

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2021

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 2021.

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 primer semestre de 2021.

I. Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones primer semestre 2021.

La Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva de la Universidad Militar Nueva Granada, elaboró dos informes trimestrales para el periodo 2021-I. los cuales se encuentran publicados el portal web en el siguiente link

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

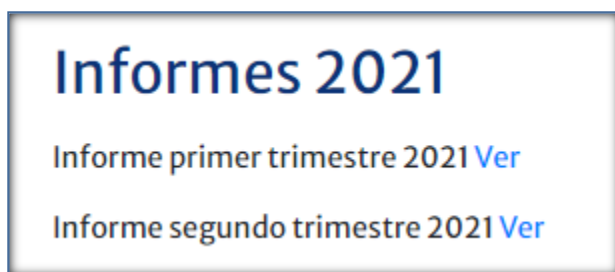


Imagen tomada de la página web 27/07/2021 – 08:50am

Los links para visualizar los informes se encuentran funcionando sin ningún inconveniente.

De igual forma se recibió el reporte KAWAK de las incidencias recibidas durante el primer semestre del año 2021, en donde se puede evidenciar que se presentó una disminución del 9%.

	2020-II	2021-I	Disminución
COMPARATIVO	481	436	9%

En el informe presentado se reporta los datos y actividades realizadas durante el periodo 2021-I:

1. La cantidad mensual de incidencias, para un total semestral de **436**.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total General	108	72	82	55	60	59
	436					

2. Peticiones registradas por grupo de interés, dando como resultado que el grupo de interés Estudiantes fue el presentó mayor cantidad de PQRS (**229**).

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	229	17	22	90	16	62

Respecto al grupo de interés con mayor radicación de incidencias, se han presentado la siguiente cantidad de incidencias

Derecho de petición	126
Queja	51
Reclamo	45
Sugerencia	6

3. Nuevamente el proceso que más registró peticiones fue el de **Admisiones y Registro** con un total de **79 derechos de petición, 28 quejas y 25 reclamos**.

A continuación, se relacionan los procesos que tuvieron más de 10 incidencias durante el periodo de este informe.

Etiquetas de fila	Denuncia	Derecho petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones y Registro	-	79	1	28	25	6	139
Gestión Financiera	-	63	-	22	17	2	104
En Blanco¹		10	-	4	6	2	22
G. Académica FACDER	-	12	-	3	4	1	20
Gestión Jurídica	2	16	-	-	1	-	19
Gestión Talento Humano	1	10	2	-	3	2	18
G. Académica FAEDIS	1	3	1	5	4	1	15
G. Académica Ingeniería Bta	-	7	-	4	2	-	13

¹ Las incidencias cuyo proceso indica "En Blanco" es debido a que de las 22 incidencias 18 indican que "No Aplica" debido a que en la mayoría de los casos hacían mención a otras incidencias.

4. Respecto al trámite y cierre en el primer semestre 2021, se encuentran cerradas 349 incidencias y en trámite 64, de las cuales a continuación se relaciona, el tipo de solicitud, proceso al que pertenece y el tipo de solicitante, así:

En trámite	64
Derecho de petición	40
Admisiones y Registro	5
Admisiones y Registro - Macroproceso	1
Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN	1
Comunicaciones Estratégicas	1
Convenios	1
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	4
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Financiera - Macroproceso	12
Gestión Jurídica - Macroproceso	6
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1
Investigación	1
Planeación Presupuestal	1
Proyección Social	1
Felicitación	2
Gestión del Talento Humano	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Queja	7
Admisiones y Registro	2
Comunicaciones Estratégicas	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1
Gestión Financiera - Macroproceso	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Reclamo	11
Admisiones y Registro	5

Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Gestión Financiera - Macroproceso	3
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Sugerencia	4
Admisiones y Registro	1
Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN	1
Gestión Académica	1
Proyección Social - Macroproceso	1
Cerrada	349
Denuncia	8
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Jurídica - Macroproceso	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
Derecho de petición	195
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	3
Admisiones y Registro	74
Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN	2
Bienestar Universitario Bogotá	1
Contratación y Adquisiciones	7
Convenios	2
Educación Continua	1
Gestión Académica	2
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	8
Gestión Académica F. de Derecho Campus	4
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	6
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	4
Gestión Académica F. de Relaciones Internacional Btá	1
Gestión del Talento Humano	9
Gestión Estratégica TIC	1

Gestión Financiera - Macroproceso	51
Gestión Jurídica - Macroproceso	9
(en blanco)	1
Felicitación	4
Admisiones y Registro	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Estratégica TIC	1
Queja	72
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	3
Admisiones y Registro	26
Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN	1
Gestión Académica	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	2
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	5
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	4
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacional CNG	1
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Financiera - Macroproceso	21
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
Reclamo	55
Admisiones y Registro	20
Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN	4
Bienestar Universitario Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	4
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacional CNG	1
Gestión Ambiental	1
Gestión del Talento Humano	3
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Financiera - Macroproceso	14
Sugerencia	15

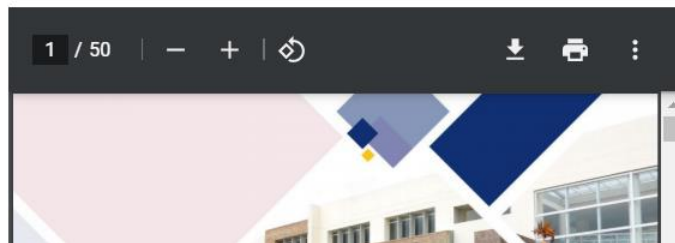
Admisiones y Registro	5
Bienestar Universitario Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacional Btá	1
Gestión del Talento Humano	2
Gestión Financiera - Macroproceso	2
Proyección Social	1
(en blanco)	1
Reabierta	1
Derecho de petición	1
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
No Aplica	18
Derecho de petición	8
(en blanco)	8
Queja	4
(en blanco)	4
Reclamo	5
(en blanco)	5
Sugerencia	1
(en blanco)	1
En Blanco	4
Derecho de petición	3
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
(en blanco)	1
Reclamo	1
(en blanco)	1
Total general	436

La Sección de Atención al Ciudadano indico en los informes publicados, primer y segundo trimestre 2021, indica que **68 incidencias fueron cerradas por fuera del tiempo estipulado para la gestión.**

5. La Sección de Atención al Ciudadano, ha realizado acciones de mejora, para facilitar la atención a los usuarios, las cuales se indican en los informes publicados en el portal WEB de la Universidad, así:
 1. Se continua con el aseguramiento de la atención telefónica, mediante la habilitación 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, frente a este aspecto la Sección de Atención al Ciudadano realiza la actualización de los directorios de correos electrónico y números de teléfono habilitados.

Directorio telefónico y de contactos de la Universidad Militar Nueva Granada

[Descargue y Consulte el Directorio](#)



<https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano>. 30 de julio 2021

Directorio extensiones habilitadas call center

 DIRECTORIO EXTENSIONES HABILITADAS CALL CENTER		
EXTENSION	AREA	FUNCIONARIO
1651	Asistente jefe OFITIC	Adriana Montaño
1646	Sistemas de Información	Adriana Leal
1649	Sistemas de Información	Janeth Ronda
1650	Sistemas de Información	Cesar Tibocha
1651	Sistemas de Información	Denissa Martín
1659	Sistemas de Información	Yolima Barrantes
1660	Sistemas de Información	Soporte Contingencia OFITIC
1661	Sistemas de Información	Carolina Barrios
1664	Resolución y Soporte de la Información	Fernando Teller

<https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano>. 30 de julio 2021

<https://www.umng.edu.co/documents/20127/425314/EXTENSIONES+CALL+CENTER+FEB-15-2021+copia.pdf/19f09fa8-4780-ac33-bc51-7d81b071798e?t=1613586366445>

2. Información actualizada en el portal WEB, para lo que desde la Sección de Atención al Ciudadano implemento la Matriz de Seguimiento y Control para la Publicación y Actualización de la Información del Portal WEB, la cual fue socializada por los gestores de contenido.
3. De igual forma se han coordinado diferentes capacitación:

CAPACITACIONES		
FECHA	ENTIDAD	TEMA
15 de abril 2021	La presidencia de la republica o el departamento de la Veeduría Distrital	capacitaciones temas acceso a al informacion publica y transparencia
13 de mayo 2021	ministerio del medio ambiente	propuesta cambio climatico
6 de mayo 2021	secretaria distrital de integracion social	prevencion de violencia sexual
14 de Mayo 2021	La presidencia de la republica o el departamento de la Veeduría Distrital	Lineamentoanticohecho
15 de junio 2021	La presidencia de la republica o el departamento de la Veeduría Distrital	integridad
14 de mayo 2021	veeduría Distrital	manejo de conflictos de interes
20 de mayo 2021	ministerio del medio ambiente	Conceptos de Contribución Determinada a Nivel Nacional (NDC)
27 de mayo 2021	ministerio del medio ambiente	Conceptos básicos en Mitigación
3 de junio 2021	secretaria distrital de integracion social	continuacion prevencion de violencia sexual
3 de junio 2021	ministerio del medio ambiente	Conceptos básicos de Adaptación al cambio climático.

PQRSDF segundo trimestre 2021, pag. 11

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 0301 del 20 mayo 2021, “Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar nueva Granada”, además de actualizar y establecer los lineamientos este acto administrativo deroga la Resolución 4325 de 2018.

El artículo séptimo establece los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, así:

ARTÍCULO SEPTIMO. Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias. Los servidores públicos y salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán emitir respuesta de fondo de las siguientes peticiones dentro de los siguientes términos.

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

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, deberá informar esta circunstancia al interesado 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 el doble del inicialmente previsto.

Resolución socializada mediante correo electrónico.

- El documento *Sistema Gestión Atención al Ciudadano 4e*, en la imagen del proceso de ingreso al sistema PQRSDF, realiza una nota frente a que “Es necesario tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la UMNG, de conformidad con la Ley 1755 de 2015”²

Es importante indicar que respecto a la información suministrada del sistema KAWAK, hay 64 incidencias que se encuentran vencidas.

² <https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano/pqrs>.

VENCIDA	Acumulado
<i>Derecho de petición</i>	40
<i>Felicitación</i>	2
<i>Queja</i>	7
<i>Reclamo</i>	11
<i>Sugerencia</i>	4

Respecto al total de incidencias, el 27% fueron cerradas por fuera de tiempo, a continuación, se relacionan los procesos con demoras en el trámite o respuesta a las incidencias.

Por fuera de Tiempo	119
<i>Gestión Financiera - Macroproceso</i>	27
<i>Admisiones y Registro</i>	27
<i>Gestión Jurídica - Macroproceso</i>	11
<i>Gestión Académica F. de Derecho Bogotá</i>	8
<i>Gestión del Talento Humano</i>	7
<i>Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá</i>	5
<i>Gestión Estratégica TIC</i>	4
<i>Gestión Académica</i>	4
<i>Contratación y Adquisiciones</i>	4
<i>Gestión Académica F. de Estudios a Distancia</i>	3
<i>(en blanco)</i>	2
<i>Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas</i>	2
<i>Bienestar Universitario Bogotá</i>	2
<i>Convenios</i>	2
<i>Apoyo a la Academia Laboratorios DEIN</i>	2
<i>Gestión Académica F. de Relaciones Internacional. Btá</i>	2
<i>Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá</i>	2
<i>Proyección Social</i>	1
<i>Gestión Académica F. de Derecho Campus</i>	1
<i>Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud</i>	1
<i>Gestión Académica F. de Ingeniería Campus</i>	1
<i>Gestión Ambiental</i>	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.º 101-80
6. Portal Web – A través del chat
 - KAWAK: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php

CONCLUSIONES

1. Respecto a las acciones que ha implementado la Sección de Atención al Ciudadano, demuestra el compromiso que se tiene para mejorar 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. Respecto al periodo 2020-II se presentó una disminución en la recepción de solicitudes, se sigue presentando el retraso e incumplimiento de los términos para dar respuesta a las peticiones o incidencias.

RECOMENDACIONES

1. Actualizar el procedimiento GI-GI-P-1, respecto al numeral 5.1.3 Términos.
2. 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.
3. 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.
4. Realizar la evaluación periódica de los líderes de procesos y encargados de dar respuesta a las incidencias con el fin de crear conciencia sobre la importancia del cumplimiento de los términos.
5. Hacer seguimiento a las incidencias que se encuentran vencidas, con el fin de dar respuesta y cierre lo más pronto posible.

6. 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