

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>Fecha Emisión:</b> 2025/11/19	<b>GI-MA-F-39</b>
	<b>Revisión N. 3</b>	<b>Página 1 de 40</b>

<b>Macroproceso</b>	Evaluación y Seguimiento	<b>Fecha</b>	30/01/2026
<b>Proceso</b>	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés		
<b>Unidad académico-administrativa</b>	Sección Atención al Ciudadano		
<b>Nombre del Informe</b>	Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias del segundo semestre de 2025 (julio – diciembre 2025).		
<b>Objetivo</b>	Verificar el cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución No. 0225 del 2024 para la gestión de las PQRSDF, con el fin de garantizar la oportunidad de respuesta y el cumplimiento de la normatividad vigente.		
<b>Alcance</b>	El presente informe comprende la revisión del cumplimiento de los plazos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024 para la gestión de las PQRSDF, correspondiente al segundo semestre (julio a diciembre) del año 2025.		
<b>Marco Legal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1474 de 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." Artículo 76.</li> <li>• Procedimiento Interno GI-GI-P-1 procedimiento recepción, tramite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias denuncias 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 PQRSDF en la Universidad Militar Nueva Granada".</li> <li>• Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".</li> <li>• 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".</li> <li>• Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la</li> </ul>		

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	República” ARTÍCULO 2.1.1.2.1.4. en relación con la obligatoriedad de Publicar el I informe de solicitudes de acceso a la información. <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución No. 0225 de 2024 “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.</li></ul>
<b>Periodo del seguimiento</b>	II semestre de 2025
<b>Responsable de la dependencia</b>	Doctor José William Castro Salgado <b>Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica</b>  Mónica Patricia Padilla Hernández <b>Sección de Atención al Ciudadano</b> <b>Oficina Asesora de Planeación Estratégica</b>

## Desarrollo

En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno de Gestión, y en observancia de los plazos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, “*Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) en la Universidad Militar Nueva Granada*”, se elabora el presente informe con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos definidos para la gestión de las PQRSDF tramitadas por la Universidad Militar Nueva Granada.

Este ejercicio de control se fundamenta en la necesidad de garantizar que los procesos relacionados con la recepción, trámite y respuesta de las PQRSDF se desarrollen conforme a la normatividad vigente, asegurando el respeto por los derechos de los ciudadanos y el fortalecimiento de la transparencia institucional. Para tal efecto, la información objeto de análisis fue extraída del aplicativo Kawak, herramienta oficial dispuesta por la Universidad para la gestión y seguimiento de estos requerimientos, con corte al 31 de diciembre de 2025, lo que permite contar con datos confiables y oportunos para la evaluación correspondiente.

Así mismo, el presente informe se enmarca en lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, la cual establece que en toda entidad pública debe existir, como mínimo, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos, estudiantes y demás grupos de interés siempre que estos se encuentren relacionados con el cumplimiento de la misión institucional. En concordancia con esta disposición, la Oficina de Control Interno de Gestión tiene la

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



responsabilidad de vigilar que dicho trámite se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, así como de rendir a la Rectoría un informe semestral sobre el estado de las PQRSDf. Asimismo, el informe se orienta a presentar los resultados del seguimiento efectuado, aportando insumos objetivos que permitan a la UMNG adoptar las acciones que considere pertinentes para el fortalecimiento continuo de la gestión institucional en materia de PQRSDf.

De igual manera, la citada ley dispone que en la página web principal de toda entidad pública debe existir un enlace de fácil acceso para la radicación de quejas, sugerencias y reclamos, con el fin de facilitar la participación ciudadana y promover canales efectivos de comunicación entre la institución y los grupos de interés. En este contexto, la verificación del cumplimiento de los plazos establecidos para el trámite de las PQRSDf constituye un elemento fundamental para evaluar la eficacia de los mecanismos implementados por la Universidad Militar Nueva Granada y su alineación con los principios de legalidad, eficiencia y responsabilidad administrativa.

La Resolución No. 0225 de 2024 clasifica las PQRSDf de la siguiente manera:

- **Derecho de petición de interés general:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.
- **Derecho de petición de interés particular:** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad.
- **Derecho de petición de documentos y de información:** Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Universidad Militar Nueva Granada, así como a la solicitud de expedición de copias de documentos que reposen en sus archivos.
- **Derecho de petición de documentos y de información de primer nivel de servicio:** son aquellas solicitudes sobre las que existe un criterio previamente definido, para ser resueltas directamente por la dependencia competente por el medio en el que se reciben, sin necesidad de ser registradas en el sistema de información de PQRSDf Kawak.
- **Derecho de petición de documentos y de información de segundo nivel:** son aquellas solicitudes que por su trascendencia y recurrencia requieren análisis o estudio técnico o jurídico para su respuesta por parte de la dependencia competente y que deben ser escaladas a la Sección de Atención al Ciudadano con el fin de ser registradas en el Sistema de PQRSDf – Sistema Kawak, para ser resueltas a través del Procedimiento de Recepción, Trámite y Cierre de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- **Derecho de petición de consulta:** Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con el actuar de la Universidad.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, que tiene como finalidad mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.
- **Peticiones entre autoridades:** Cuando una autoridad formula una petición de información o de documentos a otra.

En relación con los tiempos de gestión establecidos para dar respuesta a las PQRSDF y estipulados en el artículo séptimo de la Resolución No. 0225 de 2024, indica:

**Derecho de petición de interés general:**  
Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

**Derecho de petición de interés particular:**  
Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

**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, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



**Derecho de petición de consulta:**  
Treinta (30) días hábiles siguientes a la recepción

**Derecho de petición entre autoridades:**  
Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción.

**Quejas, reclamos y sugerencias:**  
Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción

De acuerdo con lo anterior, se realizó la verificación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondientes al II semestre de 2025, con el fin de revisar cómo fue la gestión de estas solicitudes por parte UMNG. Esta revisión permitió evaluar los tiempos de respuesta, el tipo de solicitud, el solicitante y los días utilizados para dar respuesta, con el propósito de identificar si los plazos establecidos se cumplieron de manera adecuada. Como resultado de este ejercicio, se presenta el informe de gestión, el cual resume los principales aspectos observados durante la revisión realizada.

## **INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) SEGUNDO SEMESTRE 2025 (Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025)**

Desde el rol de auditor de la Oficina de Control Interno de Gestión, y de conformidad con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015, específicamente en el artículo 2.1.1.2.1.4 sobre la publicación de información en una sección particular del sitio web oficial, el cual señala que los sujetos obligados deben disponer en su página principal una sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública", se realizó la verificación de la información publicada en el sitio web institucional. Como resultado de esta revisión, se evidenció que la sección de Atención al Ciudadano de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) cuenta con un micrositio destinado a la publicación de los informes de las PQRSDF, los cuales se elaboran y divulgan de manera trimestral.



<https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano>

## Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

### Informes PQRSDF 2025

	<b>Informe PQRSDF cuarto trimestre 2025</b> Reporte del cuarto trimestre de gestión PQRSDF 2025.	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
	<b>Informe PQRSDF tercer trimestre 2025</b> Reporte del tercer trimestre de gestión PQRSDF 2025.	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
	<b>Informe PQRSDF segundo trimestre 2025</b> Reporte del segundo trimestre de gestión PQRSDF 2025.	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>
	<b>Informe PQRSDF primer trimestre 2025</b> Reporte del primer trimestre de gestión PQRSDF 2025.	<a href="#">Ver</a>	<a href="#">Descargar</a>

Fuente: Pagina Web UMNG

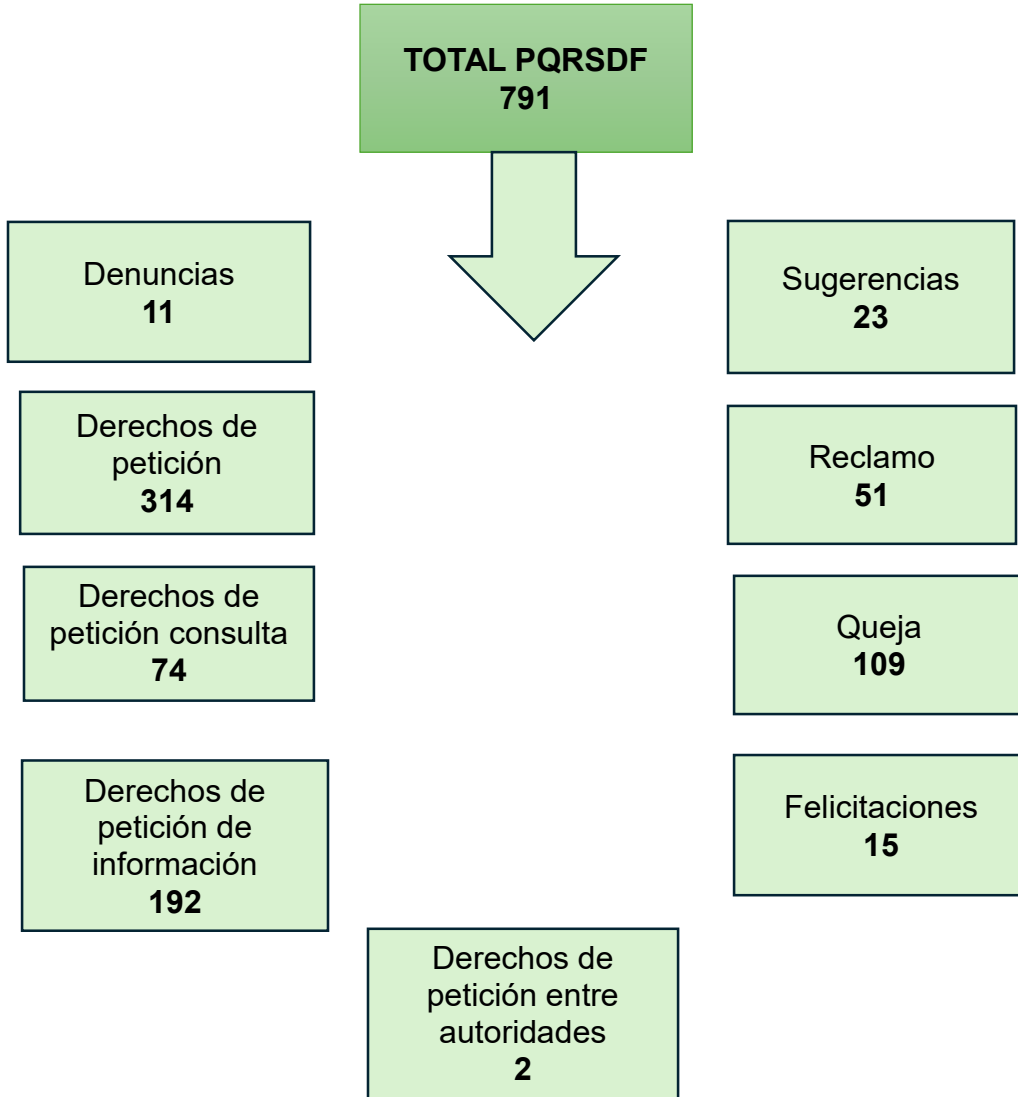
### Análisis de la Información Modulo P.Q.R.S.D.F – Sección de Atención al ciudadano

Durante el segundo semestre del año 2025, correspondiente al periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre, se registraron a través del sistema KAWAK, administrado por la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, un total de ochocientas sesenta (791) PQRSDF, las cuales se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Diagrama N°1. clasificación PQRSFD informe segundo semestre 2025



Fuente: Aplicativo Kawak – Sección atención al ciudadano UMNG -Elaboración propia

De acuerdo con la información tomada el día 14 de enero de 2025 del sistema de información aplicativo KAWAK, se evidencia que se recibieron un total de setecientos noventa y una (791) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Con base en esta información, cada solicitud fue calculada en porcentaje, lo cual permite identificar de manera clara su participación dentro del total de las **PQRSDF**. De igual manera permite reconocer cuáles solicitudes presentan mayor frecuencia interpuesta dentro de la Universidad Militar Nueva Granada durante el segundo semestre de 2025.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Se recomienda actualizar el Procedimiento Interno GI-GI-P-1 “Recepción, trámite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” versión 14 del 21-nov-2021. Lo anterior, teniendo en cuenta que en la hoja 12, numeral 3 “**Descripción de actividades**”, se hace referencia a la Resolución No. 301 de 2021, la cual fue modificada y reemplazada por la **Resolución No. 0225 de 2024**; por tanto, se hace necesario ajustar el procedimiento a la normativa vigente, con el fin de garantizar la coherencia documental, la correcta aplicación del marco normativo y el fortalecimiento del Sistema de PQRSDF. **R<sub>1</sub>**

Al realizar el análisis de la información de las PQRSDF se observa que la solicitud que tuvo más radicada por los grupos de interés fue derechos de petición con un (39,69%) como se observa a continuación:

- Denuncias 11 solicitudes (1,39%)
- Derechos de petición 314 (39,69%)
- Derechos de petición consulta 74 (9,35%)
- Derechos de petición de información 192 (24,27%)
- Derechos de petición entre autoridades 2 (0,25%)
- Felicitaciones 15 (1,89%)
- Queja 109 (13,78%)
- Reclamo 51 (6,44%)
- Sugerencias 23 (2,90%)

## **CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR PROCESO, DE ACUERDO CON EL MAPA DE MACROPROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA UMNG**

Las PQRSDF cuentan con una clasificación por proceso, de acuerdo con el mapa de macroprocesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Militar Nueva Granada. En este sentido, las setecientas noventa y una (791) PQRSDF registradas en el sistema Kawak del segundo semestre de la vigencia 2025 se organizan dentro de los cuatro macroprocesos institucionales, permitiendo su identificación y análisis según el nombre del macroproceso, el proceso correspondiente y las dependencias responsables, lo cual facilita la trazabilidad, el control y seguimiento frente a este tipo de solicitudes.

## **MACROPROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Oficina de Planeación Estratégica	5	3	2			60%
		Planeación Presupuestal	Planeación Estratégica						
		Internacionalización	Oficina de Relaciones Internacionales						
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	55	53	1	1		96%
		Comunicaciones Estratégicas	División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo	1	1	0	0		100%
<b>Total</b>				<b>61</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>93%</b>
<b>% de ejecución</b>					<b>93%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>		

Fuente. Apicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

Para el primer macroproceso, **Planeación Estratégica**, la Universidad Militar Nueva Granada cuenta con cinco (5) procesos. De acuerdo con la información analizada, se evidencia que, de las setecientas noventa y una (791) PQRSDF radicadas, sesenta y una (61) fueron asignadas a este macroproceso, lo que representa el **8 %** del total de solicitudes recibidas. Así mismo, se observa que tres (3) PQRSDF fueron contestadas fuera de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, específicamente en el artículo séptimo, el cual establece los plazos para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como se detalla a continuación:

No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	Planeación Estratégica	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	31
2	Planeación Estratégica	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	23
3	Gestión Estratégica TIC	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	18

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Adicionalmente, se evidencia una (1) solicitud pendiente y vencida, correspondiente a un Derecho de Petición a cargo de la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), la cual ha superado el término legal de respuesta, registrando dieciocho (18) días de gestión y encontrándose aún en trámite.

## MACROPROCESOS MISIONALES

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSDF					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS	VENCIDAS PENDIENTES DE	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
MACROPROCESOS MISIONALES (Cadena de Valor)	Admisiones	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	208	179	26	3		86%
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	10	6	4			60%
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas campus	7	6			1	86%
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	8	7	0	1		88%
			Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	29	23	6			79%
			F. de Derecho Campus	22	19		3		86%
			F. de Educación y Humanidades	3	1	1	1		33%
			F. de Estudios a Distancia	34	34				100%
			F. de Ingeniería Bogotá	18	16	1	1		89%
			F. de Ingeniería Campus	11	10		1		91%
			F. de Medicina y Ciencias de la Salud	9	8	1			89%
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	5	5				100%
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	2	2				100%
			Departamento de Estudios Interculturales	31	27	4			87%
			Vicerrectoría Académica						0%
Gestión académica	26	20	6			77%			

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS	VENCIDAS PENDIENTES DE	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
			Vicerrectoría General						
	Investigación e Innovación	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones						
		Innovación y Emprendimiento	Vicerrectoría de Investigaciones						
		Editorial Neogranadina	Vicerrectoría de Investigaciones						
	Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Centro de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (0 PQRSDF) Bienestar Universitario Bogotá (4 PQRSDF) Bienestar Universitario Campus (10 PQRSDF)	14	13	1			93%
	Proyección Social	Educación Continua Campus	División Extensión y Proyección Social	1	1				100%
		Educación Continua Bogotá	División Extensión y Proyección Social	1	1				100%
		Proyección Social	División Extensión y Proyección Social	2	2				100%
		Coordinación de Egresados	División de Alumni	4	4				100%
<b>Total</b>				<b>445</b>	<b>384</b>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>86%</b>
<b>% de ejecución</b>					<b>86%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

De acuerdo con la información consolidada en la tabla anterior, los Macroprocesos Misionales (Cadena de Valor) registraron un total de cuatrocientas cuarenta y cinco (445) PQRSDF radicadas, correspondientes a los diez (10) procesos que integran dicho macroproceso. Esta cifra representa el cincuenta y seis por ciento (**56%**) de las setecientas noventa y una (791) PQRSDF recibidas por la UMNG.

De las solicitudes asociadas a este macroproceso, trescientas ochenta y cuatro (384) fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, cincuenta (50) fueron respondidas fuera de los plazos definidos, diez (10) se encuentran vencidas y pendientes de respuesta, y una (1) permanece pendiente dentro del término legal, lo que refleja un nivel de gestión del ochenta y seis por ciento (**86%**).

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En el macroproceso de Admisiones, específicamente en el proceso de Admisiones y Registro, se recibieron 208 PQRSDf, de las cuales 179 fueron atendidas dentro de los términos, 26 fuera de los términos, 3 se encuentran vencidas, alcanzando un 86% de cumplimiento, siendo este uno de los macroprocesos con mayor volumen de solicitudes.

Por su parte, el macroproceso Académico concentra un número significativo de PQRSDf distribuidas entre las diferentes facultades y dependencias, evidenciándose porcentajes de atención en términos que se encuentran entre el 33 % y el 100 %. Se destacan positivamente dependencias como la Facultad de Estudios a Distancia, la Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad (Bogotá y Campus) y algunas unidades de Proyección Académica, las cuales alcanzaron el 100% de gestión.

No obstante, se identifican dependencias del Macroproceso Académico que presentan respuestas fuera de los términos establecidos, tales como la Facultad de Derecho, el Departamento de Estudios Interculturales y algunas unidades de Gestión Académica, lo cual impacta el promedio general de cumplimiento.

Así mismo, se observa que algunas Vicerrectorías, como la Vicerrectoría de Investigaciones y la Vicerrectoría General, no registran PQRSDf durante el segundo semestre del 0225 del 2024.

Las 50 PQRSDf cerradas fuera de los términos, son las siguientes:

No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	Admisiones y Registro - Macroproceso	Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción	34
2	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
3	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
4	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
5	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
6	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	31
7	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
8	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
9	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	35

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
10	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
11	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
12	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	21
13	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
14	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
15	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
16	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	59
17	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	13
18	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
19	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	14
20	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	33
21	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	14
22	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	13
23	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	14

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
24	Admisiones y Registro - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	14
25	Admisiones y Registro - Macroproceso	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	22
26	Admisiones y Registro - Macroproceso	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	19
27	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
28	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
29	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
30	Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
31	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	21
32	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
33	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
34	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	12
35	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
36	Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
37	Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	28
38	Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	36
39	Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	18

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
40	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	19
41	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
42	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	23
43	Departamento de Estudios Interculturales	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	28
44	Gestión Académica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	19
45	Gestión Académica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	28
46	Gestión Académica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	28
47	Gestión Académica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	27
48	Gestión Académica	Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción	24
49	Gestión Académica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
50	Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	15

Las diez (10) solicitudes restantes, que corresponden al dos (2%) del total de las incidencias presentadas por los usuarios, se encuentran pendientes de respuesta.

## MACROPROCESOS DE APOYO

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRS					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
<b>MACROPROCESOS DE APOYO</b>	Gestión Financiera	Gestión financiera macroproceso	Gestión Financiera	97	81	15	1		84%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
		Ingresos	División Financiera	7	7				100%
		Gastos	División Financiera						0%
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	50	35	14	1		70%
		Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	10	7	3			70%
		Gestión Logística	Gestión Logística Campus Nueva Granada	7	4	3			57%
		Gestión Logística	Gestión Logística Bogotá	6	4			2	67%
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica	38	36	2			95%
	Gestión de Recursos Educativos	Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Bogotá	3	3				100%
		Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada						
		Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Biblioteca (5) Admisiones, Registro y Control Académico (1)	2	2				100%
	Gestión de Cooperación Institucional	Convenios	División de Extensión y Proyección Social	1	1				100%
	Gestión de Laboratorios y Departamentos	Apoyo a la Academia	Director de Departamento de Tecnologías del Conocimiento (PQRSDF) Apoyo a la Academia Laboratorios Campus (PQRSDF)						
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	12	9	3			75%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
	Gestión Documental	Gestión Documental	División de Gestión Documental						
<b>Total</b>				<b>233</b>	<b>189</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>81%</b>
<b>% de ejecución</b>					<b>81%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En referencia con los **Macroprocesos de Apoyo** se observa que; están agrupados en 11 procesos administrativos, de los 32 procesos que componen en sistema de Integrado de Gestión de la UMNG.

Con relación a las PQRSDF, asignadas a estos procesos, se evidencia que de las 791 PQRSDF radicadas en el aplicativo KAWAK, corresponden a los procesos de apoyo 233 que equivalen al 29% de las incidencias recibidas para el segundo semestre 2025.

En referencia a la gestión de estas incidencias por parte de cada una de las dependencias, se evidencia que se dio trámite y se encuentra cerradas un total de 229 solicitudes que corresponden al 98%. Las 40 solicitudes restantes si bien se encuentran cerradas, se evidencia que la respuesta remitida a los peticionarios, sobrepaso los términos establecidos en la Resolución Interna No. 0225 de 2024, incumpliendo el Artículo Séptimo. términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias a los peticionarios, dependiendo del tipo de solicitud radicada, así:

No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	32
2	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	52
3	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
4	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
5	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
6	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de	10 días hábiles siguientes a su recepción	17

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
		Información y Documentos		
7	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
8	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	20
9	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	20
10	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	12
11	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
12	Gestión Financiera - Macroproceso	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	11
13	Gestión Financiera - Macroproceso	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
14	Gestión Financiera - Macroproceso	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
15	Gestión Financiera - Macroproceso	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	21
16	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	22
17	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	24
18	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
19	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
20	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	18
21	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	22
22	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	12

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	Proceso Responsable	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No. 0225 de 2024	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
23	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	21
24	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	12
25	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	15 días hábiles siguientes a su recepción	12
26	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	15 días hábiles siguientes a su recepción	27
27	Gestión del Talento Humano	Felicitaciones	15 días hábiles siguientes a su recepción	17
28	Gestión del Talento Humano	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
29	Gestión del Talento Humano	Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
30	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
31	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
32	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	26
33	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
34	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
35	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
36	Gestión Jurídica - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
37	Gestión Jurídica - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	16
38	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	18
39	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	20
40	Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	19

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



A la fecha de corte del presente informe, se evidencian dos (2) solicitudes vencidas pendientes de trámite y respuesta, las cuales corresponden al uno por ciento (1%) del total de las PQRSD radicadas. Así mismo, se identifican dos (2) solicitudes que se encuentran gestionadas y en trámite, dentro de los términos establecidos, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No. 0225 de 2024.

## MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES DE RESPUESTA	PENDIENTES	% DE PQRSD ATENDIDAS EN TERMINOS
<b>MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	Gestión Integral	Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	Oficina de Acreditación Institucional						
		Planificación y Revisión del Sistema Integrado de Gestión	División de Gestión de Calidad						
		Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Oficina de Planeación Estratégica	1				1	
		Medición, Análisis y Mejoramiento	Oficina de Control Interno de Gestión						
			División de Gestión de Calidad						
		Seguridad y Salud en el Trabajo	División de Gestión de Talento Humano						
		Gestión Ambiental	Oficina de Protección al Patrimonio	8	7			1	88%
<b>Total</b>				<b>9</b>	<b>7</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>78%</b>
<b>% de ejecución</b>					<b>78%</b>		<b>0%</b>	<b>22%</b>	

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En relación con el **Macroproceso de Evaluación y Seguimiento**, se evidencia que se recibieron nueve (9) PQRSD, las cuales representan el uno coma trece por ciento (1,13 %) del total de setecientos noventa y una (791) solicitudes radicadas. De estas, siete (7) fueron cerradas dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, mientras que dos (2) se encuentran pendientes de respuesta a la fecha del presente informe.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Se recomienda fortalecer el diligenciamiento de la información en el aplicativo **KAWAK** – módulo de radicación y seguimiento de PQRSD, por parte del funcionario delegado para la recepción y traslado de las solicitudes allegadas a la Universidad. Lo anterior, en atención a que se evidenciaron veinticinco (25) solicitudes sin la asignación del proceso responsable y dieciocho (18) solicitudes en las que el responsable no se encuentra claramente identificado, situación que dificulta el seguimiento, la trazabilidad de las PQRSD. En consecuencia, se sugiere establecer controles y lineamientos claros que garanticen la correcta asignación de responsables desde la etapa de radicación. **R2**

## PQRSFD ABIERTAS Y VENCIDAS POR DEPENDENCIA

En relación con las PQRSFD abiertas, se evidencia que a corte 31 de diciembre de 2025, de las (791) PQRSD radicadas durante el segundo semestre del 2025 a la fecha se encuentran abiertas y en trámite 18 incidencias, correspondientes al 1.85%, de las solicitudes, así:

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSFD	
				VENCIDAS	PENDIENTES
<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA</b>	Planeación Estratégica	Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	1	
<b>MACROPROCESOS MISIONALES (Cadena de Valor)</b>	Admisiones	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	3	
	Académico	Gestión académica	Gestión Académica F. de Ciencias Económicas campus		1
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	
			F. de Derecho Campus	3	
			F. de Educación y Humanidades	1	
			F. de Ingeniería Bogotá	1	
F. de Ingeniería Campus	1				
<b>MACROPROCESOS DE APOYO</b>	Gestión Financiera	Gestión financiera macroproceso	Gestión Financiera	1	

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD	
				VENCIDAS	PENDIENTES
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	1	
		Gestión Logística	Gestión Logística Bogotá		2
<b>MACROPROCESO DE EVALUACION Y SEGUIMINETO</b>	Gestión Integral	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	Oficina de Planeación Estratégica		1
		Gestión Ambiental	Oficina de Protección al Patrimonio		1
<b>Total</b>				<b>13</b>	<b>5</b>

Fuente. Aplicativo Kawak - Sección atención al ciudadano UMNG - Elaboración propia

En relación con las 18 PQRSD abiertas, 5 incidencias pendientes de respuesta se encuentran dentro de los términos establecidos por la Resolución No. 0225 de 2024 “Por la cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades en la Universidad Militar Nueva Granada”, para dar respuesta y solución a los requerimientos de los peticionarios.

Sin embargo, 13 solicitudes se encuentran vencidas por término de respuesta, de conformidad a los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024. Las Unidades Académico y/o administrativas que a la fecha no han dado respuesta a las solicitudes de los peticionarios y que se encuentran vencidas por termino de tiempo establecido para otorgar la respuesta, son las siguientes:

- Oficina Asesora de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones: 1 (7.69%)
- Admisiones Registro y Control Académico: 3 (23.07%)
- Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá: 1 (7.69%)
- F. de Derecho Campus: 3 (23.07%)
- F. de Educación y Humanidades: 1 (7.69%)
- F. de Ingeniería Bogotá: 1 (7.69%)
- F. de Ingeniería Campus: 1 (7.69%)
- Gestión Financiera: 1 (7.69%)
- Gestión del Talento Humano: 1 (7.69%)

La Oficina Asesora de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Admisiones Registro y Control Académico, Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá, F. de Derecho Campus, F. de Educación y Humanidades, F. de Ingeniería Bogotá, F. de Ingeniería Campus, Gestión Financiera y Gestión del Talento

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Humano; no han dado respuesta a algunas de las PQRSFD, interpuestas por los estudiantes, aspirantes, ciudadanos, egresados, profesores y personal Administrativo, dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 2024, para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias incumpliendo lo establecido en el Artículo séptimo de la citada Resolución.

En tal sentido y con la finalidad que este hallazgo se vuelva a materializar, se recomienda dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento registrado en el sistema Kawak bajo el ID 2649, el cual tiene como objetivo que cada una de las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSFD, den cumplimiento a los términos de tiempo establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, de acuerdo con la tipología bajo la cual se clasifican las PQRSFD en la UMNG. **R<sub>3</sub>**

En el ejercicio de seguimiento se verifica que no se han logrado avances significativos en la contestación de las solicitudes de las PQRSDF, teniendo en cuenta que esta situación ya había sido señalada durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025. Se evidencia el incumplimiento de lo establecido en la Resolución No. 0225 de 2024 artículo 7 términos para resolver la Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, correspondiente a la normatividad interna vigente.

En consecuencia, el Plan de Mejoramiento **ID2649 permanece abierto**, identificándose la necesidad de fortalecer y dar continuidad a las acciones correctivas, orientándolas a la obtención de resultados efectivos que garanticen el cumplimiento de los lineamientos establecidos y permitan un seguimiento sistemático, verificable y oportuno durante la vigencia 2026. **H<sub>1</sub>**

## CANALES DE ATENCIÓN DE LAS PQRSDF

En relación con los canales disponibles para que los grupos de interés tanto internos como externos de la UMNG, presenten PQRSDF, la UMNG ha dispuesto los siguientes medios:

- 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 Calle 100 # 9A - 45 Edificio Seguros la Equidad 7mo piso. Previa autorización de Ingreso. - 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 División de Gestión Documental: Carrera 11 N° 101-80

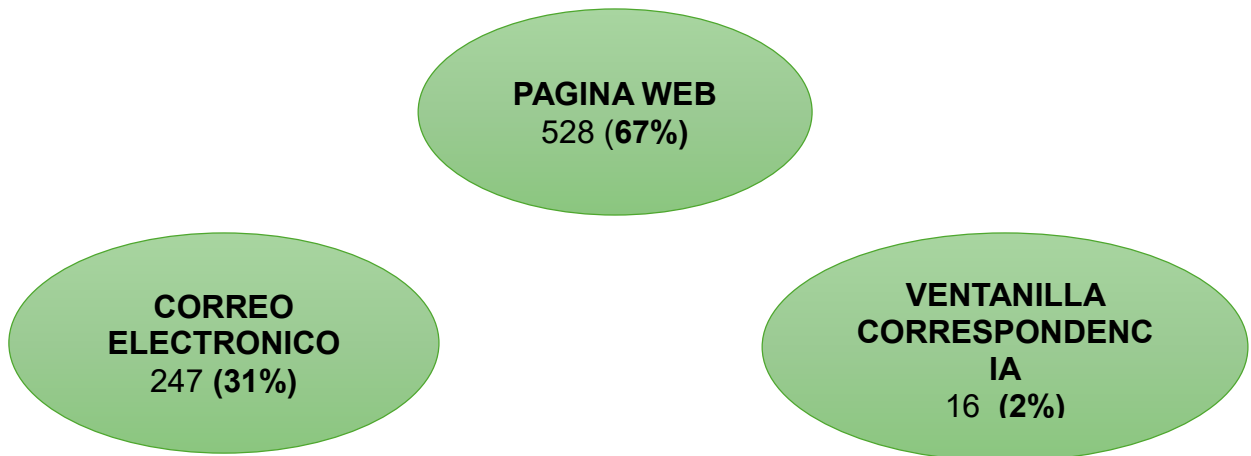
# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



➤ Portal web KAWAK: [https://kawak.com.co/umng/pqrs/pqrs\\_index.php](https://kawak.com.co/umng/pqrs/pqrs_index.php)

## RADICACIÓN DE LAS PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2025

De acuerdo con la información registrada en el módulo KAWAK, la radicación de las seiscientos setenta y tres (791) PQRSDF, se efectuó a través de los siguientes canales de comunicación:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

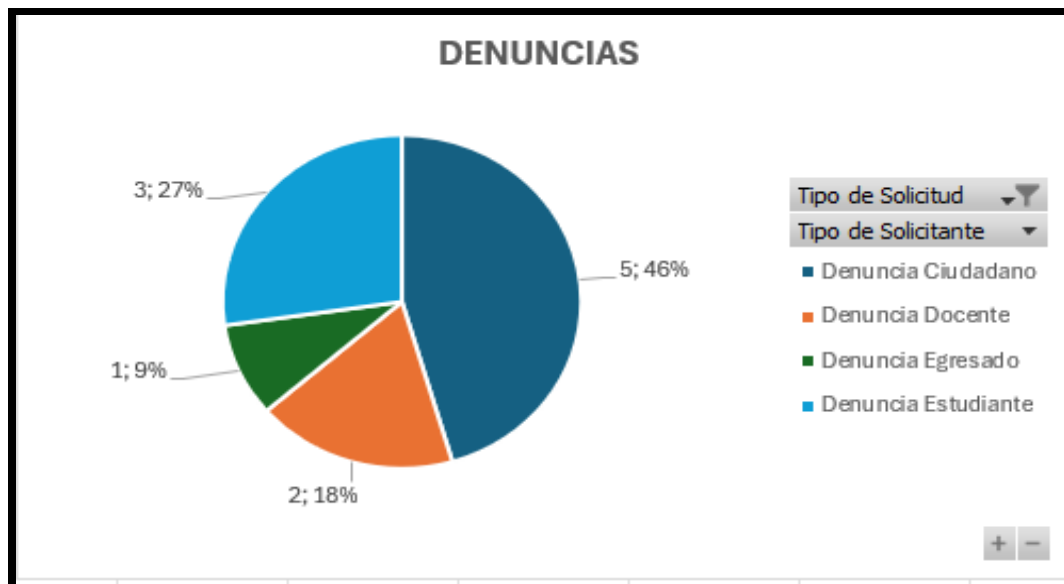
En cuanto a los canales de recepción de las PQRSDF, se evidencia que el medio más utilizado por los grupos de interés fue la radicación a través de la página web institucional, con una participación del sesenta y siete por ciento (67%). Le sigue la radicación mediante correo electrónico, que representó el treinta y un por ciento (31 %), mientras que la radicación en ventanilla de correspondencia presentó una participación del dos por ciento (2%).



## CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA Y GRUPO DE INTERÉS

### DENUNCIAS

De acuerdo con la información registrada en el aplicativo KAWAK, en el módulo de Atención al Ciudadano, del total de setecientos noventa y una (791) solicitudes radicadas, once (11) corresponden a **DENUNCIAS**, lo que equivale al uno por ciento (1 %) del total. A continuación, se presenta la distribución de dichas denuncias según el tipo de solicitante:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes interpuestas bajo la tipología Denuncias están relacionadas con las siguientes temáticas:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



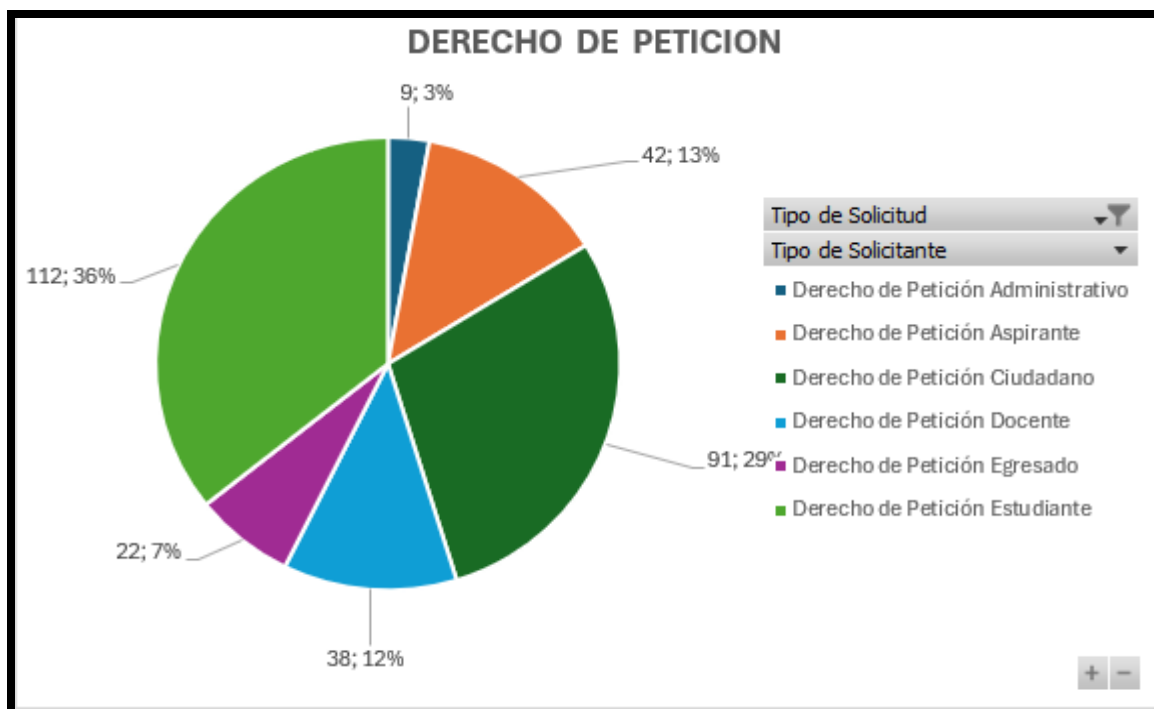
No.	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Proceso de reingresos	1	9%
2	Denuncia de presunto favorecimiento por parte de la servidora pública PATRICIA Iodoño en la convocatoria pública según resolución 0487 de 21-03-2025 en la convocatoria 53 y 54.	1	9%
3	Violación debido proceso	1	9%
4	Acoso laboral, vulneración de derechos	2	18%
5	Presunta suplantación profesional	1	9%
6	Incentivos	1	9%
7	Contratación de OPS para auditorias	1	9%
8	Prueba de denuncias	1	9%
9	Devolución de dinero	2	18%
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>

Al analizar las solicitudes clasificadas bajo la tipología **Denuncia**, se observa que los tipos de solicitud con mayor recurrencia corresponden al acoso laboral, la vulneración de derechos y la devolución de dineros, cada uno con una participación del dieciocho por ciento (18 %) del total de denuncias registradas.

## **DERECHOS DE PETICION**

De acuerdo con la información registrada en el aplicativo KAWAK, en el módulo de Atención al Ciudadano, del total de setecientos noventa y una (791) solicitudes radicadas, once (314) corresponden a **DERECHOS DE PETICION**, lo que equivale al uno por ciento (40%) del total. A continuación, se presenta la distribución de dichas denuncias según el tipo de solicitante:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes interpuestas bajo la tipología Derechos de Petición están relacionadas con las siguientes temáticas:

No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Reingreso programa relaciones internacionales	7	2%
2	Proceso de matricula	27	9%
3	Carga académica	30	10%
4	Acceso, mantenimientos de correo	27	9%
5	Puntos salariales	5	2%
6	Activación de usuario para pagar permanencia y derechos de grado	5	2%
7	Actualización de documentos	4	1%
8	Asistencia a clases	4	1%
9	Beneficios de gratuidad	30	10%
10	Cambio a virtualidad o calle 100	4	1%
12	Certificados	30	10%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
18	Derecho de petición Solicitud de información por no admisión carreras UNMG	6	2%
20	Derechos de petición cursos de ingles	6	2%
21	Proveer cargos profesores	8	3%
22	Solicitar información	7	2%
23	Notas	12	4%
24	Solicitud devolución dinero de inscripción a la carrera de medicina	22	7%
25	Pagos	19	6%
26	Homologación	12	4%
27	Remisión recurso de reposición y en subsidio apelación	3	1%
28	Descuentos	8	3%
29	Otras solicitudes	38	12%
TOTAL		314	100%

Del análisis de las **314** solicitudes de Derechos de Petición radicadas durante el segundo semestre del 2025, se evidencia que la mayor concentración de solicitudes corresponde a la categoría “Otras solicitudes”, con 38 registros, equivalente al 12% del total, se recomienda revisar y depurar la tipificación de las solicitudes para una clasificación más precisa en el KAWAK. **R4**

Asimismo, se identifican como temáticas recurrentes los asuntos relacionados con carga académica, beneficios de gratuidad y expedición de certificados, cada uno con 30 solicitudes, representando el 10% respectivamente, lo cual refleja un volumen de requerimientos asociados a procesos académicos y administrativos esenciales para la comunidad de la UMNG. De igual forma, los procesos de matrícula y acceso o mantenimiento de correo institucional registran 27 solicitudes cada uno (9%), mientras que las solicitudes por pagos y devoluciones de dinero alcanzan porcentajes relevantes del 6% y 7%, respectivamente.

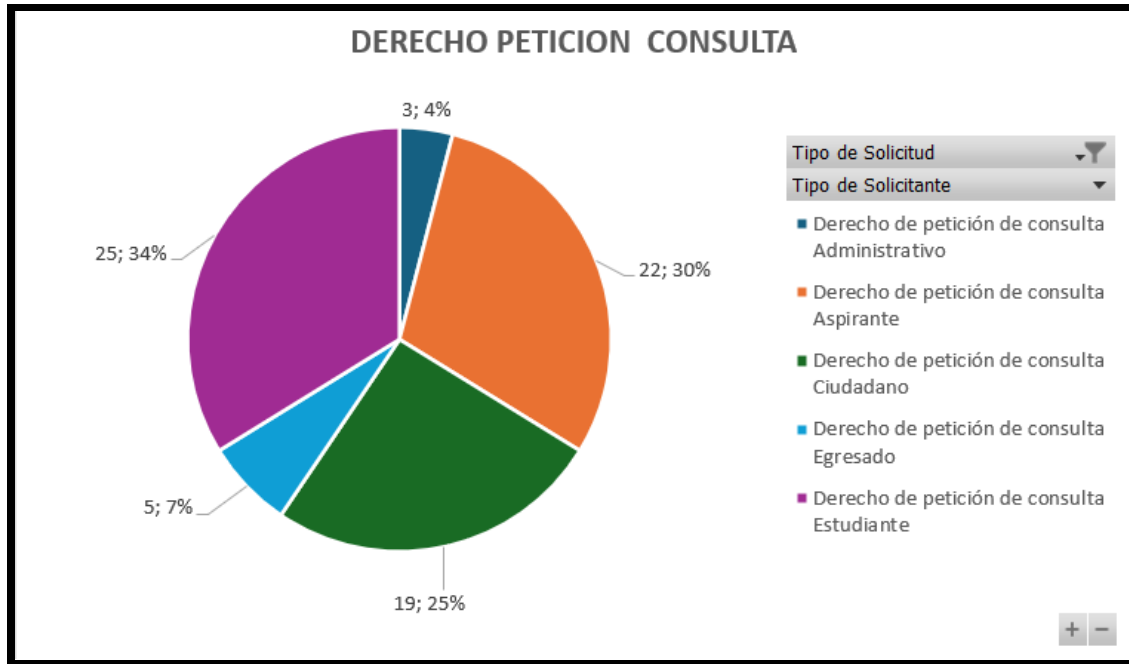
## DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA

De conformidad con las tipologías de clasificación de las **PQRSFD** establecidas por la UMNG, de las setecientas noventa y una (**791**) **PQRSDF**, registradas en el módulo Kawak, setenta y cuatro (74) peticiones, fueron clasificadas bajo la categoría de **Derecho de Petición de consulta**, correspondiente al **9%** de las peticiones radicadas para el segundo semestre del 2025. En relación con la clasificación de los Derechos de

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Petición de Consulta, por grupo de interés, se evidencia a continuación el número de incidencia radicadas por cada grupo de peticionarios, así:



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes interpuestas bajo la tipología Derechos de Petición Consulta están relacionadas con las siguientes temáticas:

No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Base de datos	1	1%
2	Correos y Acceso aplicativo Google	10	14%
3	Anotación curso de ingles	2	3%
4	Becas	1	1%
5	Cambio de Jornada	2	3%
6	Carga Académica	7	9%
7	Certificados de Ingresos	4	5%
8	Criterios de matriculas	15	20%
9	Descuentos	2	3%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
10	Beneficios de gratuidad	6	8%
11	Homologaciones	2	3%
12	Información de inscripciones	10	14%
13	Pagos	3	4%
14	Paz y Salvos	1	1%
15	Otras solicitudes	8	11%
<b>TOTAL</b>		<b>74</b>	<b>100%</b>

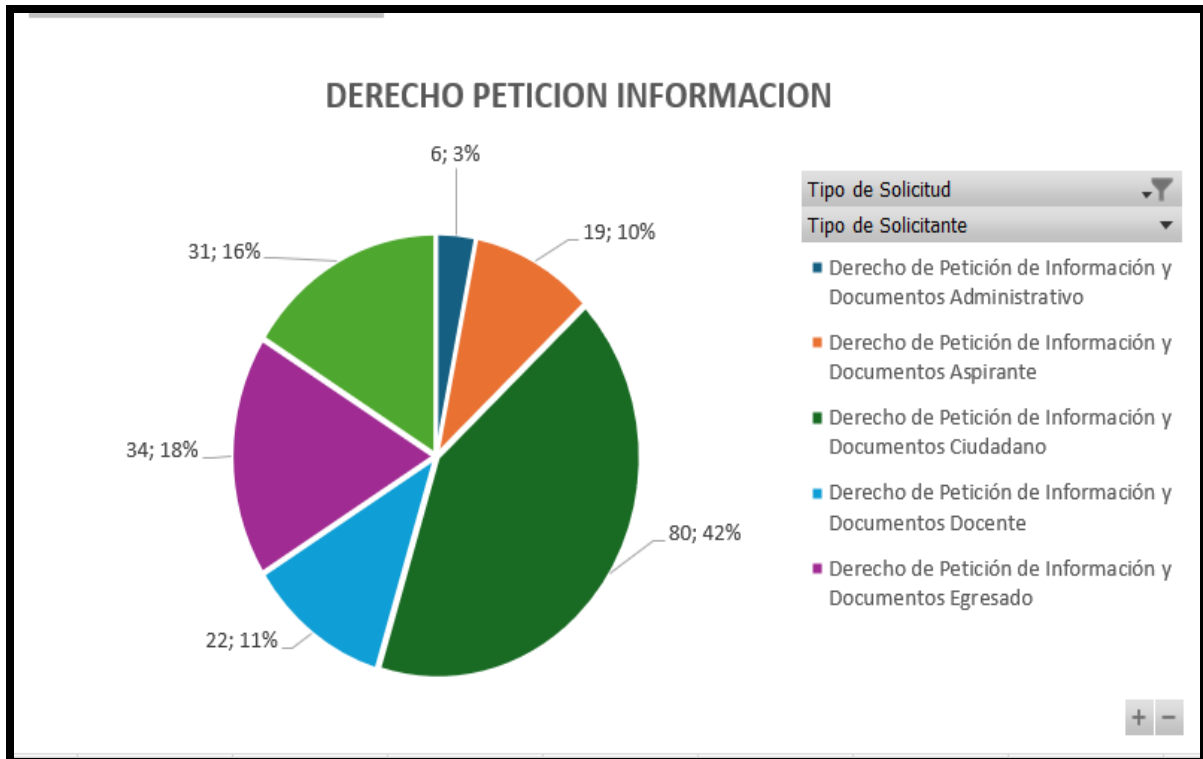
Las solicitudes de petición de consulta están relacionadas, así:

- En su gran mayoría con el desarrollo de tramites de criterios de matrículas, con un peso en el número de las solicitudes de un 20%.
- Solicitudes información de inscripciones de los diferentes programas de pregrado y posgrado con un porcentaje de un 14% de las solicitudes.
- Otras solicitudes como incumplimiento de cuota alimentaria, asistencia al trabajo con 11%.

## DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Bajo la categoría de Derecho de Petición de Información, se radicaron un total de ciento noventa y dos (192) solicitudes, de las Setecientas Noventa y Una (**791**) PQRSFD, que corresponde al 24% radicadas durante el segundo semestre del 2025, bajo los diferentes canales de radicación (Correo electrónico, Pagina Web y ventanilla de correspondencia. Las Ochenta y Seis (192) solicitudes de Derechos de Petición de información, fueron radicadas por los grupos de interés que se detallan a continuación:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

Las solicitudes interpuestas bajo la tipología Derechos de Petición Información están relacionadas con las siguientes temáticas:

No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Correos -modificaciones de datos	10	5%
2	Ingreso programa de medicina	3	2%
3	Certificación de ingresos (académico, posgrados, pregrados, laborales)	60	31%
4	Copias (actas de comités)	6	3%
5	Plan de estudios	2	1%
6	Diplomas	5	3%
7	Gestión y devolución de dineros de matrículas	9	5%
8	Soportes de pago	9	5%
9	Gestión cargas académicas	10	5%
10	Cambio de notas	5	3%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
12	Verificación de títulos	5	3%
18	Política Gratuidad	5	3%
20	Gestión de traslados	9	5%
21	Paz y Salvos	7	4%
22	Inscripciones programas	8	4%
29	otras solicitudes	39	20%
<b>TOTAL</b>		<b>192</b>	<b>100%</b>

Las solicitudes de petición de información están relacionadas, así:

- De acuerdo a la verificación la mayoría de las solicitudes fueron certificaciones laborales, de retención, académicas) con un peso en el número de las solicitudes de un 31% a cargo de la División de Gestión de Talento Humano.
- Otras solicitudes aplazamientos, ingresos de programas, gestión de derechos de petición con un 20%

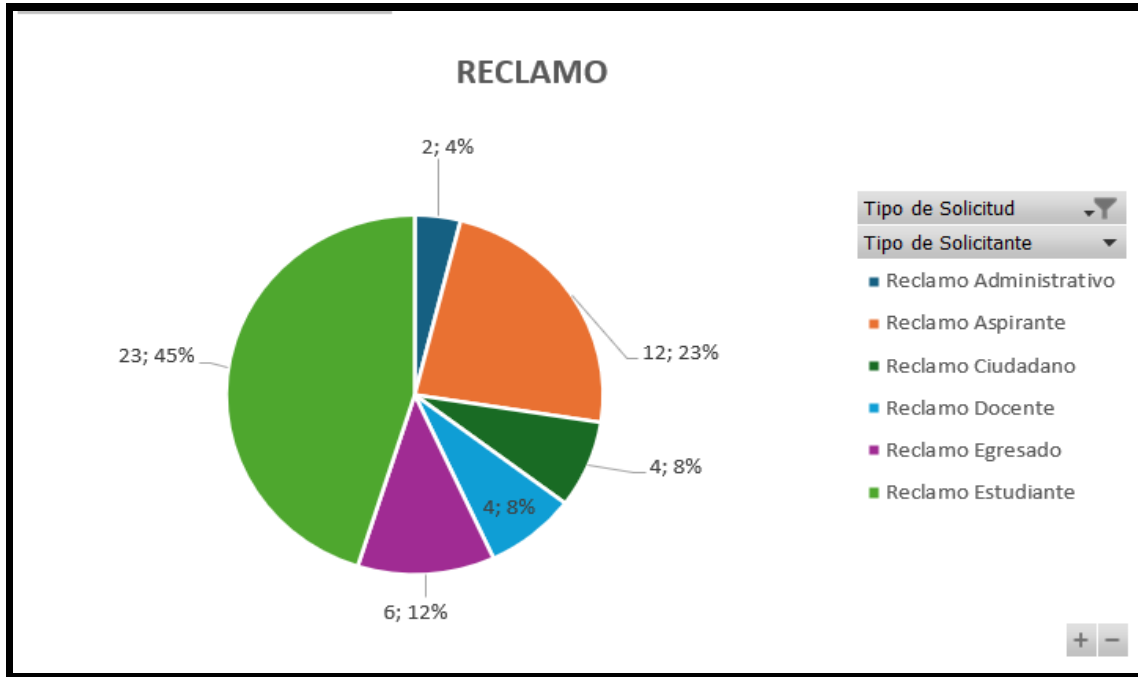
## DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

En relación con esta categoría, se registraron dos (2) solicitudes presentadas por los grupos de interés correspondientes a aspirante y administrativo. Ambas solicitudes fueron atendidas oportunamente por la Universidad Militar Nueva Granada, de acuerdo con la verificación realizada, se encuentran actualmente en estado cerrado, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Resolución No 0225 del 2024 para la gestión de PQRSDF.

## RECLAMO

En relación con la tipología **RECLAMO**, se registra un total de cuarenta y nueve (**51**) solicitudes, correspondientes al **6%** de los radicados de **PQRSFD**, como se detalla a continuación:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

De acuerdo con la tipología **Reclamo**, la cual constituye una de las solicitudes de mayor relevancia dentro del sistema PQRSDf, se evidencia que el 45% de los reclamos radicados corresponde al grupo de interés de **estudiantes**. En segundo lugar, se encuentran los aspirantes a programas académicos de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes representan el 23 % de los reclamos registrados. Por su parte, los **ciudadanos** reportan el 8 % de las solicitudes, mientras que los **egresados** concentran el 12% de los reclamos radicados. Finalmente, el grupo de **docentes** representa el 8% de los reclamos registrados en el sistema Kawak.

A continuación, se clasifica tipo de temáticas más recurrentes bajo las cuales se radican las solicitudes de información:

No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Recibos de matricula	2	4%
2	Estado de Admisiones	6	12%
3	Límite de pago	4	8%
4	Correos Ingreso plataformas	6	12%
5	Carga Académica	10	20%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
6	Entrega paz y salvo	1	2%
7	Beneficio de gratuidad	1	2%
8	Inscripción de cursos	3	6%
9	Descuentos	2	4%
10	Certificados de ingresos	4	8%
12	Homologación	2	4%
18	Notas	1	2%
20	Otras solicitudes	9	18%
<b>TOTAL</b>		<b>51</b>	<b>100%</b>

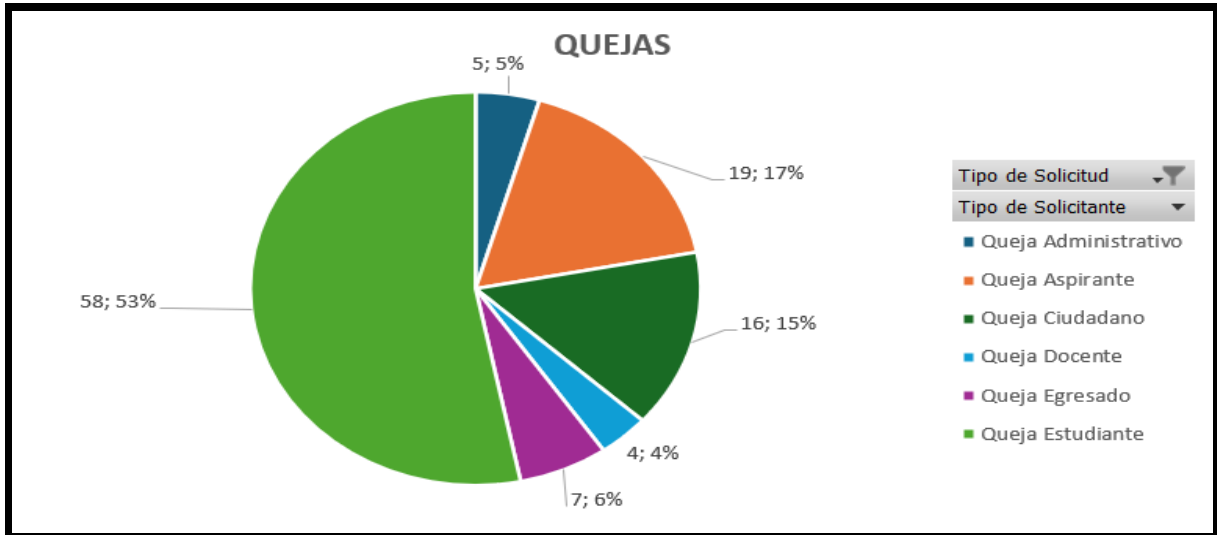
Del total de los cuarenta y cinco (51) reclamos radicados por los diferentes grupos de interés de la Universidad, se evidencia lo siguiente:

- El 12% de los reclamos son solicitudes de estado de admisiones de los diferentes programas que tiene la UMNG.
- Con un 20% de las solicitudes se ubican los las PQRSFD relacionada con las cargas académicas.
- Así mismo con un 18% respectivamente, se ubica en otras solicitudes, como lo son abonos, acceso página alumni entre otras.

## QUEJAS

Durante el segundo semestre del 2025, se radicaron un total de ciento nueve (109) **QUEJAS**, las cuales representan el **14%** del total de las **PQRSDF** recibidas. Estas quejas estuvieron asociadas a diferentes procesos académicos y administrativos liderados por la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) y fueron presentadas por diversos grupos de interés:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

En relación con la tipología **Quejas**, se evidenció que los **estudiantes** constituyeron el grupo de interés con mayor número de solicitudes, al concentrar el **53 %** del total de las **PQRSDF** registradas. En segundo lugar, se ubicaron los **aspirantes** con el **17%**, seguidos por los **ciudadanos**, quienes representaron el **15%**. Por su parte, las quejas presentadas por el personal **administrativo** correspondieron al **5 %**, ocupando el cuarto lugar; mientras que los **egresados y docentes** registraron participaciones del **6%** y **4%**, respectivamente. Esta distribución permite identificar los grupos de interés con mayor nivel de inconformidad frente a los procesos académicos y administrativos de la UMNG.

A continuación, se clasifica tipo de temáticas más recurrentes bajo las cuales se radican las solicitudes de información:

No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Gestion -devolución de matriculas	3	3%
2	Ingreso a las sedes de las UMNG	2	2%
3	Correos-ingreso a las plataformas	14	13%
4	Recibos-pagos	5	5%
5	Admisiones a los diferentes programas	15	14%
6	Cargas académicas	15	14%
7	Cambios de jornadas	4	4%

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	TIPO DE SOLICITUD	No SOLICITUDES RADICADAS	%
8	Entrega de diplomas	3	3%
9	Dificultad canales de comunicaciones	1	1%
10	Política de Gratuidad	3	3%
11	Devoluciones de dinero	5	5%
12	Homologaciones	3	3%
13	Comportamientos de alumnos, docentes y funcionarios	7	6%
14	Certificados de estudios	1	1%
15	Procesos de grados	3	3%
16	Otras solicitudes	25	23%
<b>TOTAL</b>		<b>109</b>	<b>100%</b>

Del total de las ciento nueve (109) Quejas radicados por los diferentes grupos de interés de la Universidad, se evidencia lo siguiente:

- El 23% de las quejas son otras solicitudes relacionadas con organización y incompetencia hacia el estudiante, duplicados de carnet, manejo de canchas y baños.
- Con un 14% de las solicitudes se ubican los las PQRSFD relacionada con las cargas académicas.
- Así mismo con un 14% respectivamente, se relaciona en admisiones a los diferentes programas de la UMNG.

## SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En relación con las tipologías **Sugerencias** y **Felicitaciones**, durante el segundo semestre de 2025 se recibieron un total de treinta y ocho (38) solicitudes, las cuales, frente a las setecientas noventa y una (791) PQRSDF radicadas en dicho período, representaron entre el 2 % y el 3 % del total como se observa a continuación:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



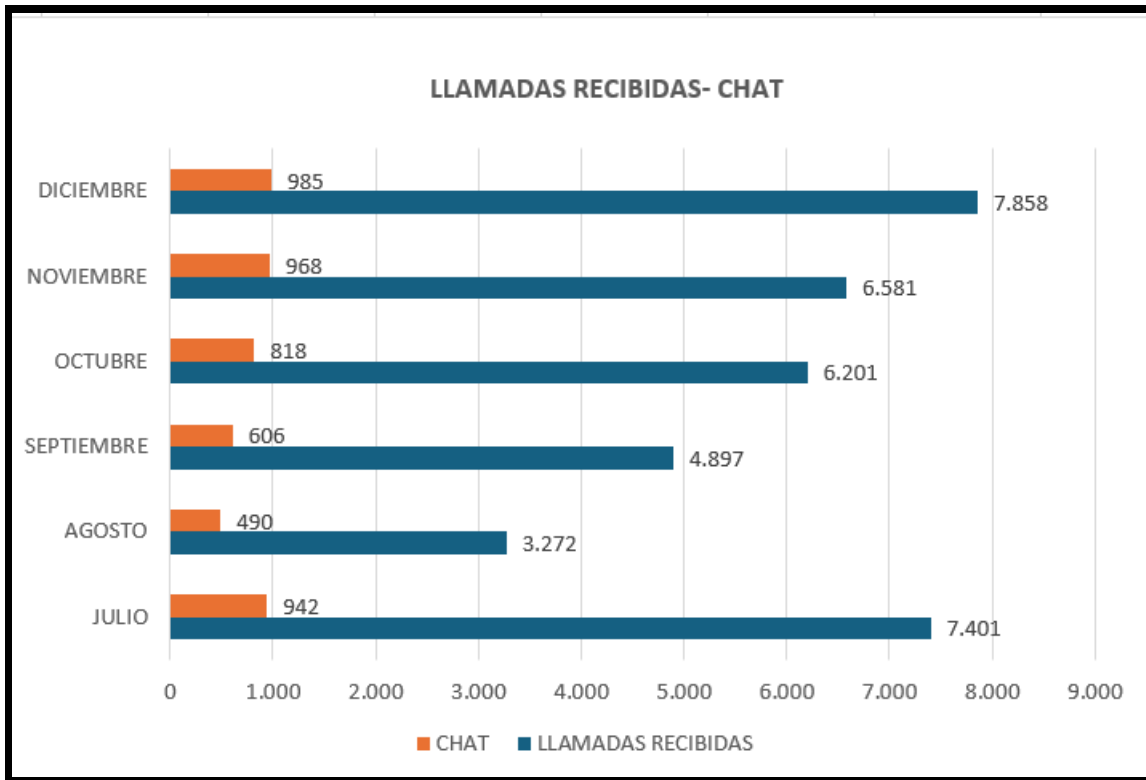
Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que durante el segundo semestre se registraron quince (15) solicitudes correspondientes a la tipología **Felicitaciones**, las cuales representaron el 2% del total de las PQRSDF recibidas. Estas solicitudes estuvieron relacionadas principalmente con reconocimientos por actividades de vacaciones recreativas, disponibilidad de libros electrónicos y el servicio de fotógrafo en las ceremonias de graduación. Por otra parte, la tipología **Sugerencias** presentó veintitrés (23) solicitudes, equivalentes al 3 % del total, las cuales estuvieron asociadas, entre otros aspectos, a propuestas de actualización de la página web institucional y al uso racional de los mensajes enviados a través del correo electrónico.

## **INFORME DE GESTIÓN SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA - SEMESTRE PRIMER SEMESTRE 2025**

De conformidad con los reportes del BPM Consulting, entidad especializada en la prestación de servicios de consultoría empresarial y empresa encargada de la atención de los canales telefónicos y chat, mediante los cuales los grupos de interés internos y externos de la UMNG, realizan consultas y peticiones, vía llamada telefónica y Chat , para el segundo semestre de 2025, se reportó atención a las inquietudes de los grupos de interés de la UMNG, mediante los canales de atención disponibles, con el siguiente comportamiento:

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Fuente. Elaboración propia – Modulo Kawak - Sección de atención al ciudadano

De acuerdo con el informe reportado por **BPM Consulting**, se analizó el comportamiento de la atención de llamadas y chats recibidos por el call center contratado por la UMNG durante el período comprendido entre los meses de julio y diciembre, evidenciándose una variabilidad significativa en la demanda de estos canales. En relación con las llamadas, se registró un mayor volumen en los meses de julio y diciembre, con 7.401 y 7.858 atenciones, que correspondieron al 20% y 22% del total, respectivamente; en contraste, el mes de agosto presentó la menor participación, con 3.272 llamadas, equivalentes al 9%. Por su parte, el canal de chat mostró una tendencia similar, destacándose los meses de noviembre y diciembre con 968 y 985 interacciones, cada uno con una participación del 20%. Estos resultados reflejan una mayor demanda de los canales de atención durante los períodos de cierre y reinicio de las actividades académicas y administrativas, constituyéndose en un insumo relevante para la evaluación de la capacidad operativa y la adecuada planificación de los recursos del call center.

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



## Resultados del Seguimiento

### Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda actualizar el Procedimiento Interno GI-GI-P-1 “Recepción, trámite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” versión 14 del 21-nov-2021. Lo anterior, teniendo en cuenta que en la hoja 12, numeral 3 “**Descripción de actividades**”, se hace referencia a la Resolución No. 301 de 2021, la cual fue modificada y reemplazada por la **Resolución No. 0225 de 2024**; por tanto, se hace necesario ajustar el procedimiento a la normativa vigente, con el fin de garantizar la coherencia documental, la correcta aplicación del marco normativo y el fortalecimiento del Sistema de PQRSDF. **R<sub>1</sub>**
- ✓ Se recomienda fortalecer el diligenciamiento de la información en el aplicativo **KAWAK** – módulo de radicación y seguimiento de PQRSDF, por parte del funcionario delegado para la recepción y traslado de las solicitudes allegadas a la Universidad. Lo anterior, en atención a que se evidenciaron veinticinco (25) solicitudes sin la asignación del proceso responsable y dieciocho (18) solicitudes en las que el responsable no se encuentra claramente identificado, situación que dificulta el seguimiento, la trazabilidad de las PQRSDF. En consecuencia, se sugiere establecer controles y lineamientos claros que garanticen la correcta asignación de responsables desde la etapa de radicación. **R<sub>2</sub>**
- ✓ Con la finalidad que este hallazgo se vuelva a materializar, se recomienda dar cumplimiento al Plan de Mejoramiento registrado en el sistema Kawak bajo el ID 2649, el cual tiene como objetivo que cada una de las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSDF, den cumplimiento a los términos de tiempo establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, de acuerdo con la tipología bajo la cual se clasifican las PQRSDF en la UMNG. **R<sub>3</sub>**
- ✓ Del análisis de las **314** solicitudes de Derechos de Petición radicadas durante el segundo semestre del 2025, se evidencia que la mayor concentración de solicitudes corresponde a la categoría “Otras solicitudes”, con 38 registros, equivalente al 12% del total, se recomienda revisar y depurar la tipificación de las solicitudes para una clasificación más precisa en el KAWAK. **R<sub>4</sub>**

### Hallazgos:

- ✓ En el ejercicio de seguimiento y control a los tiempos de respuesta de las PQRSDF, realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidenció el incumplimiento en la atención oportuna de **noventa y tres (93) solicitudes**, las cuales no fueron resueltas dentro de los plazos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, pese

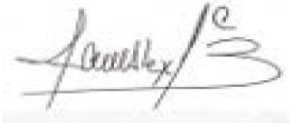

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



a que esta situación ya había sido evidenciada durante el segundo semestre de 2024 y el primer semestre de 2025, persistiendo el incumplimiento de lo dispuesto en el **artículo 7** de la mencionada resolución, relacionado con los términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. En consecuencia, el Plan de Mejoramiento **ID2649** continúa abierto, identificándose la necesidad de fortalecer y reformular las acciones correctivas, con el fin de garantizar resultados efectivos, asegurar el cumplimiento de los lineamientos normativos y permitir un seguimiento sistemático, verificable y oportuno durante la vigencia 2026.

## Conclusiones

- ✓ En el seguimiento a la gestión de las PQRSDF se concluye que noventa y tres (93) solicitudes fueron atendidas por fuera de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, lo cual evidencia debilidades en los mecanismos de control y seguimiento de los tiempos de respuesta.
- ✓ Asimismo, en la revisión del informe presentado por **BPM Consulting**, se concluye que la atención de llamadas y chats del call center contratado por la Universidad Militar Nueva Granada presentó una variabilidad significativa durante el período comprendido entre julio y diciembre, concentrándose los mayores volúmenes de atención en los meses de cierre e inicio de actividades académicas y administrativas.
- ✓ De acuerdo con el análisis efectuado por la Oficina de Control Interno de Gestión, se concluye que resulta necesario actualizar el Procedimiento Interno GI-GI-P-1 "Recepción, trámite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones", versión 14 del 21 de noviembre de 2021, con el propósito de fortalecer la claridad normativa y asegurar una adecuada definición de responsabilidades.

Elaborado por:	Aprobado por:
 <b>JOHN ALEXANDER GONZÁLEZ GONZÁLEZ</b> Profesional Oficina de Control Interno de Gestión	 <b>CLAUDIA JOHANNA CRANE SANTANDER</b> Jefe Oficina de Control Interno de Gestión