

UMNG-RECTORIA-OFIGIG

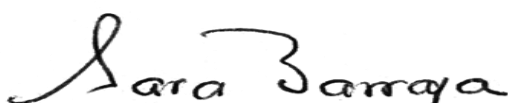
29 de julio 2020

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

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PRIMER 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 enero al 31 de julio 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,



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

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER 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 primer semestre de 2020.

I. Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones primer 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 y se encuentra publicado en el portal web de la Universidad. Así mismo, se publicó el primer informe trimestral. <https://www.umng.edu.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion>

En el informe presentado se reporta:

1. La cantidad mensual de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, para un total semestral de **283**. Respecto al 2019-II, hubo una disfunción de 103 PQRS.

2020	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
TOTAL	18	54	39	45	63	64	283

2. Peticiones registradas por grupo de interés, dando como resultado que el grupo de interés Estudiantes fue el presentó mayor cantidad de PQRS (**168**).

2020	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	168	10	16	46	12	24

Respecto a este grupo de interés, se han presentado: Denuncias (2), Derecho de Petición (72), Felicitación (1), Queja (68), Reclamo (23) y Sugerencias (2).

3. Nuevamente el proceso que más registró peticiones fue el de **Admisiones y Registro** con un total de **79**. Se relacionan los procesos en los que las peticiones superan las 10.

2020	Derechos de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	TOTAL
Laboratorios Bogotá	-	13	-	-	-	-	13
G.A. Derecho Bogotá	7	4	6	1	1	1	20
G.A. Ingeniería Campus	1	7	-	1	2	1	11
Gestión Financiera	12	5	7	1	-	-	25
Admisiones y Registro	52	13	11	2	-	1	79
Planeación Presupuestal	10	-	1	1	-	-	12

4. Las peticiones clasificadas por tiempo de respuesta, 30 de 31 procesos, que registraron peticiones, se resolvieron al menos 1 fuera del término establecido. El

proceso Identificación y Grupos de Interés, tramito las quejas recibidas dentro de los términos establecidos.

Es pertinente indicar que el proceso que tiene más peticiones contestadas fuera de termino es Admisiones y Registro, si bien es cierto de debe dar cumplimiento a los tiempos de respuesta, se debe revisar el proceso, a fin de disminuir el número de peticiones por la aplicación de mejoras.

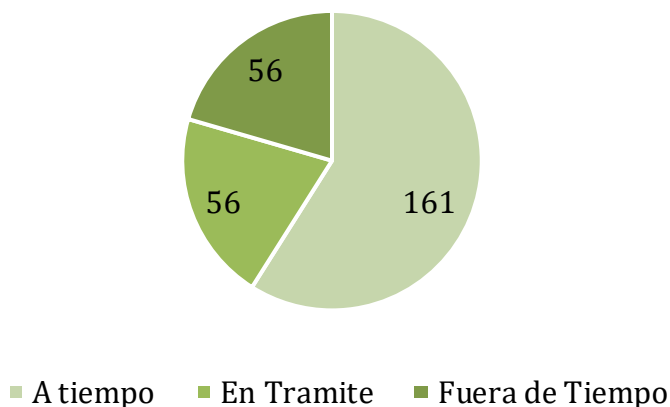
5. La Sección de Atención al Ciudadano, ha realizado acciones de mejora, para facilitar la atención a los usuarios.
 1. Se habilitaron las extensiones telefónicas, durante la emergencia sanitaria para mantener la comunicación telefónica.
 2. La Sección de Atención al Ciudadano, trabajo en la actualización del directorio de funcionarios, con el fin de mantener actualizada la información de las dependencias.
 3. Se ha buscado dar respuesta más ágil, mediante el tramite personal por parte de la Sección.
 4. Debido a que el aplicativo KAWAK es el medio, mediante el cual se registra y se lleva el control de todas las PQRS, la Sección de Atención al Ciudadano, ha buscado la mejora de este aplicativo.
 5. Debido a que la División de Admisiones, Registro y Control Académico es una de las dependencias que presenta mayor número de PQRS, se suscribió un contrato de Servicios BPO, para brindar la información general y consulta del estado de los tramites de esta dependencia.

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.”

Para el primer semestre de 2020, se recibieron un **total 283 PQRSF**, de las cuales el **20,5%** fueron contestadas **fuera de tiempo**, si bien el ideal es que toda comunicación se tramite dentro de los términos, es importante resaltar la labor de la Sección de Atención al Ciudadano, debido que hubo una disminución importante, 69% Periodo 2019-II y 20.5% el periodo 2020 –I.



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. El Chat del correo **atencionalciudadano@unimilitar.edu.co**, ha estado activo recibiendo y atendiendo los requerimientos, durante la emergencia sanitaria.
2. Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de call center
3. Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de call center
4. Sección de Atención al Ciudadano
 - Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso.
 - Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691
5. Correos electrónicos
 - **atencionalciudadano@unimilitar.edu.co**
 - **pqr@unimilitar.edu.co**
6. Documentación física: Sección de Correspondencia y Archivo: Carrera 11 n.º 101-80
7. Portal Web – A través del chat
 - KAWAK: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php
8. Capsulas Neogranadinas
 - Sede Bogotá – Entrada peatonal
 - Edificio Administrativo, 1er piso
 - Bloque D, 1er piso

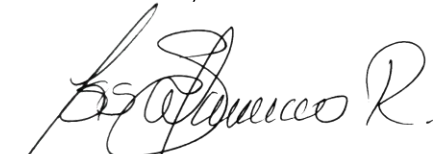
CONCLUSIONES

1. La Sección de Atención al Ciudadano está trabajando comprometidamente con atender las PQRSF, la implementación de estrategias que permitan la comunicación con los diferentes grupos de interés y el seguimiento constante a las PQRSF ha llevado a una disminución importante en el tiempo de gestión de la respuesta.
2. La División de Admisiones, Registro y Control Académico, sigue siendo la dependencia con mayor número de PQRSF registradas.
3. Los derechos de petición aumentaron, respecto al periodo 2019-II, pasando de 66 a 82.
4. La Sección de Atención al Ciudadano, atendió la recomendación dada, respecto a “hacer mayor seguimiento y acompañamiento, a fin que se resuelvan de fondo y oportunamente las PQRSF”, como se puede observar en el porcentaje de PQRSF resueltas fuera de tiempo.

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.
3. Hacer mayor seguimiento a la División de Admisiones, Registro y Control Académico, a fin de disminuir las PQRS presentadas a la Dependencia y continuar en la mejora de los tiempos de respuesta.

Cordialmente,



ISIS SOLANGE SALAMANCA ROJAS
Profesional Universitario OFICIG