

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA
GRANADA**

Informe Semestre I - 2018 PQRS



Informe semestral enero – junio 2018 de las Peticiones, Quejas y Reclamos de los procesos de interacción ciudadana con los que cuenta la Universidad Militar Nueva Granada, con el fin de optimizar en oportunidad y calidad la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de Interés en general.

Presentado Por:

**La Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia
Competitiva**

Bogotá D.C. Julio 2018

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva
INFORME PQRS
Enero - Junio 2018

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, conocida como el Estatuto Anti-Corrupción, se estableció en el artículo 76, que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con un procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, mensajes y denuncias de la UMNG, que parte de la premisa que toda persona tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias PQRS respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular.

1. CONCEPTOS BÁSICOS

- **PETICIÓN:** Derecho de petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **QUEJA:** Es la manifestación de descontento por un servicio que no tiene relación con los productos y/o servicios que entrega la Universidad. No existe compromiso por parte de la institución
- **RECLAMO:** Es la expresión de descontento e insatisfacción relacionada directamente con los productos y servicios que ofrece la Universidad (Funciones Sustantivas). Tiene lugar cuando la institución realiza algún compromiso con una tercera persona y no cumple.
- **SUGERENCIA:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los productos y/o servicios de la Universidad.

2. TÉRMINOS DE RESPUESTA

De acuerdo a la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y específicamente el artículo 14° establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.

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

3. INFORME PQRS

La Sección de Atención al Ciudadano como dependencia encargada de dicho trámite en la Universidad Militar Nueva Granada, presenta el siguiente informe sobre las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias registradas en el sistema Kawak entre los meses de enero y junio de 2018 y algunos comparativos con el mismo periodo de la vigencia inmediatamente anterior, con el fin de evidenciar el comportamiento y variación de un año a otro.

3.1 CLASIFICACIÓN INCIDENCIAS ENERO – JUNIO 2018

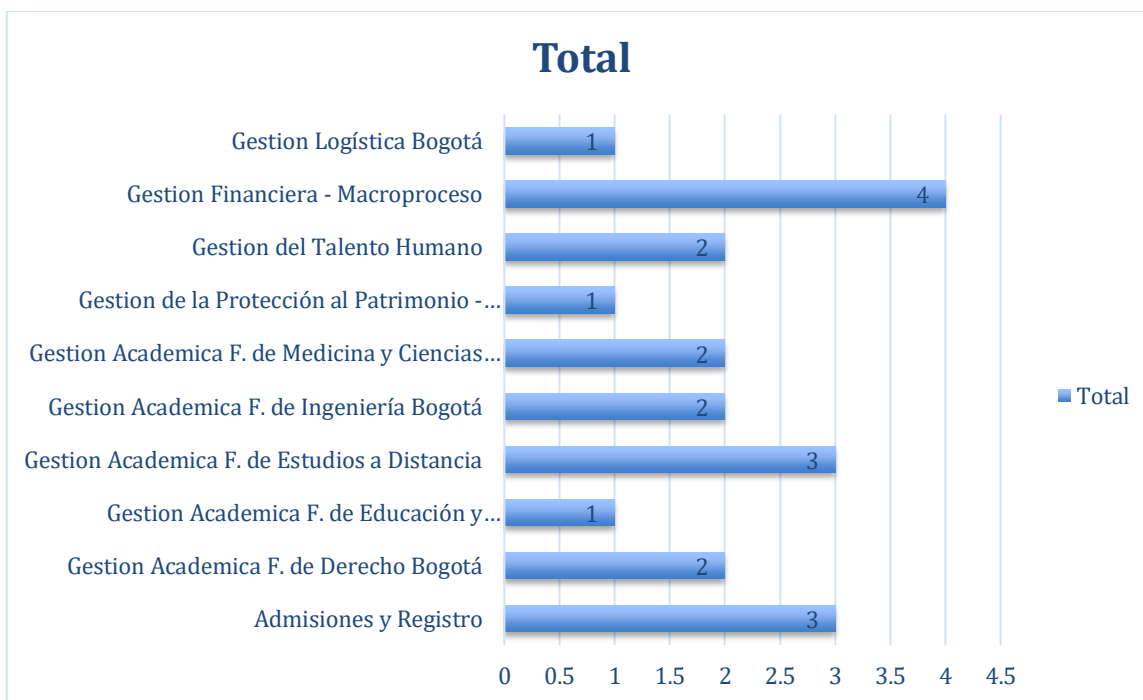
Tabla 1. Clasificación de incidencias

Mes / Incidencia	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR INCIDENCIA
DERECHO DE PETICIÓN	4	6		4	3	4	21
QUEJA	15	11	12	10	6	10	64
RECLAMO		1	4	1	1	15	22
SUGERENCIA			4	1			5
FELICITACION			2	1	3	1	7
TOTAL POR MES	19	18	22	17	13	30	119

3.2 Clasificación de incidencias por proceso Enero – Junio 2018

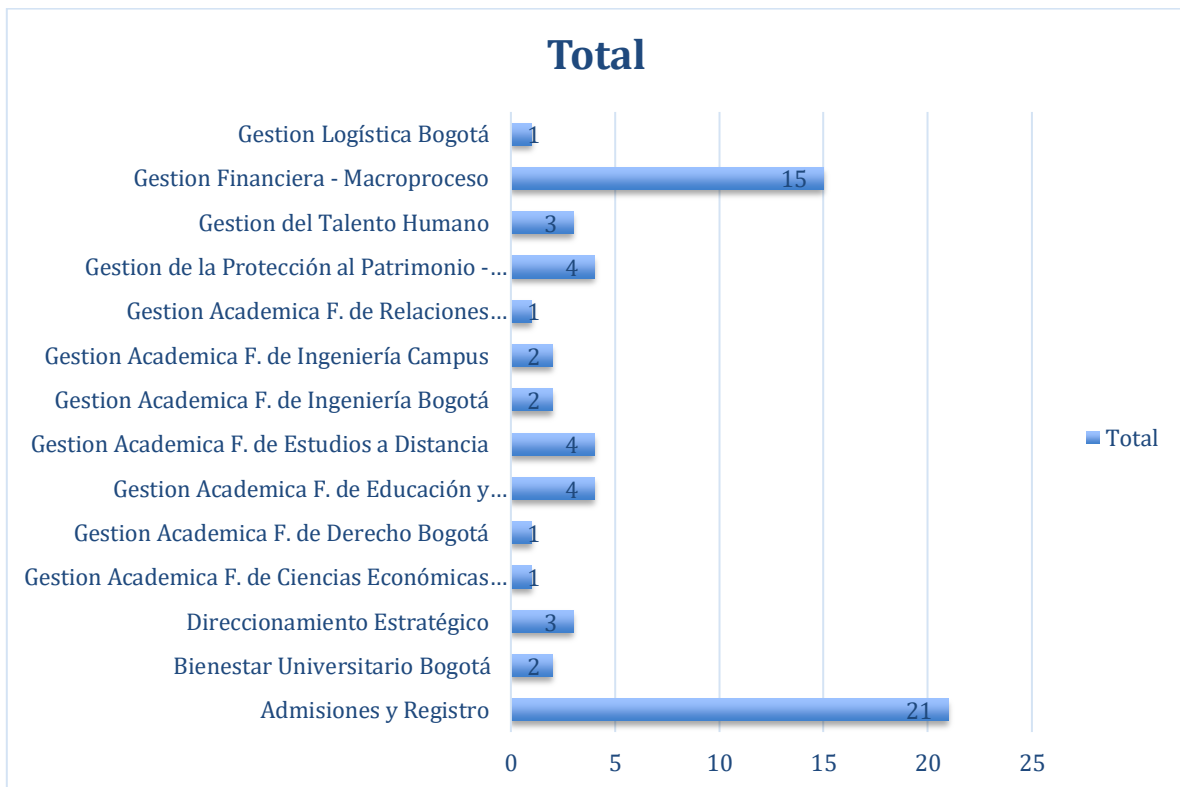
A continuación, se ilustra la clasificación de las incidencias recibidas y registradas en el sistema Kawak por proceso con el fin de identificar las actividades que se están viendo afectadas para su posterior análisis.

DERECHOS DE PETICIÓN



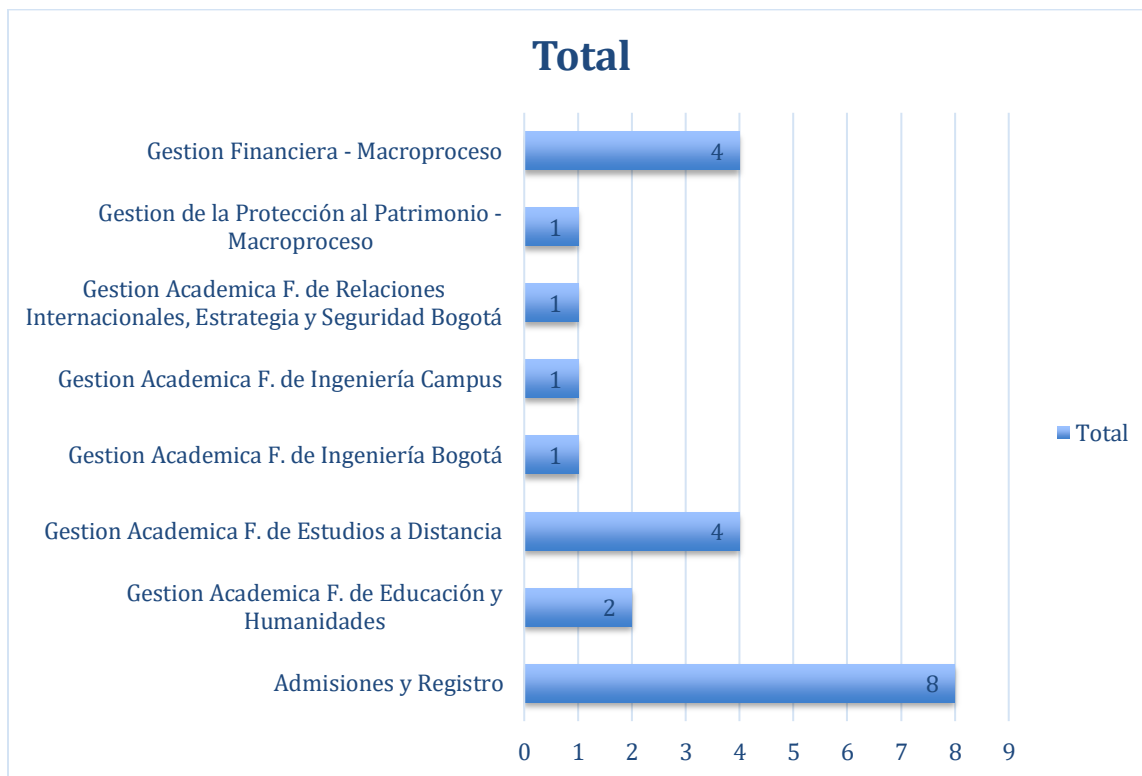
Grafica 1. Derechos de Petición por Proceso

QUEJAS



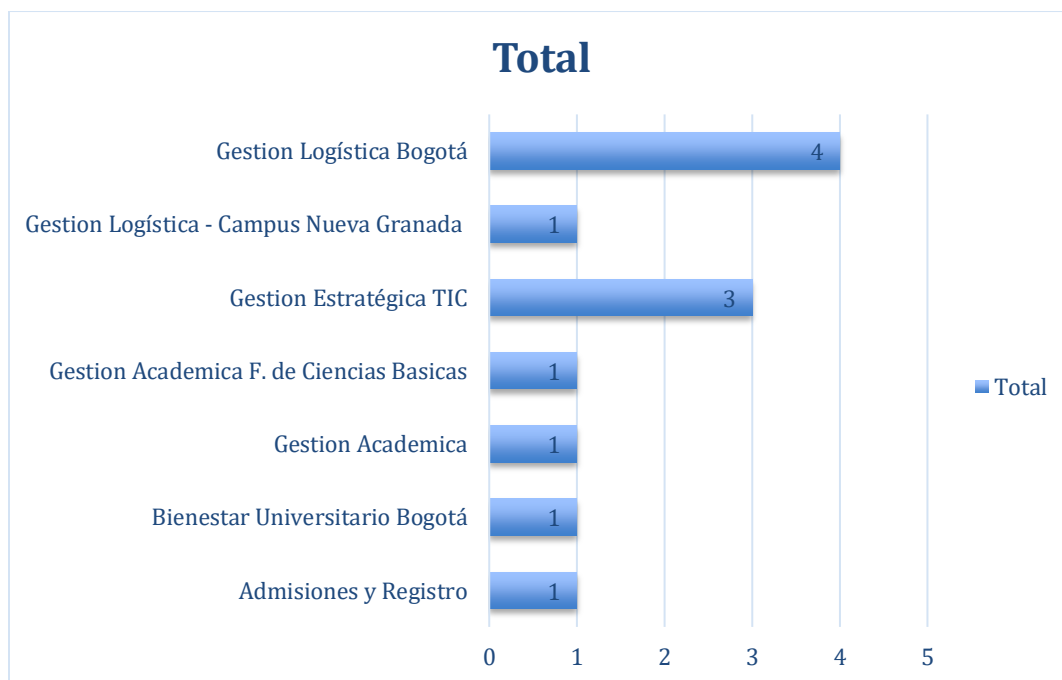
Grafica 2. Quejas por Proceso

RECLAMO



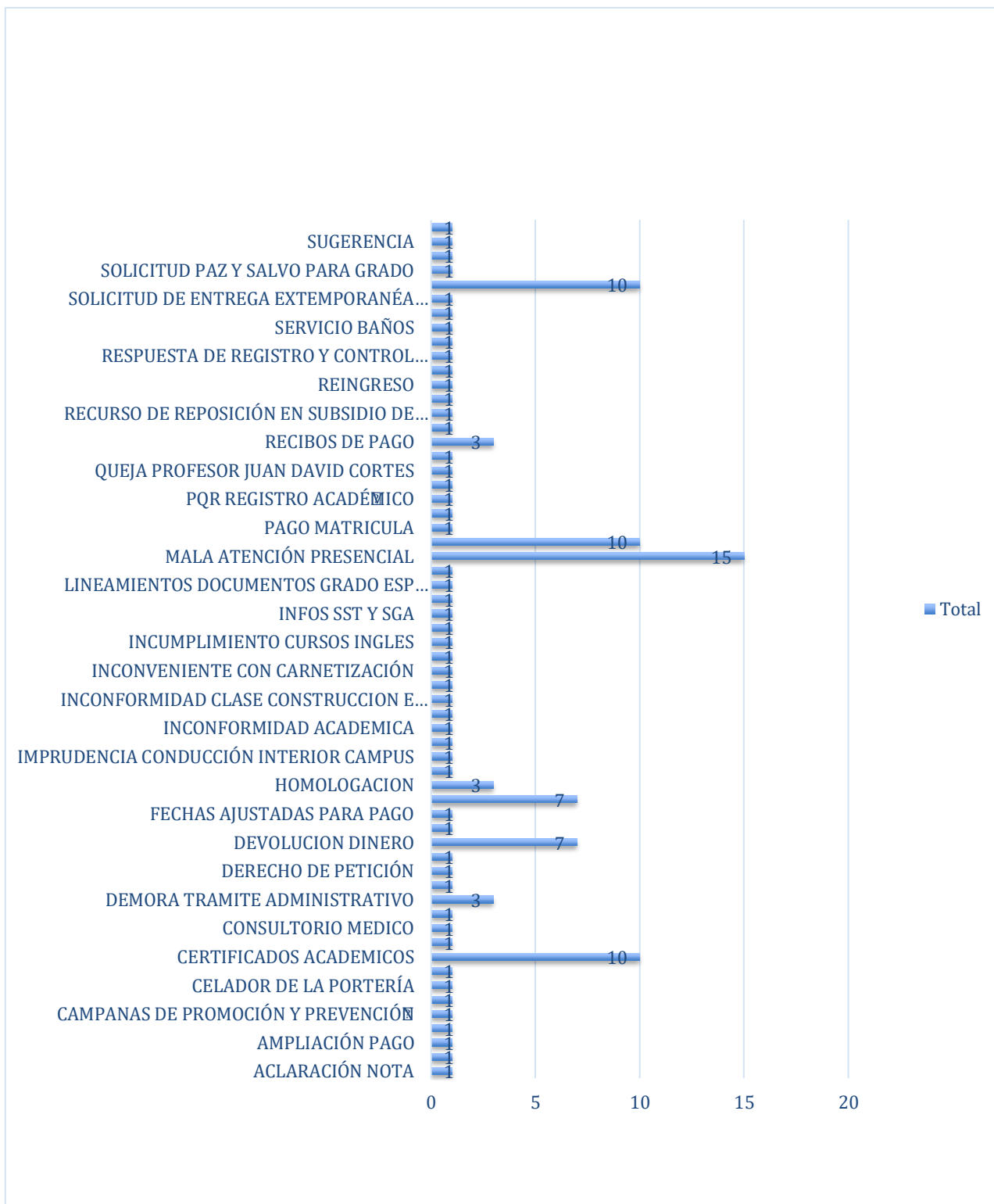
Grafica 3. Reclamos por Proceso

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Grafica 4. Sugerencias y Felicidades por Proceso

3.3 Clasificación de incidencias por asunto Enero – Junio 2018



Grafica 4. Clasificación de incidencias por asunto

El gráfico clasificación de incidencias por asunto, evidencia que las incidencias con mayor recurrencia aplican a los siguientes asuntos:

1. Solicitud de paz y salvo para grado
2. Recibo de pago
3. Pago matrícula
4. Mala atención presencial
5. Homologación
6. Fecha ajustada para pago
7. Devolución dinero
8. Demora Trámite Administrativo
9. Certificados académicos

Asuntos que se derivan a partir de los requerimientos del grupo interés denominado estudiantes y ciudadanía en general, información que se puede consultar en módulo PQR KAWAK toda vez que fue el canal de comunicación utilizado para registrar las diversas solicitudes.

3.4. Clasificación de Incidencias por Proceso Enero a Junio 2018

PROCESO	TOTAL DE INCIDENCIAS
Admisiones y Registro	33
Gestión Financiera - Macroproceso	23
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	11
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	7
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	6
Gestión Logística Bogotá	6
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	5
Gestión del Talento Humano	5
Bienestar Universitario Bogotá	3
Direccionamiento Estratégico	3
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3
Gestión Estratégica TIC	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2

Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	2
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1
TOTAL	119

Tabla 1. Clasificación de incidencias por proceso

3.5 Tiempo de respuesta PQRS

La importancia de cumplir con los tiempos de respuesta permite a esta sección identificar en la tabla relacionada que algunas oficinas y divisiones contienen en la actualidad dificultad para dar respuesta a tiempo a los requerimientos, toda vez que el reporte presenta cincuenta (52) incidencias vencidas las cuales no recibieron por parte del líder del proceso la debida atención, provocando que se cumpla de manera parcial la estrategia propuesta de garantizar que los trámites y servicios ofrecidos por la UMNG, sean brindados de forma oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad información plasmada en el documentos institucional Plan anticorrupción, atención y participación ciudadana 2018.

PROCESO RESPONSABLE	A tiempo	vencida	Total general
Admisiones y Registro	2	2	4
Admisiones y Registro - Macroproceso		1	1
Bienestar Universitario Bogotá	2	1	3
Contratación y Adquisiciones		1	1
Direccionamiento Estratégico	1		1
Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva - Macroproceso	1		1
Gastos	1		1
Gestión Académica	1		1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá		1	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	3	4
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	4	2	6
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	6	6	12
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	3	4
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3		3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud		1	1

Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1		1
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso		3	3
Gestión del Talento Humano	1	3	4
Gestión Estratégica TIC		2	2
Gestión Financiera - Macroproceso	14	3	17
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1		1
Gestión Logística Bogotá	4	2	6
Ingresos	4	2	6
Protección al Patrimonio	2		2
Registro y Control	5	16	21
Total general	55	52	107

Tabla 2. Cumplimiento tiempos de respuesta

Se informa que las 12 incidencias restantes no relacionadas en la tabla anterior presentan un estado en condición de trámite debido a que la incidencia se produjo unos días antes de finalizar el corte del presente informe, actividad que tiene como cierre el 30 de junio de 2018.

3.6 Indicadores PQRS

Se informa que la Sección de Atención al Ciudadano consideró necesario reemplazar los dos (2) indicadores propuestos anteriormente ya que identificó que el indicador de quejas y reclamos no generó ningún aporte al proceso, información que se evidencia por medio del módulo KAWAK quedando registrado con número de identificación ID1582 produciendo que el 26 de julio de 2018 se clasificaran obsoletos los indicadores propuesto anteriormente y en remplazo se asignó el siguiente indicador **No. Planes de mejoramiento institucionales producto de las incidencias recurrentes** con el número de identificación ID 731. Información que se puede verificar en el siguiente link Ver http://calidad.umng.edu.co/kawak/ind_indicador/uvi_ver.php.

3.7 Comparativo total Incidencias por procesos de las vigencias 2016, 2017 y 2018

PROCESO	ENERO - JUNIO				
	2016	2017 - 2	2018 - 1	% Variación 2015-2017	% Variación 2017-2018
Gestión Académica Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad		1	2	100%	100%
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2	1	1	-50%	0%
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	2	1		-50%	-100%
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá		2	3	200%	50%
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2	1		-50%	-100%
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	8	7	11	-13%	57%
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	9	3	5	-67%	67%
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	4	1	100%	-75%
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus			3	0%	300%
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	3	2	200%	-33%
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	4	5	7	25%	40%
Gestión del Talento Humano	3	1	5	-67%	400%
Gestión Estratégica TIC		2	3	200%	50%
Gestión Financiera - Macroproceso	31	25	23	-19%	-8%
Gestión Logística	8	10	6	25%	-40%
Gestión Logística - Campus Nueva Granada			1	0%	100%
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	2	9	6	350%	-33%
Investigación e Innovación - Macroproceso		1		100%	-100%
Admisiones y Registro - Macroproceso	11	34	33	209%	-3%
Seguridad y Salud en el Trabajo	4			-100%	0%
Toma de Decisiones	6	1		-83%	-100%
Bienestar Universitario Bogotá	1	3	3	200%	0%
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2	1		-50%	-100%
Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva - Macroproceso			3	0%	300%
Gestión Académica	2		1	-100%	100%
Apoyo a la academia laboratorios campus		3		300%	-100%
Internacionalización	1			-100%	0%
Proyección Social	1	1		0%	
Planes Institucional		1		100%	-100%
Total por año periodo Enero - Agosto	102	120	119	18%	-1%

Tabla 3. Comparativo total incidencias vigencias 2016, 2017 y 2018

En el análisis de incidencias 2016, 2017 y 2018 se evidencia una diferencia considerable con respecto al último año, el cual se debe a la implementación de nuevos canales de atención, tales como: línea gratuita 018000111019, Formato de Incidencias Verbales ED-TD-F-14 (Peticiónes, Quejas, Reclamos o Sugerencias), inclusión del manejo de los derechos de petición en el procedimiento PQRS y el correo electrónico atencionalciudadano@unimilitar.edu.co y pqr@unimilitar.edu.co

3.8 Relación PQRS verbales recibidas y tramitadas Enero – Junio 2018

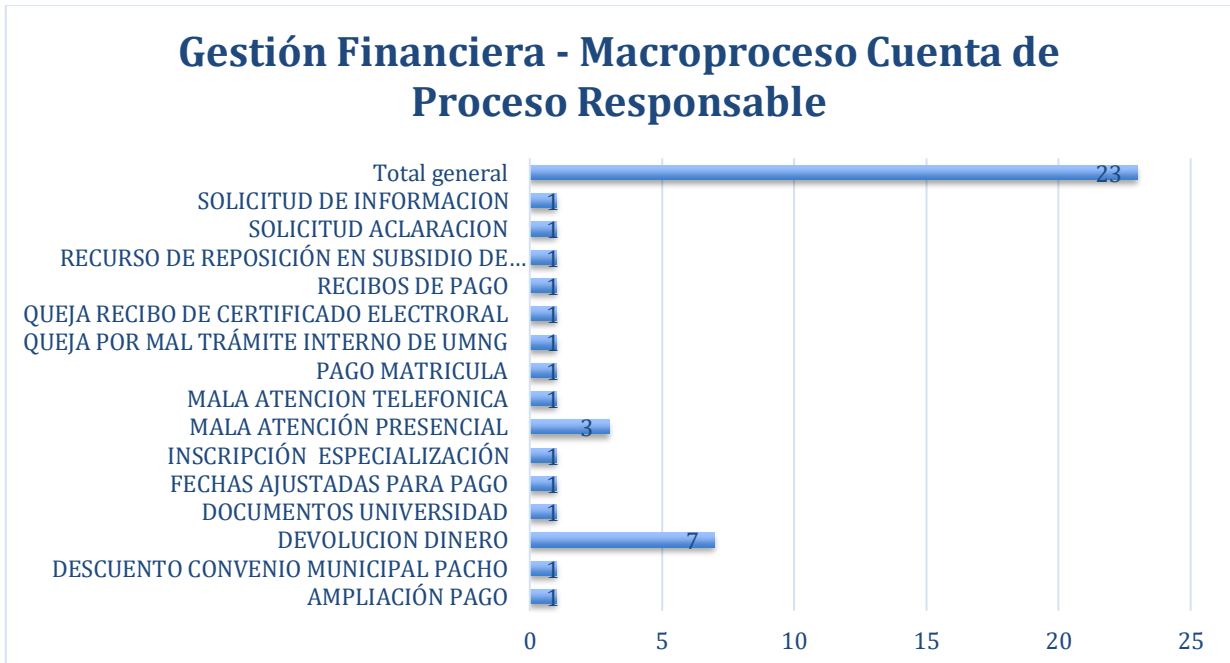
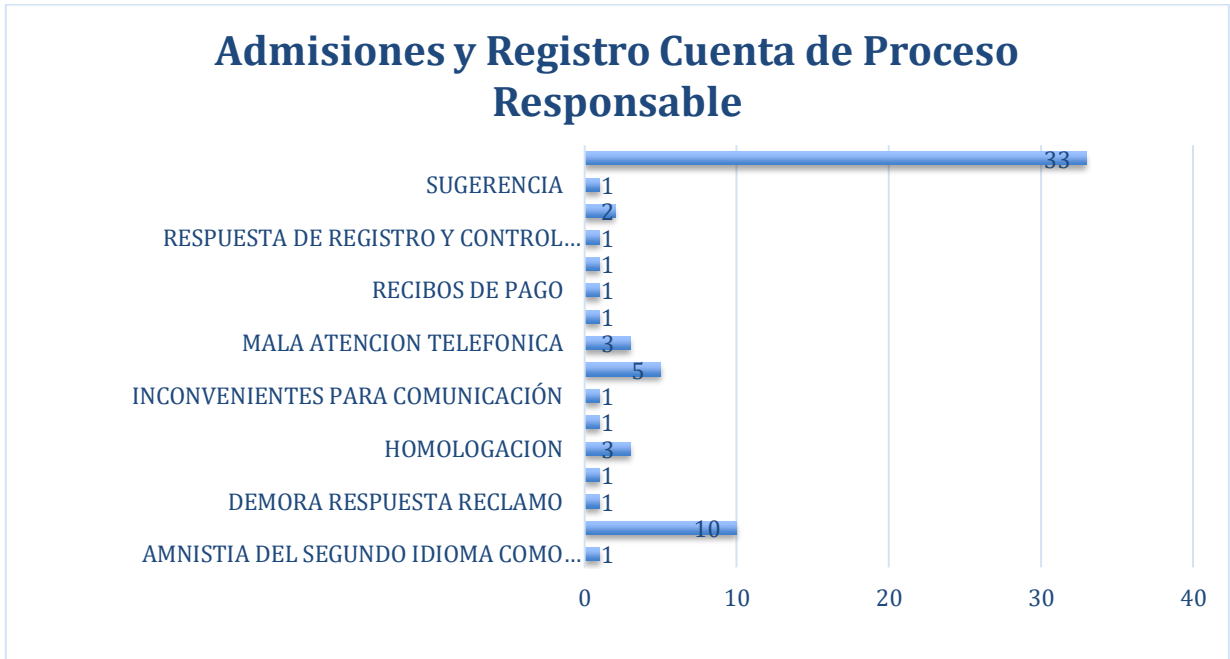
En cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 la Sección de Atención al Ciudadano implementó el canal de recepción y tramite de peticiones verbales mediante el formato ED-TD-F-14 (Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias), formato que entra en uso a partir del mes de febrero de 2017, y que una vez recibida la petición se ingresa en el sistema Kawak y se tramita de acuerdo al procedimiento de peticiones, quejas o reclamos.

A continuación, se relacionan las peticiones recibidas y tramitadas por este canal de atención entre los meses de enero - junio.

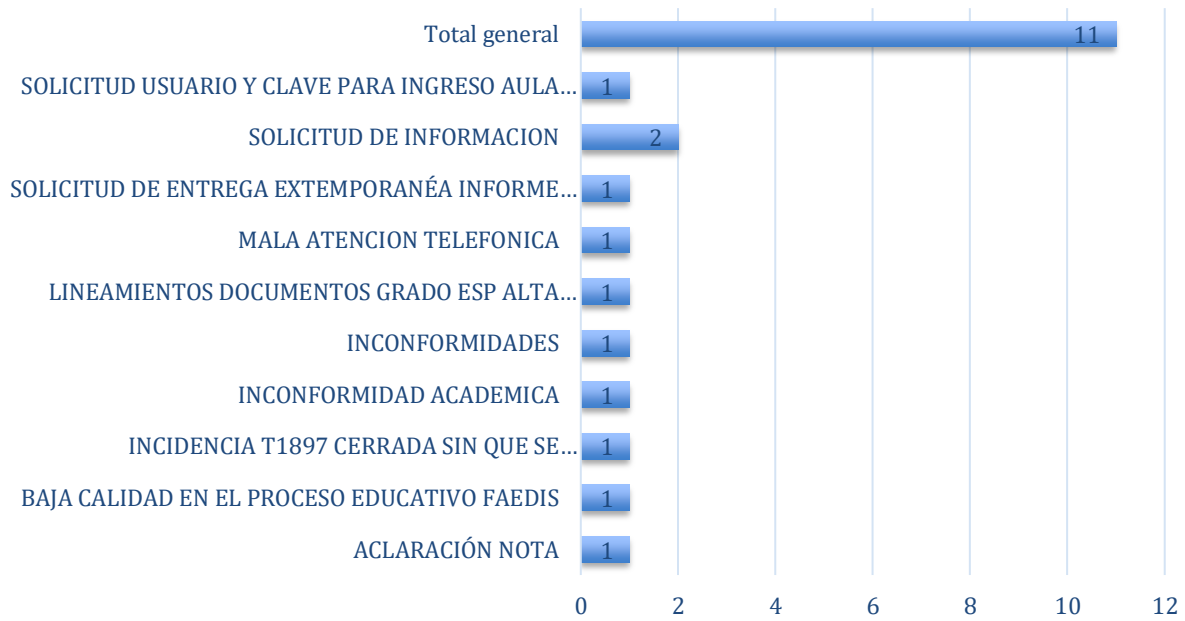
ID	FECHA APERTURA	INCIDENCIA	ASUNTO	ESTADO	PROCESO	CIERRE	FECHA LIMITE
1978	25/06/2018	Queja	CERTIFICADOS ACADEMICOS	03-En Trámite	Gestión Financiera - Macroproceso	No aplica	10/07/2018
1986	28/06/2018	Reclamo	CERTIFICADOS ACADEMICOS	03-En Trámite	Gestión Logística Bogotá	No aplica	13/07/2018
1989	29/06/2018	Reclamo	CERTIFICADOS ACADEMICOS	03-En Trámite	Admisiones y Registro - Macroproceso	No aplica	16/07/2018
1854	26/01/2018	Queja	CERTIFICADOS ACADEMICOS	04-Cerrada	Admisiones y Registro - Macroproceso	14/02/2018	12/02/2018
1860	06/02/2018	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	04-Cerrada	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	20/02/2018	21/02/2018
1861	06/02/2018	Queja	INCONVENIENTE CON CARNETIZACIÓN	04-Cerrada	Admisiones y Registro - Macroproceso	14/02/2018	21/02/2018
1884	01/03/2018	Queja	MALA ATENCIÓN PRESENCIAL	04-Cerrada	Admisiones y Registro - Macroproceso	20/03/2018	16/03/2018
1849	24/01/2018	Queja	MALA ATENCION TELEFONICA	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	05/02/2018	08/02/2018
1848	24/01/2018	Queja	QUEJA RECIBO DE CERTIFICADO ELECTORAL	04-Cerrada	Gestión Financiera - Macroproceso	26/01/2018	08/02/2018
1886	01/03/2018	Queja	RECIBOS DE PAGO	04-Cerrada	Admisiones y Registro - Macroproceso	16/03/2018	16/03/2018

Tabla 4. Peticiones verbales tramitadas Enero – Junio 2018

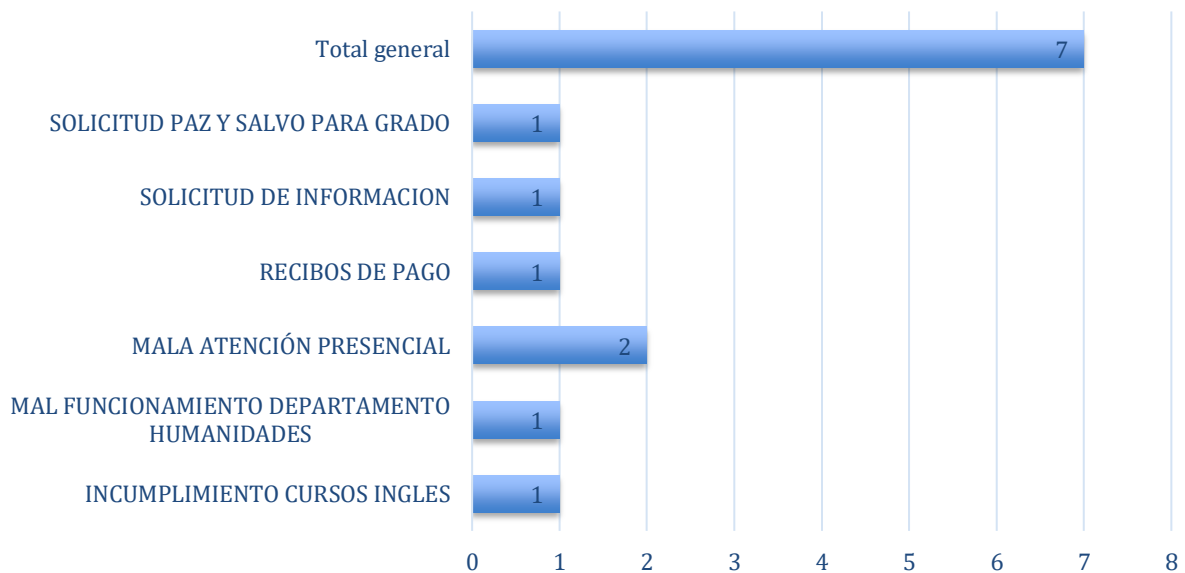
3.9 Análisis por dependencias que registran más incidencias



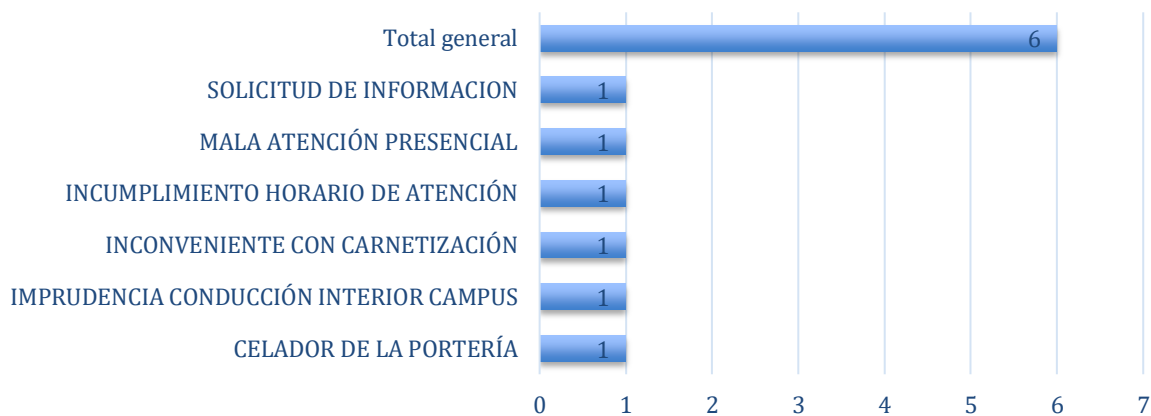
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia Cuenta de Proceso Responsable



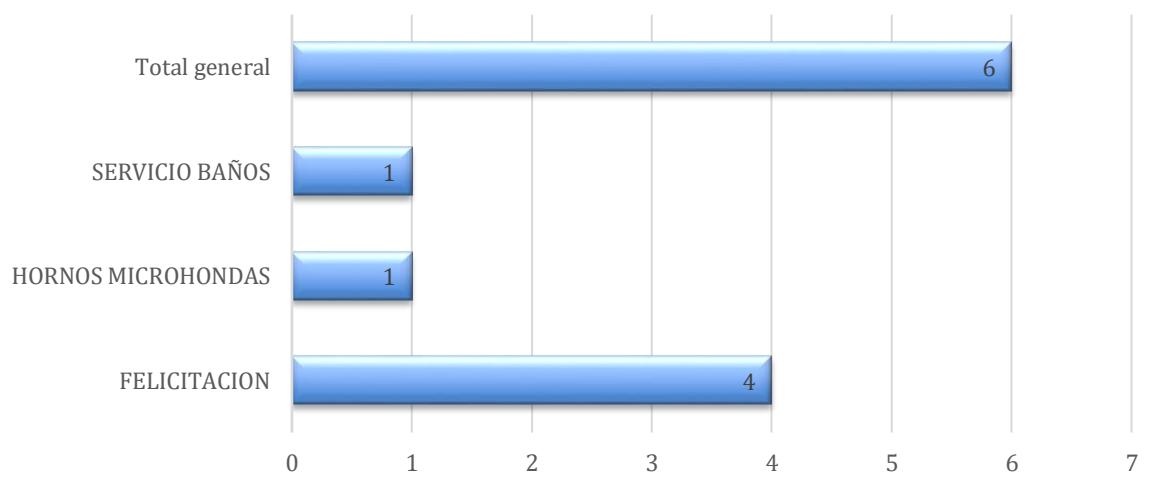
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades Cuenta de Proceso Responsable



Gestión Protección al Patrimonio - Macroproceso Cuenta de Proceso Responsable



Gestion Logística Bogotá Cuenta de Proceso Responsable



Análisis de los Resultados

- La División de Registro Académico sigue siendo la dependencia con más incidencias registradas respecto al informe del semestre 2017- 2 y en comparación con el presente informe presenta un aumento del 3% en el total de incidencias y se evidencia recurrencia en los siguientes asuntos: mala atención presencial, demora en trámite administrativo, mala atención telefónica; se sugiere reforzar las habilidades de atención y establecer acciones de mejora de tipo tecnológico en los trámites ofrecidos por la dependencia que automatice y minimice las acciones de los mismos.
- La División Financiera presenta disminución en el registro de incidencias pasado de un 19% obtenido en el periodo 2017-2 a un 8% con relación al presente corte, sin embargo conserva el puesto número 2, dependencia que recibe alto número de incidencias recurrentes. Se sugiere realizar la integración con aplicaciones tecnológicas de los trámites ofrecidos por la División.
- Por parte de la Vicerrectoría Académica la Facultad de Estudios a Distancia presento un incremento del 57 % con relación al periodo 2017-2 toda vez que reportó 11 incidencias prevaleciendo incidencia denominada solicitud de información.
- La Sección de Atención al Ciudadano tiene establecido llevar a cabo actividad de socialización con los líderes del proceso de las divisiones y oficinas que cuenten con mayor número de incidencias recurrentes con el fin de dar a conocer la situación actual y requerir planes de mejoramiento que permitan alcanzar calidad en los procesos académicos – administrativos.

4. RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

- Se sigue presentando recurrencia de la queja mala atención presencial en las dependencias con relación directa de atención al usuario por lo cual es necesario reforzar los conceptos de atención.
- Se evidencia la necesidad de parametrizar en una aplicación robusta las solicitudes para trámites administrativos, en la actualidad se observa que muchas solicitudes se realizan vía mail influyendo esto en la celeridad del trámite debido al alto volumen de correos recibidos por las dependencias.
- Se evidencia información publicada desactualizada en la página Web, contenidos programáticos no legibles, información contradictoria respecto a un mismo tema y fallas continuas en la plataforma de registro, admisiones y financiera.
- Retroalimentar continuamente entre los funcionarios que prestan atención directa con los usuarios el protocolo de atención presencial establecido en el manual de atención al ciudadano.
- Recibir retroalimentación de los funcionarios que atienden al público sobre acciones que mejoren los trámites ofrecidos por Universidad.
- Se sugiere la contratación de un servicio de Call Center especializado que permita mejorar los índices de respuesta y atención de usuarios, de manera que los funcionarios de la Universidad tengan la oportunidad de direccionar sus actividades de manera más eficiente en beneficio de los usuarios.
- Estandarizar la publicación de información en la página WEB de la Universidad con el fin de facilitar su consulta de manera clara y actualizada.
- Se informa que a partir del mes de junio en la herramienta kawak se incorporó tres aspectos a tener en cuenta en el momento de la asignación tales como calidad, seguridad y salud y medio ambiente haciendo énfasis en **ISO 9001:2015, ISO 14001 y OHSAS 18001.**