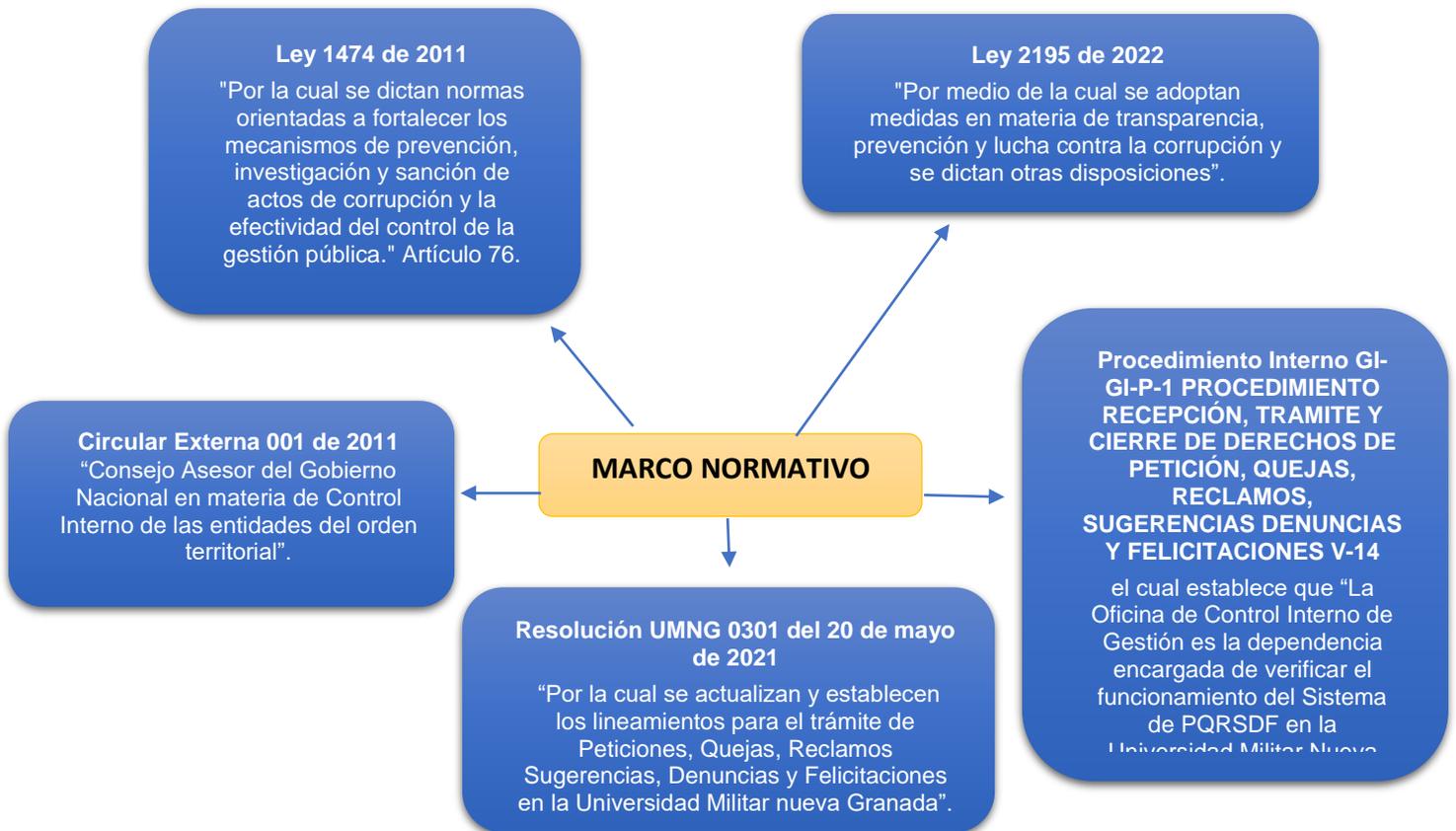




## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

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” de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), permite un control de las inquietudes, quejas y sugerencias generadas por los usuarios en general y la Comunidad Neogranadina, el cual busca el cumplimiento del desarrollo de cada una de las (PQRSDF) y la gestión por parte de la Universidad Militar Nueva Granada.

La normatividad relacionada es la siguiente:





## OBJETIVO

Efectuar el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 del 18 enero de 2022 en el artículo 9 ( adiciónese el artículo 34-7 a la ley 1474 de 2011, el cual quedara artículo 34-7( Programas de transparencia y ética empresarial) en su parágrafo 3 “Los encargados de las auditorias o control interno de las personas jurídicas obligadas deberán incluir en su plan anual de auditoria la verificación del cumplimiento y eficacia de los programas de transparencia y ética empresarial” , el articulo 31 (programas de transparencia y ética en el sector público) modifíquese el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el cual quedara en el artículo 73 “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar programas de transparencia y ética pública...” y la circular externa 001 del 20 de octubre del 2011 del Consejo Nacional en materia de control interno, donde establece que “la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular “.

## ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

El informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del segundo semestre 2023, lo elabora la Oficina de Control Interno Gestión analizando las actividades que desde la Sección de Atención al Ciudadano (Oficina Asesora de Planeación Estratégica) viene desarrollando con el fin de determinar su cumplimiento.

La Sección de Atención al Ciudadano cuenta con un módulo en el sistema KAWAK en el cual se registran las Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, en aras de dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad. La información fue solicitada y entregada por correo institucional.



## INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) SEGUNDO SEMESTRE 2023

Para tener conocimiento de la información, se puede acceder a la página web de la Universidad Militar Nueva Granada, en la Sección y Atención al Ciudadano, donde se evidencia 3 informes trimestrales de la vigencia 2023 la cual se encuentra en el siguiente link.

[Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información - Universidad Militar Nueva Granada \(umng.edu.co\)](https://www.umng.edu.co)

# Informes

## Informes 2023

Informe PQRSDF primer trimestre 2023 [Ver](#)

Informe PQRSDF segundo trimestre 2023 [Ver](#)

Informe PQRSDF tercer trimestre 2023 [Ver](#)

*Fuente: Pagina Web de la Universidad Militar*

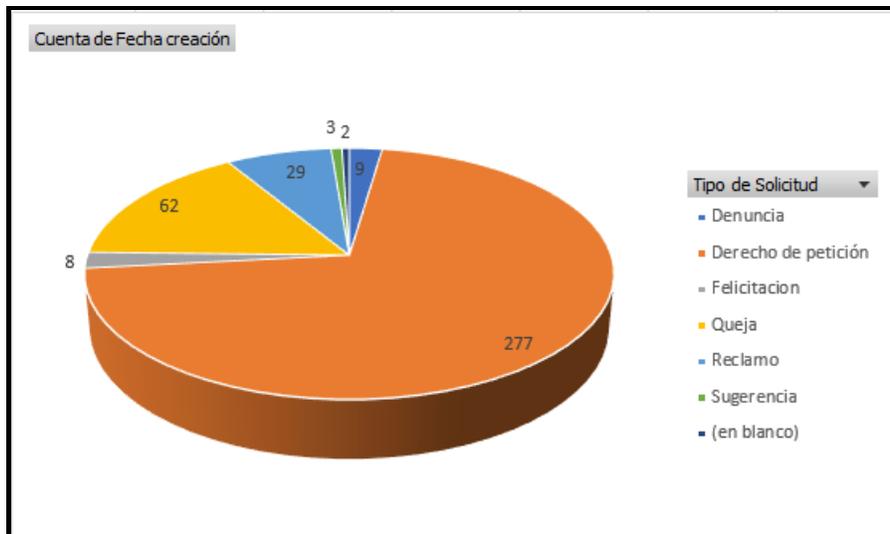
Respecto a la información arrojada por el módulo de kawak, en el periodo de 1 julio al 31 diciembre de 2023 se recibieron 390 incidencias durante los meses de (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre), se observa en la gráfica que las incidencias con mayor relevancia fueron: derecho de petición con 277 incidencias y quejas con 62 incidencias.



## GRAFICA INCIDENCIAS (P, Q, R, S, F) EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2023

Cuenta de Fecha creación	
Tipo de Solicitud	Total
Denuncia	9
Derecho de petición	277
Felicitation	8
Queja	62
Reclamo	29
Sugerencia	3
(en blanco)	2
<b>Total general</b>	<b>390</b>

*Fuente: Propia (Excel 2024)*



*Fuente: Propia (Excel 2024)*

En el primer semestre del año 2023-1, se recibieron un total de 601 incidencias, al realizar la comparación con las incidencias del segundo semestre del 2023-2, se recibieron un total de 390, se evidencia una disminución del **-35%** de las incidencias recibidas.



Reporte Kawak	Cantidad	Variación
2023-1	601	-35%
2023-2	390	

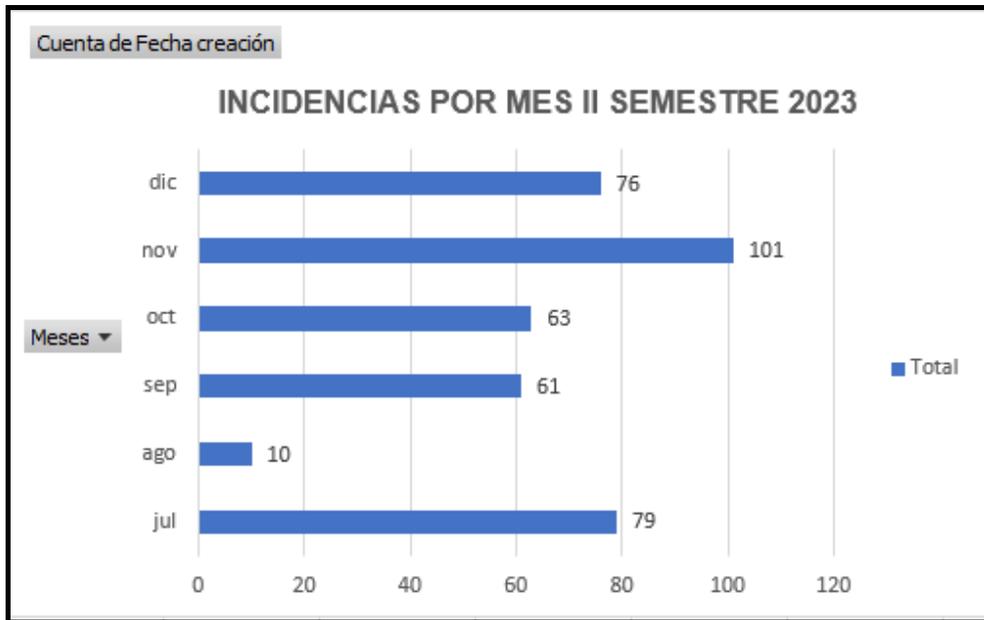
### GRAFICA INCIDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023 Y SEGUNDO SEMESTRE 2023



Fuente: Propia (Excel 2024)

### NUMERO DE INCIDENCIAS POR MES SEGUNDO SEMESTRE 2023

Para el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron 390 incidencias las cuales se discriminan de la siguiente forma:



Fuente: Propia (Excel 2024)

En el segundo semestre 2023, el mes con mayor numero incidencias fue noviembre, con un total de 101.

## PETICIONES REGISTRADAS POR GRUPO DE INTERES

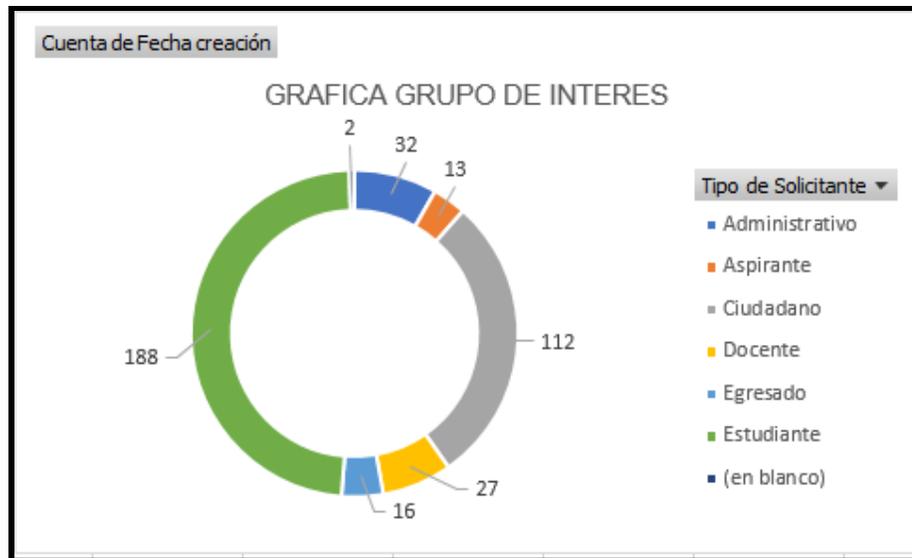
Para el segundo semestre del 2023, el grupo de interés que presento mayor cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (P, Q, R, S, D, F) fueron ESTUDIANTES con 188 peticiones.



Cuenta de Fecha creación	
Tipo de Solicitante	Total
Administrativo	32
Aspirante	13
Ciudadano	112
Docente	27
Egresado	16
Estudiante	188
(en blanco)	2
<b>Total general</b>	<b>390</b>

Fuente: Propia (Excel 2024)

### GRAFICA PETICIONES GRUPO DE INTERES

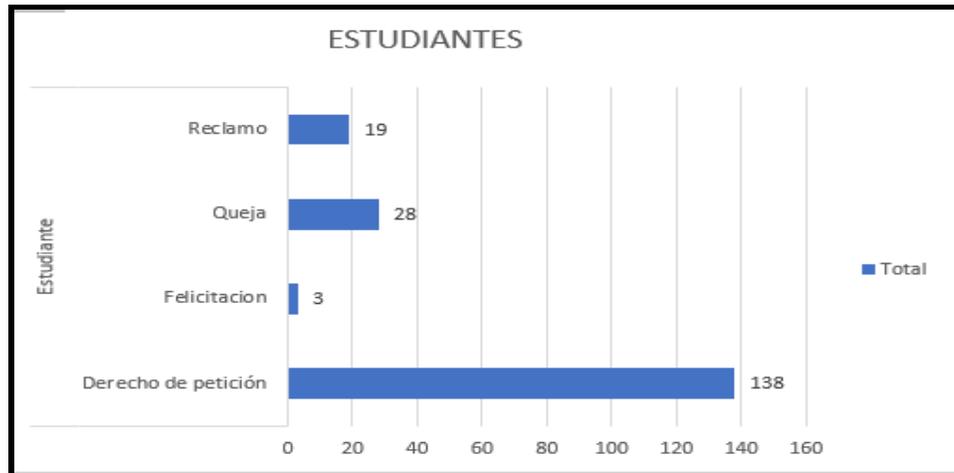


Fuente: Propia (Excel 2024)

Respecto al grupo de interés **ESTUDIANTES**, el cual presenta la mayor radicación de incidencias, a continuación, se discrimina por tipo de solicitud y número de incidencias.



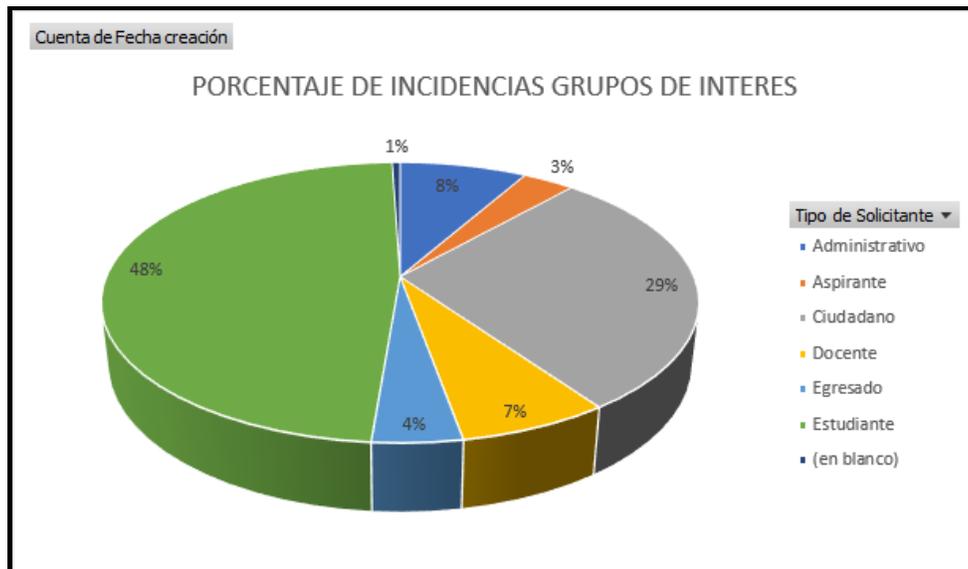
## GRAFICA POR NUMERO Y TIPO DE INCIDENCIA



Fuente: Propia (Excel 2024)

A continuación, se detalla los grupos de interés y los porcentajes de presentación de (P, Q, R, S, D, F) del segundo semestre del 2023.

## GRAFICA PORCENTAJES INCIDENCIAS GRUPO DE INTERES



Fuente: Propia (Excel 2024)



## GESTION DE LAS INCIDENCIAS

Respecto al trámite y cierre en el segundo semestre 2023-II, se observa que: en trámite hay 32 incidencias, cerradas 350 incidencias, rechazadas 2 y no aplica 6 incidencias a continuación se relaciona el estado en que se encuentran, el tipo de solicitud, proceso al que pertenece como se observa a continuación:

Estado	Tipo de Solicitud	Proceso Responsable	Total	
02-En trámite	Derecho de petición	Admisiones y Registro - Macroproceso	5	
		Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1	
		Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1	
		Departamento de Estudios Interculturales	2	
		Gestión Académica	1	
		Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	
		Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	2	
		Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	
		Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	
		Gestión del Talento Humano	8	
		Gestión Estratégica TIC	1	
		Gestión Financiera - Macroproceso	1	
		Gestión Jurídica - Macroproceso	2	
		Seguridad y Salud en el Trabajo	1	
		<b>Total Derecho de petición</b>		<b>28</b>
			Felicitation	Protección al Patrimonio
<b>Total Felicitación</b>		<b>1</b>		
	Queja	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	
		Gestión Estratégica TIC	1	
<b>Total Queja</b>		<b>2</b>		
	Reclamo	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1	
<b>Total Reclamo</b>		<b>1</b>		
<b>Total 02-En trámite</b>			<b>32</b>	

04-Cerrada	Denuncia	Admisiones y Registro - Macroproceso	1
		Gestión Ambiental	1
		Gestión del Talento Humano	1
		Gestión Jurídica - Macroproceso	5
		<b>Total Denuncia</b>	<b>8</b>
	Derecho de petición	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	2
		Admisiones	1
		Admisiones y Registro - Macroproceso	38
		Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	2
		Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	1
		Bienestar Universitario - Macroproceso	2
		Bienestar Universitario Bogotá	1
		Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1
		Contratación y Adquisiciones	6
		Coordinación de Egresados	1
		Departamento de Estudios Interculturales	8
		Educación Continua	1
		Gestión Académica	5
		Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	5
		Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	3
		Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	11
		Gestión Académica F. de Derecho Campus	4
		Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	6
		Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	7
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus		4	
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud		5	
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá		1	
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso		1	
Gestión del Talento Humano	22		
Gestión Estratégica TIC	3		
Gestión Financiera - Macroproceso	62		
Gestión Jurídica - Macroproceso	28		
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1		
Gestión Logística Bogotá	2		
Investigación e Innovación - Macroproceso	1		
Planeación Estratégica - Macroproceso	1		
Proyección Social	3		
Proyección Social - Macroproceso	5		
<b>Total Derecho de petición</b>	<b>244</b>		

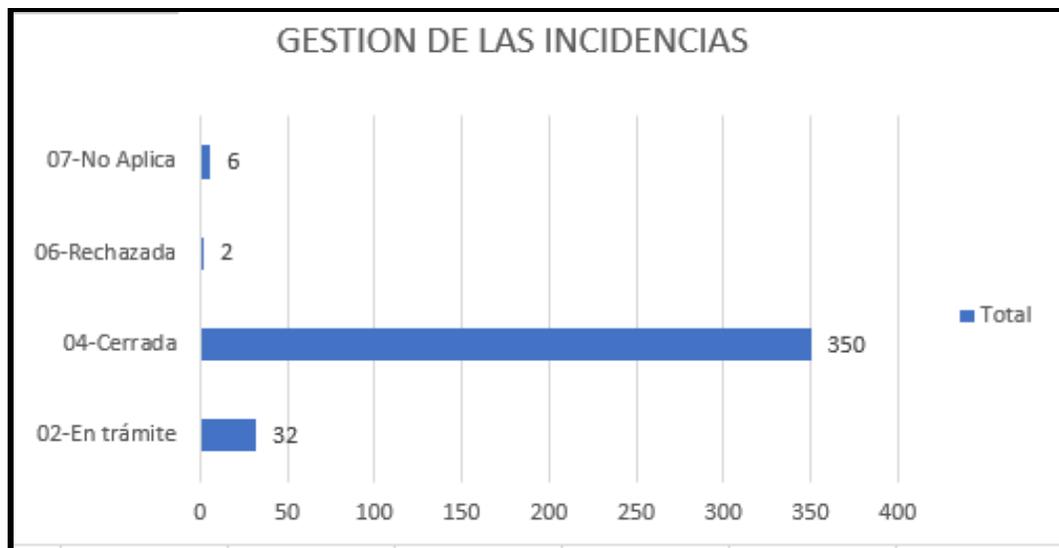


<input type="checkbox"/> <b>Felicitación</b>	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	
	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	
	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	
	Gestión del Talento Humano	1	
	Gestión Estratégica TIC	1	
	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1	
	Planeación Estratégica	1	
	<b>Total Felicitación</b>	<b>7</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Queja</b>	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1	
	Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	1	
	Administración de Recursos Educativos Bogotá	1	
	Admisiones y Registro - Macroproceso	5	
	Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	1	
	Contratación y Adquisiciones	5	
	Departamento de Estudios Interculturales	1	
	Gestión Académica	1	
	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	3	
	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2	
	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6	
	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2	
	Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1	
	Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3	
	Gestión Ambiental	2	
	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	
	Gestión del Talento Humano	6	
	Gestión Estratégica TIC	1	
	Gestión Financiera - Macroproceso	7	
	Gestión Jurídica - Macroproceso	2	
	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1	
	Gestión Logística Bogotá	2	
	Protección al Patrimonio	4	
	(en blanco)	1	
	<b>Total Queja</b>	<b>60</b>	
	<input type="checkbox"/> <b>Reclamo</b>	Admisiones y Registro - Macroproceso	5
		Departamento de Estudios Interculturales	1
Educación Continua		1	
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas		1	
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá		1	
Gestión Académica F. de Derecho Campus		1	
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia		3	
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus		1	
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogo		1	
Gestión del Talento Humano		4	
Gestión Financiera - Macroproceso		8	
<b>Total Reclamo</b>	<b>27</b>		



	⊖ Sugerencia	Admisiones y Registro - Macroproceso	2
		Gestión Ambiental	1
	<b>Total Sugerencia</b>		<b>3</b>
	⊖ (en blanco)	(en blanco)	1
	<b>Total (en blanco)</b>		<b>1</b>
<b>Total 04-Cerrada</b>			<b>350</b>
⊖ 06-Rechazada	⊖ Derecho de petición	Contratación y Adquisiciones	1
		Gestión Financiera - Macroproceso	1
	<b>Total Derecho de petición</b>		<b>2</b>
<b>Total 06-Rechazada</b>			<b>2</b>
⊖ 07-No Aplica	⊖ Denuncia	Gestión Jurídica - Macroproceso	1
	<b>Total Denuncia</b>		<b>1</b>
	⊖ Derecho de petición	Admisiones y Registro - Macroproceso	1
		Protección al Patrimonio	1
		(en blanco)	1
	<b>Total Derecho de petición</b>		<b>3</b>
	⊖ Reclamo	(en blanco)	1
	<b>Total Reclamo</b>		<b>1</b>
	⊖ (en blanco)	(en blanco)	1
	<b>Total (en blanco)</b>		<b>1</b>
<b>Total 07-No Aplica</b>			<b>6</b>
<b>Total general</b>			<b>390</b>

## GRAFICA GESTION DE INCIDENCIAS



Fuente: Propia (Excel 2024)



A continuación, se observa el comparativo de las (PQRSDF) las cuales están en estado en trámite y cerradas:

### EN TRAMITE

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2023-1	TOTAL GENERAL 2023-2	VARIACION
	EN TRAMITE	EN TRAMITE	
Denuncia	2		-100%
Derecho de petición	118	28	-76%
Queja	17	2	-88%
Reclamo	14	1	-93%
Sugerencia	1		-100%
Felicitation	1	1	0%

Fuente: Propia (Excel 2024)

Se realiza una comparación entre los datos del segundo semestre 2023-2 y primer semestre del año 2023-1 en el estado de gestión de las incidencias (**En Tramite**) evidenciando una disminución del **-76%** en el tipo de solicitud (**Derecho de Petición**), un **-88%** en el tipo de solicitud (**Queja**) y una disminución del **-93%** en el tipo de solicitud (**Reclamo**).

### CERRADAS

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL GENERAL 2023-1	TOTAL GENERAL 2023-2	VARIACION
	CERRADAS	CERRADAS	
Denuncia	4	8	100%
Derecho de petición	258	244	-5%
Queja	81	60	-26%
Reclamo	74	27	-64%
Sugerencia	6	3	-50%
Felicitation	5	7	40%

Fuente: Propia (Excel 2024)



Se realiza una comparación entre los datos del segundo semestre 2023-2 y primer semestre del año 2023-1 en el estado de gestión de las incidencias (**Cerradas**) evidenciando una disminución del **-64%** en el tipo de solicitud (**Reclamo**), una disminución (**Queja**) del **-26%**, un aumento del **100%** en el tipo de solicitud (**Denuncia**).

## INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS DE CALL CENTER 2023-II

La Sección de Atención al Ciudadano relaciona a continuación las cifras de ejecución del servicio de Call Center contratado para la vigencia 2023 por medio de las ordenen 107191, cuyo objeto es *“prestación del servicio bpo al amparo del acuerdo marco - bpo iicce-025-amp-2021 para la universidad militar nueva granada de la gestión de llamadas entrantes y salientes, gestión de chat y envío de sms de acuerdo con las especificaciones técnicas.”*

A continuación, se describen los aspectos relevantes de la ejecución en el periodo 2023-2.

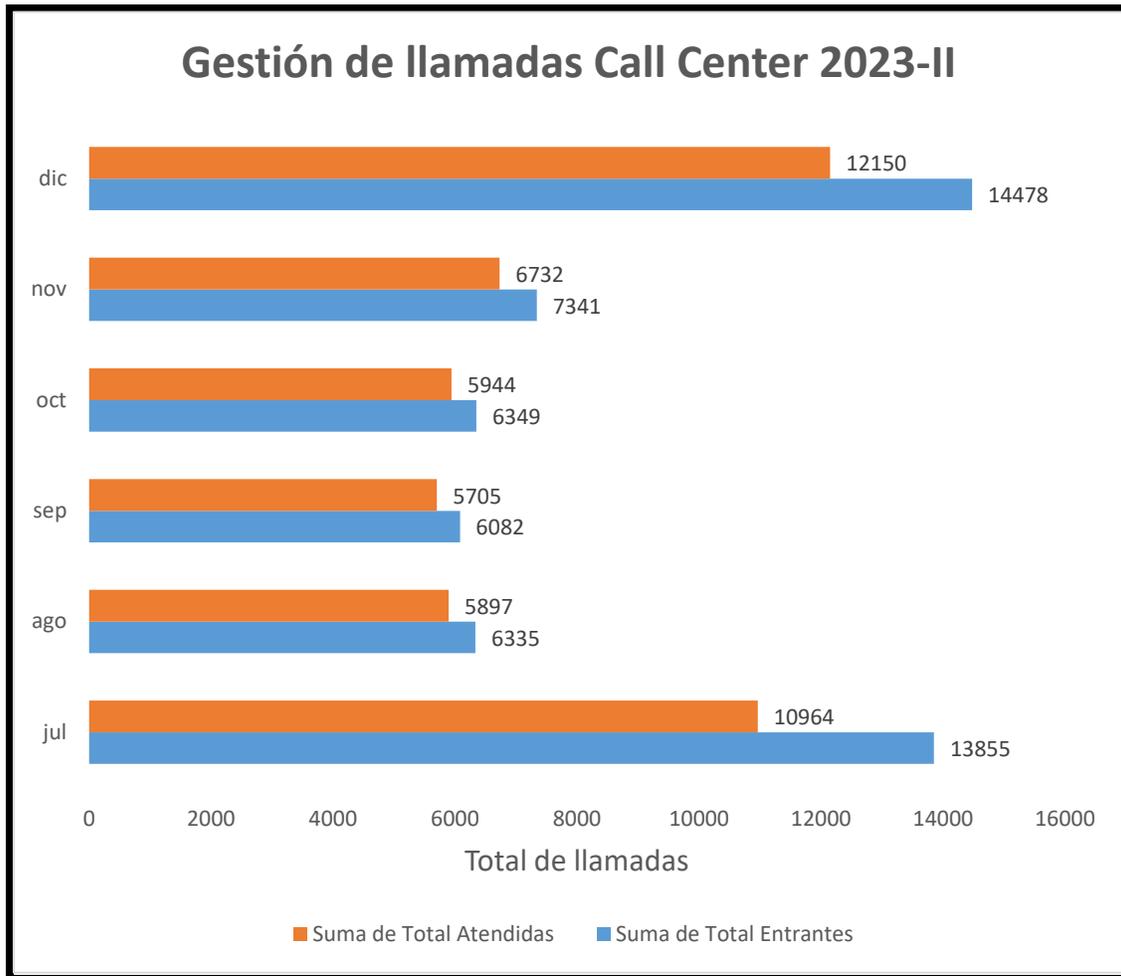
La orden TVEC 107191 originalmente contaba con vigencia desde abril 12 de abril hasta diciembre 11 de 2023, vigencia que se realizó adición y prorrogas con el fin de cubrir los meses de alta demanda del servicio, 12 de diciembre 2023 al 29 de febrero de 2024, por un valor de \$155.529.727 de pesos, apropiados en el RP 7120.

Por otro lado, el servicio se prestó en las instalaciones de la calle 106 hasta el 12 de agosto por finalización de contrato de arrendamiento de las instalaciones, fecha desde la cual se prestó en las instalaciones del proveedor **BPM CONSULTING SAS**, Ubicada en el barrio Toberín Bogotá.

En complemento de la contratación establecida en la ordenes, a continuación, se presentan los resultados de la ejecución:



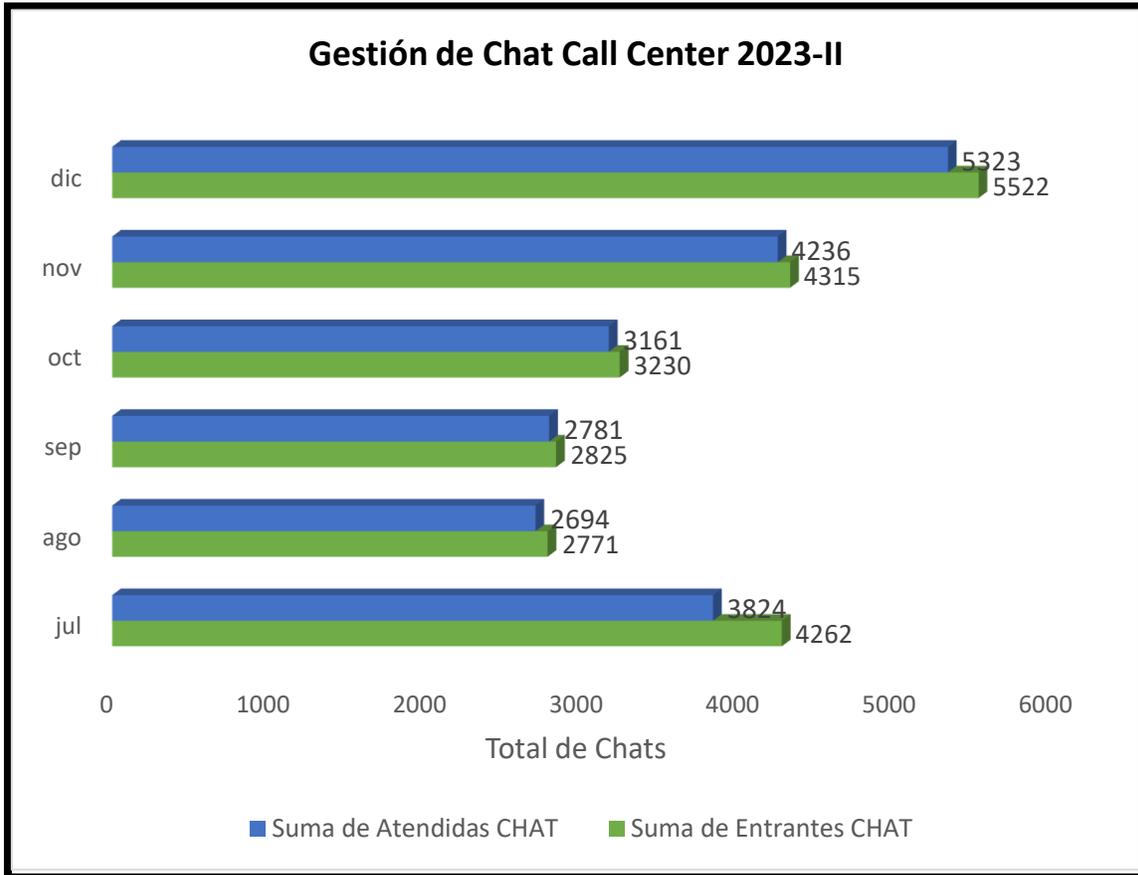
## 1. Gestión de llamadas entrantes – atendidas



Gestión donde se evidencia la alta demanda del servicio durante los meses de julio y diciembre, meses en los cuales se presentan los trámites de cargas académicas, matriculas e inscripciones, con un total de gestión de llamadas en el segundo semestre del año 2023 de: 54.440 llamadas entrantes y 47.392 llamadas atendidas.



## 2. Gestión de Chats entrantes – atendidos.



Gestión donde se evidencia la alta demanda similar a la gestión de llamadas en el mismo periodo, con un total de gestión de chats en el segundo semestre del año 2023 de: 22925 chats entrantes y 22109 chats salientes.

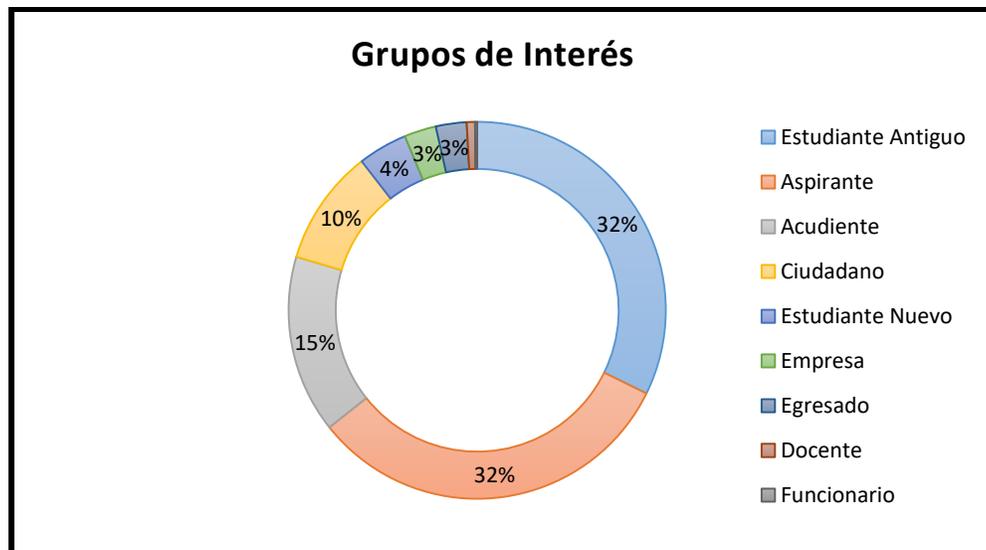


### 3. Tipificación de llamadas.

#### a. Top 10 de temas de consultas atendidas.



#### b. Consultas por grupo de interés.

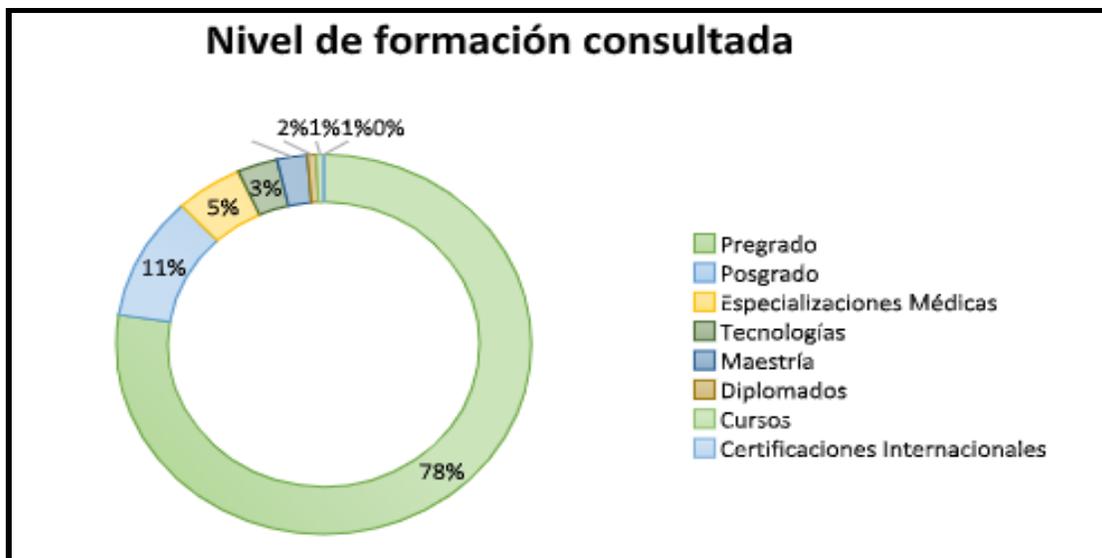




c. Top 10 de programas consultados.



d. Nivel de formación consultada





#### 4.Ejecución presupuestal.

Mes	Factura	Valor
julio	SBPM1801	\$ 53.638.464,60
agosto	SBPM1849	\$ 42.954.846,90
septiembre	SBPM2067	\$ 42.298.752,30
octubre	SBPM2297	\$ 55.925.954,00
noviembre	Prefactura	\$ 84.005.479,60
diciembre	Prefactura	\$ 47.333.725,60

#### **Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.**

La Universidad Militar Nueva Granada, en 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: 3. Sección de Atención al Ciudadano



**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

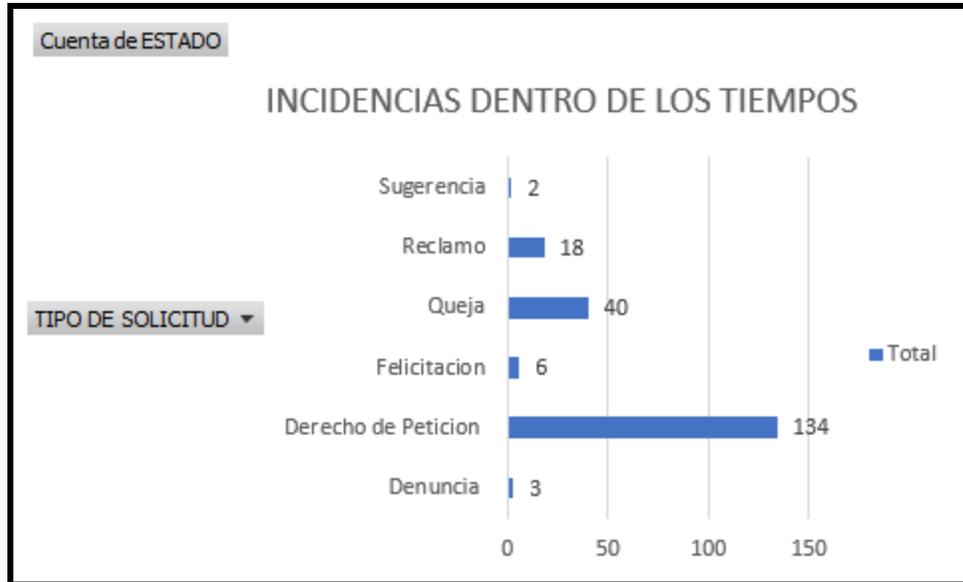
**Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el jefe de la dependencia, antes del vencimiento del término señalado en la ley, deberá informar esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

[Ve a Configuración para ac](#)

Para el segundo semestre del 2023-2 se cerraron **350** (PQRSDF), de los cuales se cerraron **202** incidencias dentro de los tiempos establecidos en la resolución 0301 de 20 de mayo 2021 y **147** fuera de los tiempos las cuales se clasifican de la siguiente forma:

### INCIDENCIAS DENTRO DE LOS TIEMPOS

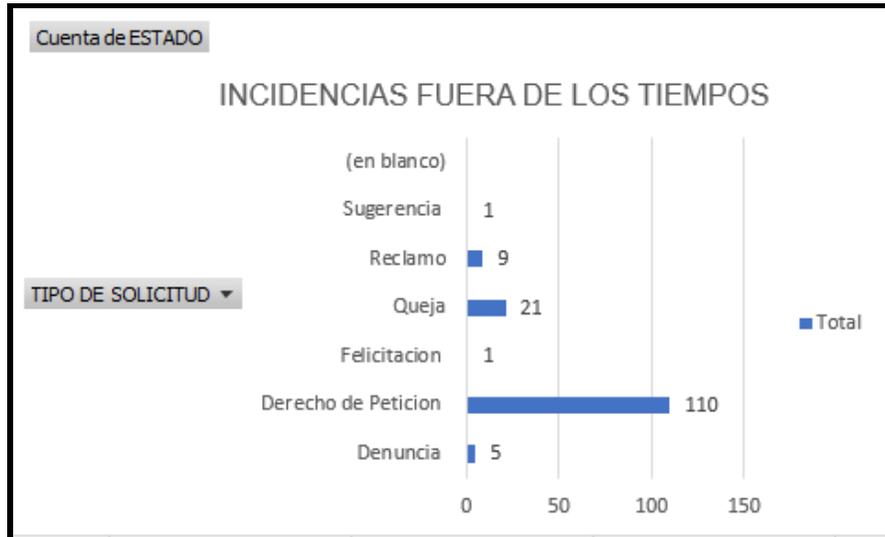
Cuenta de ESTADO	
TIPO DE SOLICITUD	Total
Denuncia	3
Derecho de Petición	134
Felicitación	6
Queja	40
Reclamo	18
Sugerencia	2
<b>Total general</b>	<b>203</b>



Fuente: Propia (Excel 2024)

## INCIDENCIAS FUERA DE LOS TIEMPOS

Cuenta de ESTADO	
TIPO DE SOLICITUD	Total
Denuncia	5
Derecho de Peticion	110
Felicitation	1
Queja	21
Reclamo	9
Sugerencia	1
(en blanco)	
<b>Total general</b>	<b>147</b>



Fuente: Propia (Excel 2024)

De lo anterior se observa que, de las 350 incidencias cerradas en el segundo semestre 2023, 147 se respondieron fuera de los términos establecidos, es decir, el 42%.

## 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:

Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de Call center

Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de Call Center

Sección de Atención al Ciudadano

Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso.

Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691

Correos electrónicos

[atencionalciudadano@unimilitar.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unimilitar.edu.co)

[pqr@unimilitar.edu.co](mailto:pqr@unimilitar.edu.co)



Documentación física:

Sección de Correspondencia y Archivo: Carrera 11 n.º 101-80

Portal Web – A través del chat

KAWAK: [http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs\\_index.php](http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php)

## CONCLUSIONES

- Respecto a la información arrojada por el módulo de kawak, en el periodo de 1 julio al 31 diciembre de 2023 se recibieron 390 incidencias, de las cuales fueron cerradas 350 incidencias, en donde 203 (58%) fueron respondidas dentro de los tiempos establecidos y 147 (42%) se respondieron fuera de los términos establecidos.
- Se observa al realizar una comparación de las incidencias En Trámite que en el primer semestre del año 2023-1 se registraron 153 incidencias y en el segundo semestre 2023-2 se registraron 32 incidencias, evidenciando una disminución del -76%.
- De acuerdo a la información recibida se observa una gestión de tramites cerradas de los derechos de petición los cuales se recibieron 277 y se encuentran cerradas 244 (88%).
- Se observa en la página WEB informes y cumplimiento en la publicación del Informe de las (PQRSF).
- El grupo de interés con mayor radicación de incidencias fue **ESTUDIANTES** con 188 incidencias de las cuales el mayor tipo de solicitud fue Derechos de Petición con 138 incidencias.
- De acuerdo a lo suministrado de la gestión del Call Center, se evidencia que se recibieron 54.440 llamadas entrantes y 47.392 llamadas fueron atendidas, es decir el 87%, teniendo en cuenta el alto flujo de llamadas.



## RECOMENDACIONES

- Determinar acciones para dar cumplimiento a los términos de respuesta de las PQRSDF establecidas en la Resolución 0301 del 20 de mayo 2021 y a la normatividad legal vigente, para que las incidencias sean contestadas dentro de los términos establecidos.

Cordialmente,

Contador **JOHN ALEXANDER GONZÁLEZ GONZÁLEZ**  
Profesional Universitario  
Oficina Control Interno de Gestión

**CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión