

UMNG-RECTOR-OFICIG

Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

21/01/2019 08:18 a.m. CORRESPONDENCIA



ASUNTO:
DESTINATARIO:
DEPENDENCIA:
No COMUNICACIÓN

**INFORME DE SEGUIMIENTO A
HUGO RODRIGUEZ DURAN
RECTORIA
0036-RECTOR -OFICIG**

CONSECUTIVO: 36



[Interno]

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, LAPSO JULIO A DICIEMBRE DE 2018.

Con toda atención me permito presentar el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos y tramitados en la Universidad Militar Nueva Granada en el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 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" (Estatuto Anticorrupción).

Cordialmente,

CR (RA) OSCAR ARTURO IÑAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de lo establecido en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) y a la Circular Externa 001 del 20 de octubre del 2011 del Consejo Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, dispone a la Comunidad Neogranadina y ciudadanía en general el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

Así mismo, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento interno *GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V.12* el cual establece que “La Oficina de Control Interno de Gestión es la dependencia encargada de verificar el funcionamiento del Sistema de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada.”

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta a continuación el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidos en la Universidad Militar Nueva Granada en el segundo semestre de 2018 en sus dos sedes (Bogotá y Campus Nueva Granada) por medio de los canales oficiales (personal, telefónico, correo electrónico, medio tecnológico, correspondencia y redes sociales).

La Sección de Atención al Ciudadano cuenta con el módulo SERVICIO AL CLIENTE - PQRS en el sistema KAWAK, en el cual se registran las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tramitadas por el correo PQRS@unimilitar.edu.co y las incluidas de acuerdo a la pertinencia estudiada por la Sección de Atención al Ciudadano.

Así mismo, la Sección de Atención al Ciudadano cuenta con el formato *GI-GI-F-2 PETICIONES (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – NO REGISTRADOS EN KAWAK –V2* avalado por la División de Gestión de Calidad, el cual se estableció con el fin de tener control sobre las incidencias que se tramitan directamente a las dependencias académicas. Así mismo cuenta con el formato *GI-GI-F-3 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS –V1* el cual es diligenciado al momento de recibir las incidencias verbalmente.

En el segundo semestre del 2018, la rectoría expide la Resolución No. 4325 del 20 de noviembre de 2018, la cual establece lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada.

Así mismo, la Sección de Atención al Ciudadano ha socializado a través del correo electrónico lineamientos para atender solicitudes o peticiones, tratamiento de derechos de petición, campañas telefónicas, el plan anticorrupción, atención y participación ciudadana, entre otros.

- **Incidencias registradas en el módulo SERVICIO AL CLIENTE - PQRS en el sistema KAWAK.**

Para el periodo del 01 de julio al 31 de diciembre de 2018 se recibieron un total de 175 incidencias distribuidas de la siguiente forma:

INCIDENCIA	CANTIDAD
Derechos de Petición	52
Quejas	37
Reclamos	71
Sugerencias	4
Felicitaciones	11
TOTAL	175

En razón a que la Sección de Atención al Ciudadano realiza informes mensuales y un informe semestral analizando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas, no es conveniente duplicar dicha información en el presente informe. Los informes mencionados se encuentran publicados en la página web en el siguiente link: <http://www.umng.edu.co/web/guest/pqr>

- **Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en las Facultades, Institutos, programas académicos, departamentos o centros y dependencias administrativas.**

A continuación, se relacionan las peticiones o solicitudes presentadas directamente a las dependencias académicas y administrativas de la Universidad Militar Nueva Granada y consolidadas por la Sección de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2018.

DEPENDENCIA	TOTAL
Facultad de Derecho – Sede Campus Nueva Granada	79
Facultad de Ingeniería – Sede Campus Nueva Granada	62
División de Gestión del Talento Humano	57
Oficina de Protección al Patrimonio	56
Facultad de Derecho – Posgrados Bogotá	46
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	38
Facultad de Ciencias Económicas – Sede Bogotá	19
Vicerrectoría de Investigaciones	11

Facultad de Ingeniería – Sede Bogotá	10
Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad	10
División de Extensión y proyección Social	3
Facultad de Educación y Humanidades - DEIN	1
Departamento de Tecnologías del Conocimiento	0
Dirección Académica de laboratorios	0
División de Bienestar Universitario	0
Centro de investigaciones y revista médica	0
Centro de investigaciones jurídicas, políticas y Sociales	0
TOTAL	392

Es pertinente mencionar que, aunque la Sección de Atención al Ciudadano ha realizado un control sobre las incidencias que se reciben directamente en las dependencias académicas y administrativas (Formato *GI-GI-F-2 PETICIONES (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – NO REGISTRADOS EN KAWAK –V2)*, no todas las dependencias reportan dicha información en los términos establecidos por la Sección de Atención al Ciudadano.

Teniendo en cuenta el *informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF julio – diciembre 2018* elaborado por la Sección de Atención al Ciudadano, se evidencia que, aunque se ha disminuido las respuestas fuera de término, aún continúan dependencias dando respuesta fuera de los términos legales.

- **Medios de formulación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.**

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

Línea Gratuita: 018000111019

Conmutador: 6 500000 Extensión 1614 ,1691 Sección de Atención al Ciudadano.

Correo electrónico:

Información general e inquietudes: atencionalciudadano@unimilitar.edu.co

Peticiones: pqr@unimilitar.edu.co

Correspondencia: Carrera 11 No. 101 - 80 Sección de Gestión Documental - Correspondencia.

Presentación personal: Carrera 11 No. 101-80 Sección de atención al Ciudadano.

Se evidenció por parte de esta oficina que estos mecanismos se encuentran dispuestos y en permanente funcionamiento para uso de la ciudadanía en general.

CONCLUSIONES

1. La Universidad Militar Nueva Granada expidió la Resolución No. 4325 del 20 de noviembre de 2018 con el fin de dar lineamientos al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se reciben en la Universidad.
2. La Sección de Atención al Ciudadano ha socializado a través de correo electrónico los lineamientos y tratamiento a las solicitudes o peticiones que se reciben.
3. Aunque se evidencia más control por parte de la Sección de Atención al Ciudadano con las incidencias que se reciben directamente en las dependencias académicas y administrativas, algunas de estas dependencias no reportan la información solicitada por la Sección.
4. Aunque se evidencia mayor control sobre el término de respuesta por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, aún no se da cumplimiento a los términos que establece la Ley y el Procedimiento interno para dar respuesta a las incidencias.
5. No se evidenció el diligenciamiento en forma completa del formato *GI-GI-F-2 PETICIONES (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – NO REGISTRADOS EN KAWAK –V2* por algunas dependencias académicas y administrativas.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con los mecanismos de control por parte de la Sección de Atención al Ciudadano para que las dependencias académicas y administrativas den respuesta a las incidencias dentro de los términos establecidos en la Ley.
2. Capacitar a las dependencias académicas y administrativas en el diligenciamiento del formato *GI-GI-F-2 PETICIONES (DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS – NO REGISTRADOS EN KAWAK –V2*.
3. Tener un control, por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, de todas las incidencias recibidas en la UMNG.

Cordialmente,

CR (RA) OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Elaboró: Ma Paula Guerrero Rincón - PU OFICIG *mpg*