31 de junio de 2024). Así mismo y de conformidad con el procedimiento interno GI-GI-P-1 PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – V 14 , corresponde a <u>“La Oficina de Control Interno de Gestión de la UMNG, verifica el funcionamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada” , y hacer el control de los tiempos de respuesta a los peticionarios, con la finalidad de que se desarrolle el proceso de manera adecuada.</u> INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) PRIMER SEMESTRE 2024 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2024)	

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En el análisis de la información de las PQRSDf, recibidas en el marco del desarrollo de las actividades de los diferentes procesos académicos y administrativos, que lidera la UMNG, se debe tener en cuenta que la universidad, contempla los siguientes tipos de grupos de interés: internos y externos, así:



Fuente. Página web UMNG

Los grupos de interés de la UMNG, tienen la posibilidad de acceder a la página web, en la Sección y Atención al Ciudadano y visualizar los informes de PQRSDf, primer trimestre de 2024; lo anterior como un instrumento de transparencia, acceso a la información pública y validación de la gestión que desarrolla la Universidad, a través del 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>



Informes

Informes 2024

Informe PQRSDF primer trimestre 2024 [Ver](#)

Fuente: Pagina Web de la Universidad Militar

Análisis de la Información Modulo P.Q.R.S.D.F – Sección de Atención al ciudadano

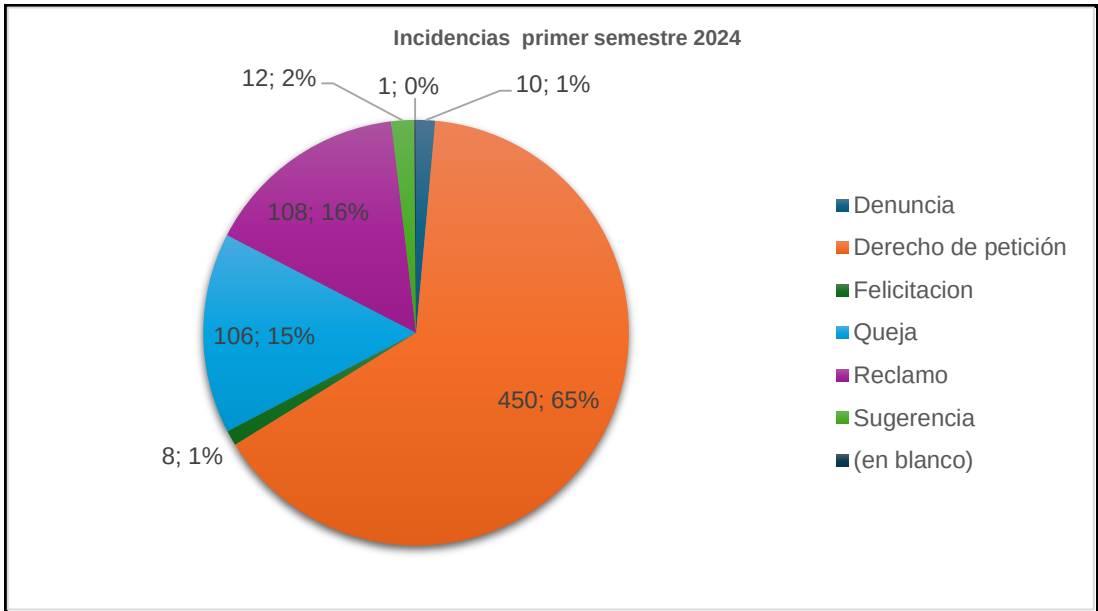
De conformidad con el registro P.Q.R.S.D.F, del módulo de KAWAK, para el periodo de 1 enero al 30 junio de 2024, se recibieron 695 incidencias, de las cuales la tipología que mayor índice de repetición presenta, es el Derecho de petición con 450 registros, seguido de la tipología reclamo, con 108 incidencias y quejas con 106 incidencias.

TABLA DE INCIDENCIAS (P, Q, R, S, F) PRIMER SEMESTRE 2024

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Denuncia	10
Derecho de petición	450
Felicitación	8
Queja	106
Reclamo	108
Sugerencia	12
(en blanco)	1
Total general	695

Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

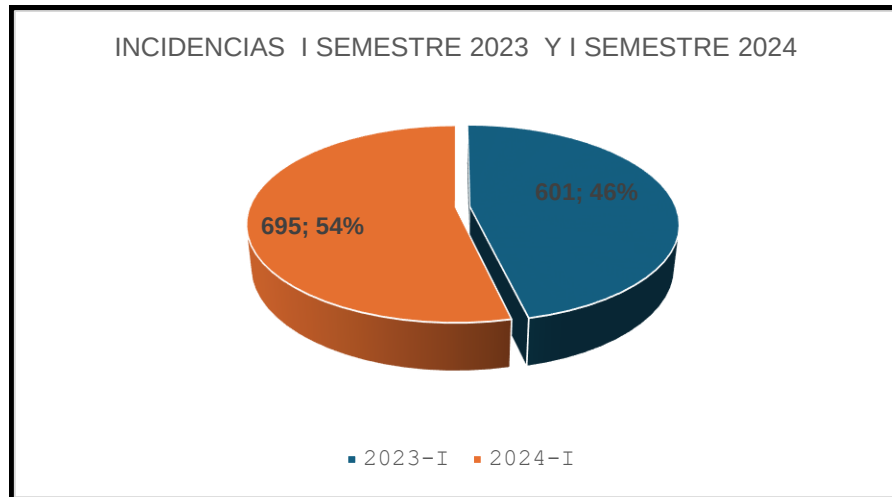
De las 695 incidencia presentadas en el módulo de P.Q.R.S.D.F, del sistema KAWAK, el **65%** corresponden a Derechos de petición, cuyas solicitudes más recurrentes están relacionadas con matrículas, cargas de materias, certificados de notas, devoluciones y abonos de matrículas y matricula cero, seguido de los reclamos con un **16%**, y las quejas con un **15%**, relacionadas con los mismos temas de los derecho de petición, el restante **4%** de las incidencias, corresponden a sugerencias con un **2%**, denuncias con un **1%** sugerencias **1%** , felicitaciones **1%**.

Realizando un análisis comparativo de los periodos 2023 – 1 y 2024 – 1, se evidencia un Incremento del 16% de las incidencias recibidas, para el periodo analizado.

REPOPORTE EN EL KAWAK	CANTIDAD	VARIACION
2023-I	601	16%
2024-I	695	

Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

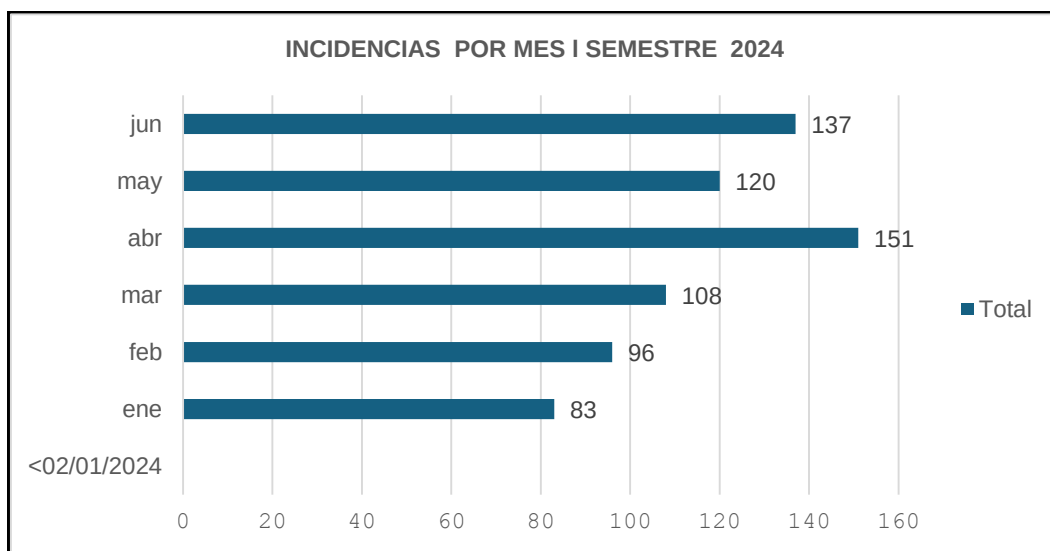
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

NUMERO DE INCIDENCIAS POR MES PRIMER SEMESTRE 2024

Para el primer semestre de la vigencia 2024 se recibieron 695 incidencias las cuales se discriminan por mes, de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Para el primer semestre de año 2024 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2024), el mes que reporta el mayor número de incidencias es abril, con un total de **151** reportes, el cual se clasifica de la siguiente manera:

- Denuncia: 2
- Derechos de petición: 106
- Felicitación: 1
- Queja: 20
- Reclamo: 20
- Sugerencia: 2.

Las incidencias relacionadas con Derechos de Petición, Quejas y Reclamos, corresponden a los procesos de cargas académicas, proceso de inscripción y carga de documentos, solicitudes de cambio de programa, solicitud de certificados de estudios, validación de títulos académicos, así como medios de contacto y solicitud de inquietudes (Llamadas telefónicas no contestadas), dificultad en los procesos de pagos de matrículas, devoluciones, acceso a sucursales bancarias para efectuar pagos de matrícula o dificultad con los botones de pago. Para el mes de mayo se presentaron un total de 120 incidencias relacionadas con temas de notas, cargas académicas, devoluciones, matrícula cero, cargue de documentos para inscripción o descuentos, lo que corresponde a los procesos adelantados por la División Financiera y Registro Académico, en relación a tramites y procesos de inscripción, matrículas y finalización de periodo académico 2024 - 1.

PETICIONES REGISTRADAS POR GRUPO DE INTERES PRIMER SEMESTRE 2024

Para el primer semestre del 2024, las peticiones registradas por grupo de interés fueron las siguientes:

Tipo de Solicitante	Total	%
Administrativo	36	5%
Aspirante	79	11%
Ciudadano	145	21%
Docente	38	6%
Egresado	68	10%
Estudiante	329	47%
Total general	695	100%

Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

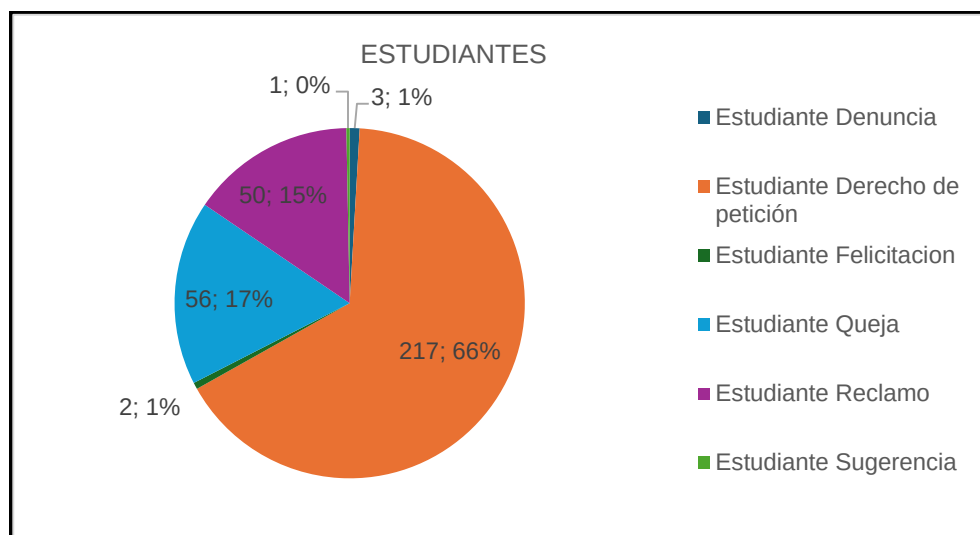


El grupo de interés que presento mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (P, Q, R, S, D, F) fueron el grupo de interés **“ESTUDIANTES”** con un registro de **329** peticiones, correspondiente a un **47%** de las incidencias presentadas, seguido del grupo de interés **“LOS CIUDADANOS”** con un registro de **145** peticiones, correspondiente al **21%** de las incidencias registradas.

Las incidencias registradas por los “estudiantes”, están relacionadas a solicitudes de cargue de notas, recibos de pagos de matrícula que no tienen aplicados los descuentos, y dificultades para realizar el proceso de inscripción o matrícula en los programas ofertados por la UMNG.

Las inconformidades presentadas por los “ciudadanos” están relacionas con dificultades para adelantar los procesos de matrícula en los programas académicos de la UMNG.

GRAFICA POR TOTAL Y TIPO DE INCIDENCIA (PRIMER SEMESTRE 2024)



Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

En la gráfica se evidencia que la tipología **“DERECHO DE PETICION”** es la solicitud que más reiteración presento, por parte del grupo de interés **“ESTUDIANTES”** con un total de **217** solicitudes, correspondiente al **66%** de las incidencias.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Los procesos que presentaron un mayor número de Derechos de Petición son:

- **Gestión Financiera**, con **77** incidencias correspondientes al **35 %** de los derechos de petición y los cuales están relacionados con devoluciones de matrícula, aplicación de la política de gratuidad o devoluciones de recursos al ser beneficiarios de la citada política, aplicación de descuentos a los valores de matrícula y aplicación de pago por concepto de créditos ICETEX o programa generación.
- **Gestión académica**, de las Facultades de la UMNG, con **60** incidencias correspondientes al **27,6 %** de los derechos de petición y las cuales están relacionados con carga de materias y cambios de grupos o horarios, corrección de notas, paz y salvos y tiempos para la presentación y/o dirección de opciones de grado.
- **Admisiones y Registro**, con **40** incidencias correspondientes al **18,4 %**, de los derechos de petición y los cuales están relacionados con cargue de notas, certificados de notas, carga académica, reingreso.

GESTION DE LAS INCIDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

Respecto al trámite y cierre de las **P.Q.R.S.D.F** correspondientes al primer semestre 2024, se observa que se encuentran en trámite 22 incidencias, y cerradas 673 incidencias, a continuación, se relaciona el estado en que se encuentran, el tipo de solicitud y proceso al que pertenecen:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Estado	Tipo de Solicitud	Proceso Responsable	Total
02-En trámite	Denuncia	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
		Gestión del Talento Humano	1
		Proyección Social - Macroproceso	1
	Total Denuncia		3
	Derecho de petición	Gestión Académica	1
		Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
		Gestión Académica F. de Derecho Campus	2
		Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1
		Gestión del Talento Humano	4
		Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	3
		Proyección Social	1
	Total Derecho de petición		13
	Felicitación	Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
	Total Felicitation		1
	Queja	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
		Gestión del Talento Humano	1
		Gestión Logística Bogotá	1
	Total Queja		3
	Reclamo	Gestión Académica	1
		Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
	Total Reclamo		2
Total 02-En trámite			22
04-Cerrada	Denuncia	Admisiones y Registro Academico	1
		Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
		Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
		Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
		Gestión Ambiental	1
		Gestión del Talento Humano	1
		Gestión Jurídica - Macroproceso	1
	Total Denuncia		7

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Derecho de petición	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
	Admisiones y Registro - Macroproceso	50
	Admisiones y Registro Academico	64
	Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	1
	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2
	Bienestar Universitario Bogotá	4
	Comunicaciones Estratégicas	1
	Contratación y Adquisiciones	8
	Coordinación de Egresados	2
	Departamento de Estudios Interculturales	12
	Educación Continua	2
	Gestión Académica	6
	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	6
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	4
	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	25
	Gestión Académica F. de Derecho Campus	2
	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1
	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	12
	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	8
	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	6
	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2
	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	4
	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1
	Gestión del Talento Humano	29
	Gestión Estratégica TIC	15
	Gestión Financiera - Macroproceso	112
	Gestión Jurídica - Macroproceso	32
	Gestión Logística Bogotá	2
	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
	Investigación	1
	Investigación e Innovación - Macroproceso	3
	Planeación Presupuestal	1
	Planificación y Revisión del Sistema Integrado de Gestión	1
	Protección al Patrimonio	7
	Proyección Social	1
	Proyección Social - Macroproceso	3

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	(en blanco)	4
Total Derecho de petición		438
Felicitation	Admisiones y Registro Academico	1
	Bienestar Universitario - Macroproceso	1
	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1
Total Felicitacion		7
Queja	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	2
	Admisiones y Registro - Macroproceso	11
	Admisiones y Registro Academico	11
	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1
	Comunicaciones Estratégicas	2
	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1
	Contratación y Adquisiciones	3
	Departamento de Estudios Interculturales	2
	Gestión Académica	1
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3
	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	4
	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	4
	Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1
	Gestión del Talento Humano	2
	Gestión Estratégica TIC	13
	Gestión Financiera - Macroproceso	20
	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	6
	Gestión Logística Bogotá	1
	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
	Protección al Patrimonio	9
Total Queja		103

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Total Queja		103
Reclamo	Académico - Macroproceso	1
	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
	Admisiones y Registro - Macroproceso	22
	Admisiones y Registro Academico	16
	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1
	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2
	Contratación y Adquisiciones	3
	Coordinación de Egresados	2
	Departamento de Estudios Interculturales	2
	Gestión Académica	1
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3
	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3
	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	3
	Gestión del Talento Humano	2
	Gestión Estratégica TIC	4
	Gestión Financiera - Macroproceso	31
	Gestión Logística Bogotá	1
	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1
	Investigación e Innovación - Macroproceso	2
	Protección al Patrimonio	2
	Proyección Social	2
Total Reclamo		106
Sugerencia	Admisiones y Registro - Macroproceso	3
	Admisiones y Registro Academico	1
	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1
	Bienestar Universitario Bogotá	2
	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
	Gestión Financiera - Macroproceso	2
	Gestión Logística Bogotá	1
	Protección al Patrimonio	1
Total Sugerencia		12
Total 04-Cerrada		673
Total general		695

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En las tablas se puede evidenciar que dentro de las PQRSFD en trámite, la tipología más repetitiva de los grupos de interés de la UMNG es el Derecho de Petición con un total de **13** solicitudes, las cuales fueron interpuestos al proceso de Talento Humano, solicitando aclaración en temas de evaluaciones de desempeño, certificaciones laborales y liquidación de prestaciones sociales y gestión académicas de las facultades por solicitudes de cambio de grupos de clase. Asimismo, se observa que las **22** incidencias abiertas se clasifican así: Denuncia **3**, Derechos de Petición **13**, **1** felicitación, **3** quejas y **2** reclamos.

En relación a las **673** solicitudes cerradas, se evidencia que los usuarios acuden en mayor medida a la instauración de derechos de petición con un número de **438** derechos radicados, correspondiente a un **65%**, seguido de la instauración de quejas, con **103** solicitudes, lo cual corresponde al **15%** de las peticiones radicadas, el **20%** restante de las solicitudes corresponde a sugerencias, reclamos y felicitaciones.

Bajo la tipología de derechos de petición las dependencias con mayor número de instauración de estas solicitudes son: División de Admisiones y Registro, con la radicación de **114** derechos de petición por temas como: solicitud de arreglo de notas, generación de certificados de notas, carga académica, reingresos, homologación de títulos, certificados de notas, certificados de materias, registro de notas, cargas académicas, información de programas, traslado de sede o de programa y reingreso.

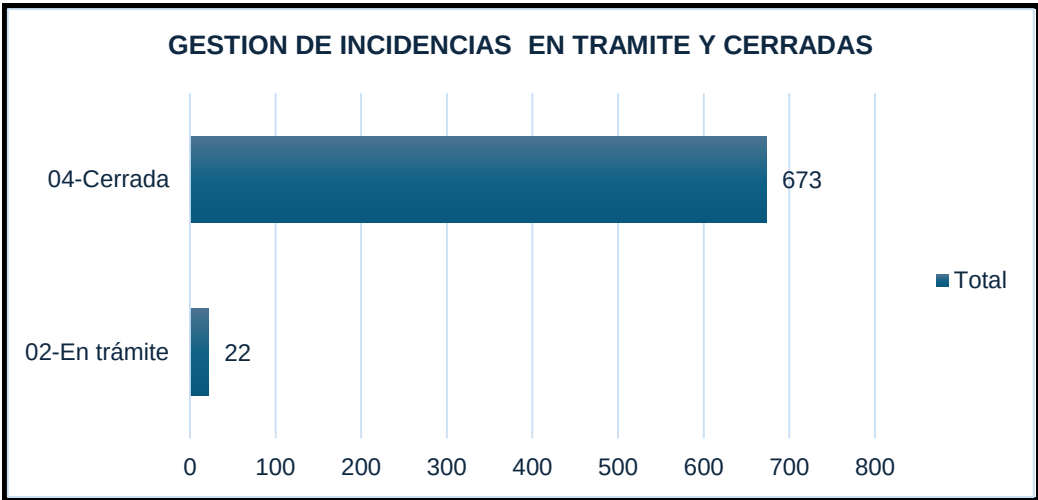
El proceso de Gestión Financiera registra **112** derechos de petición, relacionados con devoluciones de matrícula, aplicación de la política de gratuidad o devoluciones de recursos al ser beneficiarios de la citada política, aplicación de descuentos a los valores de matrícula, aplicación de pago por concepto de créditos ICETEX o programa generación E, inconvenientes con la generación de recibos de pago de matrícula o pagos por medio de los canales digitales.

La segunda tipología a la que más acuden los grupos de interés para resolver sus PQRSFD, son los reclamos, siendo la División de Admisiones y Registro Académico, la dependencia que más incidencias registra con **38** radicaciones, seguida de la División Financiera con **31** solicitudes. De la misma forma que para los derechos de petición, los reclamos se relacionan con temas como solicitud de arreglo de notas, generación de certificados de notas, cargas académicas, reingresos, Homologación de títulos, registro de notas, en relación con los procesos Registro Académico. En relación con el proceso de Gestión financiera, los temas son atinentes a procesos de pago de matrícula, devoluciones, política de gratuidad, proceso de pagos de inscripciones, créditos ICETEX.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



GRAFICA GESTION DE INCIDENCIAS



Fuente: Propia (Excel 2024)

A continuación, se elabora un comparativo de las PQRSDf periodo 2023 – 1 y 2024 -1, relacionado el estado para cada periodo analizado, tipología y numero de incidencia reportada en cada caso, así:

TABLA DE PQRSDf EN TRAMITE PERIODO 2023 – 1 y 2024 -1

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2023-I	TOTAL GENERAL 2024-I	VARIACION
	EN TRAMITE	EN TRAMITE	
Denuncia	2	3	
Derecho de petición	118	13	-89%
Queja	17	3	-82%
Reclamo	14	2	-86%
Sugerencia	1		
Felicitación	1	1	0%

Fuente: Propia (Excel 2024)

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Se realiza una comparación entre los datos del primer semestre de 2023 y el primer semestre de 2024 del estado de gestión de las incidencias (En Trámite) evidenciando una disminución del - **89%** en el tipo de solicitud (Derecho de Petición), una disminución del - **82%** en el tipo de solicitud (Queja) y una disminución del - **86%** del en el tipo de solicitud (Reclamo). Se observa que se ha desarrollado un trámite oportuno en la gestión de las solicitudes. Asimismo, se presenta una disminución sustancial en los derechos de petición presentados, en relación con el periodo comparado, pasando 118 solicitudes a 13 solicitudes, lo cual demuestra mejoras en los procesos adelantados por las dependencias académicas y administrativas de la universidad.

**TABLA DE PQRSDF CERRADAS
PERIODO 2023 – 1 y 2024 -1**

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2023-I	TOTAL GENERAL 2024-I	VARIACION
	CERRADAS	CERRADAS	
Denuncia	4	7	75%
Derecho de petición	258	438	70%
Queja	81	103	27%
Reclamo	74	106	43%
Sugerencia	6	12	100%
Felicitación	5	7	40%

Fuente: Propia (Excel 2024)

Se realiza una comparación entre los datos del primer semestre 2023 y primer semestre del año 2024, en el estado de gestión de las incidencias (Cerradas) evidenciando un incremento del **75 %** en el tipo de solicitud (Denuncia), un aumento significativo del **70%** en el tipo de solicitud (Derecho de Petición) y **100%** en el tipo de solicitud de (Sugerencia), se evidencia que las dependencias académicas y administrativas, así como la sección de atención al ciudadano, han atendido de manera oportuna las solicitudes presentadas generando un incremento en el número de peticiones gestionadas y cerradas en el periodo 2024 – 1 y en comparación con el periodo 2023 -1.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS DE CALL CENTER 2024-I

De acuerdo a la información suministrada por la sección de atención al ciudadano se informa que:

“La Sección de Atención al Ciudadano acorde a la solicitud de esta oficina envía el reporte de la PQRSDF del periodo 2024-1 (enero- junio), y aclara que en este periodo no hubo presencia del CALL CENTER por lo cual no se envía información adicional.

Así mismo, NO hubo call center porque en su momento no había un contrato para dicha gestión de igual forma se siguió el servicio por otros canales de recepción de las (P, Q, R, S, D, F).

No obstante, y de acuerdo con la información publicada en la página web de la UMNG, sección de atención al ciudadano, en la página de la universidad se dispone un link a través del micrositio, para la radicación de las peticiones:

<https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano/canales-de-atencion>, en el cual cualquier ciudadano puede registrar su P.Q.R.S.D. F.”

Así mismo se pueden radicar P.Q.R.S.D.F. a los Correos electrónicos: atencionalciudadano@unimilitar.edu.co para información general e inquietudes y pqr@unimilitar.edu.co , para peticiones.

Para Notificaciones judiciales, se dispone del correo electrónico: juridica@unimilitar.edu.co

Por último, se pueden radicar P.Q.R.S.D. F., de manera física en la Dirección de correspondencia: Carrera 11 n.º 101-80, sección de Correspondencia y Archivo y en la Dirección de la sección de Atención al Ciudadano: Carrera 11 n.º 101-80.

NORMATIVA PARA LA RECEPCIÓN, TRAMITE Y RESPUESTA DE P.Q.R.S.D. F.

Resolución 0225 del 14 marzo 2024, “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

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



actualizar y establecer los lineamientos este acto administrativo deroga la Resolución 4325 de 2018.

En el artículo séptimo se establecen los términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias, así:

- 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*

ANÁLISIS DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LAS PQRFDS PERÍODO 2024 – 1

De conformidad con el reporte del sistema KAWAK, del módulo de atención al ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, para el semestre 2024 – 1, comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, de las 695 PQRFDS, del periodo, 185 peticiones se cerraron en fechas posteriores a la fecha límite de trámite establecida. De las 185 peticiones que no se cerraron en los tiempos establecidos, 31 peticiones, superan los 20 días de retraso para el trámite y

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



cierre. Así mismo se identificó que 66 PQRFDS, no tienen fecha de cierre y no se puede determinar si se dio respuesta en los tiempos establecidos por la UMNG para su trámite.

De acuerdo con la normatividad interna de la UMNG, Resolución 0225 del 14 marzo 2024, 185 peticiones no se respondieron dentro de los días hábiles siguientes a su recepción, incumpliendo el reglamento establecido.

Dependencia	N° solicitudes no tramitadas en los tiempos establecidos	N° de solicitudes sin fecha de cierre
Gestión Financiera	54	2
Admisiones y Registro	33	39
Gestión Académica-Facultades	27	11
Gestión jurídica	22	----
Gestión de Talento Humano	14	6
Protección al patrimonio	10	1
Departamento de Estudios Interculturales	8	1
Contratación y adquirentes	7	----
Otros procesos	10	6
TOTAL	185	66

Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

De acuerdo con el gráfico anterior de evidencia que la dependencia con mayor número de repuestas fuera del tiempo establecido es la división encargada de la Gestión Financiera de la UMNG, con un total de **54** solicitudes que corresponden al **29%** de las incidencias, en segundo lugar la dependencia que reporta el mayor número de incumplimiento en relación a los tiempos de repuesta de las PQRFDS, es la División de Admisiones y Registro con **33** solicitudes correspondientes al **17,8%** de los requerimientos, seguido de Gestión Académica de las Facultades con **27** solicitudes, correspondiente al **14,5 %** y por último Gestión jurídica con **22** solicitudes, correspondientes al **11,8%** de las peticiones.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Hallazgo

Tramite de solicitudes fuera de los términos establecidos, teniendo en cuenta que se evidenciaron en el reporte del KAWAK, del módulo de atención al ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, para el primer semestre 2024, 185 peticiones que se cerraron en fechas posteriores a la fecha límite de tramite establecida, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 0225 del 14 marzo 2024, en el artículo séptimo. *Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.*

CANALES PARA FORMULAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

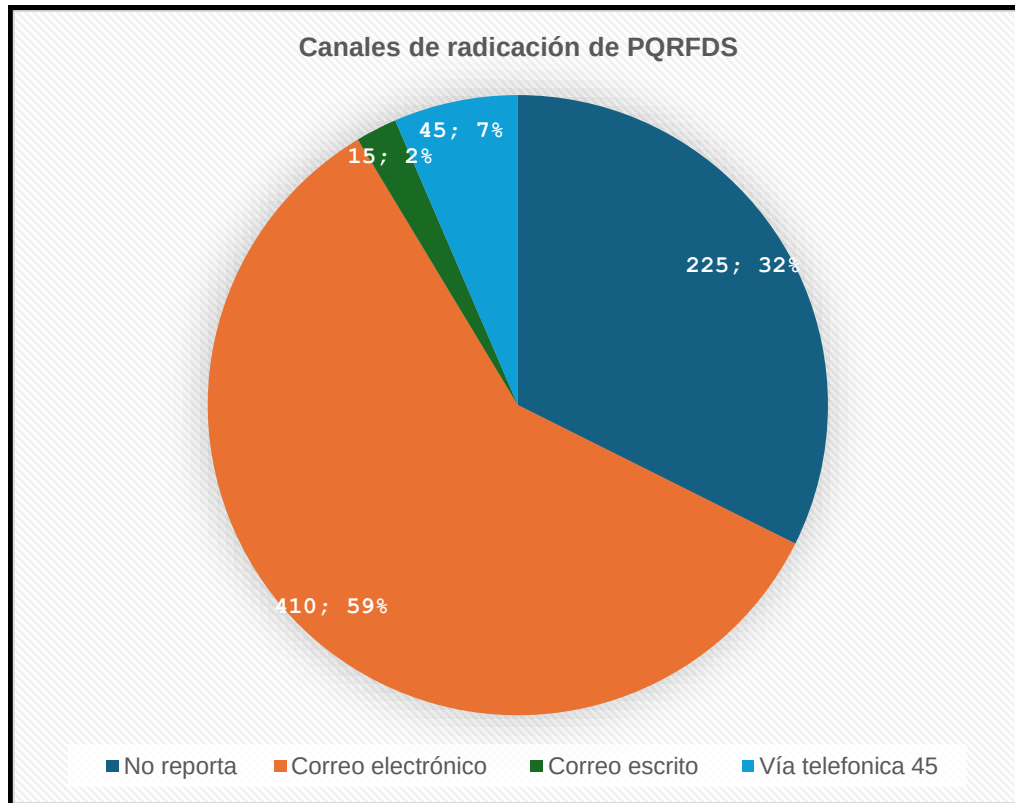
De acuerdo al Procedimiento GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V. 14 implantación 2 de noviembre 2021

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:

- Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso.
- Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691
- Correos 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

Es así que, para el periodo analizado, del 1 de enero al 30 de junio de 204, en relación a la radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, mediante los medios de radicación dispuestos por la Universidad Militar Nueva Granada, se evidencia en el aplicativo KAWAK, módulo de PQRS, que la distribución de la radicación de las peticiones por cada medio dispuesto, es la siguiente:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente: Elaboración Propia (Excel 2024)

De acuerdo con esta grafica se evidencia que el medio más utilizado por los ciudadanos para la radicación de las PQRSD, es el correo electrónico con un 59% de participación.

Resultados del Seguimiento

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la sección de Atención al ciudadano, realizar jornadas de capacitación y sensibilización de manera periódica, para los docentes y funcionarios de la UMNG, con el fin de reafirmar los términos de ley y reglamentación interna (Resolución 0225 del 14 de marzo de 2024), relacionado con los tiempos establecidos para la respuesta oportuna de las peticiones, quejas

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



reclamos, sugerencias y felicitaciones, que presenten los grupos de interés de la UMNG, a los diversos procesos liderados por esta casa de estudios y resaltando la importancia de atender de manera oportuna las diferentes solicitudes que sean radicadas.

- Se recomienda que la División de Registro Académico y la División Financiera, dependencias que presentan el mayor número de PQRSFD, realizar seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes que sean radicadas en relación con los procesos liderados por estas dependencias, con la finalidad de dar respuesta oportuna de las peticiones.
- Teniendo en cuenta que la mayor cantidad de PQRSDF, son presentadas por el grupo de interés, “Estudiantes”, al cual se dirigen la mayor cantidad de servicios ofrecidos por la UMNG, se recomienda que la División de Admisiones y Registro Académico, así como la División Financiera, revisen los asuntos más repetitivos en las cuales se reportan las incidencias presentada por este grupo de interés. Lo anterior con la finalidad de que validen si es posible realizar acciones de mejora a los procesos que presentan las incidencias y de esta manera disminuir el número de PQRSFD, presentadas por los usuarios.

HALLAZGO

- Tramite de solicitudes fuera de los términos establecidos, teniendo en cuenta que se evidenciaron en el reporte del KAWAK, del módulo de atención al ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, para el primer semestre 2024, 185 peticiones que se cerraron en fechas posteriores a la fecha límite de tramite establecida, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 0225 del 14 marzo 2024, en el artículo séptimo. *Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias.*

Conclusiones

- Dentro del primer semestre del 2024 se recibieron 695 solicitudes de los cuales 673 aparecen **CERRADAS** cabe notar que 66 incidencias no registran fecha de cierre, esta celda no fue diligenciada en el momento de cierre de la petición y 22 solicitudes están en estado de **TRAMITE** las cuales superaron el tiempo establecido en la **Resolución 0225 del 2024**.
- El grupo de interés que presento mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (P, Q, R, S, D, F) fueron

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



ESTUDIANTES con 329 peticiones y **LOS CIUDADANOS** con 145 peticiones, los estudiantes se quejan por solicitud de cargue de notas, los recibos de pagos no vienen con descuento, no se han podido inscribirse a la matrícula 0, y los ciudadanos por inconformidad es en los procesos de matrícula del primer semestre 2024.

- No se puede establecer el tiempo gestión de 22 solicitudes de PQRSDF, radicadas en el periodo 2024 -1, teniendo en cuenta que el aplicativo KAWAK, módulo de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias, Felicitaciones, no reporta la fecha de cierre de las mismas, de conformidad a los tiempos establecidos en la Resolución 0225 del 2024.
- Los **derechos de petición** que para el primer semestre 2024 en total fueron **438 (65%)** de un total de 673 solicitudes cerradas, las dependencias con mayor número de estas solicitudes son: División de Admisiones y Registro con **114** derechos de petición y Gestión Financiera registra **112** derechos de petición.

Elaborado por:

**JOHN ALEXANDER GONZÁLEZ
GONZÁLEZ**

Profesional Oficina de Control Interno de
Gestión

Aprobado por:

**CLAUDIA JOHANNA CRANE
SANTANDER**

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión