

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

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, sugerencias, denuncias y felicitaciones, recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022.

Así mismo, este informe se presenta 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 14* 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”**.

Frente a la normatividad interna, se expidió la Resolución No. 0301 de 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.

La Sección de Atención al Ciudadano cuenta con el módulo SERVICIO AL CLIENTE - PQRS en el sistema KAWAK, en el cual se registran las incidencias.

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 del segundo semestre de 2022.

I. Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones segundo semestre 2022.

La Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica de la Universidad Militar Nueva Granada, elaboró dos informes trimestrales para el periodo 2022-II. los cuales se encuentran publicados en 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 16/02/2023 – 10:56 am

Los links para visualizar los informes se encuentran funcionando sin ningún inconveniente y se descargaron los dos archivos correspondientes a los trimestres del segundo periodo del 2022.

En los informes desde la Sección de Atención al Ciudadano, desarrolló cinco numerales que son: definiciones, canales de comunicación, términos de respuesta, consolidado de PQRSDF y la Gestión de la Sección de Atención al Ciudadano. En dichos informes se puede evidenciar el seguimiento que se realiza en procura de mejorar el proceso de atención al ciudadano.

De igual forma, se recibió el reporte KAWAK de las incidencias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, en donde se puede evidenciar que se presentó un aumento del **0,4%**

	2022-I	2022-II	Aumento
COMPARATIVO	462	464	0,4%

En el informe presentado se reporta los datos y actividades realizadas durante el periodo 2022-II.

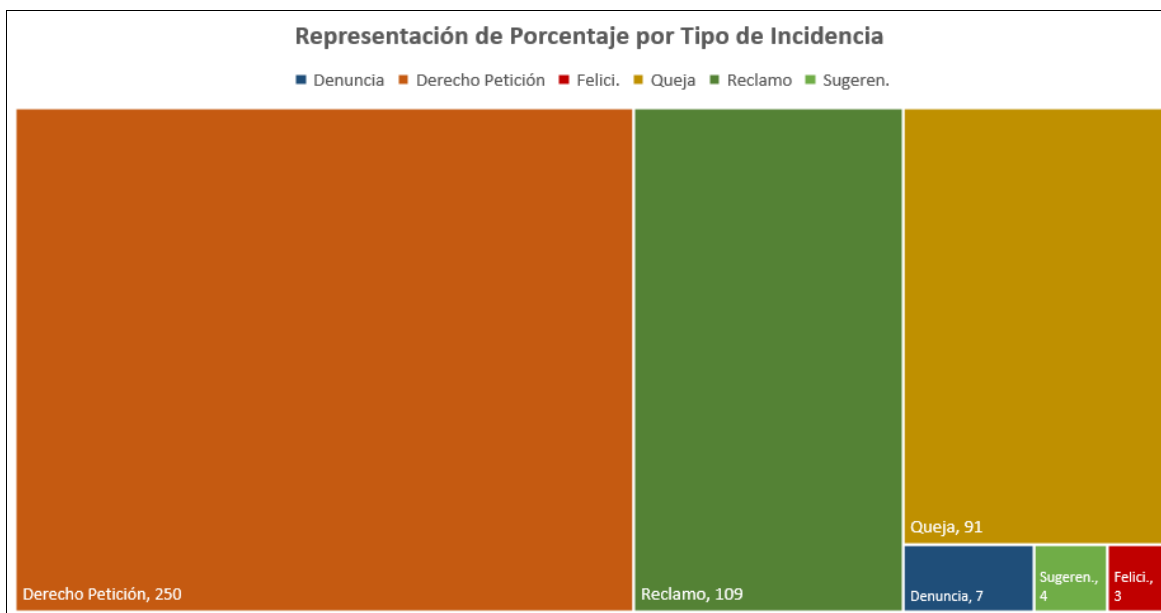
1. La cantidad mensual de incidencias

En el periodo 2022 – II, se recibieron un total semestral de **464** incidencias, a continuación, se indica el total de incidencias por mes.

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total General	66	61	52	103	81	101
	464					

Referente al total de incidencias recibidas en el periodo 2022-II, a continuación, se discriminan según el tipo (P.Q.R.S.D.F.), indicando la cantidad y el porcentaje que representan.

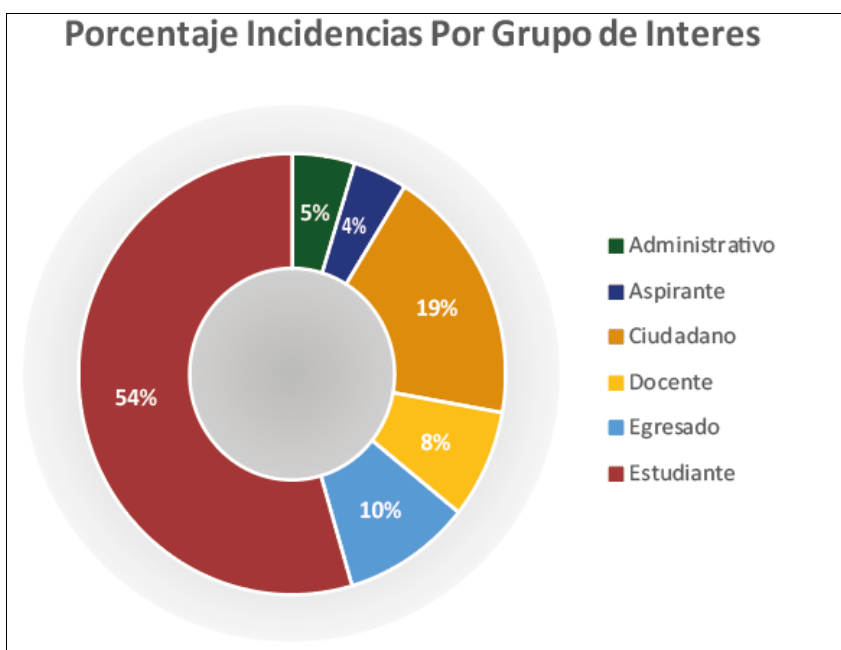
	Denuncia	Derecho Petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia
Cantidad	7	250	3	91	109	4
Porcentaje	1,5	53,9	0,6	19,6	23,5	0,9



2. Peticiones registradas por grupo de interés

El grupo de interés **Estudiantes** fue el que presentó mayor cantidad de PQRSDF (**253**), a continuación, se hace mención a cada uno de los grupos de interés y el porcentaje de presentación de PQRSDF para el periodo objeto de este informe.

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	253	22	19	88	37	45



Respecto al grupo de interés **Estudiantes**, el cual presenta la mayor radicación de incidencias, a continuación, se discriminan por tipo de solicitud y se realiza el comparativo entre la cantidad de incidencias en los periodos del 2022.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
Derecho de petición	137
Queja	39
Reclamo	74
Sugerencia	1
Felicitación	1
Denuncia	1



3. Incidencias por Proceso Responsable

A continuación, se relacionan los procesos que tuvieron más de cinco (5), solicitudes radicadas en el aplicativo KAWAK.

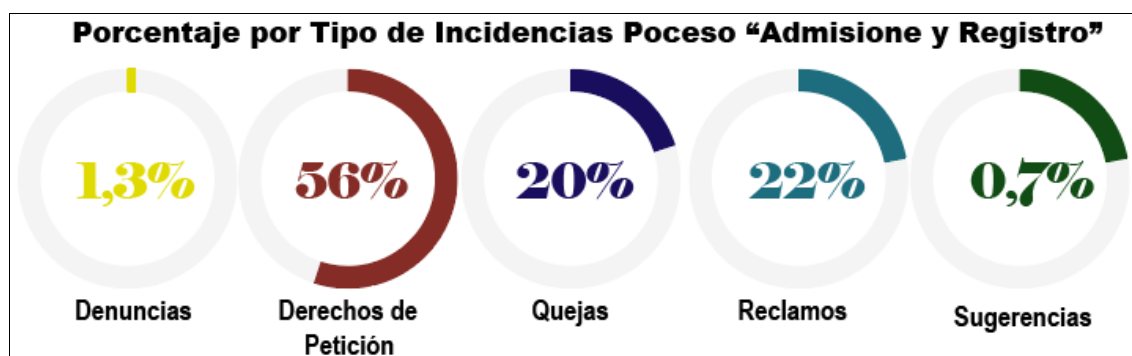
En el cual se resalta que los procesos de Gestión Financiera y Admisiones y Registro, para el periodo 2022-II recibieron más de 80 PQRSDF.

PROCESO RESPONSABLE	TIPO DE INCIDENCIA						Total general
	Denuncia	Derecho Petición	Felicit.	Queja	Reclamo	Sugeren.	
Admisiones y Registro	2	85	-	31	34	1	153
Gestión Financiera	-	60	-	12	17	1	90
Gestión del Talento Humano	1	19	-	4	1	-	25
F. Estudios a Distancia	-	9	-	3	8	-	20
Gestión Jurídica	-	14	-	3		-	17
Contratación y Adquisiciones	1	7	-	4	1	1	14
En blanco ¹	-	6	-	3	4	1	14
F. de Derecho Bogotá	1	6	-	5	1	-	13

¹ Tramitadas por la Sección de Atención al Ciudadano.

F. de Medicina y Ciencias Salud	-	5	-	3	4	-	12
Gestión Logística Bogotá	-	2	-	6	4	-	12
Gestión Estratégica TIC	-	1	-	3	7	-	11
Gestión Académica	-	7	-	2	2	-	11
Depto. Estudios Interculturales	-	4	1	-	4	-	9
F. de Ingeniería Campus	-	4	-	1	3	-	8
Proyección Social	1	5	-	-	-	-	6
Depto. Tec. Conocimiento	-	-	-	-	6	-	6
Bienestar Universitario - CNG	-	1		1	4	-	6

Si bien el proceso que más registra PQRSDF es el de **Admisiones y Registro** con un total de 83 derechos de petición, 31 quejas, 34 reclamos, 1 sugerencia y 1 denuncia; respecto al periodo anterior, en el 2021-II la disminución fue del 27%, ya que para el periodo 2022-I el total de incidencias fue de 211 y para el **2022- II el total fue de 153**. Se resalta que, aunque los derechos de petición siguen siendo el tipo de solicitud más frecuente, tuvieron una disminución del 25%, pasando de 114 a 83 es el segundo semestre del 2022.



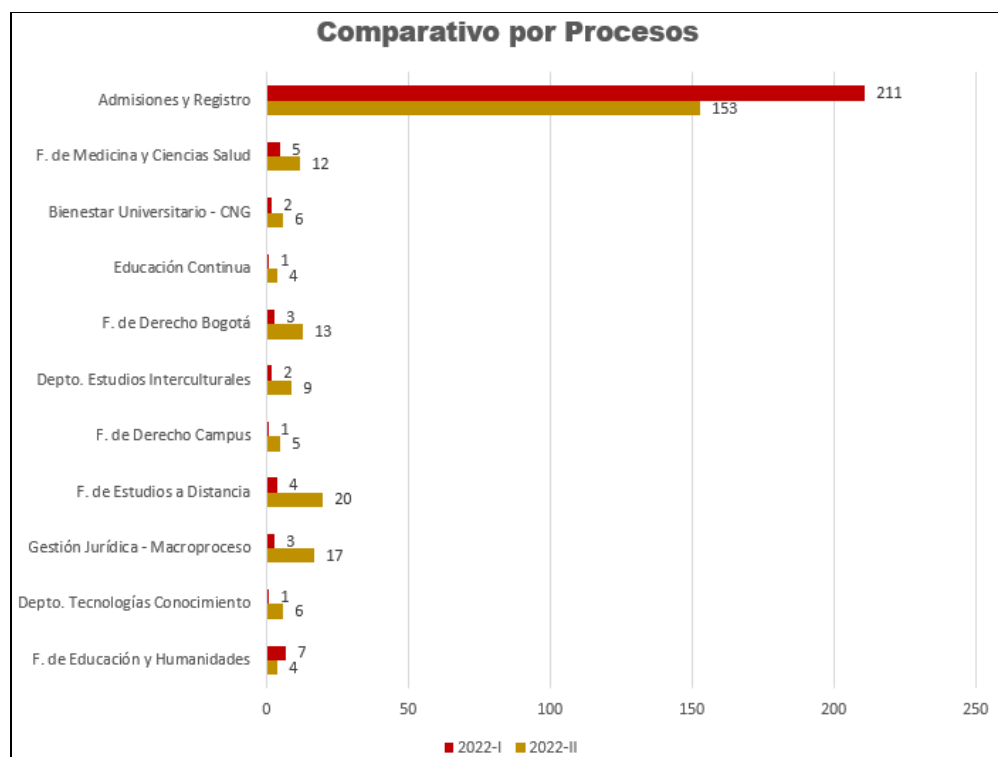
A continuación, se presenta un comparativo respecto a la variación en cantidad de incidencias presentadas durante los dos periodos del año 2022.

Si bien se resalta la disminución de PQRSDF recibidas en el proceso de Admisiones y Registro, se evidencia que para la mayoría de procesos incrementó el número de incidencias recibidas.

PROCESO RESPONSABLE	2022-II	2022-I	%
	Total general	Total general	Variación
Admisiones y Registro	153	211	-27%
Gestión Financiera	90	57	58%
Gestión del Talento Humano	25	21	19%
F. de Estudios a Distancia	20	4	400%
Gestión Jurídica	17	3	467%
Contratación y Adquisiciones	14	9	56%
(en blanco)	14	19	-26%
F. de Derecho Bogotá	13	3	333%
F. de Medicina y Ciencias Salud	12	5	140%
Gestión Logística Bogotá	12	7	71%
Gestión Estratégica TIC	11	8	38%
Gestión Académica	11	9	22%
Depto. Estudios Interculturales	9	2	350%
F. de Ingeniería Campus	8	4	100%
Proyección Social	6	3	100%
Depto. de Tecnologías Conocimiento	6	1	500%
Bienestar Universitario - CNG	6	2	200%

 Disminución de Incidencias
  Aumento de Incidencias

Se presenta el grafico con la información de las variaciones más representativas, por aumento o disminución de las incidencias recibidas.



De la anterior información se puede evidenciar que para la mayoría de los procesos hubo un aumento en la recepción de PQRSDF, los dos procesos cuya variación fue negativa, debido a la disminución de incidencias son **Admisiones y Registro** y la **Gestión Académica de la Facultad de Humanidades**. Si bien, en el grafico no se presenta la información de todos los procesos, en la tabla se registra los datos de los procesos con más de cinco (5) PQRSDF.

4. Gestión de las Incidencias

Respecto al trámite y cierre en el segundo semestre 2022, se encuentran cerradas 293 incidencias y en trámite 161, de las cuales a continuación se relaciona, el tipo de solicitud, proceso al que pertenece y el tipo de solicitante, así:

EN TRAMITE	161
Derecho de petición	92
Admisiones y Registro	72
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
Gestión del Talento Humano	4
Gestión Financiera - Macroproceso	2
Gestión Jurídica - Macroproceso	5
Gestión Logística Bogotá	1
Investigación	1
Protección al Patrimonio	1
Proyección Social	1
(en blanco)	2
Queja	34
Admisiones y Registro	27
Educación Continua	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Jurídica - Macroproceso	2
Investigación	1
(en blanco)	2
Reclamo	31
Admisiones y Registro	29
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
Gestión Financiera - Macroproceso	1

Denuncia	3
Admisiones y Registro	2
Gestión del Talento Humano	1
Sugerencia	1
Admisiones y Registro	1

CERRADA	293
Denuncia	4
Contratación y Adquisiciones	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Protección al Patrimonio	1
Proyección Social	1
Derecho de petición	154
Admisiones y Registro	12
Apoyo a la Academia	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	1
Contratación y Adquisiciones	7
Convenios	1
Departamento de Estudios Interculturales	4
Educación Continua	2
Gestión Académica	6
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	9
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	4
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	5
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1
Gestión del Talento Humano	15
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Financiera - Macroproceso	58
Gestión Jurídica - Macroproceso	9
Gestión Logística Bogotá	1
Protección al Patrimonio	1
Proyección Social	4
(en blanco)	1

Felicitación	3
Departamento de Estudios Interculturales	1
Protección al Patrimonio	2
Queja	56
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	1
Admisiones y Registro	4
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1
Contratación y Adquisiciones	4
Educación Continua	1
Gestión Académica	2
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	5
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	3
Gestión del Talento Humano	4
Gestión Documental	1
Gestión Estratégica TIC	3
Gestión Financiera - Macroproceso	12
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1
Gestión Logística Bogotá	6
Investigación	1
Reclamo	73
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	1
Admisiones y Registro	5
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	6
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	3
Contratación y Adquisiciones	1
Departamento de Estudios Interculturales	4
Gestión Académica	2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	8
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3

Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	4
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Estratégica TIC	7
Gestión Financiera - Macroproceso	16
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1
Sugerencia	3
Contratación y Adquisiciones	1
Gestión Financiera - Macroproceso	1
(en blanco)	1

No Aplica	10
Denuncia	0
Derecho de petición	4
Queja	1
Reclamo	5
Sugerencia	0

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, los cuales están alineados con la normatividad externa, 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 institucional.

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:

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
7. CHAT: Página WEB



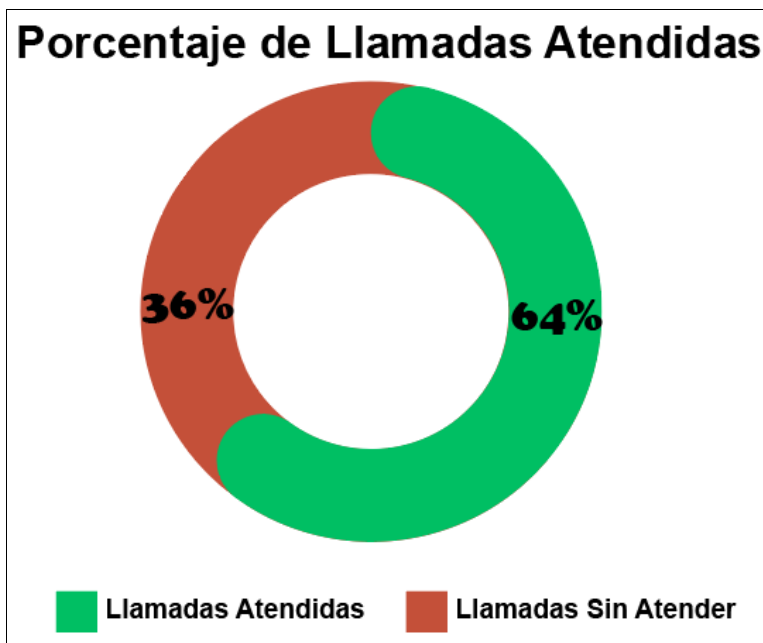
Se solicitó a la Sección de Atención al Ciudadano el informe de gestión respecto al servicio de Call Center, de la información suministrada se puede identificar lo siguiente:

- La atención mediante el Call Center se realiza de dos formas: telefónica y chat.

Teniendo en cuenta que para el periodo 2022-I no se relacionó la información de atención por dichos medios, a continuación, se presenta la información para los dos periodos del 2022, teniendo como base el informe solicitado y presentado por la Sección de Atención al Ciudadano.

Mes	Llamadas Entrantes	Llamadas Atendidas	Llamas sin Atender
Enero	22.548	11.740	10.808
Febrero	7.762	6.362	1.400
Marzo	6.535	5.897	638
Abril	5.508	4.863	645
Mayo	9.995	6.882	3.113
Junio	22.710	9.933	12.777
Julio	24.775	13.178	11.597
Agosto	9.210	8.423	787
Septiembre	6.318	5.825	493
Octubre	6.564	5.416	1.148
Noviembre	10.022	6.022	4.000
Diciembre	16.669	10.012	6.657
TOTALES	148.616	94.554	54.063

De acuerdo con la información suministrada, a nivel general en el 2022 se dejó de atender el 36% de las llamadas entrantes, los meses más representativos en cuanto a llamadas entrantes y llamadas no contestadas son enero, junio y julio, meses de procesos de matrícula y/o admisión.



Se debe verificar porque en los meses que se recibieron menor número de llamadas, la atención no fue total, por ejemplo, en el mes de enero se recibieron 22.548 y se atendieron 11.740, pero febrero las llamadas entrantes fue de 7.762 y se atendieron 6.362, para dicho caso en el mes de febrero tanto llamadas entrantes como atendidas es inferior a las llamadas atendidas en el mes de enero; lo mismo sucede para los meses junio y diciembre.

Así mismo, referente a la atención mediante el Chat, los datos de atención son los siguientes:

Mes	Chats Entrantes	Chats Atendidos	Chats sin Atender
Enero	8530	6497	2033
Febrero	3420	2955	465
Marzo	3753	3246	507
Abril	3023	2638	385
Mayo	3724	3135	589
Junio	4482	3413	1069
Julio	3721	3179	542
Agosto	2778	2315	463
Septiembre	3242	2736	506
Octubre	3325	2860	465
Noviembre	4474	3680	794
Diciembre	4548	4222	326
TOTALES	49020	40876	8144

El porcentaje general de chats sin atender durante la vigencia 2022 corresponde al 17%.

Se evidencia una relevante oportunidad de atención tanto en llamadas como mediante el chat de la página web, ya que como se indicó anteriormente para **los meses en que el número de llamadas y chats es mayor**, no se está logrando atender entre el 40% y 60% de forma telefónica y mediante el chat el 23% en promedio.



CONCLUSIONES

1. El proceso de Admisiones y Registro, sigue siendo la dependencia con mayor número de PQRSFD registradas, se destaca la disminución en la cantidad de incidencias registradas para gestión de dicha dependencia.
2. De acuerdo con la información suministrada para la atención mediante el *Call Center*, tanto en llamadas como el chat, el proceso se puede verificar y mejorar a fin de lograr un mayor porcentaje de atención.
3. Se resalta el compromiso de la Sección de Atención al Ciudadano, respecto procurar mejorar la atención de los diferentes grupos de interés, esto se ve reflejado en el proceso de contratación del servicio de *Call Center* y la actualización del directorio institucional.

RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, 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. Indagar por qué no se está atendiendo un mayor número de llamadas y chats, en los meses en que el volumen de llamadas es menor.

Cordialmente,



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