

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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

<b>Macroproceso</b>	Evaluación y Seguimiento	<b>Fecha</b>	13/02/2025
<b>Proceso</b>	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés		
<b>Unidad académico-administrativa</b>	Sección Atención al Ciudadano		

<b>Nombre del Informe</b>	Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del segundo semestre de 2024 (julio – diciembre 2024)
<b>Objetivo</b>	Realizar seguimiento y evaluación 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 segundo semestre de 2024, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución 0225 de 2024 y emitir las recomendaciones para dar respuesta a las solicitudes de manera oportuna, así como el mejoramiento continuo de los tramites académico administrativos, liderados por cada una de las dependencias de la UMNG.
<b>Alcance</b>	El informe corresponde al seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones radicadas a través de la Sección de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre 2024.
<b>Marco Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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</li></ul>

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	<p>de Control Interno de Gestión es la dependencia encargada de verificar el funcionamiento del Sistema de <b>PQRSDF</b> en la Universidad Militar Nueva Granada”.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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”</li><li>• 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”.</li><li>• 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</li></ul>
<b>Periodo del seguimiento</b>	II semestre de 2024
<b>Responsable de la dependencia</b>	Mónica Padilla <b>Sección de Atención al Ciudadano</b> <b>Oficina Asesora de Planeación Estratégica</b>
<b>Desarrollo</b>	
<p>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></p> <p>En tal sentido, para el desarrollo del presente informe, se verificó el reporte arrojado por el KAWAK, que es el sistema de radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (<b>PQRSDF</b>), registradas por los diferentes grupos de interés de la UMNG, a través de los canales de radicación (Correo electrónico, Página Web, Ventanilla de Correspondencia) dispuestos por la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estrategia.</p> <p>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 <b>PQRSDF</b>, radicadas por los grupos de interés internos y externos de la UMNG, así:</p>	

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- **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.
- **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.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- **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:

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.

De conformidad con los criterios de calificación y tiempos de repuesta enunciados anteriormente, se procedió a verificar el número de solicitudes radicas en el sistema y 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 segundo semestre de 2024, 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 segundo semestre de 2024.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



## INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) SEGUNDO SEMESTRE 2024

(Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024)

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1081 de 2015, se evalúa 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 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>

## Informes

### Informes 2024

Informe PQRSDF primer trimestre 2024 [Ver](#)

Informe PQRSDF segundo trimestre 2024 [Ver](#)

Informe PQRSDF tercer trimestre 2024 [Ver](#)

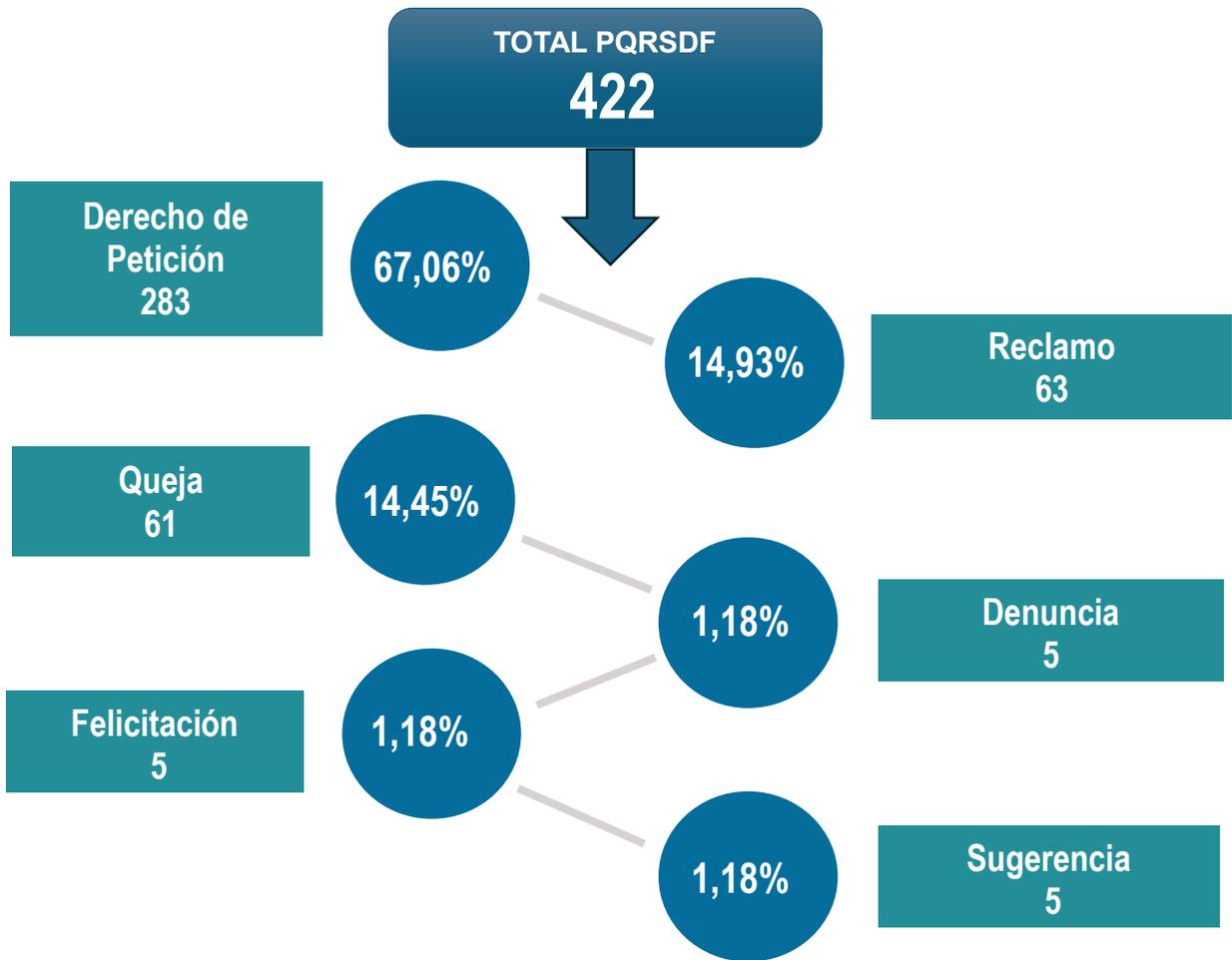
*Fuente: Pagina Web de la Universidad Militar*



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

Durante el segundo semestre del año 2024, se registraron a través del sistema administrado por la Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, un total de **422 PQRSDF**, clasificadas de la siguiente forma:

**ATENCIÓN DE PQRSFD INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2024**



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

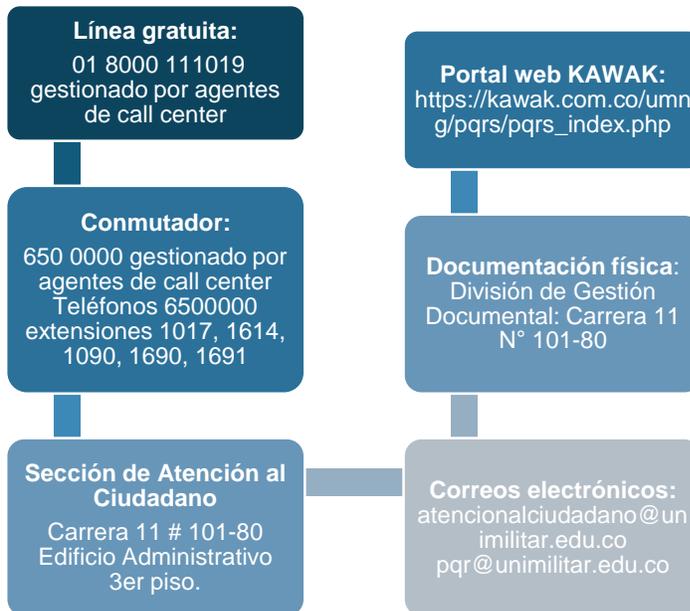


De las **422 PQRSDF**, registradas en el sistema, se evidencia que el mayor número de solicitudes radicadas por los usuarios, corresponden a los derechos de petición con **67%** de las solicitudes radicadas, seguidas de los reclamos y quejas con un **14%** de las solicitudes respectivamente y el **5%** restante se las solicitudes se ubican en las categorías de denuncias, sugerencias y felicitaciones.

En comparación con el número de incidencias reportadas durante el primer semestre del año 2024 (enero – junio), se evidencia una disminución significativa del número de **PQRSDF**, radicadas en el sistema **KAWAK**, pasando de **695** incidencias reportadas para el primer semestre del año 2024 a **422** incidencias durante el segundo semestre del año analizado, lo cual representa una variación de **-39%** de las solicitudes presentadas, observando una mejora en los procesos académico administrativos que impactan a los grupos de interés de la UMNG. En relación con la tipología en la cual se agrupan el mayor número de solicitudes para el semestre 2024 – 1, se evidencia que se mantiene la misma clasificación registrada para el semestre 2024 -2, reportando un **65%** las solicitudes clasificadas como derecho de petición, seguido de los reclamos con un **16%** y las quejas con un **15%**, el **4%** restante corresponde a las categorías de denuncias, sugerencias y felicitaciones.

## 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:



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



De acuerdo con la información registrada en el módulo **KAWAK**, la radicación de las **422 PQRSDF**, se efectuó a través de los siguientes canales de comunicación:

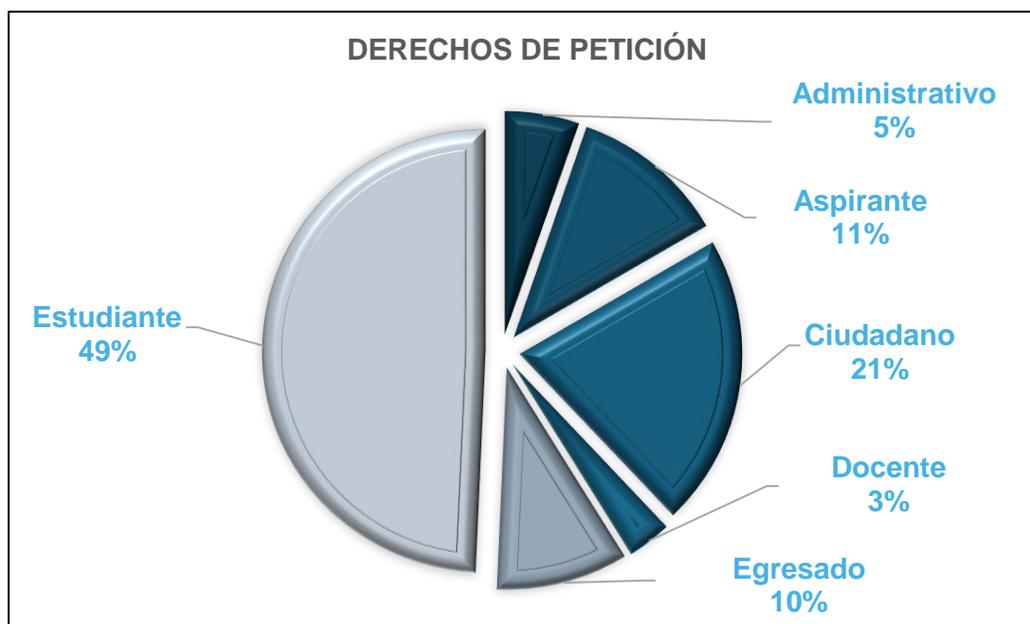


*Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano*

Siendo el medio más utilizado la radicación a través de la página web con un **64%** de participación, seguido de la radicación a través del correo electrónico con un **29%** y demás medios disponibles de radicación un **6%** de participación.

## CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA Y GRUPO DE INTERÉS

De las **422 PQRSDF**, registradas en el aplicativo **KAWAK**, módulo de **PQRSDF**, liderado por la Sección de Atención al Ciudadano, **283** solicitudes, correspondientes al **67%** 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:



# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



De las **283** solicitudes radicadas, bajo la tipología derecho de petición, el **49%** de las solicitudes corresponden a peticiones interpuestas por el grupo de interés estudiantes, seguido por el grupo de interés ciudadanos, que registran un **21%** de las radicaciones de derechos de petición, con un **11%** de radicación se sitúan los aspirantes y un con un **10%** los egresados de la UMNG, el **8%** restante se ubican las peticiones de docentes y personal administrativo de la Universidad.

En relación con los Derechos de petición interpuestos por los **estudiantes**, se identificó que las solicitudes están relacionadas con los siguientes temas:

- Devoluciones y descuentos de valores de matrícula, **20%**
- Cargas académicas, **9%**
- Revisión y ajuste de notas, **7%**
- Solicitud de reingresos de programa académicos, **6%**
- Temas de la política de gratuidad, **6%**
- Temas relacionados con opciones de grado, **4%**.

Asimismo, se identificó que bajo la tipología de derecho de petición – grupo de interés estudiantes; el **17%** de las solicitudes no cuentan con descripción del tipo de solicitud o asunto. El **31%** de las solicitudes restantes bajo esta tipología corresponde a solicitudes aisladas relacionadas con tramites académicos tales como paz y salvos, ceremonias de grado, planes de facilitación, expedición de carnet institucional, exámenes de suficiencia entre otras solicitudes de tipo académico.

Con relación a los derechos de petición radicados por los **ciudadanos**, se encuentra un **21%** de solicitudes radicadas bajo esta tipología, con los siguientes temas:

- Procesos de inscripción y/o admisión, **12%**
- Solicitudes relacionadas con solicitudes de información sobre la oferta académica de la UMNG, acreditación institucional, relación de contratistas y temas de inteligencia artificial, **12%**
- Devoluciones de recursos por pago de inscripción y/o matrículas, **8%**
- Pago de honorarios y liquidación de aportes a seguridad social de peticiones, **7%**

Se evidenció que **23%** de peticiones radicadas por los ciudadanos no cuentan con descripción del tipo de solicitud o asunto. El **17%** de solicitudes restantes, corresponden a certificados de notas, solicitud de cambio de sede, descuentos de institucionalidad, entre otros tramites académico administrativos.

En relación con las peticiones de los **aspirantes**, que representan el **11%** de las peticiones, son concernientes a inconvenientes con el proceso de inscripción y admisión, actualización de datos de tramites de inscripción y política de gratuidad.

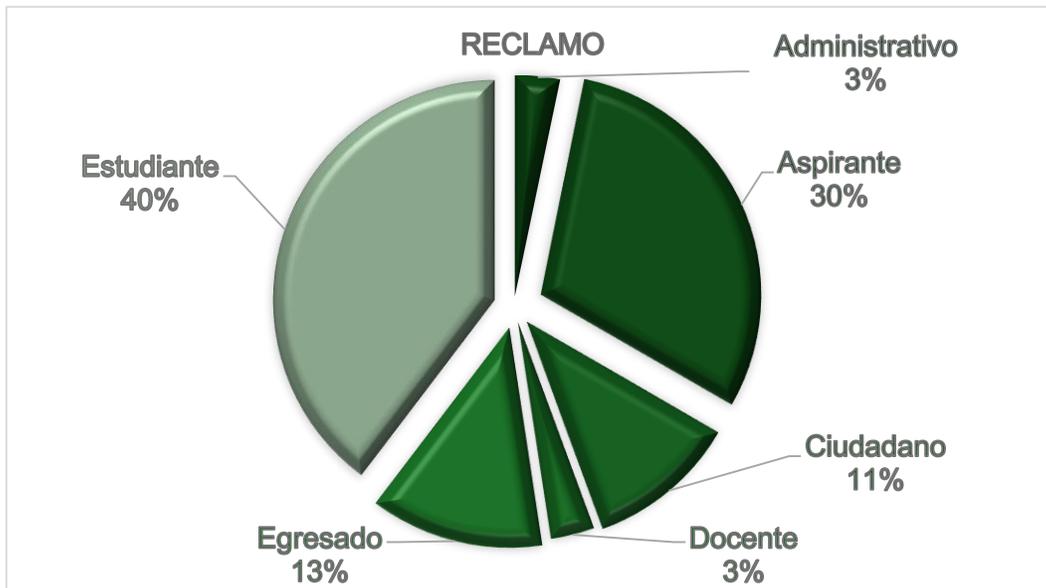
# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Por su parte el grupo de interés **egresados**, que representan un **10%** de las solicitudes, estas están relacionadas con pérdida de información de las cuentas de correo institucional, duplicados de actas y diplomas de grado, activación de cuentas de correo electrónico, equivalencias académicas y expedición de certificados académicos.

No se está realizando la clasificación de los derechos de petición de acuerdo a las tipologías establecidas en la Resolución No. 0225 de 2024, así como el cumplimiento de los términos definidos de acuerdo a esta clasificación, teniendo en cuenta que en el módulo de radicación de las **PQRSFD** del aplicativo **KAWAK** en el tipo de solicitud únicamente se clasifican las peticiones bajo la tipología “derecho de petición”, incumpliendo con la Resolución No. 0225 de 2024, que establece en el artículo Cuarto. Definiciones, que los Derechos de Petición se clasifican en: Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de documentos y de información, Derecho de petición de consulta; así mismo con el artículo séptimo. Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; que establecen diferentes términos para dar respuesta, según la clasificación. **H1**

En relación con la tipología **RECLAMO**, se registra un total de **63** solicitudes, correspondientes al **14,93 %** de los radicados de **PQRSFD**, como se detalla a continuación:



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Bajo la tipología **RECLAMO** el **40%** de solicitudes corresponde a las radicadas por el grupo de interés **estudiantes**.

Del **40%** de solicitudes radicadas, corresponden así:

- **20%** a procesos relacionados con las cargas académicas
- **12%** devolución de recursos por pago de inscripción y matriculas
- **12%** información y procesos vinculados a la política de gratuidad
- **12%** solicitudes de reingreso
- **8%** actualización de datos en los sistemas académicos
- **36%** hacen relación a certificación de títulos académicos, expedición de certificados académicos, corrección de notas, inconvenientes con los canales de atención telefónica y acceso a los sistemas **UNIVEX**.

En relación con el grupo de interés **aspirante**, se identificó que este grupo radico un **30%** de los **RECLAMOS**, registrados en el módulo de atención al ciudadano del sistema **KAWAK**. El **37%** de los reclamos radicados, están relacionas con inconvenientes en el pago de los valores de inscripción y el **36 %** con inconvenientes en el diligenciamiento y cargue de documentos durante el proceso de inscripción, el **27%** de incidencias restantes hacen referencia devolución de recursos, problemas con el proceso de matrícula, política de gratuidad y tratamiento de datos personales.

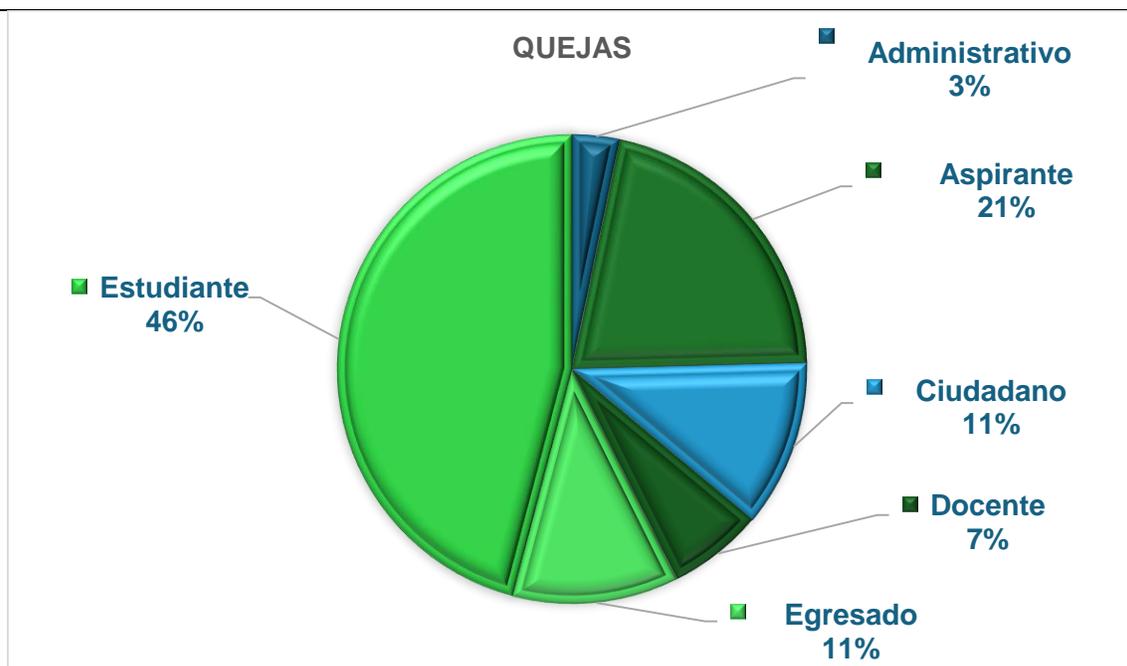
La categoría de **egresados** registra el **13%** de los **RECLAMOS**, los cuales hacen referencia a solicitud de certificados académicos, devolución de recursos, paz y salvos y solicitud de diplomados y/o actas de grado.

Por su parte los **ciudadanos** registran un **11%** de los **RECLAMOS** relacionados con expedición de certificados académicos, inconvenientes de los canales de atención telefónica, pago de honorarios, política de gratuidad y validación de títulos académicos.

El **6%** de los **RECLAMOS**, restantes hacen referencia a los **administrativos** con un **3%** y los **docentes** con otro **3%**.

En la categoría **QUEJA**, se registra un total de **61** solicitudes, que representan el **14,45%** de las incidencias de **PQRSFD**, como se representa en la siguiente gráfica:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



*Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano*

En la clasificación de las **PQRSFD**, se registra que del **14,45%** de las **QUEJAS** interpuestas, un **46%** corresponde a los **estudiantes** y están relacionadas con temas de generación de certificados académicos, deficiencias en los contenidos programáticos de las asignaturas, inconvenientes con docentes, dificultades de comunicación por medio de los canales telefónicos, corrección de notas entre otras peticiones de índole académico y administrativo.

En relación con el grupo de interés de los **aspirantes** se registra un **21%** de las **QUEJAS** radicadas las cuales hacen referencia a inconvenientes con los canales de pago electrónicos, problemas relacionados con el cargue de documentos al sistema **UNIVEX** y dificultades de comunicación mediante canales de atención telefónica.

Asimismo, el **11%** de las quejas corresponde a los **ciudadanos** y están relacionadas con inconvenientes con los canales de pago electrónico, dificultades para contactarse con la universidad vía telefónica e inconvenientes con los procesos de inscripción y carga de documentos.

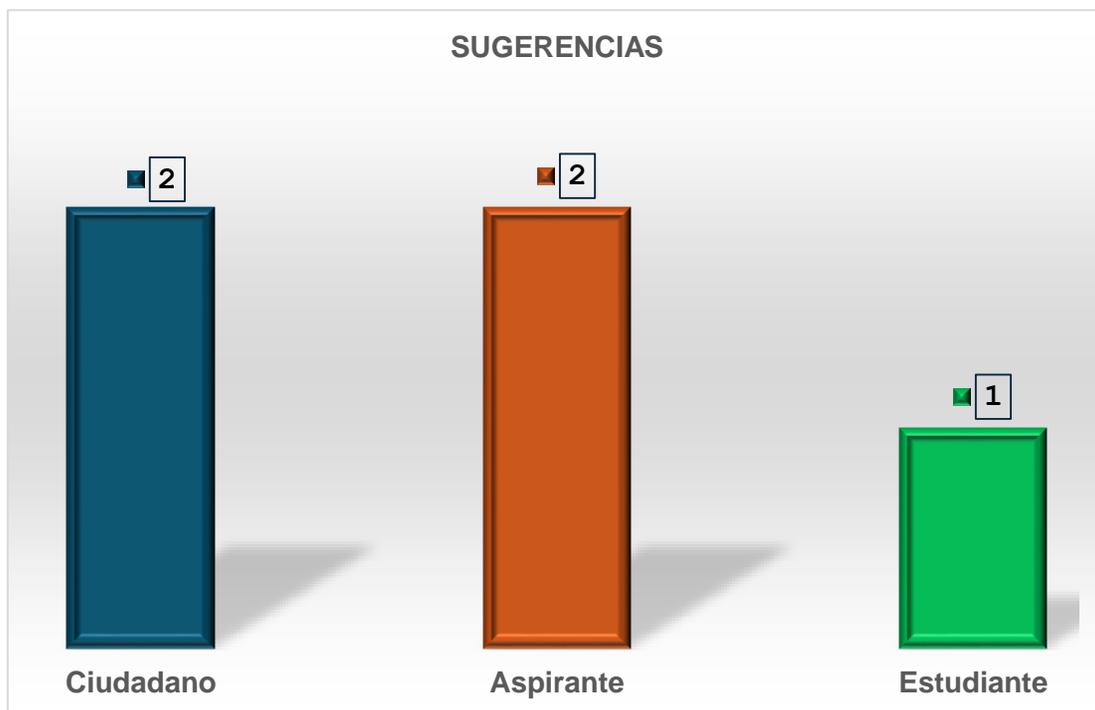
El grupo de interés de los **egresados**, también reporta un **11%** de participación en las quejas instauradas, las cuales hacen referencia a solicitudes de copia de los diplomas y actas de grado, tratos displicentes por parte de funcionarios, validación académica de títulos entre otras.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



El **10%** de las quejas restantes fueron interpuesta por los **docentes** y el personal **administrativo** de la UMNG.

Ahora en relación con las tipologías **sugerencia, felicitación y denuncia** se encuentra que cada una de estas tipologías represento en dentro de las **PQRSFD**, interpuestas por los grupos de interés de la UMNG, un **1.18%**, respectivamente, como se detalla en las siguientes graficas:



*Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano*

Las **sugerencias** interpuestas por los ciudadanos hacen relación a inconvenientes con los canales de atención telefónica, los aspirantes realizaron solicitudes relacionadas con información sobre la política de gratuidad y los proceso de inscripción a los programas académicos de la UMNG, mientras que el estudiante enfoco su solicitud a información relacionada con la solicitud de descuentos en los valores de matrícula.

En relación con las **felicitaciones** radicadas, estas se distribuyeron en cinco grupos de interés y estuvieron enfocadas a resaltar el buen desarrollo de tramites académicos y administrativos liderados por diferentes dependencias de la UMNG. Algunas de las felicitaciones hacen referencia a la organización y excelencia de las ceremonias de grado desarrolladas en el Campus Nueva Granada, así mismo se resaltó el apoyo que recibieron los estudiantes del programa de Derecho para la preparación de exámenes orales, así

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

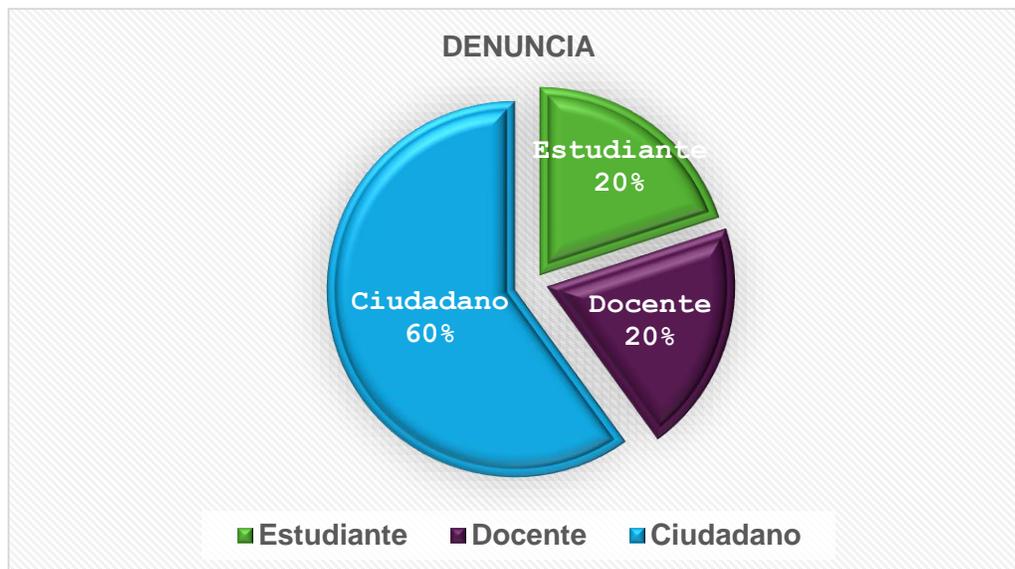


como la prestación de los servicios del consultorio jurídico de la UMNG, entre otros procesos.



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

Por último y en relación con las **denuncias**, radicadas se encuentra que los **ciudadanos** tuvieron una participación del **60%** en esta categoría, estas incidencias estuvieron relacionadas con la solicitud de pago de honorarios y manipulación de información registrada en el SISBEN, el **40%** restante de las denuncias corresponden a **estudiantes** y **docentes** de la UMNG y referentes a la materialización de faltas graves al Reglamento de la UMNG y denuncias de riesgos laborales por la presencia de roedores, respectivamente.

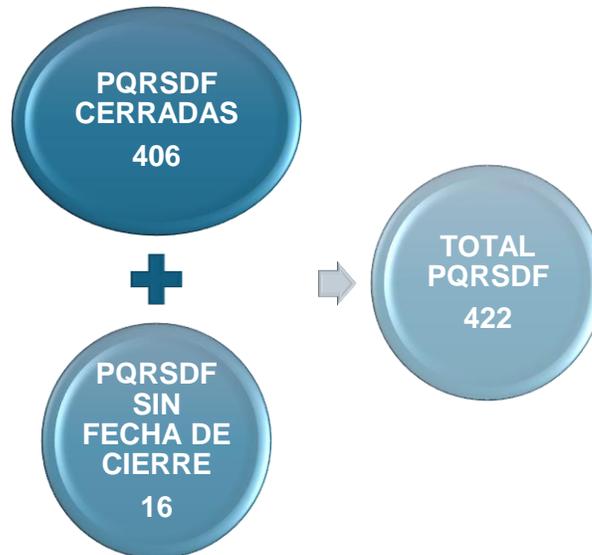


Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano



## PQRSFD RADICADAS EN EL MÓDULO KAWAK – ATENCIÓN AL CIUDADANO

De las **422 PQRSFD**, radicadas por los docentes, estudiantes ciudadanos, egresados y personal administrativo de la UMNG, durante el segundo semestre de 2024, se gestionó y dio trámite a **406 PQRSFD**, quedando pendientes por gestionar un total de **16** solicitudes:



## PQRSFD SIN FECHA DE CIERRE - DÍAS EN GESTIÓN

Las **16** solicitudes pendientes por tramite, corresponden a las siguientes tipologías:



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En relación con los **derechos de petición** que a la fecha no tuvieron respuesta, se identificó que el **50 %** de las solicitudes corresponden al grupo de interés **estudiantes** y estaban relacionadas con solicitudes para la revisión y ajustes de notas, así como la revisión y modificación de cargas académicas. Bajo las categorías de **aspirantes** y **ciudadanos**, se ubicó un **40%** de las peticiones no gestionadas y estuvieron relacionadas con inconvenientes para realizar el proceso de inscripción y admisión a diferentes programas académicos de la UMNG. El **10%** restante de las peticiones no gestionadas corresponde a un **egresado**, quien manifestó inconvenientes con la activación de las cuentas de correo electrónico.

En relación con los **reclamos**, fueron interpuestos por los estudiantes para solicitar procesos de reingreso, validación de cargas académicas y solicitud de devolución de recursos por pago concepto de inscripción y matrículas.

Con respecto a las **quejas** no resueltas, están fueron radicadas por los aspirantes los cuales manifestaron inconvenientes con los canales de pago electrónico y proceso de inscripción y cargue de documentos.

Por último, bajo la tipificación de **sugerencias** se ubicó la solicitud de un aspirante quien solicitó validación de los documentos para ser acreedor de la política de gratuidad.

Así mismo y de acuerdo con la información registrada en el aplicativo KAWAK, módulo de **PQRSFD**, se evidencia que la sección de Atención al Ciudadano reporta que **10** de las incidencias registradas en el sistema y que a la fecha no reportan ningún tipo de gestión o cierre, no fueron tramitadas para validación y respuesta de las dependencias involucradas en la solicitud, dado que su contenido es idéntico a peticiones radicadas con anterioridad. Indican que únicamente se dará trámite y respuesta a la petición de fecha inicial.

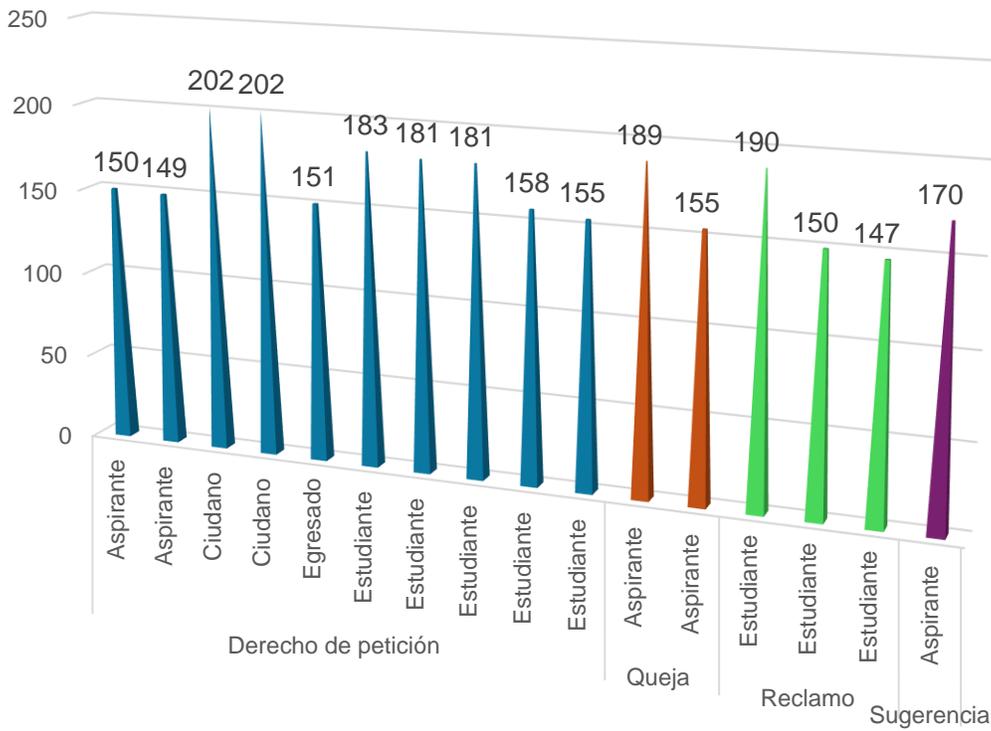
A continuación, se relaciona el listado de **PQRSFD**, que no relacionan la fecha de trámite y cierre tipificadas por grupo de interés y días de gestión que llevan sin cierre en el aplicativo.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



## PQRSDF SIN GESTIÓN TIPIFICADAS POR GRUPO DE INTERES

N° de días en gestión

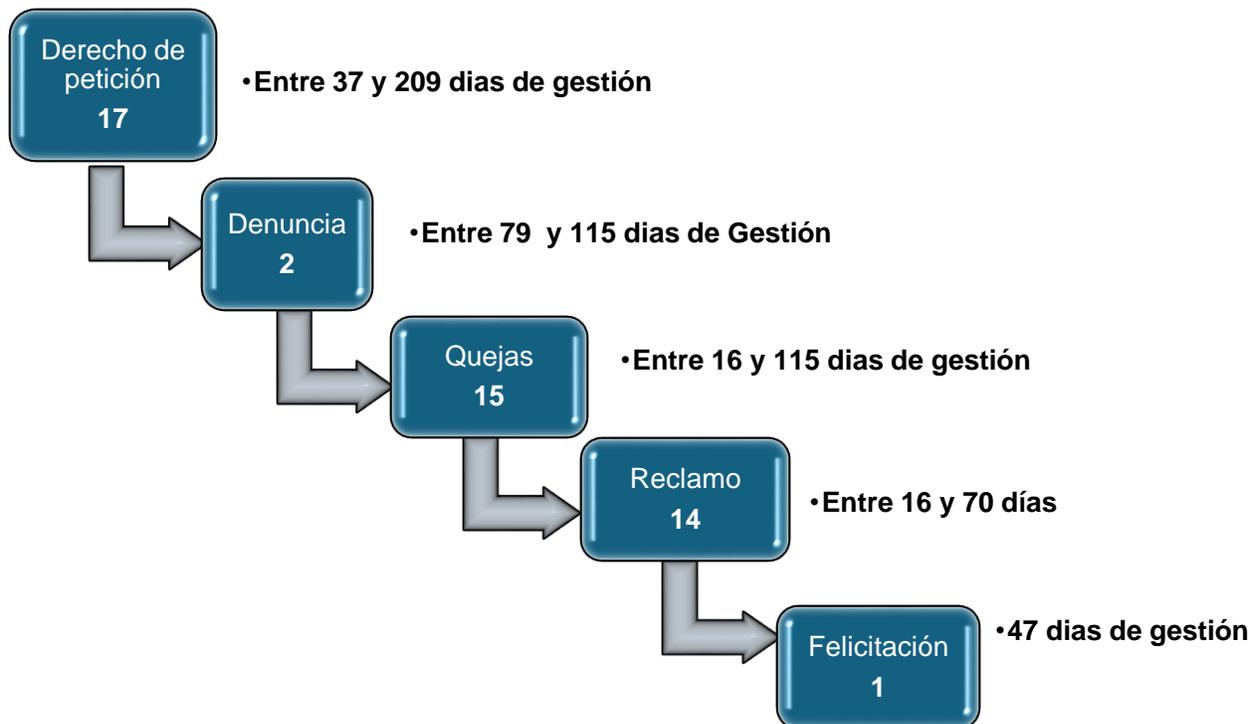


Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

## PQRSFD RESPONDIDAS FUERA DEL TÉRMINO

Una vez revisado el reporte de **PQRSFD**, se evidencia que, de las **422** incidencias registradas en el sistema, **49** solicitudes, fueron respondidas fuera del término establecido por la norma, lo cual corresponde a un retraso del 12% de la gestión aproximadamente. La tipología de las peticiones a las cuales se dio repuesta por fuera del término establecido en la Resolución No 0225 de 2024, así como los días que duraron en gestión, es la siguiente:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Sección de atención al ciudadano

Se evidencia que el mayor número de solicitudes a las que se dio respuesta fuera de los términos establecidos, fueron los **derechos de petición** con un total de **17** solicitudes correspondientes al **35%**, seguido de las **quejas** con **15** solicitudes, correspondientes al **31%** y los **reclamos** con **14** solicitudes, correspondiente al **29%**. El **5%** restante corresponde a las categorías de **denuncias** y **felicitaciones**.

De conformidad con lo anterior, se evidencia el trámite de solicitudes fuera de los términos establecidos, teniendo en cuenta que en el reporte del KAWAK, del módulo de atención al ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, para el segundo semestre 2024, se observaron 49 peticiones que se cerraron en fechas posteriores a la fecha límite de trámite 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. **H**

*“En relación con este hallazgo es de resaltar que ya se había detectado en el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, del primer*

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

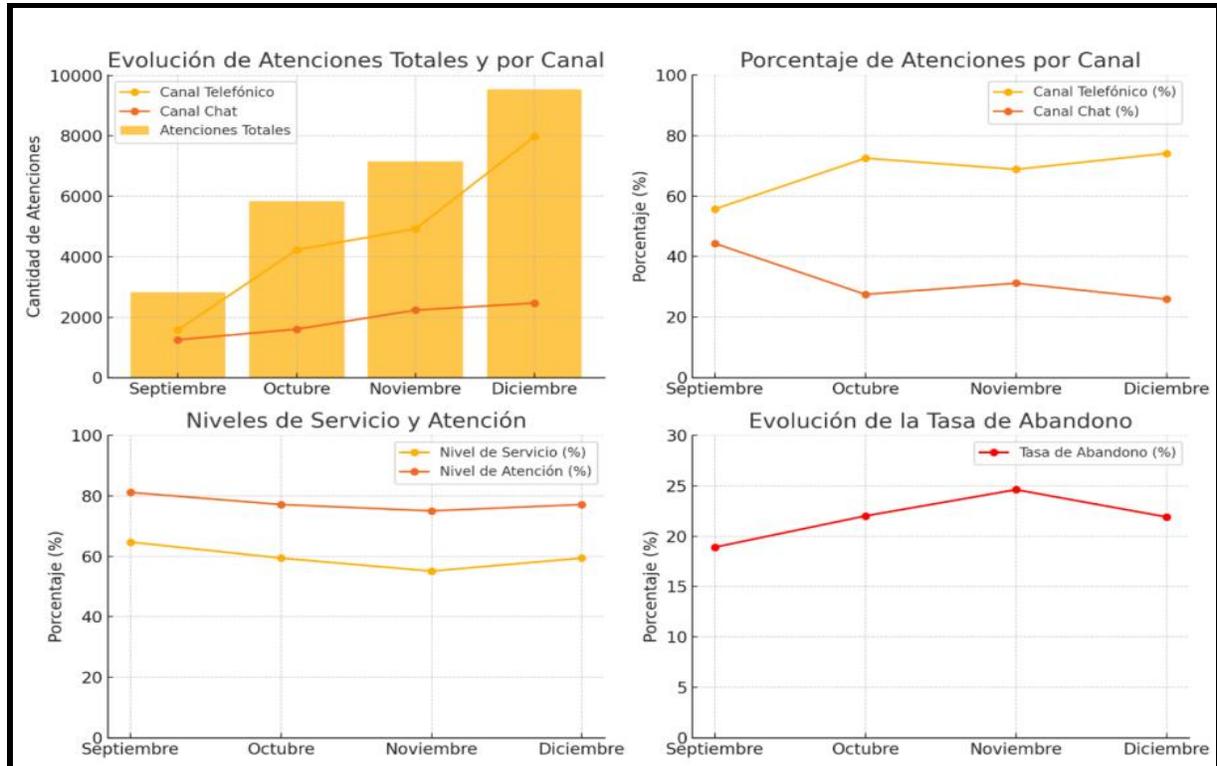


semestre de 2024 y en tal virtud está en trámite el plan de mejoramiento cargado en el aplicativo Kawak con el ID 2649”.

## INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA - SEGUNDO SEMESTRE 2024

De conformidad con los reportes de la sección de atención al ciudadano, desde el mes de octubre de 2024, la universidad Militar Nueva Granada, adquirió los servicios de la empresa **BPM Consulting**, entidad especializada en la prestación de servicios de consultoría empresarial, con la finalidad de mejorar los canales de atención telefónica y chat, mediante los cuales los grupos de interés internos y externos de la UMNG, desarrollará el trámite de consultas y peticiones.

De acuerdo con el informe de gestión remitido por la entidad **BPM Consulting**, el análisis comparativo de la gestión de peticiones a través del Call center, arrojo los siguientes resultados:



Fuente. Informe empresa BPM Consulting

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



De acuerdo con los reportes y grafica anterior, la empresa **BPM Consulting**, indico que se observó un crecimiento constante en las atenciones totales desde septiembre (2830) hasta diciembre (9536), triplicando el volumen inicial, el canal telefónico mostró una predominancia en todas las etapas, incrementando su participación del **55.7%** en septiembre al **74.1%** en diciembre, mientras que el canal de chat tuvo un crecimiento más moderado, pero su participación porcentual disminuyó debido al aumento acelerado del canal telefónico ( Fuente. BPM Consulting).

En relación con los temas y consultas realizadas por los diferentes grupos de interés, se encontró que predominan las siguientes temáticas:

*“1. Información de Programas Académicos: Este tema representa más del 90% de las consultas en todos los meses analizados (septiembre a diciembre de 2024). Los usuarios buscan información detallada sobre:*

- *Pregrado (la mayoría de las consultas, entre el 80-90%).*
- *Posgrado y especializaciones médicas (aproximadamente 6-8%).*
- *Tecnologías del conocimiento (alrededor del 2-3%).*

*2. Consultas Específicas del Departamento de Estudios Interculturales (DEIN):*

- *Superintensivo de inglés*
- *Inscripciones.*
- *Exámenes de clasificación.*

*3. Tecnologías del Conocimiento:*

- *Solicitudes relacionadas con cursos tecnológicos (Big Data, Microsoft, SAP).*

*4. Asistencia Administrativa:*

- *Paz y salvos, homologaciones, devoluciones y abonos.*
- *Activación y migración de códigos.*

*5. Consultas Generales:*

- *Preguntas sobre inicio de clases, horarios y requisitos”. (Fuente. BPM Consulting).*

En relación con las consultas realizadas a través del Call center, administrado por la empresa BPM Consulting, se evidencia que el mayor número de consultas telefónicas son efectuadas por los **aspirantes**, representando entre el **45-60%** de las consultas, seguido por los **estudiantes activos** que representa entre el **10-20%**. de las consultas, los **acudientes** con un **10-15%** las solicitudes y el **10%** restante de las consultas se distribuye entre los: **Ciudadanos, egresados, docentes, empresas**, por su parte los funcionarios de

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



la UMNG, representan menos del 10%” de las comunicaciones recibidas. (Fuente. BPM Consulting).

Una vez verificadas y clasificadas las **PQRSFD**, se evidencia que los grupos de interés de los aspirantes y los estudiantes, son los que interponen un mayor número de solicitudes de consulta de información y peticiones, a través de los canales de atención disponibles por la UMNG (chat, canal de atención telefónica, pagina web, correo electrónico y radicación en ventanilla). En relación con el tipo de atención solicitada, se evidencia que los aspirantes, prefieren solicitar información a través de la línea telefónica y que sus solicitudes están relacionadas con el acceso de información sobre los programas académicos de la UMNG, así como sobre los trámites administrativos requeridos para ingresar a la Universidad, en segundo lugar se ubican las consultas y solicitudes telefónicas realizadas por los estudiantes y estas están relacionadas con trámites administrativos para generación de paz y salvos, homologaciones y activación de códigos, entre otras. En relación con la radicación de solicitudes a través de los demás canales como correo electrónico, página web y radicación en ventanilla, se evidencia que estos canales son los más utilizados por los estudiantes, seguido de los aspirantes.

## Resultados del Seguimiento

### RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que durante el semestre 2024 – 2, se dio respuesta fuera de términos a **49** solicitudes, se recomienda a la sección de Atención al ciudadano, continuar realizando 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, 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.
- Es pertinente que el funcionario delegado para el diligenciamiento del aplicativo **KAWAK**, módulo de radicación y seguimiento de **PQRSFD**, diligencie los campos con la descripción de la información solicitada en cada campo, teniendo en cuenta que alrededor de **40** peticiones interpuestas por los grupos de interés, no cuentan con descripción de la solicitud y no es posible identificar el tipo de tramite o requerimiento de los usuarios.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- Teniendo en cuenta que el mayor número de incidencias reportadas durante el segundo semestre de 2024, por los grupos de interés de la UMNG, están relacionadas con los procesos de inscripción , admisión , procesos de pagos, devoluciones y política de gratuidad; se recomienda continuar trabajando en el fortalecimiento y capacitación de los funcionarios encargados de la atención a los aspirantes y estudiantes de la UMNG, tanto en la División de Admisiones, Registro y Control Académico como en la y División Financiera, con la finalidad de que se pueda 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 .

## HALLAZGOS

- No se está realizando la clasificación de los derechos de petición de acuerdo a las tipologías establecidas en la Resolución No. 0225 de 2024, así como el cumplimiento de los términos definidos de acuerdo a esta clasificación, teniendo en cuenta que en el módulo de radicación de las **PQRSFD** del aplicativo **KAWAK** en el tipo de solicitud únicamente se clasifican las peticiones bajo la tipología “derecho de petición”, incumpliendo con la Resolución No. 0225 de 2024, que establece en el artículo Cuarto. Definiciones, que los Derechos de Petición se clasifican en: Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición de documentos y de información, Derecho de petición de consulta; así mismo con el artículo séptimo. Términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; que establecen diferentes términos para dar respuesta, según la clasificación. **H1**
- Se evidencia el trámite de solicitudes fuera de los términos establecidos, teniendo en cuenta que en el reporte del KAWAK, del módulo de atención al ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la UMNG, para el segundo semestre 2024, se observaron 49 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. **H**

*“En relación con este hallazgo es de resaltar que ya se había detectado en el informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, del primer semestre de 2024 y en tal virtud está en trámite el plan de mejoramiento cargado en el aplicativo Kawak con el ID 2649”.*

# 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 **422** incidencias durante el segundo semestre del año 2024, lo cual representa una disminución del **-39%** de las solicitudes presentadas, evidenciando una mejora en los procesos académico-administrativos que impactan a los grupos de interés de la UMNG.
- En relación con los medios de contacto administrados por la empresa **BPM Consulting**, se evidencia que el medio más utilizado por los usuarios es el canal telefónico, el cual representó entre el 55.7% y el 74.1% de las peticiones atendidas. Las solicitudes restantes fueron atendidas a tres del chat dispuesto para la solución de inquietudes.
- No se puede establecer el tiempo gestión de **16** solicitudes de **PQRSDF**, radicadas en el periodo 2024 -2, 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 No. 0225 del 2024.

Elaborado por:

Aprobado por:

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

**CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión