UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

UMNG-RECTOR-OFICIG

29 de enero 2021

Señor Brigadier General (RA)
LUIS FERNANDO PUENTES TORRES
Rector
Universidad Militar Nueva Granada

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, SEGUNDO SEMESTRE 2020.

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 2020, 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,

Coronel (RA) SARA MARÍA BARRAZA BARRERA
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

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 2020.

Así mismo, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento interno *GI-GI-P-1 PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – V 13* 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, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada***".

El 20 de noviembre de 2018 se expidió la Resolución No. 4325 *por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada*.

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, denuncias y felicitaciones independientemente del canal por el cual sean recibidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta a continuación el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidos en la Universidad Militar Nueva Granada en el segundo semestre de 2020.

I. Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones segundo semestre 2020.

El informe semestral fue elaborado por la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva de la Universidad Militar Nueva Granada, por parte de la Sección de Atención al Ciudadano se realizó la solicitud de publicación en el portal web, y al día de hoy 29 de enero 2021, no se encuentra publicado el informe semestral 2020. El último informe publicado es el del tercer trimestre 2020.

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

Imagen tomada de la página web 29/01/2021 – 10:00am

Si bien el informe no se encuentra publicado en el portal WEB, la Sección de Atención al Ciudadano allego a la Oficina de Control Interno de Gestión el documento, donde se hace referencia a la normatividad interna y externa que rigen el derecho a presentar solicitudes respetuosas.

De igual forma se recibió el reporte KAWAK de las incidencias recibidas durante el año 2020, en donde se puede evidenciar que se presentó un aumento del **70%**.

	1er Semestre	2do Semestre	Incremento	Acumulado 2020
TOTAL GENERAL	286	481	70%	767

En el informe presentado se reporta los datos y actividades realizadas durante el año 2020:

1. La cantidad mensual de incidencias, para un total semestral de **481**.

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total General	95	33	73	99	56	89
			481			

2. Peticiones registradas por grupo de interés, dando como resultado que el grupo de interés Estudiantes fue el presentó mayor cantidad de PQRS (**295**).

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	295	08	19	90	17	52

Respecto a este grupo de interés, se han presentado la siguiente cantidad de incidencias

Derecho de petición	**176**
Felicitación	**2**
Queja	**69**
Reclamo	**44**
Sugerencia	**4**

3. Nuevamente el proceso que más registró peticiones fue el de **Admisiones y Registro** con un total de **95 derechos de petición, 36 quejas** y **14 reclamos**.

   Se relacionan los procesos en los que las incidencias superan las 10.

Etiquetas de fila	Denuncia	Derecho petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones y Registro	-	95	2	36	14	3	**150**
Gestión Financiera	-	53	-	21	26	1	**101**
G. Académica FACDER	-	26	-	9	4	-	**39**
Gestión Talento Humano	1	20	-	1	-	-	**22**
G. Académica FAEDIS	-	12	-	5	4	-	**21**

Gestión Estratégica TIC	-	5	1	6	4	-	**16**
Ap. Academia Laboratorios DEIN	-	6	-	3	3	-	**12**
Gestión Jurídica	-	12	--	-	-	--	**12**
G. Académica FACING	1	10	-	1	-	-	**12**
Protección al Patrimonio	-	5	-	1	3	1	**10**

4. Respecto al cierre del segundo periodo de 2020, se encuentran cerradas 413 incidencias y en trámite 68, de las cuales a continuación se relaciona, el tipo de solicitud, proceso al que pertenece y el tipo de solicitante, así:

En trámite	**63**
Derecho de petición	**41**
Admisiones y Registro	***4***
Ciudadano	1
Estudiante	3
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	***6***
Ciudadano	1
Estudiante	5
Contratación y Adquisiciones	***3***
Ciudadano	3
Educación Continua	***2***
Ciudadano	2
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	***1***
Estudiante	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	***3***

Estudiante	3
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	***1***
Estudiante	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	***1***
Estudiante	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	***2***
Ciudadano	1
Estudiante	1
Gestión del Talento Humano	***2***
Administrativo	2
Gestión Estratégica TIC	***1***
Egresado	1
Gestión Financiera - Macroproceso	***6***
Aspirante	1
Estudiante	5
Gestión Jurídica - Macroproceso	***3***
Ciudadano	1
Estudiante	2
Planeación Presupuestal	***1***
Estudiante	1
Protección al Patrimonio	***4***
Estudiante	4
Proyección Social	***1***
Egresado	1
Felicitación	**1**
Seguridad y Salud en el Trabajo	***1***
Docente	1
Queja	**7**
Apoyo a la Academia Lab. DEIN	***2***
Estudiante	2
Convenios	***1***
Estudiante	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	***1***

Estudiante	1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	***1***
Estudiante	1
Gestión Financiera - Macroproceso	***2***
Administrativo	1
Ciudadano	1
Reclamo	**12**
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	***1***
Docente	1
Apoyo a la Academia Lab. DEIN	***3***
Estudiante	3
Gestión Académica	***1***
Ciudadano	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	***1***
Estudiante	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	***1***
Estudiante	1
Gestión Financiera - Macroproceso	***3***
Egresado	1
Estudiante	2
Protección al Patrimonio	***2***
Estudiante	2
Sugerencia	**2**
Protección al Patrimonio	***1***
Estudiante	1
Proyección Social - Macroproceso	***1***
Ciudadano	1

Es importante indicar que respecto a la información suministrada del sistema KAWAK, hay 25 incidencias que se encuentran vencidas.

VENCIDA	Acumulado
Derecho de petición	16
Felicitación	1
Queja	4
Reclamo	3
Sugerencia	1

5. La Sección de Atención al Ciudadano, ha realizado acciones de mejora, para facilitar la atención a los usuarios, las cuales se indican en el informe “PQRSDF cuarto trimestre 2020”, donde se recopila la información de la vigencia 2020.

    1. Nombramiento de un funcionario, para el apoyo en la atención de los canales telefónicos y correo electrónico.

    2. La atención telefónica, fueron habilitadas las extensiones, de los funcionarios de la Sección de Atención al Ciudadano, a fin de atender los requerimientos que lleguen por este medio de contacto. De igual forma se habilitaron algunas de las extensiones de contacto de otras dependencias, para garantizar la atención, aun con el trabajo remoto que viene teniendo la Universidad a causa de la pandemia.

    3. La actualización del directorio respecto a los correos electrónicos y extensiones habilitadas por las dependidas han sido comunicados en diferentes oportunidades se encuentra publicado en la página de la Universidad. https://www.umng.edu.co/la-universidad/directorio

    4. Desde la Sección de Atención al ciudadano se han realizado documentos que permitirán mejorar la interacción entre la Universidad y sus grupos de interés, como se informa en el informe “PQRSDF cuarto trimestre 2020”:

5.4. Documentación

Se actualizaron los documentos denominados “Estrategia de Participación Ciudadana” y “Sistema Gestión y Atención al ciudadano”, por parte de la Sección de Atención al Ciudadano.

Se elaboraron los documentos denominados “Cartilla de Transparencia V2” y la Directiva 038 de 2020, donde se establece el Plan de Acción para el 2021, teniendo como referente el documento de Lineamientos para una Política de Educación Inclusiva de la Universidad Militar Nueva Granada el cual se puede consultar en siguiente enlace https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/wpapers/article/view/5421

PQRSDF cuarto trimestre 2020, pág. 8

Respecto a este punto se verifico que el documento “Política de Educación Inclusiva de la Universidad Militar Nueva Granada” se encuentra publicado.

Así mismo, estos son los documentos que se encuentran publicados en el portal WEB de la Universidad, micro sitio Atención al Ciudadano.

Documentos Sección de Atención al Ciudadano

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano Ver

Cartilla de Atención al Ciudadano Ver

Información y Monitoreo SUIT Ver

Informe de Percepción de Usuarios Ver

Cartilla de Transparencia Ver

Accesibilidad de Espacios Físicos Para Población con Situaciones de Discapacidad y Movilidad Reducida Ver

Protocolo de atención especial Ver

Estrategia de participación ciudadana Ver

Presentación protocolos de atención especial Ver

Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos Ver

https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano

II. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

La Universidad Militar Nueva Granada, en aras de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, la cual fue modificada por 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*, cuenta con la siguiente normatividad interna respecto del trámite y término de respuesta a las incidencias que se reciben:

- Resolución 4325 de **2018** establece como término para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, derechos de petición de interés general o particular 15 días hábiles a partir de la recepción, petición de documentos y de información 10 días hábiles a partir de la recepción, petición de consulta 30 días hábiles a partir de la recepción, petición entre autoridades 10 días hábiles a partir de la recepción y quejas reclamos y sugerencias 15 días hábiles a partir de la recepción.

- El Procedimiento *GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V.13* dispone que "*los términos se encuentran establecidos en la Resolución 4325 de 20 de noviembre de 2018*".

- El Manual de Atención al Ciudadano V3 dispone que *"el plazo máximo establecido para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias está establecido según la Ley 1755 de 2015, artículo 14 es de **(15) quince días calendario**, desde que se recibe la queja hasta que el dueño del proceso, envía respuesta al reclamante."*

Respecto a las incidencias que fueron cerradas, el 72% fueron cerradas por fuera de tiempo, a continuación, se relacionan los procesos con demoras en el tramite o respuesta a las incidencias.

Por fuera de Tiempo	**303**
Gestión Financiera – Macroproceso	84
Admisiones y Registro	98
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	15
Gestión Estratégica TIC	15
Gestión del Talento Humano	14
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	10
(en blanco)	7
Gestión Académica	7
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias...	7
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	5
Gestión Jurídica – Macroproceso	4
Contratación y Adquisiciones	4
Protección al Patrimonio	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3

Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	3
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2
Comunicaciones Estratégicas	1
INIP	1
Educación Continua	1
Apoyo a la Academia Lab. DEIN	1
Investigación	1
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
Académico – Macroproceso	1
Gestión Académica Fac. de Relaciones Internal. Bta	1
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1

III. Canales para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

De acuerdo al Procedimiento *GI-GI-P-1 RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES V.13* la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, etc. a los productos y/o servicios ofrecidos por la Universidad, se pueden realizar mediante los siguientes canales:

Respecto a este tema es importante mencionar que, debido a la emergencia sanitaria, que se decretó a nivel nacional, algunos canales no han podido ser utilizados, pero la Sección de Atención al Ciudadano cuenta con ellos.

1. Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de Call center
2. Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de Call Center
3. Sección de Atención al Ciudadano
   - Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso.
   - Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691
4. Correos electrónicos

- atencionalciudadano@unimilitar.edu.co
- pqr@unimilitar.edu.co

5. Documentación física: Sección de Correspondencia y Archivo: Carrera 11 n.° 101-80

6. Portal Web – A través del chat

   - KAWAK: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php

7. Capsulas Neogranadinas

   - Sede Bogotá – Entrada peatonal
     – Edificio Administrativo, 1er piso
     – Bloque D, 1er piso

CONCLUSIONES

1. Respecto a las acciones que ha implementado la Sección de Atención al Ciudadano, demuestra el compromiso que se tiene para mejor la interacción entre los ciudadanos en general y la Universidad.

2. La División de Admisiones, Registro y Control Académico, sigue siendo la dependencia con mayor número de PQRSF registradas.

3. Durante el segundo semestre se mantuvo en alza los derechos de petición presentados.

4. El 72% de las incidencias presentadas en el periodo 2020-II, fueron resueltas por fuera de los términos establecidos para tal fin.

5. Debido a la pandemia que se vive a nivel global, la atención de manera presencial ha disminuido, lo que puede haber incrementado el radicado de incidencias por los otros medios, como es el caso del correo electrónico con **218** incidencias y por página WEB – aplicativo KAWAK **256** incidencias.

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la normatividad vigente, a fin de que todo sea contestado dentro de los términos previsto para tal fin.

2. Para las acciones de mejora, realizar un análisis de los temas más recurrentes en las peticiones, para ser abordados en las capacitaciones y buscar mejorar los procesos dentro de la Universidad.

3. Hacer seguimiento a las incidencias que se encuentran vencidas, con el fin de dar respuesta y cierre lo más pronto posible.

4. Diseñar estrategias que permitan disminuir la cantidad de incidencias que se responden por fuera de los tiempos, establecidos por la normatividad interna y externa, que regulan el tema.

Cordialmente,

Abg. Isis Solange Salamanca Rojas
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno de Gestión