

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

UMNG-RECTOR-OFICIG

31/07/2018 09:28 a.m. CORRESPONDENCIA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA
GRANADA

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS
DEST: HUGO RODRIGUEZ DURAN
DEPEND: RECTORIA
FOLIOS: 4
COMPANIA: UMNG
REMITENTE: OSCAR ARTURO ISAZA GALINDO

CONSECUTIVO: 2954
No. COMUNICACION: SIN



[Recibido]

Señor Brigadier General
HUGO RODRÍGUEZ DURÁN
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, LAPSO ENERO A JUNIO 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 enero al 30 de junio 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 ISAZA GALINDO
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Carrera 11 # 101-80, kilómetro 2 vía Cajicá-Zipacquirá
PBX (571) 650 00 00 - 634 32 00 · Fax (571) 214 72 80
www.umng.edu.co · Correo
electrónico: admisiones@unimilitar.edu.co
Colombia-Sur América



SA-CER502658



OS-CER503440



SC 4420



CO-SC 4420-1



Nº GP 005-1

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER 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 primer 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 primer 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 un 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.

1. Términos para resolver las diferentes incidencias.

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con la siguiente normatividad interna respecto del trámite y término de respuesta a las incidencias que se reciben:

- El Procedimiento *GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V.12* dispone que “el plazo máximo establecido para la atención de las Peticiones, quejas,

reclamos, sugerencias y felicitaciones es de quince (15) días calendario, desde que se recibe la incidencia hasta que se envía respuesta al usuario.”

- El Manual de atención al ciudadano dispone que *“el plazo máximo establecido para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias es de (15) quince días calendario, desde que se recibe la queja hasta que el dueño del proceso, envía respuesta al reclamante.”*

Así mismo, la normatividad externa que regula los términos de respuesta a las peticiones es la Ley 1437 de 2011 (modificada por la Ley 1755 de 2015), la cual en su artículo 14 establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: *“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos 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.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”*

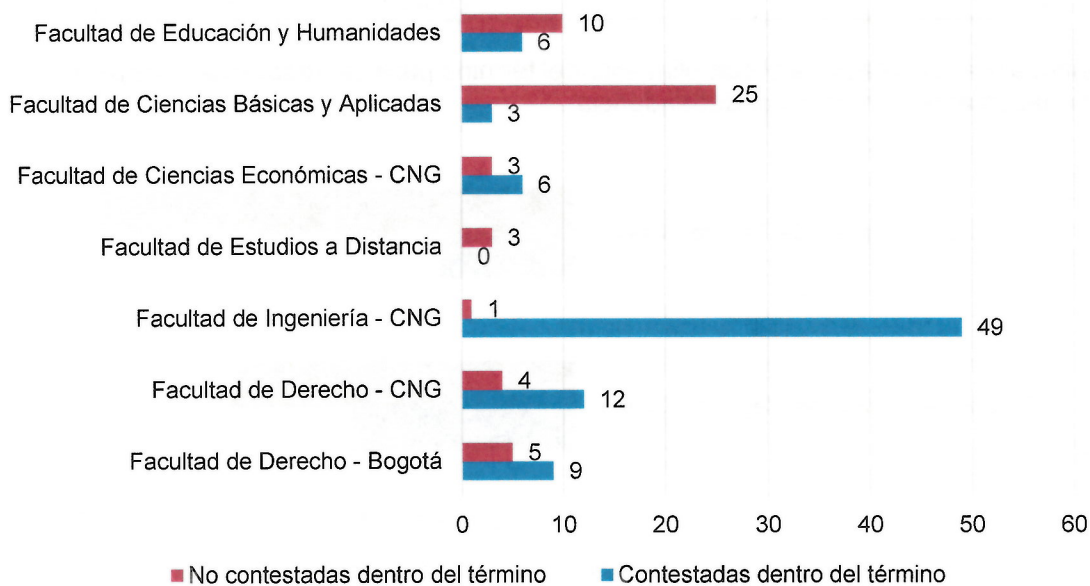
Teniendo en cuenta lo anterior, no se evidencia concordancia con los términos establecidos por la normatividad interna y externa dado que no se puede unificar el tiempo de respuesta de las peticiones con las quejas, reclamos y sugerencias debido a que la ley establece unos términos especiales para las peticiones de documentos, información y las que se elevan a consulta.

2. Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en las Facultades, Institutos, programas académicos, departamentos o centros.

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

DEPENDENCIA	TOTAL
Facultad de Derecho – Sede Bogotá	14
Facultad de Derecho – Sede Campus Nueva Granada	16
Facultad de Ingeniería – Sede Campus Nueva Granada	50
Facultad de Estudios a Distancia	3
Facultad de Ciencias Económicas – Sede Campus Nueva Granada	9
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	30
Facultad de Educación y Humanidades - DEIN	17
TOTAL	143

A continuación, se relaciona el cumplimiento del término para dar respuesta a las peticiones relacionadas anteriormente.



No se pudo hacer la verificación por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión a la Facultad de Ingeniería de la Sede Bogotá debido a que no reportó incidencias en los meses de febrero a junio.

La Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas reportaron dos (2) incidencias denominadas felicitaciones que no se relacionaron en el gráfico anterior, debido a que no generan trámite para dar respuesta.

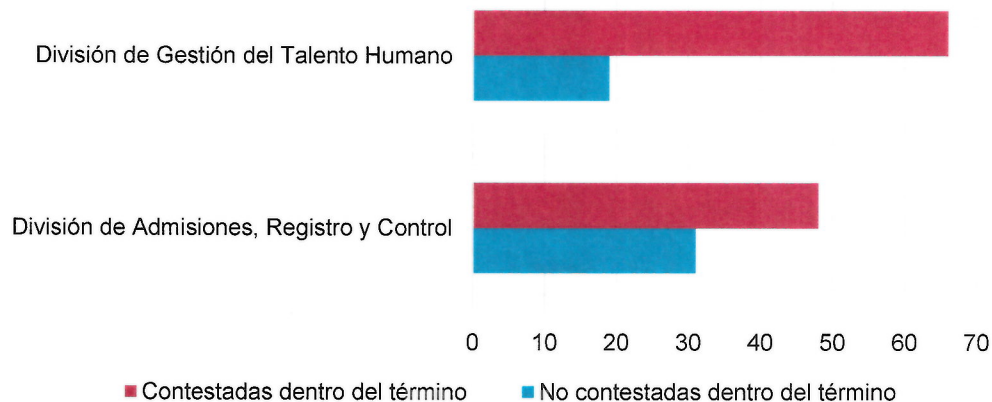
La Facultad de Educación y Humanidades reporta 1 solicitud la cual fue remitida por competencia a la División de Admisiones, Registro y Control y no se evidencia fecha de respuesta.

3. Derechos de Petición, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en las Dependencias Administrativas.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD
División de Admisiones Registro y Control Académico	79
División de Gestión del Talento Humano	85
TOTAL	164

A continuación, se relaciona el cumplimiento del término para dar respuesta a las peticiones relacionadas anteriormente por dependencia



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

Para el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2018 se recibieron un total de 119 incidencias distribuidas de la siguiente forma:

INCIDENCIA	CANTIDAD
Derechos de Petición	21
Quejas	64
Reclamos	22
Sugerencias	5
Felicitación	7
TOTAL	119

En razón a que la Sección de Atención al Ciudadano realiza un informe mensual 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>

5. 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:

- I. Vía telefónica: 6500000 extensión 1614 – 1690
- II. Línea gratuita: 018000111019.
- III. Correo electrónico: pqr@unimilitar.edu.co
- IV. Correspondencia: Carrera 11 No. 101 – 80, Torre Administrativa, Sección de Gestión Documental.
- V. Presentación personal: Carrera 11 No. 101 – 80, Recepción, Primer Piso, Torre Administrativa.
- VI. Medio Tecnológico: Dispositivos Electrónicos APP UMNG.
- VII. Redes Sociales

Estos mecanismos se encuentran dispuestos y en permanente funcionamiento para uso de la ciudadanía en general.

CONCLUSIONES

1. No se evidencia distinción en los términos de respuesta a una petición y una queja, reclamo o sugerencia recibida.
2. No se evidencia cumplimiento a los términos que establece la Ley y el Procedimiento interno para dar respuesta a las incidencias.

3. La Sección de Atención al Ciudadano no tiene el control o registro de todas las incidencias que se reciben y tramitan directamente a las dependencias académicas y administrativas.

RECOMENDACIONES

1. Diferenciar el término de respuesta teniendo en cuenta la incidencia recibida.
2. Dar cumplimiento a los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la normatividad vigente.
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 