

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha Emisión: 2025/05/09	GI-MA-F-39
	Revisión N.º 2	Página 1 de 33

Macroproceso	Evaluación y Seguimiento	Fecha	12/08/2025
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, felicitaciones y denuncias del primer semestre de 2025 (enero – junio 2025).
Objetivo	Realizar seguimiento y evaluación semestral de la gestión, atención y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas por la sección Atención al Ciudadano de la UMNG, durante el primer semestre de 2025, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución 0225 de 2024 y artículo 76 de la ley 1474 de 2011, mediante la cual se establece que las oficinas de control interno deberán vigilar que la atención de las PQRSFD, se atiendan de acuerdo con las normas legales vigentes y se rendirá al Representante legal de la UMNG, un informe semestral sobre el particular.
Alcance	El presente informe corresponde al seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas en el módulo Kawak, gestionado por la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, durante el primer semestre de 2025 y gestión de solicitudes atendidas a través del Call Center de la UMNG.
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

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	Sistema de PQRSDF en la Universidad Militar Nueva Granada”. • Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”. • 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”. • Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” ARTÍCULO 2.1.1.2.1.4. en relación con la obligatoriedad de Publicar el I informe de solicitudes de acceso a la información. • 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 de 2025
Responsable de la dependencia	Doctor José William Castro Salgado Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica Mónica Patricia Padilla Hernández Sección de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación Estratégica
Desarrollo	
De conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “<i>Mediante la cual se establece que las oficinas de Control Interno deberán vigilar que la atención de las PQRSFD, se gestionen de acuerdo con las normas legales vigentes</i>”, la Resolución Interna No. 0225 de 2024 “<i>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>” y el procedimiento interno GI-GI-P-1 Procedimiento Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – V 14; se verifica el funcionamiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada y se hace el control de los tiempos de respuesta a los peticionarios, con la finalidad de que se desarrolle el proceso dentro de los términos establecidos.	

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En tal sentido, para el desarrollo del presente informe, se verificó el reporte arrojado por el aplicativo KAWAK, sistema de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (**PQRSDF**), registradas por los diferentes grupos de interés de la UMNG, a través de los canales de radicación (Correo electrónico, Página Web, Ventanilla de Correspondencia y solicitudes atendidas a través del Call Center de la UMNG) dispuestos por la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estrategia.

Asimismo, se tomó como parte del marco normativo, para el análisis y desarrollo de los instrumentos estadísticos registrados en el presente informe, la Resolución No. 0225 de 2024, la cual establece la siguiente clasificación de las **PQRSDF**, radicadas por los grupos de interés internos y externos de la UMNG, así:

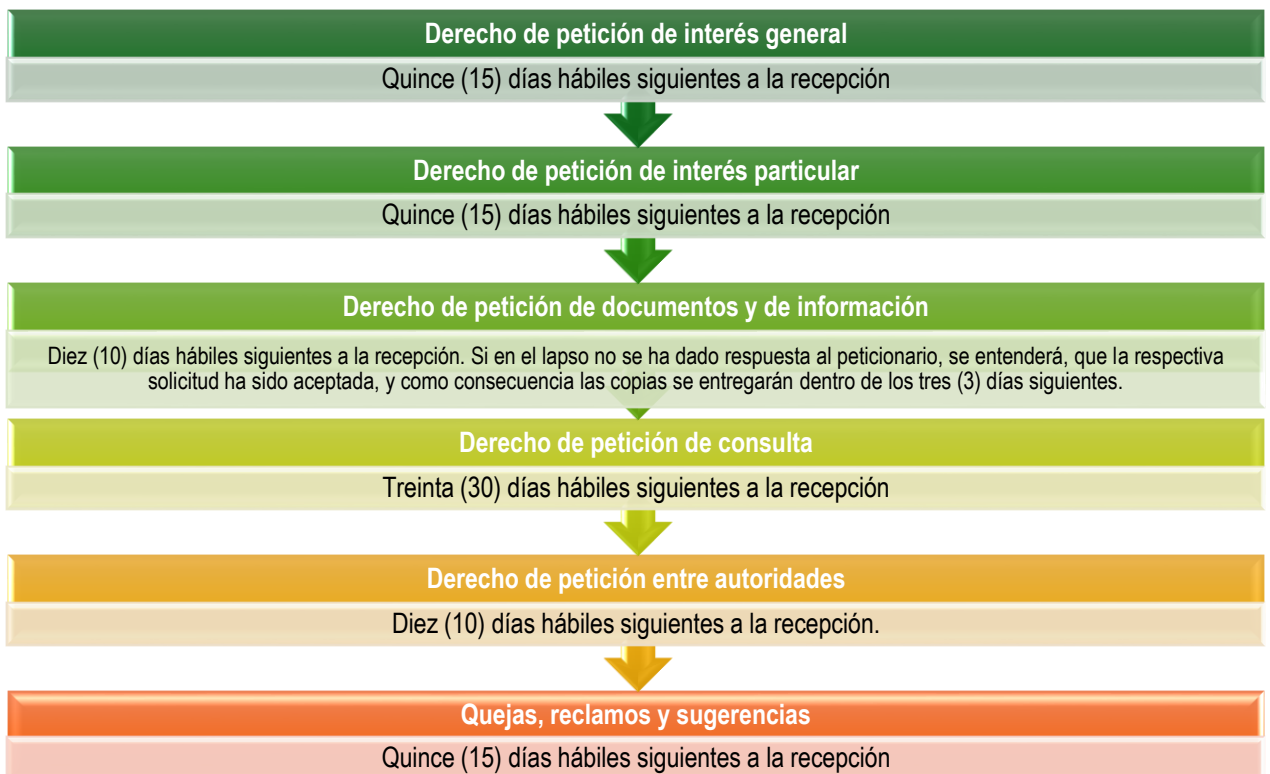
- **Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad.
- **Derecho de petición de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad Militar Nueva Granada, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.
- **Derecho de petición de documentos y de información de primer nivel de servicio:** son aquellas solicitudes sobre las que existe un criterio previamente definido, para ser resueltas directamente por la dependencia competente por el medio en el que se reciben, sin necesidad de ser registradas en el sistema de información de **PQRSDF** Kawak.
- **Derecho de petición de documentos y de información de segundo nivel:** son aquellas solicitudes que por su trascendencia y recurrencia requieren análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de la dependencia competente y que deben ser escaladas a la Sección de Atención al Ciudadano con el fin de ser registradas en el Sistema de **PQRSDF** – Sistema Kawak, para ser resueltas a través del Procedimiento de Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **Derecho de petición de consulta:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, que tiene como finalidad mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.
- **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra.

En relación con los tiempos de gestión establecidos para dar respuesta a las **PQRSDF** y estipulados en el artículo séptimo de la Resolución No. 0225 de 2024, indica:



De conformidad con los criterios de calificación y tiempos de repuesta enunciados anteriormente, se procedió a verificar el número de solicitudes radicadas en el sistema y

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



atendidas, discriminadas por tipología, tipo de solicitante, asunto y días de gestión de la solicitud, con la finalidad de verificar la gestión, atención y respuesta de las **PQRSDF**, recibidas durante el primer semestre de 2025, así como validar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, mediante la cual se establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada.

En tal virtud y de acuerdo con la clasificación de las **PQRSDF** y tiempos de gestión antes enunciados, se rinde el presente informe de gestión, correspondiente al primer semestre de 2025.

INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) PRIMER SEMESTRE 2025

(Del 1 de enero al 30 de junio de 2025)

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1081 de 2015, mediante el cual se establece la obligatoriedad de publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, así como la gestión y seguimiento ejercido por la Sección de Atención al Ciudadano de la Universidad Militar Nueva Granada, a las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionados con los servicios prestados por la institución.

Así mismo y con la finalidad de garantizar la transparencia, derecho y acceso a la información pública nacional, la Sección de atención al Ciudadano de la Universidad Militar Nueva Granada, ha dispuesto en la Página Web de la Institución un micrositio para la publicación de los informes de las PQRSF, los cuales se actualizan de manera trimestral y están disponibles a través del siguiente enlace:

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

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Aspirante

Estudiante

Alumni

Docente

Administrativo

Facultades

Programas

Admisiones

Investigación

Acreditación

Internacionalización

Proyección Social

Universidad Militar Nueva Granada

Logo

Bienestar

Biblioteca

Contratación

La Universidad

Transparencia

Atención al Ciudadano

Admisiones

ES | EN | FR

Mecanismos para la Atención al Ciudadano

Peticiones PQRSDF

Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público

Correo electrónico para notificaciones judiciales

Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales

Protección de datos personales

Información de Interés

Instrumentos gestión de información pública

Registro de Activos de Información

Informes

Informes 2025

Primer Informe PQRSDF UMNG - 1er trimestre 2025 [ver](#)

Informes 2024

Informe PQRSDF primer trimestre 2024 [Ver](#)

Informe PQRSDF segundo trimestre 2024 [Ver](#)

Informe PQRSDF tercer trimestre 2024 [Ver](#)

Informe trimestral julio-septiembre

Informe final 2024

Informes 2023

Informe PQRSDF vigencia 2023 [Ver](#)

Informe PQRSDF primer trimestre 2023 [Ver](#)

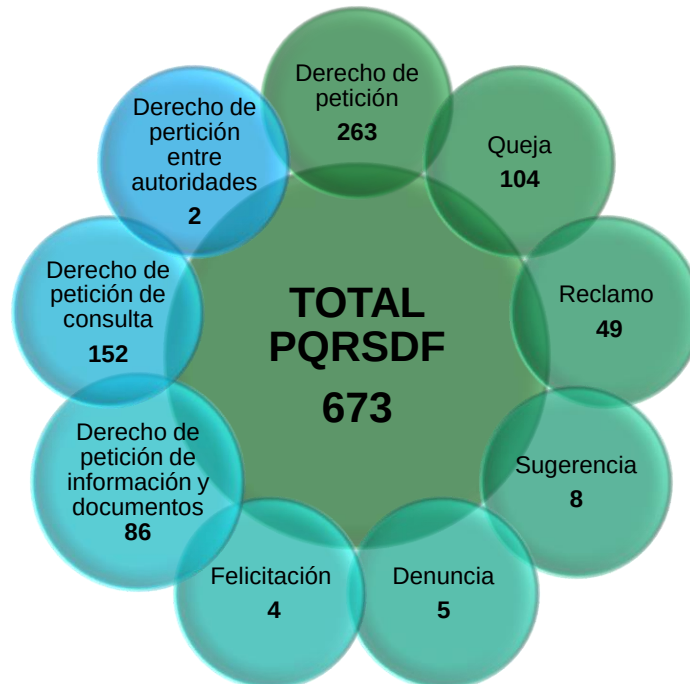
Fuente: Pagina Web de la Universidad Militar

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

Durante el primer semestre del año 2025, se registraron a través del sistema KAWAK, administrado por la Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, un total de Seiscientas Setenta y Tres (**673**) **PQRSDF**, clasificadas de la siguiente forma:



DIAGRAMA N°1. CLASIFICACIÓN PQRSFD INFORME PRIMER SEMESTRE 2025



Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

Como se evidencia en el Diagrama No. 01. y de conformidad con la información remitida por la Sección de Atención al Ciudadano a corte 04 de Julio de 2025, se recibieron un total de Seiscientos Setenta y Tres (673), peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (**PQRSDF**), registradas en el sistema, se observa lo siguiente:

- El mayor número de solicitudes radicadas por los usuarios, corresponden a los derechos de petición: 263 solicitudes (**39%**).
- Derecho de petición de consulta: 152 solicitudes (**22,6%**).
- Quejas: 104 solicitudes (**15,5%**).
- Derecho de petición de información y documentos: 86 solicitudes (**12,8%**).
- Reclamo: 49 solicitudes (**7,3%**)
- Otras (Sugerencia, Denuncia, Sugerencia, entre otros): 19 solicitudes (**2,8%**)

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSFD POR PROCESO, DE ACUERDO CON EL MAPA DE MACROPROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UMNG

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con cuatro macroprocesos (Planeación Estratégica, Misionales, Apoyo y Evaluación y Seguimiento). Dentro de estos Cuatro Macroprocesos, se encuentran agrupados, Treinta y Dos (32) procesos a los cuales, desde

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



la Oficina Asesora de Planeación Estratégica - Sección de Atención al Ciudadano, se han asignado las diferentes PQRSD, dependiendo del tipo de solicitud de los peticionarios, así:

MACROPROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	COBTESTADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSD ATENDIDAS EN TERMINOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Oficina de Planeación Estratégica	3	2	1			67%
			ESAENG	1	1				100%
		Planeación Presupuestal	Planeación Estratégica						—
		Internacionalización	Oficina de Relaciones Internacionales	1	1				100%
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	41	38	2		1	95%
		Comunicaciones Estratégicas	División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo	3	3				100%
	Total				49	45	3	0	1
% de ejecución				100	92%	6%	0%	2%	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En relación con el Macroproceso de Planeación Estratégica, en el cual se encuentran asignados 5 de los 32 procesos de la UMNG, se evidencia que de las 673 PQRSD, radicadas para el semestre 2025 – 1, se asignaron a los diferentes procesos, un total de 49 PQRSD, correspondiente al 7% de radicaciones.

Con relación a la gestión de estas incidencias, se evidencia que a la fecha se ha dado tramite y repuesta a 48 solicitudes. De estas 48 solicitudes se dio respuesta en los términos establecidos a 45 solicitudes; y 3 solicitudes cerradas fuera de los términos establecidos en la Resolución Interna No. 0225 de 2024, incumpliendo el “*Artículo Séptimo. de la Resolución No. 0225 de 2024. Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias a los peticionarios*”, dependiendo del tipo de solicitud radicada, así:

Nº	Proceso Responsable	Tipo de solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al petionario
1	Planeación Estratégica - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	69
2	Gestión Estratégica TIC	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	54
3	Gestión Estratégica TIC	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	27

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Quedando pendiente por gestión una (1) solicitud a cargo de la Oficina Asesora de las Tecnologías y Comunicaciones, que se encuentra dentro de los términos establecidos por la 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, para dar respuesta a la solicitud*”.

MACROPROCESOS MISIONALES

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRS						% DE PQRSD ATENDIDAS EN TÉRMINOS
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS	CONTESTADAS FUERA DE TÉRMINOS	VENCIDAS - PENDIENTES DE	PENDIENTES		
MISIONALES	Admisiones	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	172	151	8	2	11		94%
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	10	9			1		100%
	Académico		F. de Ciencias Económicas Bogotá	5	5					100%
	Académico		F. de Derecho Bogotá	24	24					100%
	Académico		F. de Derecho Campus	9	6			3		100%
	Académico		F. de Educación y Humanidades	2	2					100%
	Académico		F. de Estudios a Distancia	33	29	2		2		94%
	Académico		F. de Ingeniería Bogotá	8	8					100%
	Académico		F. de Ingeniería Campus	7	6			1		100%
	Académico		F. de Medicina y Ciencias de la Salud	8	8					100%
	Académico		F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	4	3		1			75%
	Académico		F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	2	1		0	1		100%
	Académico		Departamento de Estudios Interculturales	15	7	4	3	1		53%
	Académico		Vicerrectoría Académica	36	35	1	0			97%
	Académico		Vicerrectoría General	8	7		1			88%
	Investigación e Innovación	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	2	2					100%
		Innovación y Emprendimiento	Vicerrectoría de Investigaciones	2	2					100%
		Editorial Neogranadina	Vicerrectoría de Investigaciones	1	1					100%
	Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Centro de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (1 PQRSDF) Bienestar Universitario Bogotá (4 PQRSDF) Bienestar Universitario Campus (4 PQRSDF)	9	9					100%
	Proyección Social	Educación Continua	División Extensión y Proyección Social	11	3	4	4			27%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	Proyección Social	División Extensión y Proyección Social	1	1				100%
	Coordinación de Egresados	División de Alumni	1	1				100%
	Total		370	320	19	11	20	91%
	% de ejecución			86%	5%	3%	6%	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

Dentro del Macroproceso Misional, se encuentran agrupados los procesos de la cadena de valor de la UMNG y estos están relacionados con la Gestión Académica, liderada por la Vicerrectoría Académica con sus diferentes adscritas (Facultades sede Bogotá y Campus Nueva Granada, División de Admisiones, Registro y Control Académico), así como las actividades relacionadas con los procesos de Investigación, Educación continua y Proyección social, relacionados al cumplimiento de las funciones sustantivas de la UMNG.

Se encuentran agrupados nueve (9) de los treinta y dos (32) procesos de la UMNG. En relación con el número de PQRSFD, recibidas y asignadas a estos nueve (9) procesos se encuentra que de las 673 PQRSFD, corresponden a los procesos Misionales 370 solicitudes que corresponden al 55% de las incidencias radicadas por los usuarios. Con relación a la gestión de estas incidencias, se evidencia que a la fecha se ha dado tramite y repuesta a 339 solicitudes correspondientes al 91% de las quejas radicadas a los procesos misionales. De estas 339 solicitudes se dio respuesta en los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024 a 320 solicitudes. Las 19 solicitudes restantes si bien se encuentran cerradas, se evidencia que la respuesta remitida a los peticionarios, sobrepaso los términos establecidos en la Resolución Interna No. 0225 de 2024, incumpliendo el Artículo Séptimo. Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias a los peticionarios, dependiendo del tipo de solicitud radicada, así:

Nº	Proceso Responsable	Tipo de solicitud	Termino respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de respuesta al petionario- Días Calendario
1	Departamento de Estudios Interculturales	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	57
2	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	28
3	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	42
4	Educación Continua - Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	54
5	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	41
6	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	31
7	Admisiones y Registro - Macroproceso	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	34
8	Educación Continua - Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	35
9	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	37
10	Gestión Académica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	29
11	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	42
12	Educación Continua - Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	37
13	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	46
14	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	35
15	Admisiones y Registro - Macroproceso	Sugerencia	15 días hábiles siguientes a la Recepción	29
16	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a la Recepción	23

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



17	Educación Continua - Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a la Recepción	34
18	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a la Recepción	22
19	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a la Recepción	43

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

Las restantes 20 solicitudes que corresponden al 6% de las incidencias presentadas por los usuarios se encuentran pendientes por respuesta, pero están dentro de los términos de ley establecidos. Por otra parte, once (11) PQRSFD, que corresponden al 3% de las incidencias y radicadas a las dependencias de Admisiones, Registro y Control Académico:2; Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá: 1, Vicerrectoría General:1 y División Extensión y Proyección Social – Educación Continua:4 PQRSFD, se encuentran vencidas de conformidad con los términos de respuesta establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024.

MACROPROCESOS DE APOYO

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSFD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE TERMINOS	VENCIDAS	PENDIENTES	% DE PQRSFD ATENDIDAS EN TERMINOS
MACROPROCESO DE APOYO	Gestión Financiera	Ingresos	División Financiera	81	66	4	1	10	94%
		Gastos	División Financiera						
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	División de Gestión de Talento Humano	67	54	10	2	1	82%
		Contratación y Adquisiciones	División Contratación y Adquisiciones	20	16	2	1	1	85%
		Gestión Logística	Jefe División de Servicios Generales sede Bogotá (4) Jefe División Administrativa Campus sede Campus Nueva Granada (9)	13	13				100%
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica	35	34			1	100%
	Gestión de Recursos Educativos	Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	1	1				100%
		Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Biblioteca (5) Admisiones, Registro y Control Académico (1)	6	6				100%
	Gestión de Cooperación Institucional	Convenios	División de Extensión y Proyección Social	1	1				100%
	Gestión de Laboratorios y Departamentos	Apoyo a la Academia	Dirección de Departamento de Tecnologías del Conocimiento (3 PQRSFD) Apoyo a la Academia	4	1	3			25%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



			Laboratorios Campus (1 PQRSDf)						
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	16	14	1		1	93%
	Gestión Documental	Gestión Documental	División de Gestión Documental						---
Total				244	206	20	4	14	90%
% de ejecución					84%	8%	2%	6%	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En referencia con los Macroprocesos de Apoyo, se evidencia que los procesos que brindan soporte para el adecuado funcionamiento de los procesos misionales de la UMNG, docencia, Investigación y Proyección Social; están agrupados en 12 procesos administrativos, de los 32 procesos que componen en sistema de Integrado de Gestión de la UMNG.

Con relación a las PQRSDf, asignadas a estos procesos, se evidencia que de las 673 PQRSDf radicadas en el aplicativo KAWAK, corresponden a los procesos de apoyo 244 que equivalen al 36% de las incidencias recibidas para el semestre 2025 – 1.

En referencia a la gestión de estas incidencias por parte de cada una de las dependencias que lideran este proceso, se evidencia que se dio trámite y se encuentra cerradas un total de 226 solicitudes que corresponden al 92% de las incidencias radicadas; de las cuales se dio respuesta en los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, a 206 solicitudes. Las 20 solicitudes restantes si bien se encuentran cerradas, se evidencia que la respuesta remitida a los peticionarios, sobrepaso los términos establecidos en la Resolución Interna No. 0225 de 2024, incumpliendo el Artículo Séptimo. términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias a los peticionarios, dependiendo del tipo de solicitud radicada, así:

Nº	Proceso Responsable	Tipo de solicitud	Termino respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de respuesta al petionario- Días Calendario
1	Gestión Financiera - Macroproceso	Queja	15 días hábiles siguientes a la Recepción	40
2	Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	33
3	Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	Queja	15 días hábiles siguientes a la Recepción	32
4	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	65
5	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	45
6	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	27
7	Gestión del Talento Humano	Reclamo	15 días hábiles siguientes a la Recepción	26
8	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	61
9	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	35
10	Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	Queja	15 días hábiles siguientes a la Recepción	44
11	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	48

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



12	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	32
13	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	31
14	Protección al Patrimonio	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a la Recepción	33
15	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a la Recepción	20
16	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a la Recepción	23
17	Contratación y Adquisiciones	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a la Recepción	82
18	Gestión del Talento Humano	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a la Recepción	75
19	Contratación y Adquisiciones	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a la Recepción	72
20	Gestión del Talento Humano	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a la Recepción	76

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

A la fecha están pendientes por tramite y respuesta, 18 solicitudes que corresponden al **7%** de las PQRSFD radicadas, de las cuales 14 solicitudes se encuentran en términos para dar respuesta a los petitionarios, mientras que 4 solicitudes restantes se encuentran vencidas por termino de respuesta y corresponden a procesos liderados por la División Financiera (1 PQRSFD), División de Gestión de Talento Humano (2 PQRSFD) y Contratación y Adquisiciones (1 PQRSFD).

MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSRD				
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	VENCIDAS	PENDIENTES	% DE PQRSRD ATENDIDAS EN TERMINOS
MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Gestión Integral	Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	Oficina de Acreditación Institucional					—
		Planificación y Revisión del Sistema Integrado de Gestión	División de Gestión de Calidad					—
		Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Oficina de Planeación Estratégica					—
		Medición, Análisis y Mejoramiento	División de Gestión de Calidad					—
			Oficina de Control Interno de Gestión	1	1	0	0	100%
		Seguridad y Salud en el Trabajo	División de Gestión de Talento Humano					—
		Gestión Ambiental	Oficina de Protección al Patrimonio					—
Total				1	1	0	0	100%
% de ejecución				1	100%			

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En relación con el Macroproceso de Evaluación y Seguimiento al cual están asignados seis (6) procesos, se evidencia que solo se recibió una (1) PQRSFD y fue asignada a la Oficina de Control Interno de Gestión de la UMNG, la cual fue tramitada y se dio respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Resolución No. 0225 de 2024.

PQRSFD ABIERTAS Y VENCIDAS POR DEPENDENCIA

En relación con las PQRSFD abiertas, se evidencia que a corte 30 de junio de 2025, de las 673 PQRSDF radicadas durante el semestre 2025 – 1, a la fecha se encuentran abiertas y en trámite 52 incidencias, correspondientes al 8%, de las solicitudes, así:

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	VENCIDAS	PENDIENTES
MACROPROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Vicerrectoría General (3 PQRSDF)	1	2
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	0	1
MACROPROCESOS MISIONALES	Admisiones	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	2	11
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	1
			F. de Derecho Campus	0	3
			F. de Estudios a Distancia	0	2
			F. de Ingeniería Campus	0	1
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	
			Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	0	1
			Departamento de Estudios Interculturales	3	1
MACROPROCESOS DE APOYO	Proyección Social	Educación Continua	División Extensión y Proyección Social	4	
	Gestión Financiera	Ingresos	División Financiera	1	10
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	División de Gestión de Talento Humano	2	1
		Contratación y Adquisiciones	División Contratación y Adquisiciones	1	1
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica	0	1
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	0	1
TOTAL				15	37

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En relación con las 52 **PQRSDF** abiertas, 37 incidencias pendientes de respuesta se encuentran dentro de los términos establecidos por la Resolución No. 0225 de 2024 “Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas,

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada”, para dar respuesta y solución a los requerimientos de los peticionarios.

Sin embargo, 15 solicitudes se encuentran vencidas por término de respuesta, de conformidad a los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024. Las Unidades Académico y/o administrativas que a la fecha no han dado respuesta a las solicitudes de los peticionarios y que se encuentran vencidas por termino de tiempo establecido para otorgar la respuesta, son las siguientes:

- División de Extensión y Proyección Social: 4 **(26%)**
- Departamento de Estudios Interculturales: 3 **(20%)**
- División de Admisiones, Registro y Control Académico: 2 **(13%)**
- División de Gestión de Talento Humano: 2 **(13%)**
- División Financiera: 1 **(7%)**
- División de Contratación y Adquisiciones: 1 **(7%)**
- Facultad de Relaciones Internacionales – Bogotá: 1 **(7%)**
- Vicerrectoría General: 1 **(7%)**

La División de Extensión y Proyección Social (Educación Continua), Departamento de Estudios Interculturales (DEIN), la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la División de Gestión de Talento Humano, la División Financiera, la División de Contratación y Adquisiciones, la Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad sede Bogotá y la Vicerrectoría General; no han dado respuesta a algunas de las PQRSFD, interpuestas por los estudiantes, aspirantes, ciudadanos, egresados, profesores y personal Administrativo, dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 2024, para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias incumpliendo lo establecido en el Artículo séptimo de la citada Resolución. En tal sentido y con la finalidad de evitar que este hallazgo se vuelva a materializar, se recomienda dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento registrado en el sistema Kawak bajo el **ID 2649**, el cual tiene como finalidad que cada una de las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSFD, den cumplimiento a los términos de tiempo establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, de acuerdo con la tipología bajo la cual se clasifican las PQRSFD en la UMNG. **R**

CONSOLIDADO PQRSFD POR PROCESOS

En relación con la gestión de las PQRSFD del período 2025 -1, el consolidado por cada uno de los procesos es el siguiente:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS		PENDIENTES RESPUESTA		% DE PQRSD ATENDIDAS EN TERMINOS
					DENTRO DE LOS TERMINOS	FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS	DENTRO DEL TERMINO	
MACROPROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Oficina de Planeación Estratégica	3	2	1			67%
			ESAENG	1	1				100%
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	41	38	2		1	95%
		Internacionalización	Oficina de Relaciones Internacionales	1	1				100%
		Comunicaciones Estratégicas	División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo	3	3				100%
MACROPROCESO MISIONALES	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	División de Admisiones Registro y Control Académico	172	151	8	2	11	94%
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	10	9		0	1	100%
			F. de Ciencias Económicas Bogotá	5	5		0		100%
			F. de Derecho Bogotá	24	24		0		100%
			F. de Derecho Campus	9	6		0	3	100%
			F. de Educación y Humanidades	2	2		0		100%
			F. de Estudios a Distancia	33	29	2	0	2	94%
			F. de Ingeniería Bogotá	8	8		0		100%
			F. de Ingeniería Campus	7	6		0	1	100%
			F. de Medicina y Ciencias de la Salud	8	8		0		100%
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	4	3		1		75%
			F. de Relaciones Internacionales,	2	1			1	100%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



MACROPROCESO DE APOYO			Estrategia y Seguridad Campus						
			Departamento de Estudios Interculturales	15	7	4	3	1	53%
			Vicerrectoría Académica	36	35	1			97%
			Vicerrectoría General	8	7		1		88%
	Investigación e Innovación	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	2	2				100%
		Innovación y Emprendimiento	Vicerrectoría de Investigaciones	2	2				100%
		Editorial Neogranadina	Vicerrectoría de Investigaciones	1	1				100%
	Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Centro de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (1 PQRSDF) Bienestar Universitario Bogotá (4 PQRSDF) Bienestar Universitario Campus (4 PQRSDF)	9	9				100%
	Proyección Social Proyección Social	Educación Continua	División Extensión y Proyección Social	11	3	4	4		27%
		Proyección Social	División Extensión y Proyección Social	1	1				100%
		Coordinación de Egresados	División de Alumni	1	1				100 %
	Gestión Financiera	Ingresos	División Financiera	81	66	4	1	10	94%
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	División de Gestión del Talento Humano	67	54	10	2	1	82%
		Contratación y Adquisiciones	División de Contratación y Adquisiciones	20	16	2	1	1	85%
		Gestión Logística	Jefe División de Servicios Generales sede Bogotá (4) Jefe División Administrativa Campus sede Campus Nueva Granada (9)	13	13		0	0	100%
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico		35	34		0	1	100%
	Gestión de Recursos Educativos	Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	1	1				100%
		Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Biblioteca (5) Admisiones, Registro y Control Académico (1)	6	6				100%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	Gestión de Cooperación Institucional	Convenios	División de Extensión y Proyección Social	1	1				100%
	Gestión de Laboratorios y Departamentos	Apoyo a la Academia	Dirección de Departamento de Tecnologías del Conocimiento (3 PQRSDF) Apoyo a la Academia Laboratorios Campus (1 PQRSDF)	4	1	3			25%
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	16	14	1		1	93%
	Gestión Integral	Medición, Análisis y Mejoramiento	Oficina de Control Interno de Gestión	1	1				100%
	PQRSDF SIN ASIGNACIÓN A PROCESO ACADÉMICO O ADMINISTRATIVO			10	10				100%
	TOTAL			673	581	42	15	35	
	%				87%	6%	2%	5%	

Se evidencia que las siguientes unidades académico-administrativas presentan un porcentaje de cumplimiento bajo, teniendo en cuenta que la respuesta se realiza fuera de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, así:

- Apoyo a la Academia: Dirección de Departamento de Tecnologías del Conocimiento (3 PQRSDF) y Apoyo a la Academia Laboratorios Campus (1 PQRSDF): **25%**.
- División Extensión y Proyección Social: **27%**
- Departamento de Estudios Interculturales: **53%**

CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRSDF

En relación con los canales disponibles para que los grupos de interés tanto internos como externos de la **UMNG**, presenten **PQRSDF**, la UMNG ha dispuesto los siguientes medios:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

RADICACIÓN DE LAS PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2025

De acuerdo con la información registrada en el módulo **KAWAK**, la radicación de las seiscientos setenta y tres **(673) PQRSDF**, se efectuó a través de los siguientes canales de comunicación:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

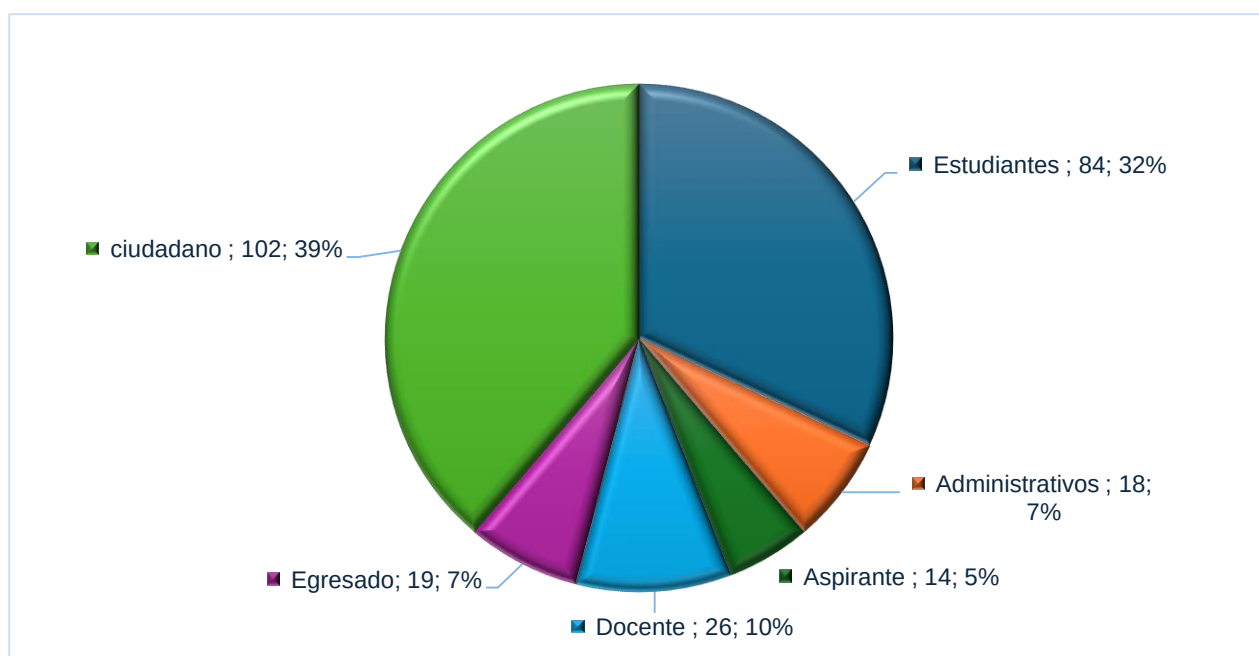
Siendo el medio más utilizado la radicación a través de la página web con un **53%** de participación, seguido de la radicación a través del correo electrónico con un **44%** y radicación en ventanilla de correspondencia con un **3%** de participación.



CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA Y GRUPO DE INTERÉS

De las seiscientos setenta y tres (**673**) **PQRSDF**, registradas en el aplicativo **KAWAK**, módulo de **PQRSFD**, liderado por la Sección de Atención al Ciudadano, **263** solicitudes, correspondientes al **39%** de los radicados, corresponden a la incidencia, **DERECHO DE PETICIÓN**. En la gráfica que se presenta a continuación se clasifican los derechos de petición por tipo de solicitante:

DERECHOS DE PETICIÓN



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes interpuestas bajo la tipología Derecho de petición están relacionadas con las siguientes temáticas:

Nº	TIPO DE SOLICITUD	Nº DE SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Procesos de contratación docente	2	1%
2	Solicitud de certificados de estudios y expedición de títulos académicos	4	2%
3	Solicitudes de soporte y acceso a correo electrónico - TICS	13	5%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



4	Devolución de valores de inscripción, matrícula y Derechos de grado	17	6%
5	Tramites académicos (Presentación trabajos de grado , inscripción a convocatoria docente , copia registros calificados , certificados de notas , Apertura procesos disciplinarios ,pagos alojamientos docentes internacionales , procesos de conciliación consultorio jurídico, requisitos de grado, validación soportes médicos de inasistencias a clase , metodología enseñanza y evaluación , examen de admisión , corrección notas , rotaciones médica, cambio de modalidad de estudio , cancelación de semestre académico ,plan de facilitación , homologación de asignaturas)	78	29%
6	Trámites administrativos (Proveedores)	2	1%
7	Solicitud de validación de documentos y Títulos Académicos	3	1%
8	Solicitud de generación de recibos de pago de valores de inscripción / matrícula y derechos de grado	3	1%
9	Solicitudes relacionadas con el proceso de Matrícula Cero	8	3%
10	Verificación de Vinculación de empleados a la UMNG	10	4%
11	Descuentos de valores de matrícula	4	2%
12	No se especifica la descripción de la solicitud	69	26%
13	Otras solicitudes	50	19%
Total		263	100%

Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

De acuerdo con la clasificación de la **PQRSFD**, por asunto de la solicitud, se observa que la mayor cantidad de solicitudes radicadas bajo la tipología Derecho Petición, están relacionadas con los tramites académicos liderados por la Vicerrectoría Académica, la División de Admisiones y Registro Académico y las diferentes las Unidades Académicas de la UMNG, con un total del **29%** de las solicitudes radicadas , seguido con un **6%** en relación a las solicitudes de Devolución de valores de inscripción, matrícula y Derechos de grado, procesos liderados por la División Financiera y un **5%** relacionado con las solicitudes de soporte y acceso a correo electrónico, relacionadas con los servicios a cargo de la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICS) . Con un **4%** se sitúan las solicitudes de información y peticiones relacionadas con la Verificación de Vinculación de empleados a la UMNG.

Las solicitudes restantes están relacionadas con:

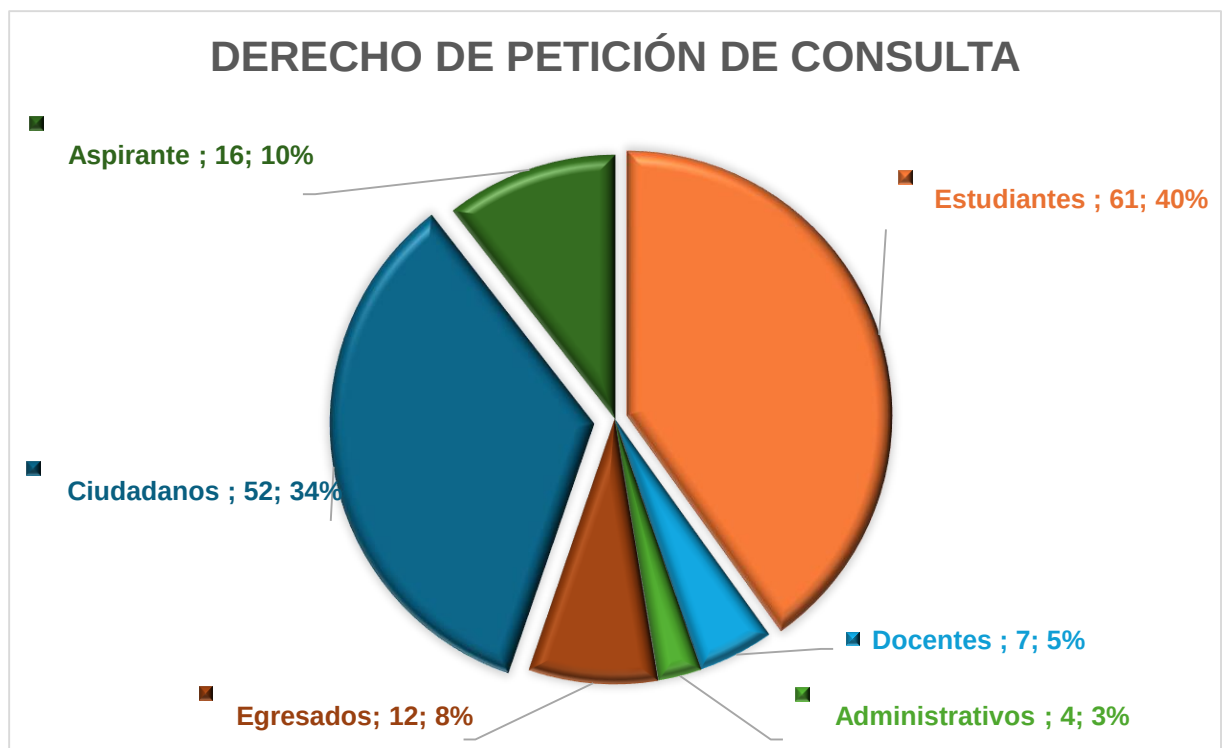
- Procesos de contratación docente, validación de vinculación de empleados a la UMNG, a cargo de la División de Gestión de Talento Humano
- Peticiones relacionadas con solicitudes de proveedores de la UMNG, procesos liderados por la División de Contratación y Adquisiciones de la UMNG



- Peticiones relacionadas con la expedición de certificados de estudios, duplicados de títulos académicos y solicitudes de validación de documentos y títulos Académicos, a cargo de la División de Registro Académico de la UMNG.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

De conformidad con las tipologías de clasificación de las **PQRSFD** establecidas por la UMNG, de las seiscientos setenta y tres (**673**) **PQRSDF**, registradas en el módulo Kawak, Ciento Cincuenta y Dos (152) peticiones, fueron clasificadas bajo la categoría de **Derecho de Petición de consulta**, correspondiente al **23 %** de las peticiones radicadas para el semestre 2025 – 1. En relación con la clasificación de los Derechos de Petición de Consulta, por grupo de interés, se evidencia a continuación el número de incidencia radicadas por cada grupo de peticionarios, así:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

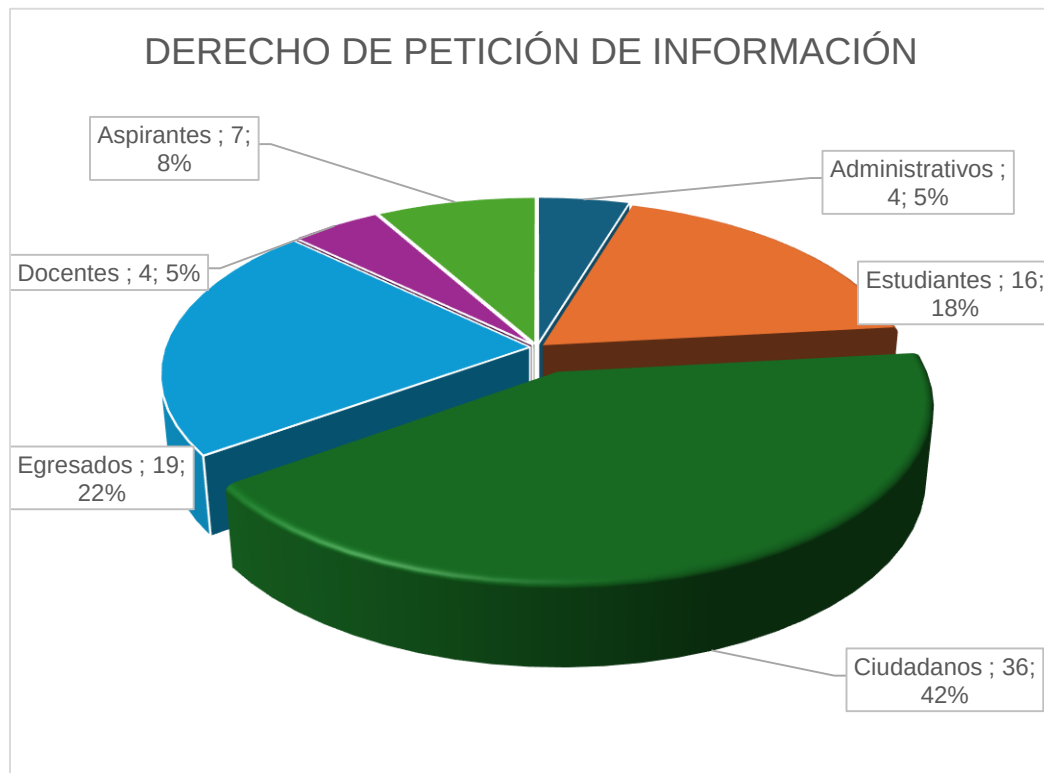
En relación con los asuntos de solicitud de los Derechos de Petición de consulta, se relaciona a continuación, las temáticas bajo las cuales los usuarios interponen el mayor número de solicitudes bajo esta tipología, así:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Bajo la categoría de Derecho de Petición de Información, se radicaron un total de Ochenta y Seis (86) solicitudes, de las Seiscientas Treinta y Siete (**637**) PQRSFD, radicadas durante el semestre 2025 -1, bajo los diferentes canales de radicación (Correo electrónico, Pagina Web y ventanilla de correspondencia. Las Ochenta y Seis (86) solicitudes de Derechos de Petición de información, fueron radicadas por los grupos de interés que se detallan a continuación:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Relacionado con el tipo de solicitud que elevan los diferentes grupos de interés de la UMNG, se detalla a continuación las temáticas más recurrentes bajo las cuales se radican las solicitudes de información bajo el módulo KAWAK, así:

N°.	TIPO DE SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Solicitud de expedición de copias de actas o títulos académicos	5	6%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



2	Tramites académicos (Solicitud de certificados de terminación de estudios, Certificados de estudios, información de procesos de inscripción, admisión y requisitos de admisión a nuevos programas, solicitudes de planes de estudios, actualización de datos en Univex, cambio modalidad estudio, Requisitos de opciones de grado, solicitud de homologación de asignaturas, requisitos y validación de segunda lengua, quejas relacionadas con la metodología docente y procesos de evaluación)	21	24%
3	Validación de títulos académicos	9	10%
4	Solicitud de expedición de certificaciones laborales	12	14%
5	Política de gratuidad	8	9%
6	Solicitudes de soporte y acceso a correo electrónico – TICS	4	5%
7	No se especifica la descripción de la solicitud	11	13%
8	Otras solicitudes	16	19%
Total		86	100%

Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes de petición de información están relacionadas, así:

- En su gran mayoría con el desarrollo de tramites académicos liderados por la Vicerrectoría Académica, la División de Registro y Control Académico y las diferentes facultades de la UMNG, sede Calle 100 y Campus Nueva Granada, con un peso en el número de las solicitudes de un 24%
- Solicitudes de expedición de certificaciones laborales, a cargo de la División de Gestión de Talento Humano, con un 14% de las solicitudes
- Validación de títulos académicos con un 10%, a cargo de la División de Registro y Control Académico
- Solicitudes relacionadas con la Política de gratuidad con un 5%, a cargo de la División Financiera de la UMNG.

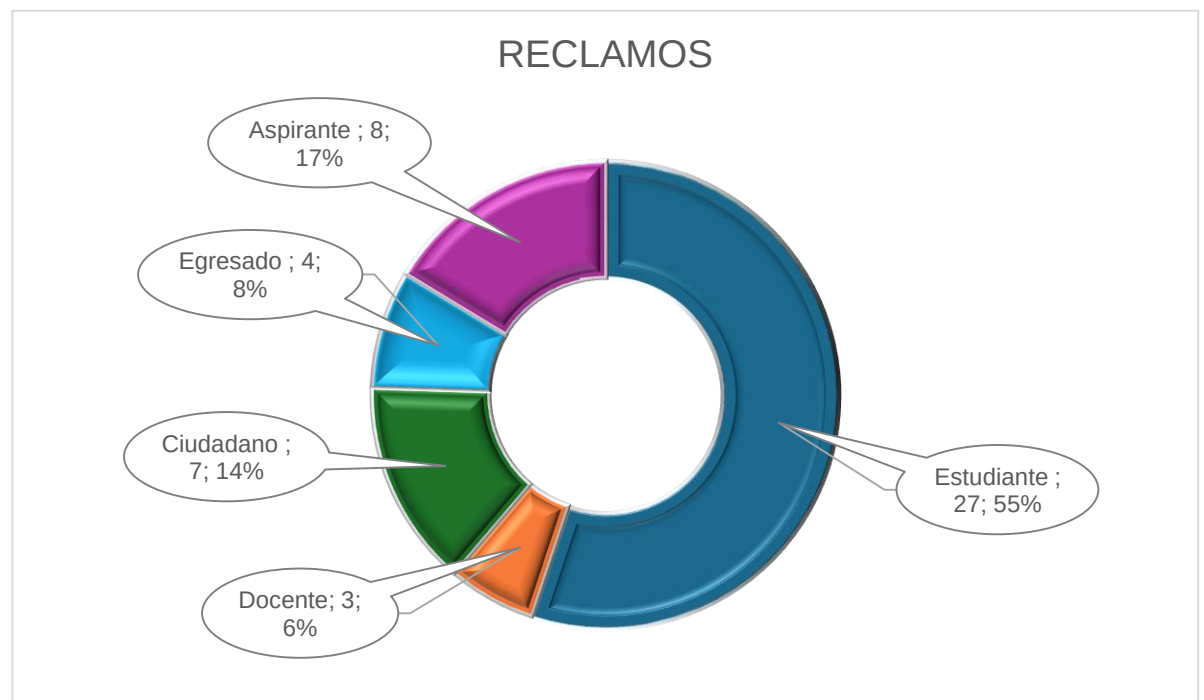
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

En relación con esta categoría se recibieron dos (2) solicitudes bajo esta categoría de los grupos de intereses ciudadano y egresados. Las dos solicitudes cuentan con respuesta por parte de la Universidad Militar Nueva Granada y se encuentran en estado cerrado.



RECLAMO

En relación con la tipología **RECLAMO**, se registra un total de cuarenta y nueve (49) solicitudes, correspondientes al 7% de los radicados de **PQRSFD**, como se detalla a continuación:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Bajo la tipología **RECLAMO** el **55%** de solicitudes corresponde a las radicadas por el grupo de interés estudiantes, seguido de los reclamos radicados por los aspirantes a programas académicos en la UMNG con un 17%, mientras que las solicitudes de los ciudadanos reportan un 14% de las peticiones, por último, se sitúan las incidencias radicadas por los egresos con un 8% de los radicados y los docentes con un 6% de los reclamos cargados en el sistema Kawak.

Ahora bien, si se analizan las radicaciones de los 49 reclamos instaurados por los diferentes grupos de interés de la UMNG, relacionados anteriormente, se encuentra que estos están relacionados con las siguientes temáticas:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



N°.	TIPO DE SOLICITUD	N° DE SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Solicitud de validación de documentos y Títulos Académicos	1	2%
2	Tramites académicos (requisitos y homologación de segunda lengua, carga académica, solicitud de contenidos programáticos, trato displicente personal docente, procesos de inscripción y admisión, Procesos de paz y salvo en sistema Univex, procesos de convocatoria docente, solicitud de corrección de notas, solicitud de expedición de certificados de notas)	23	47%
3	Descuentos de valores de matrícula	3	6%
4	Política de Gratuidad	2	4%
5	Generación de Recibos de pago	3	6%
6	Devolución de valores de inscripción y/o matrícula	6	12%
7	Solicitudes de soporte y acceso a correo electrónico – TICS	2	4%
10	Otras solicitudes	9	19%
Total		49	100%

Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

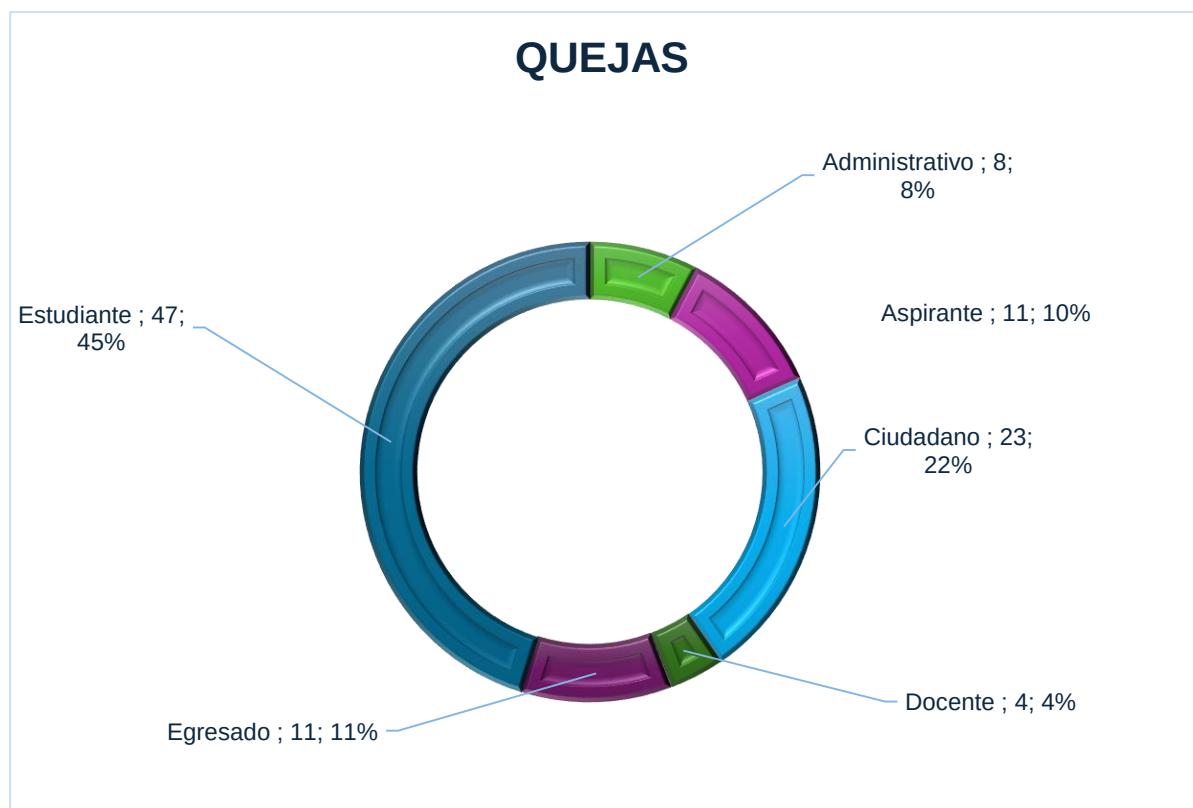
Del total de los cuarenta y cinco (49) reclamos radicados por los diferentes grupos de interés de la Universidad, se evidencia lo siguiente:

- El 47% de los reclamos corresponden a los tramites académico administrativos desarrollados por la Vicerrectoría Académica, la División de Registro y Control Académico y las diferentes unidades académicas la institución.
- Con un 12% de las solicitudes se ubican los las PQRSFD relacionadas con Devolución de valores de inscripción y/o matrícula
- Así mismo con un 6% respectivamente, se ubican los reclamos referentes a: Solicitudes de descuentos de valores de matrícula (6%) y generación de recibos de pago de matrícula (6%), procesos a cargo de la División Financiera de la UMNG.
- Por último, con un 4% de las solicitudes respectivamente, se encuentran las relacionadas con el soporte y acceso a cuentas de correo electrónico institucional (4%) y solicitudes de información sobre política de gratuidad (4%), reclamos que fueron atendidos por la Oficina Asesora de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, así como por la División Financiera de la UMNG.



QUEJAS

Bajo la tipología quejas, fueron radicadas un total de ciento Cuatro (104) solicitudes, que corresponden al **15%** de las **PQRSDF**, para el periodo analizado. La proporción de las quejas radicadas a los diferentes procesos académicos y administrativos liderados por la UMNG, corresponden a los siguientes grupos de interés:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

En relación con la tipología **QUEJAS**, se evidencia que el **45%** de las solicitudes, corresponde a los estudiantes, seguido de los ciudadanos con un **22%** de las radicaciones, los egresados con un **11%** y los aspirantes con un **10%**. El 12% restante de las quejas, están distribuidas en un **8%** en solicitudes radicadas por el personal Administrativo de la UMNG y un **4%** del personal docente.

Las temáticas más recurrentes de estas solicitudes están relacionadas con los siguientes aspectos:

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No.	TIPO DE SOLICITUD	No. DE SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Painas y aplicaciones bloqueadas en equipos de cómputo de la UMNG	2	2%
2	Tramites académicos (proceso de carga académica, Solicitud de certificados académicos y de notas, procesos de inscripción y matricula, solicitud de período de prueba, cursos de idiomas, procesos de paz y salvo, inconformidades relacionadas al trato de residentes de medicina, solicitud practicas académicas, metodología docente, convocatoria docente , información de programas académicos , ceremonias de grado, procesos liderados por los centros de conciliación, procesos de reingreso , requisitos cumplimiento segunda lengua , desarrollo rotaciones médicas, solicitudes para la apertura de planes de facilitación)	50	48%
3	Solitud de copas de Actas y diplomas	2	2%
4	Política de Gratuidad	3	3%
5	Quejas relacionadas al trato del personal de Seguridad asignado a la UMNG	8	7%
6	Devolución de valores de inscripción y/o matrícula – Generación de recibos de pago	4	4%
7	Solicitudes de soporte y acceso a correo electrónico – TICS	9	9%
8	Otras solicitudes	25	24%
9	No se especifica la descripción de la solicitud	1	1%
Total		104	100%

Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

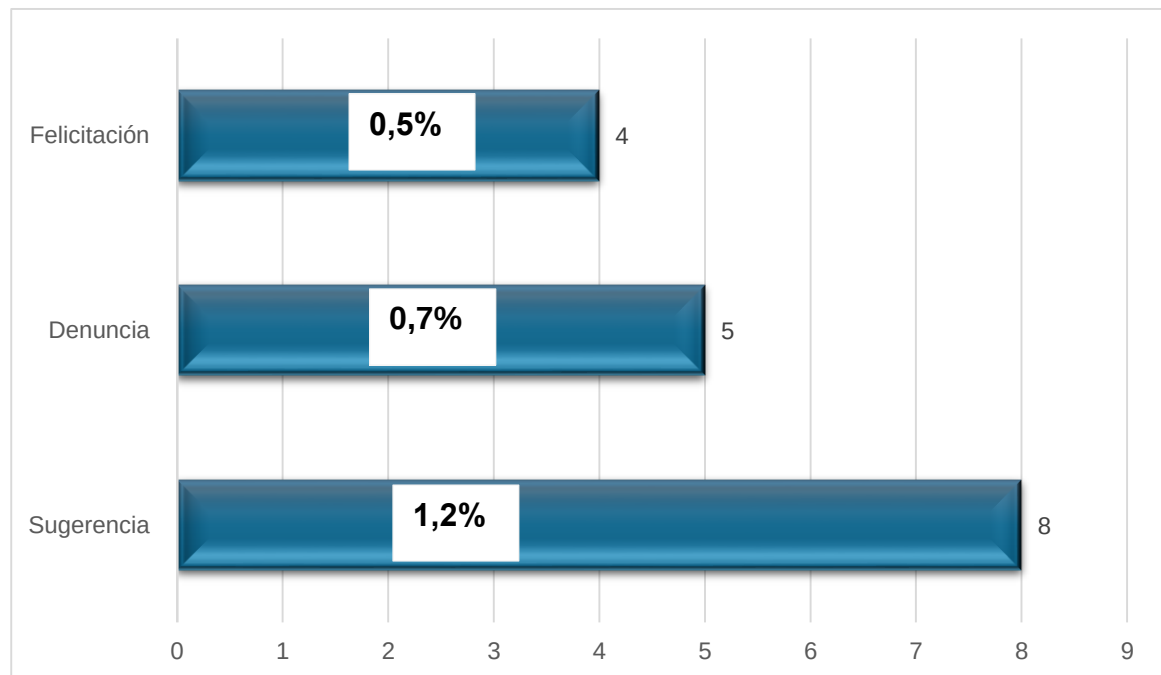
Las temáticas más recurrentes bajo las cuales se radicaron las quejas están las relaciones con:

- Tramites académicos con un 48% de las incidencias, se resaltan las solicitudes para el desarrollo de los procesos de cargas académicas, generación de certificados de notas, inconformidades con las metodologías de enseñanza empeladas por los docentes de la UMNG e inconformidades relacionas con las convocatorias de ingreso de docentes.
- El 9% de las solicitudes están relacionadas con el soporte de medios tecnológicos e inconvenientes con el acceso a los correos electrónicos institucionales.
- El 7% se encuentran las quejas relacionadas con el trato displicente de algunos funcionarios de seguridad, a estudiantes de la UMNG.
- Por último, el 4% de la radicación de quejas corresponde a solicitudes de devolución de valores de inscripción y/o matrícula y Generación de recibos de pago.



SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En relación con las tipologías **Sugerencias, Denuncias y felicitaciones**, se recibieron diecisiete (17) solicitudes que en relación con las Seiscientos Setenta y Tres (673) **PQRSFD**, recibidas durante el primer semestre de 2025, representaron entre el 0,5% y 1,2 % de las PQRSDF, como se detalla en la siguiente gráfica:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Bajo la tipología **sugerencia** esta represento el **1,2%** de las **PQRSFD** radicadas y fueron interpuestas por los grupos de interés ciudadano con cinco (5) solicitudes, relacionadas con solicitud de información de becas, información sobre el procedimiento para donar equipos de telecomunicaciones al museo de la UMNG, información de programas académicos y solicitud de espacios para pautas publicitarias en los medios disponibles de la UMNG.

Las tres solicitudes restantes fueron radicadas por un estudiante, un administrativo y un aspirante y estuvieron relacionadas con fechas de inscripción a programa académicos, Horarios de desarrollo de clases y oferta de servicios a la UMNG.

En relación con la categoría **Denuncia**, estas representaron el **0,7 %** de las solicitudes de las **PQRSDF**, estas fueron radicadas por los estudiantes, con 2 solicitudes relacionadas con inconformidades en la metodología docente y presunto acoso por parte de un estudiante de la institución. Las tres Denuncias restantes fueron radicadas por un ciudadano, un docente y

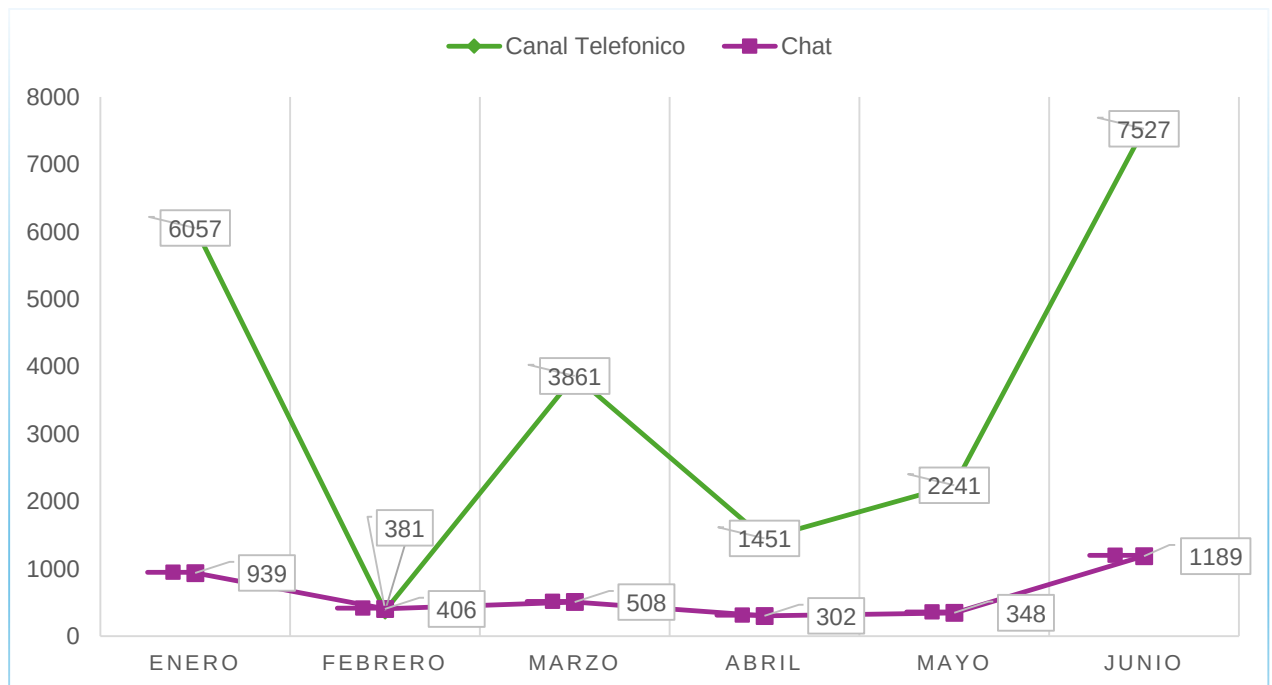
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



un aspirante, relacionadas con presunta persecución laboral y validación de documentación de un aspirante a un programa académico de la UMNG.

INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA - SEMESTRE PRIMER SEMESTRE 2025

De conformidad con los reportes del **BPM Consulting**, entidad especializada en la prestación de servicios de consultoría empresarial y empresa encargada de la atención de los canales telefónicos y chat, mediante los cuales los grupos de interés internos y externos de la UMNG, realizan consultas y peticiones, vía llamada telefónica y Chat , para el primer semestre de 2025, se reportó atención a las inquietudes de los grupos de interés de la UMNG, mediante los canales de atención disponibles, con el siguiente comportamiento:



Fuente. Elaboración propia – Información BPM Consulting

De acuerdo con los reportes de **BPM Consulting**, el canal más recurrente al que acuden los diferentes grupos de interés es el canal telefónico, el cual presento para los meses de enero y junio de 2025 entre 6.057 y 7.527, llamadas telefónicas respectivamente, meses en los cuales la UMNG, se encuentra en procesos de admisión de nuevos aspirantes a los programas académicos ofertados por la Universidad.

Durante el mes de febrero el canal de atención telefónica reporto una disminución significativa de solicitudes, registrando la atención de tan solo 381 llamadas, lo cual represento una caída

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



de un -94% en el número de peticiones vía telefónica, en relación con el mes de enero de 2025.

Para el mes de marzo se presentó nuevamente una tendencia al alza en el número de consultas telefónicas, registrando 3.871 llamadas que corresponden a un crecimiento en el número de solicitudes de un 913%, en comparación con el mes de febrero.

Para el mes de abril nuevamente se presentó un descenso en el número de llamadas recibidas y atendidas de un -62%, mientras que para el mes de mayo se presentó un incremento en el número de llamadas telefónicas situándose en 2.241 inquietudes, presentando un incremento de un 54%, en relación con las llamadas recibidas durante el mes de abril de 2025.

En relación con el canal de atención, Chat, este presentó un número moderado de solicitudes, no obstante, al igual que el canal de atención telefónica, para los meses de enero y junio se presentaron los picos más altos de solicitudes, las cuales oscilaron entre 939 solicitudes y 1.189 solicitudes, respectivamente. Para los meses de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2025, las solicitudes se mantuvieron constantes y oscilaron entre 508 y 302 solicitudes.

En total entre los dos canales de atención de las PQRSFD (Chat y Call Center), administrado por la empresa BPM Consulting, se recibieron un total de 25.210 solicitudes, entre los meses de enero a junio de 2025.

Resultados del Seguimiento

RECOMENDACIONES

- En el primer semestre 2025, se contestaron 42 solicitudes fuera de los términos establecidos y 15 solicitudes pendientes de respuesta no se encuentran dentro de los términos establecidos por la Resolución No. 0225 de 2024; para un total de 57 PQRSFD que equivalen al 8%; por lo anterior se recomienda a las unidades académico administrativa atender de manera oportuna las diferentes solicitudes que sean radicadas.
- Se recomienda que el funcionario delegado para recibir y trasladar en el aplicativo **KAWAK** - módulo de radicación y seguimiento de **PQRSFD**, las solicitudes que son allegadas a la Universidad, diligencie los campos con la descripción de la información solicitada en cada campo, teniendo en cuenta que alrededor de **90** peticiones interpuestas por los grupos de interés, no cuentan con descripción de la solicitud y no es posible identificar el tipo de trámite o requerimiento de los usuarios.
- Se recomienda fortalecer y capacitar a los funcionarios encargados de la atención a los aspirantes y estudiantes de la UMNG, tanto en la División de Admisiones, Registro y

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Control Académico como en la División Financiera; teniendo en cuenta que el mayor número de incidencias reportadas durante el primer semestre de 2025, por los grupos de interés de la UMNG, están relacionadas con los procesos de inscripción , admisión, procesos de pagos, devoluciones y política de gratuidad; así mismo en los términos establecidos en la Resolución No. 0225 del 14 de marzo de 2024, para dar respuesta a las PQRSFD de acuerdo con la tipología en la cual se clasifiquen; con la finalidad de dar solución oportuna a los requerimientos de los peticionarios y de esta manera fomentar la cultura de la mejora continua en los procesos académicos administrativos liderados por estas dependencias

- La División de Extensión y Proyección Social (Educación Continua), Departamento de Estudios Interculturales (DEIN), la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la División de Gestión de Talento Humano, la División Financiera, la División de Contratación y Adquisiciones, la Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad sede Bogotá y la Vicerrectoría General; no han dado respuesta a algunas de las PQRSFD, interpuestas por los estudiantes, aspirantes, ciudadanos, egresados, profesores y personal Administrativo, dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 2024, para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias incumpliendo lo establecido en el Artículo séptimo de la citada Resolución. En tal sentido y con la finalidad de evitar que este hallazgo se vuelva a materializar, se recomienda dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento registrado en el sistema Kawak bajo el ID 2649, el cual tiene como finalidad que cada una de las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSFD, den cumplimiento a los términos de tiempo establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, de acuerdo con la tipología bajo la cual se clasifican las PQRSFD en la UMNG.
- Es fundamental fortalecer los mecanismos de gestión interna para asegurar el seguimiento, control y respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, en concordancia con el artículo séptimo de dicha normativa. Esto incluye, entre otros aspectos, la designación de responsables claros para el trámite de estas solicitudes, el uso eficaz de las herramientas tecnológicas institucionales, y la implementación de alertas tempranas ante posibles vencimientos de plazos.
- En el Informe de Seguimiento de las PQRSFD del semestre 2024 – 2, se estableció un hallazgo, para lo cual la sección de atención al ciudadano suscribió en el módulo de Kawak - PQRSFD, un plan de mejoramiento para subsanar la clasificación de los Derechos de petición dependiendo del tipo de solicitud: Derecho de petición , Derecho de Petición de Consulta, Derecho de Petición de Información, Derecho de petición entre autoridades, dando cumplimiento a la clasificación de los Derecho de Petición, establecida en la 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”.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Conclusiones

- En comparación con las PQRSFD, radicadas durante el primer semestre de 2024, se evidencia que la UMNG y en especial la División de Admisiones, Registro y Control Académico, así como la División Financiera, han realizado esfuerzos para mejorar los tramites académicos administrativos, presentándose una disminución en el número de **PQRSFD**, radicadas por los grupos de interés, pasando de un total de **695** incidencias reportadas para el primer semestre del año 2024 a **673** incidencias durante el primer semestre del año 2025, lo cual representa una disminución del **-3%** de las solicitudes presentadas, evidenciando una mejora en los procesos académico-administrativos que impactan a los grupos de interés de la UMNG.
- Los medios de contacto administrados por la empresa BPM Consulting, evidencian que el medio más utilizado por los usuarios es el canal telefónico, atendiendo para los meses de enero y junio de 2025 entre 6.057 y 7.527, en promedio por este canal se atendieron entre cinco y seis veces más solicitudes que las recibidas a través del chat, que atendió para los meses de enero y junio entre 939 y 1.189 solicitudes.
- En el Informe de Seguimiento de las PQRSFD del semestre 2024 – 2, se estableció un hallazgo, para lo cual la Sección de Atención al Ciudadano suscribió en el módulo de Kawak - PQRSFD, un plan de mejoramiento para subsanar la clasificación de los Derechos de Petición dependiendo del tipo de solicitud: Derecho de Petición, Derecho de Petición de Consulta, Derecho de Petición de Información, Derecho de Petición entre autoridades, dando cumplimiento a la clasificación de los Derecho de Petición, establecida en la 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”.
- Resultado del informe de Seguimiento de las PQRSFD del semestre 2024 – 1, la Sección de Atención al Ciudadano suscribió en el módulo de Kawak - PQRSFD, un plan de mejoramiento con **ID 2649**, el cual tuvo como objeto la implementación de acciones que permitan que las dependencias responsables de dar respuesta a las **PQRSFD**, acogerse a los tiempos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024. No obstante, y debido a que la situación persistió durante el periodo 2024 – 2, desde la Sección de Atención al Ciudadano se están estructurado acciones tendientes a subsanar el hallazgo y de esta manera mejorar continuamente el proceso de atención y respuesta de las PQRSFD interpuestas por los grupos de interés de la UMNG.

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