INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRIMER 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 y sugerencias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2022.

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 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*".

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 primer semestre de 2022.

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

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 2022-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 28/07/2022 – 14:50 pm

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

En los informes desde la Sección de Atención al Ciudadano, cada tres meses desarrolla seis numerales que son: definiciones, canales de comunicación, términos de respuesta, consolidado de PQRSDF, conclusiones y acciones de mejora.

De igual forma, se recibió el reporte KAWAK de las incidencias recibidas durante el primer semestre del año 2022, en donde se puede evidenciar que se presentó un aumento del 8,5%.

	2021-I	**2021-II**	**Disminución**
COMPARATIVO	426	462	**8,5%**

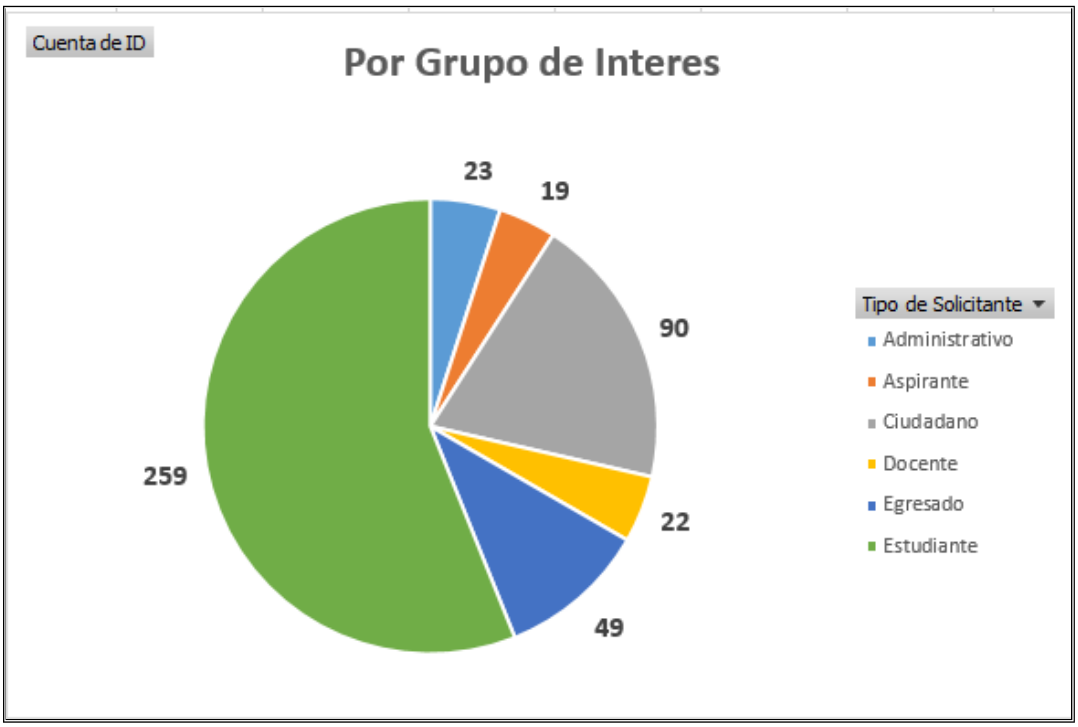
En el informe presentado se reporta los datos y actividades realizadas durante el periodo 2022-I:

1. La cantidad mensual de incidencias, para un total semestral de 462.

	Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**
Total General	65	81	107	88	70	51
			462			

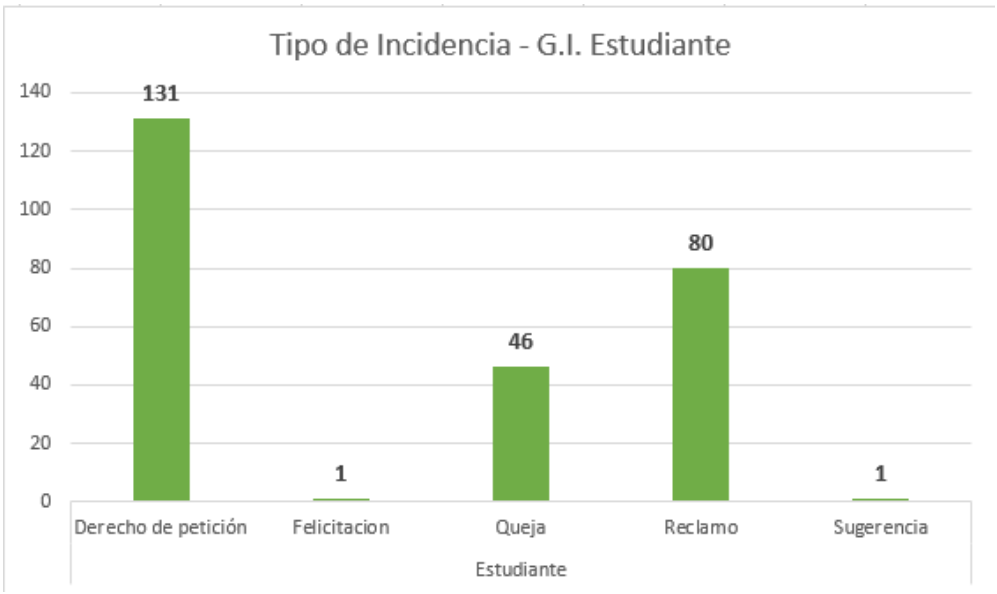
2. Peticiones registradas por grupo de interés, dando como resultado que el grupo de interés Estudiantes fue el presentó mayor cantidad de PQRS (248).

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados
TOTAL	259	23	19	90	22	49

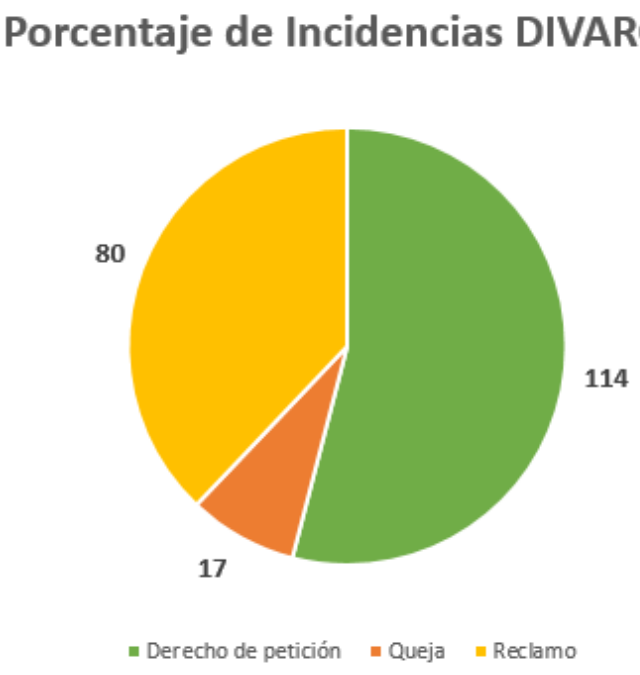


Respecto al grupo de interés Estudiantes, presenta la mayor radicación de incidencias, a continuación, se discriminan por tipo de solicitud

Derecho de petición	**131**
Queja	**46**
Reclamo	**80**
Sugerencia	**1**
Felicitación	**1**



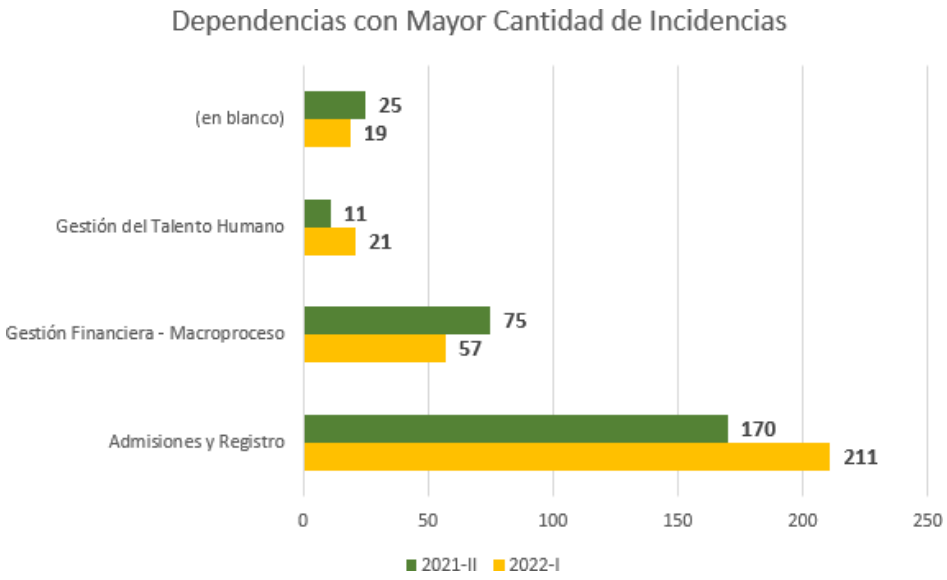
3. El proceso que más registra PQRSDF es el de Admisiones y Registro con un total de 114 derechos de petición, 17 quejas y 80 reclamos. Respecto al periodo anterior 2021-II, el incremento fue del 24%.



A continuación, se relacionan los procesos que tuvieron mayor cantidad de incidencias durante el periodo informado.

Etiquetas de fila	Denuncia	Derecho petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Admisiones y Registro	1	101	1	19	46	3	**211**
Gestión Financiera	-	55	-	2	18	-	**57**
Gestión Talento Humano En	-	14	-	2	9	3	**21**
Blanco[1]	-	11	1	2	9	-	**19**
Protección al Patrimonio	-	12	-	6	3	-	**15**
Laboratorios Bogotá	-	10	-	2	1	-	**13**
Gestión Académica	-	7	1	2	-	-	**9**
Contratación y Adquisiciones	-	2	-	4	4	-	**9**

A continuación, se presenta un comparativo respecto a las dependencias que durante los periodos 2021-II y 2022-I, han venido teniendo un mayor número de incidencias.



[1] Las incidencias cuyo proceso indica "En Blanco" es debido a que de las 19 incidencias 14 indican que "No Aplica" debido a que en la mayoría de los casos hacían mención a otras incidencias.

Se puede evidenciar que la cantidad de incidencias que la División Financiera recibe ha disminuido un 24%.

4. Respecto al trámite y cierre en el primer semestre 2022, se encuentran cerradas 310 incidencias y en trámite 132, de las cuales a continuación se relaciona, el tipo de solicitud, proceso al que pertenece y el tipo de solicitante, así:

EN TRAMITE	**132**
Derecho de petición	**73**
Admisiones y Registro	62
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1
Gestión del Talento Humano	1
Gestión Financiera - Macroproceso	5
Gestión Jurídica - Macroproceso	1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1
Protección al Patrimonio	1
Queja	**3**
F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Reclamo	**56**
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
Admisiones y Registro	50
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión Financiera - Macroproceso	3

CERRADA	**310**
Denuncia	**8**
F. de Ingeniería Bogotá	1
F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1
Gestión del Talento Humano	2
Gestión Logística Bogotá	2
Protección al Patrimonio	2
Derecho de petición	**161**

Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	1
Admisiones y Registro	50
Contratación y Adquisiciones	5
Coordinación de Egresados	1
Departamento de Estudios Interculturales	1
Direccionamiento Estratégico	1
Educación Continua	1
F. de Derecho Bogotá	1
F. de Derecho Campus	1
F. de Educación y Humanidades	5
F. de Estudios a Distancia	4
F. de Ingeniería Campus	2
F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2
Gestión Académica	8
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	2
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, E. Bogotá	1
Gestión del Talento Humano	15
Gestión Estratégica TIC	2
Gestión Financiera	16
Gestión Financiera – Macroproceso	17
Gestión Jurídica	1
Gestión Jurídica – Macroproceso	6
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2
INIP	1
Laboratorios - Departamento de Estudios Interculturales	2
Planeación Presupuestal	1
Protección al Patrimonio	4
Proyección Social	3
Felicitación	**1**
F. de Derecho Bogotá	1
Queja	**56**
Admisiones y Registro	17
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2
Contratación y Adquisiciones	2

F. de Derecho Bogotá	1
F. de Derecho Campus	1
F. de Educación y Humanidades	1
F. de Ingeniería Campus	2
F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	3
Gestión Financiera	2
Gestión Financiera – Macroproceso	2
Gestión Jurídica	2
Gestión Logística Bogotá	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1
Laboratorios Bogotá	12
Laboratorios Campus	1
(en blanco)	3
Reclamo	**78**
Admisiones y Registro	30
Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1
Contratación y Adquisiciones	1
Departamento de Estudios Interculturales	1
F. de Educación y Humanidades	1
F. de Ingeniería Bogotá	1
Gestión Académica	1
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, E. Bogotá	1
Gestión del Talento Humano	3
Gestión Estratégica TIC	6
Gestión Financiera	5
Gestión Financiera – Macroproceso	7
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1
Gestión Logística Bogotá	3
Laboratorios Bogotá	1
Protección al Patrimonio	6
Sugerencia	**6**
Comunicaciones Estratégicas	1
Contratación y Adquisiciones	1
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1

Protección al Patrimonio	2
Seguridad y Salud en el Trabajo	1

No Aplica	**14**
Denuncia	**1**
Derecho de petición	**4**
Queja	**6**
Reclamo	**3**
Sugerencia	**2**

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, 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 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 dara 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:

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. 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.

2. Si bien se solicitó la información de atención del *Call-Center*, esta no alcanzo a ser suministrada para el presente informe, dicha información será tenida en cuenta para la elaboración del informe del segundo semestre 2022.

3. Se resalta el compromiso iniciando por la Sección del Atención al Ciudadano, respecto a buscar que las incidencias sean tramitadas de forma oportuna y de fondo.

4. En el primer semestre de 2022, la Sección de Atención al Ciudadano realizó la actualización del directorio telefónico, lo que contribuye a que los grupos de valor puedan tener información más precisa para el contacto telefónico.

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.

5. Se realice sensibilización a los líderes de procesos y técnicos responsable de dar trámite a las PQRSDF.

Cordialmente,

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