INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO 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 segundo 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 mayo de 2021 se expidió la Resolución No. 0301 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 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 2021.

I. Informe semestral de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones segundo 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-II. 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

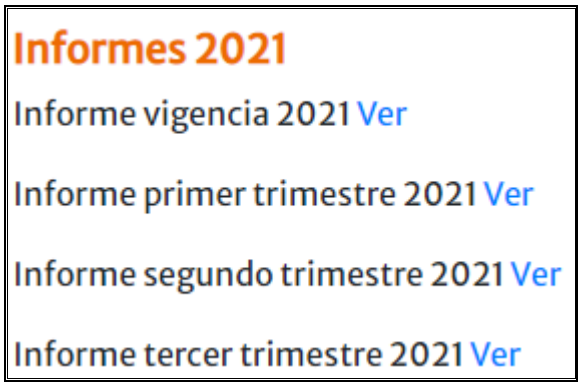


Imagen tomada de la página web 25/01/2022 – 09:33am

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 segundo semestre del año 2021, en donde se puede evidenciar que se presentó una disminución del **2%**.

	2021-I	**2021-II**	**Disminución**
COMPARATIVO	436	426	**2%**

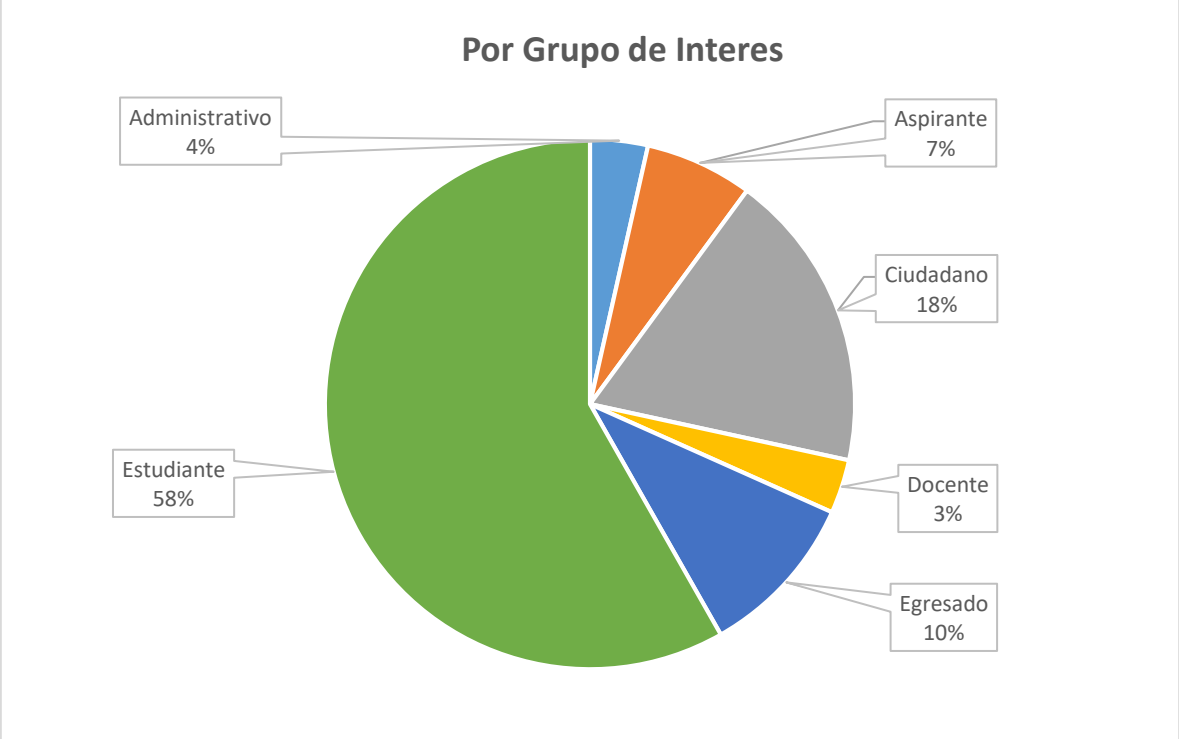
En el informe presentado se reporta los datos y actividades realizadas durante el periodo 2021-II:

1. La cantidad mensual de incidencias, para un total semestral de **426**.

	Julio	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Total General	106	77	80	51	46	66
426						

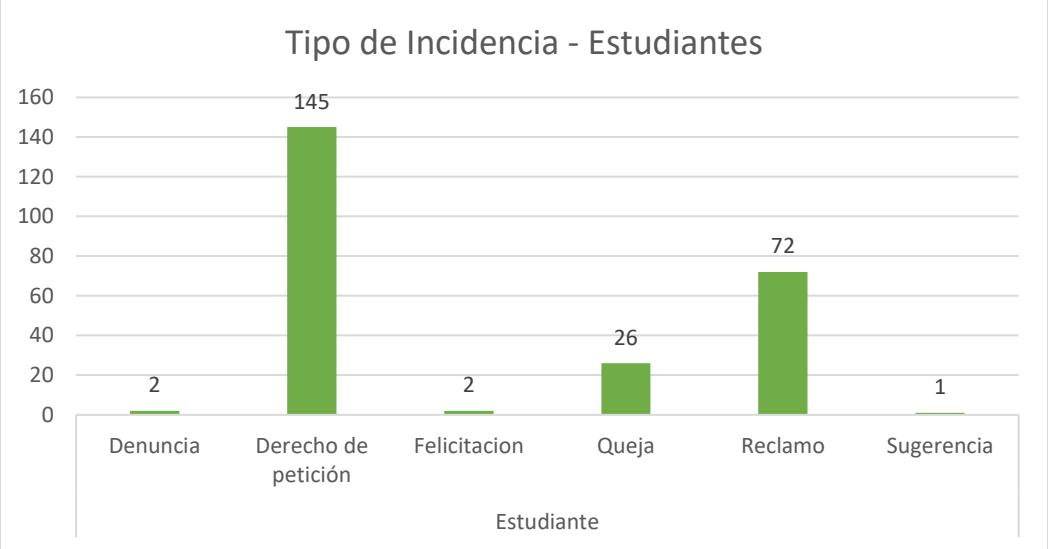
2. Peticiones registradas por grupo de interés, dando como resultado que el grupo de interés Estudiantes fue el presentó mayor cantidad de PQRS (**248**).

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	248	15	28	78	14	43



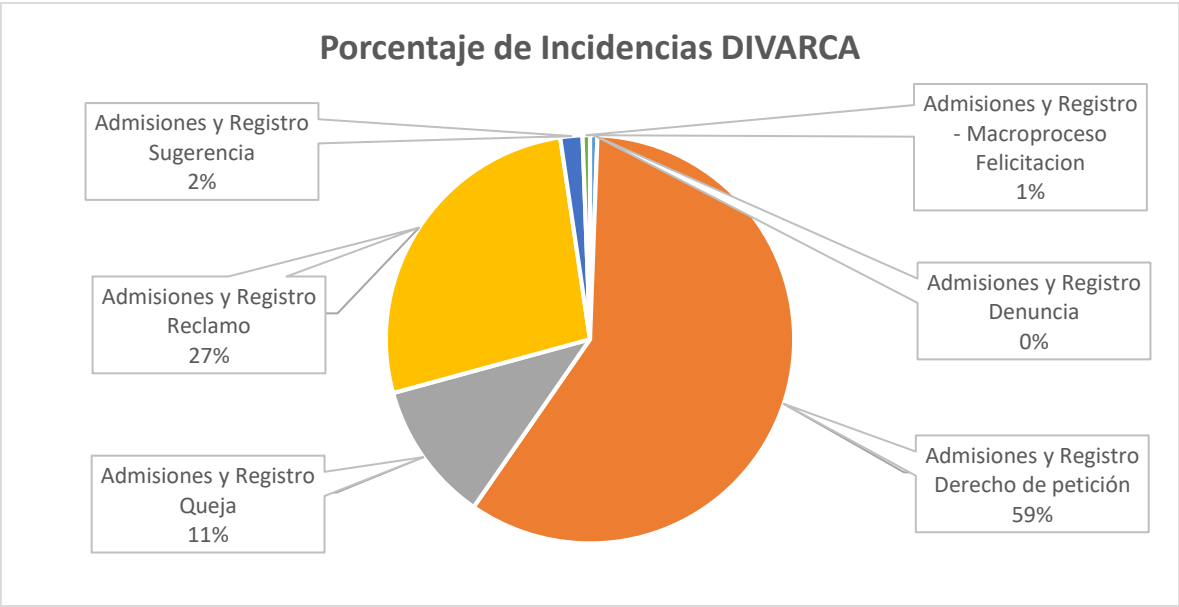
Respecto al grupo de interés Estudiantes, presenta la mayor radicación de incidencias, a continuación, se discriminan por tipo de solicitud

Derecho de petición	**145**
Queja	**26**
Reclamo	**72**
Sugerencia	**1**
Denuncia	**2**



Una vez verificado el archivo en Excel, remitido por la Sección de Atención al Ciudadano, referente a las incidencias – Derechos de Petición, se puede observar que varias de estas corresponden a ***matricula cero, devoluciones por pago, asuntos académicos (paz y salvos, asignaturas, carga académica).***

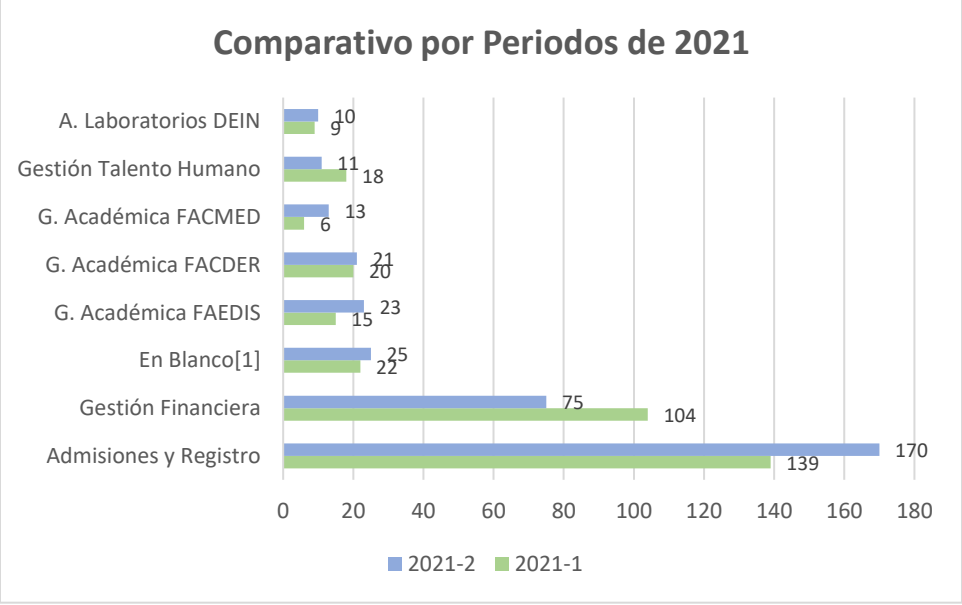
3. El proceso que más registró peticiones fue el de Admisiones y Registro con un total de 101 derechos de petición, 19 quejas y 46 reclamos.



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	1	101	1	19	46	3	**170**
Gestión Financiera	-	55	-	2	18	-	**75**
En Blanco[1]	-	14	-	2	9	3	**25**
G. Académica FAEDIS	-	11	1	2	9	-	**23**
G. Académica FACDER	-	12	-	6	3	-	**21**
G. Académica FACMED	-	10	-	2	1	-	**13**
Gestión Talento Humano	-	7	1	2	-	-	**11**
A. Laboratorios DEIN	-	2	-	4	4	-	**10**

A continuación, se presenta un comparativo respecto a las anteriores dependencias, puesto que han venido siendo las unidades académico administrativas con mayor número de incidencias.



[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 segundo 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	**35**
Denuncia	**1**
Protección al Patrimonio	1
Derecho de petición	**18**
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
Admisiones y Registro	7
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Gestión Financiera - Macroproceso	2
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
Planeación Presupuestal	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	1
(en blanco)	1
Queja	**6**
Gestión del Talento Humano	**1**
Protección al Patrimonio	**4**
(en blanco)	**1**
Reclamo	**10**
Admisiones y Registro	**4**
Gestión Académica	**1**
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	**1**
Gestión Financiera - Macroproceso	**3**
Seguridad y Salud en el Trabajo	**1**

Cerrada	**349**
Denuncia	**5**
Admisiones y Registro	1
Gestión Académica	1
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Logística Bogotá	1
Derecho de petición	**223**
Admisiones y Registro	94
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	2

Educación Continua	2
Gestión Académica	4
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	11
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	11
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	6
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	9
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	2
Gestión del Talento Humano	7
Gestión Estratégica TIC	2
Gestión Financiera - Macroproceso	53
Gestión Jurídica - Macroproceso	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
Investigación	4
Proyección Social	1
(en blanco)	2
Felicitación	**5**
Admisiones y Registro - Macroproceso	1
Bienestar Universitario Bogotá	1
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión del Talento Humano	1
Queja	**46**
Admisiones y Registro	19
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	4
Contratación y Adquisiciones	1
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	2
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2

Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Estratégica TIC	1
Gestión Financiera - Macroproceso	2
Reclamo	**86**
Admisiones y Registro	42
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	4
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	9
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Gestión Estratégica TIC	3
Gestión Financiera - Macroproceso	15
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
Gestión Logística Bogotá	1
Investigación e Innovación - Macroproceso	1
Proyección Social	1
(en blanco)	1
Sugerencia	**5**
Admisiones y Registro	3
Comunicaciones Estratégicas	1
(en blanco)	1

No Aplica	**21**
Derecho de petición	**11**
Queja	**3**
Felicitación	**1**
Reclamo	**4**
Sugerencia	**2**

De acuerdo con la información suministrada por la Sección de Atención al Ciudadano, reporte KAWAK para el 2022-II, **49 incidencias fueron cerradas por fuera del tiempo estipulado para la gestión**.

DEPENDENCIAS CON TRAMITES FUERA DE TIEMPO

Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	**10**
A Tiempo	9
Vencida	1
Gestión Académica	**9**
A Tiempo	8
Vencida	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	**2**
A Tiempo	1
Vencida	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	**3**
A Tiempo	2
Vencida	1
Gestión del Talento Humano	**11**
A Tiempo	8
Vencida	3
Gestión Financiera - Macroproceso	**75**
A Tiempo	72
Vencida	3
Gestión Jurídica - Macroproceso	**5**
A Tiempo	4
Vencida	1
Planeación Presupuestal	**1**
Vencida	1
Protección al Patrimonio	**6**
A Tiempo	1
Vencida	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	**2**
Vencida	2

5. La Sección de Atención al Ciudadano, indica que en el periodo 2021-II se realizaron tres (2) capacitaciones, así:

TEMATICA	FECHA
Sección de Atención al Ciudadano UMNG	15 de julio 24 de agosto 24 de septiembre 19 de octubre 18 de noviembre
Gestionar capacitación de lengua de señas	Octubre
Capacitación referente a ética y convivencia en la Universidad Militar Nueva Granada.	25 de octubre

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 derogo 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 resolveran en los tiempos establecidos para cada trámite, si no se ha establecido un término especifico se deberan resolver dentro de los diez (10) dias 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 termino 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.

Activar Windows
Ve a Configuración para ac

Resolución socializada mediante correo electrónico.

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

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, pero se destaca el esfuerzo en la disminución de incidencias tramitadas fuera de los términos.

3. Respecto al periodo 2021-I 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. 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. Continuar con las 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