

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha Emisión: 2025/11/19	GI-MA-F-39
	Revisión N. 3	Página 1 de 42

Macroproceso	Evaluación y Seguimiento	Fecha	18/09/2026
Proceso	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés		
Unidad académico-administrativa	Sección Atención al Ciudadano		
Nombre del Informe	Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) de la Universidad Militar Nueva Granada – Primer Semestre de 2026		
Objetivo	Verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024 para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) tramitadas por la Universidad Militar Nueva Granada durante el primer semestre de 2026.		
Alcance	El presente informe comprende el seguimiento y evaluación de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas en la Universidad Militar Nueva Granada durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.		
Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Procedimiento Interno GI-GI-P-1 Procedimiento recepción, trámite 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". • 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". • Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de 		

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



	<p>Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <ul style="list-style-type: none">• Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la 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”.• 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”.
Periodo del seguimiento	I semestre de 2026
Responsable de la dependencia	<p>Doctor José William Castro Salgado Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica</p> <p>Rolando Chingate Giglioli Sección de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación Estratégica</p>

Desarrollo

En cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno de Gestión, de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Resolución No. 0225 de 2024, se realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) tramitadas por la Universidad Militar Nueva Granada durante el primer semestre de 2026.

El seguimiento tuvo como propósito evaluar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF, analizar su comportamiento por tipología, dependencia responsable, grupo de interés y canal de recepción, e identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, la transparencia en la gestión de la Universidad Militar Nueva Granada y la mejora continua en la atención a los grupos de interés.

El presente informe presenta los resultados del análisis efectuado sobre las solicitudes registradas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, conforme a la información suministrada por la Universidad, con el fin de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la gestión de la UMNG.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



La Universidad Militar Nueva Granada dispone en su página web institucional de un canal para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), a través del cual los ciudadanos y demás grupos de interés pueden ejercer su derecho de presentar solicitudes relacionadas con la prestación de los servicios institucionales. Este mecanismo fortalece la participación ciudadana, promueve la transparencia en la gestión pública.

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.
- ✓ **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.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- ✓ **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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo séptimo de la Resolución No. 0225 de 2024, los términos máximos establecidos para la atención y respuesta de las PQRSDf son los siguientes:

- **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.
- **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 los términos establecidos para la gestión de las PQRSDf, se verificó el cumplimiento de las solicitudes tramitadas durante el primer semestre de 2026, observándose los siguientes resultados:

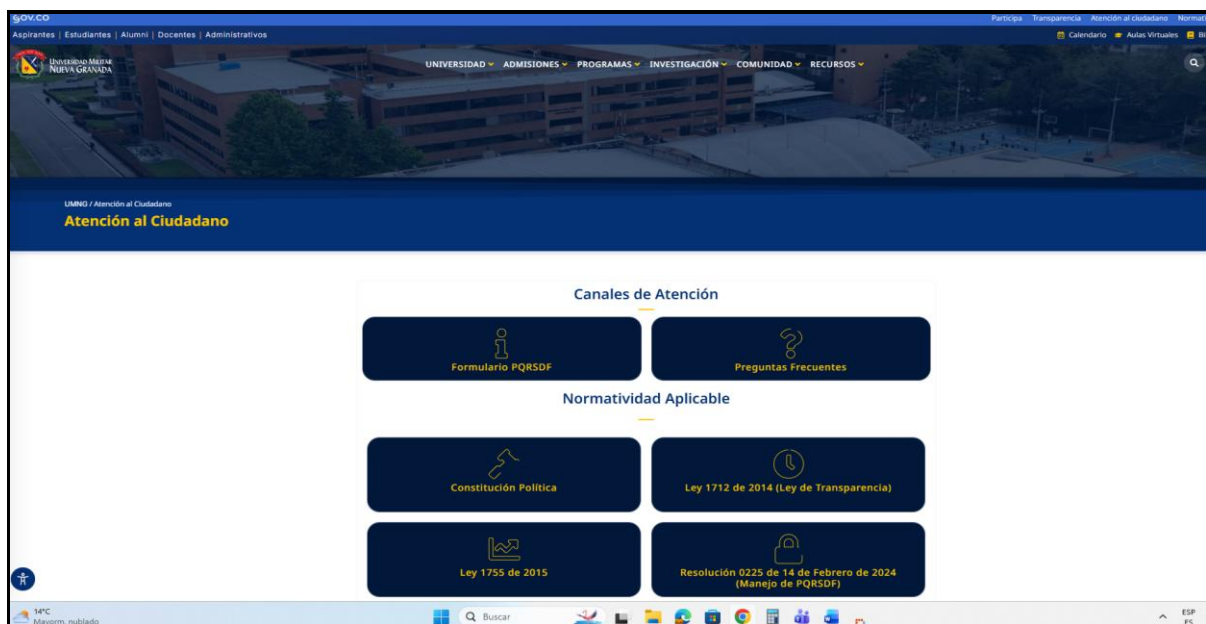
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



INFORME DE LAS (P.Q.R.S.D.F) PRIMER SEMESTRE 2026 (Del 1 de enero al 30 de junio de 2026)

En cumplimiento de lo dispuesto en el **Decreto 1081 de 2015**, específicamente en el artículo **2.1.1.2.1.4**, las entidades públicas deben disponer en su sitio web oficial de una sección particular destinada a la publicación de información de interés para la ciudadanía, incluyendo los mecanismos para la recepción, gestión y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF). En este contexto, la Universidad Militar Nueva Granada pone a disposición de sus grupos de interés este canal institucional, con el propósito de garantizar el ejercicio del derecho de petición, promover la transparencia, facilitar la participación ciudadana y asegurar una atención oportuna y eficaz a las solicitudes presentadas.

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



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Grupos de valor e interés institucionales

Sistema de Gestión

Cartillas y Manuales

Informes y Estudios

Accesibilidad

Protocolos

Políticas

Informe de Percepción de Usuarios

Resultados de la encuesta de percepción ciudadana sobre servicios.

Ver

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

– Informes PQRSDF 2026

Primer Informe Trimestral 2026

Segundo Informe Trimestral 2026

+ Informes PQRSDF 2025

+ Informes PQRSDF 2024

+ Informes PQRSDF 2023

+ Informes PQRSDF 2022

+ Informes PQRSDF 2021

+ Informes PQRSDF 2020

+ Informes PQRSDF 2019

Fuente: Pagina Web UMNG

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

Durante el primer semestre de 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, la Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica registró en el sistema KAWAK un total de novecientos noventa y siete (997) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo de solicitud	Cantidad	% de participación
Derecho de Petición entre Autoridades	4	0,40%
Felicitación	12	1,20%
Denuncia	15	1,50%
Sugerencia	15	1,50%
Reclamo	61	6,12%
Derecho de petición de consulta	90	9,03%
Queja	146	14,64%
Derecho de Petición de Información y Documentos	265	26,58%
Derecho de Petición	389	39,03%
Total	997	100%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Del total de solicitudes registradas, el Derecho de Petición fue la tipología con mayor incidencia, al consolidar **389** solicitudes, seguido por el Derecho de Petición de Información y Documentos, con **265** registros. Este comportamiento evidencia que los grupos de interés utilizan principalmente el **Sistema de PQRSDF** para ejercer su derecho de petición y acceder a información relacionada con la gestión de la Universidad.

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

Las **PQRSDF** registradas durante el primer semestre de 2026 fueron clasificadas de acuerdo con el Mapa de Macroprocesos del Sistema Integrado de Gestión de la Universidad Militar Nueva Granada, lo que permitió su agrupación en los macroprocesos institucionales correspondientes. Esta clasificación facilita el análisis de las solicitudes por macroproceso, proceso y dependencia responsable, fortaleciendo la trazabilidad, el seguimiento y la evaluación de la gestión realizada frente a la atención de las **PQRSDF**, así como la identificación de oportunidades de mejora en los diferentes procesos institucionales.

MACROPROCESOS DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSDF					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Oficina de Planeación Estratégica	53	36	17	0	0	68%
		Planeación Presupuestal	Planeación Estratégica	0	0	0	0	0	0%
		Internacionalización	Oficina de Relaciones Internacionales	1	1	0	0	0	100%
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	46	46	0	0	0	100%
		Comunicaciones Estratégicas	División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo	2	2	0	0	0	100%
Total				102	85	17	0	0	83%
% de ejecución					83%	17%	0%		

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

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



En relación con el **Macroprocesos de Planeación Estratégica**, se evidenció que durante el primer semestre de 2026 se recibieron ciento dos (102) PQRSDf, las cuales representan el 10% del total de novecientos noventa y siete (997) solicitudes radicadas durante el período evaluado. De estas ochenta y cinco (85) fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, así mismo diecisiete (17) fueron respondidas fuera de los términos de acuerdo con la Resolución No 0225 de 2024 artículo séptimo *“términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”*.

A continuación, se presenta el detalle de las PQRSDf atendidas por fuera de los términos establecidos, discriminadas por tipo de solicitud, proceso responsable y dependencia, con el fin de identificar las áreas que registraron respuestas extemporáneas durante el período evaluado:

Tabla No. 1. Relación de PQRSDf atendidas extemporáneamente – Macroproceso de Planeación Estratégica

No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	9730	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-20 9:20	2026-03-24 9:16	20
2	9976	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-15 16:40	2026-05-11 19:20	17
3	10310	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-10 9:37	2026-07-14 12:22	22
4	10284	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-04 15:56	2026-07-23 14:58	30
5	9666	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-09 12:05	2026-03-24 9:24	29
6	9669	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-09 13:05	2026-03-09 14:08	20
7	9826	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-03-13 14:23	2026-04-13 11:53	17
8	9866	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-03-26 15:17	2026-04-27 15:44	20

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
9	9998	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-20 11:10	2026-05-08 8:56	12
10	10204	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-25 12:36	2026-06-12 15:39	13
11	10214	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-26 15:59	2026-06-26 18:48	21
12	10225	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-27 9:52	2026-06-19 11:32	15
13	9478	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-05 14:57	2026-01-26 10:02	14
14	9744	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-24 11:09	2026-03-25 10:42	19
15	9761	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-27 11:27	2026-03-27 19:47	19
16	10131	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-11 12:15	2026-06-18 14:54	25
17	10182	Planeación Estratégica - Macroproceso	Oficina de Planeación Estratégica	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-21 9:41	2026-06-19 11:30	19

La Tabla No. 1. Relación de PQRSDF atendidas extemporáneamente – Macroproceso de Planeación Estratégica evidencia que al realizar el análisis por tipo de solicitud muestra que la mayor concentración de respuestas extemporáneas correspondió a los Derechos de Petición de Información y Documentos, con nueve (9) casos, equivalentes al 52,94 % del total. Le siguieron los Derechos de Petición, con cuatro (4) casos (23,53 %), las Quejas, con tres (3) casos (17,65 %), y una Denuncia, que representó el 5,88 %.

En cuanto al tiempo de gestión, se evidencian respuestas emitidas entre 12 y 30 días hábiles, siendo el mayor tiempo registrado de 30 días hábiles (ID 10284), seguido de 29 días hábiles (ID 9666). Estos tiempos superan los plazos establecidos para los diferentes tipos de solicitudes, lo que evidencia incumplimientos en la oportunidad de la respuesta.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Es importante que las diferentes dependencias presten atención a la aplicación de los formatos establecidos por la Sección de Atención al Ciudadano para la gestión de las PQRSDF, toda vez que estos constituyen herramientas de apoyo para garantizar la correcta atención, trazabilidad y oportunidad en la respuesta a las solicitudes presentadas por los grupos de interés.

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	280	259	21	0	0	93%	
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	12	11	1	0	0	92%	
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas campus	8	8	0	0	0	100%	
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	16	16	0	0	0	100%	
			Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	47	38	9	0	0	81%	
			F. de Derecho Campus	14	14	0	0	0	100%	
			F. de Educación y Humanidades	11	11	0	0	0	100%	
			F. de Estudios a Distancia	60	57	3	0	0	95%	
			F. de Ingeniería Bogotá	50	31	19	0	0	62%	
			F. de Ingeniería Campus	19	18	1	0	0	95%	
			F. de Medicina y Ciencias de la Salud	20	20	0	0	0	100%	
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	9	9	0	0	0	100%	
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	6	6	0	0	0	100%	
			Departamento de Estudios Interculturales	34	27	7	0	0	79%	
			Vicerrectoría Académica	0	0	0	0	0	0	
			Gestión académica	11	11	0	0	0	100%	

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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
			Vicerrectoría General	0	0	0	0	0	0
	Investigación e Innovación	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	0	0	0	0	0	0
		Innovación y Emprendimiento	Vicerrectoría de Investigaciones	10	7	3	0	0	70%
		Editorial Neogranadina	Vicerrectoría de Investigaciones	0	0	0	0	0	0
	Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Centro de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (1 PQRSDF) Bienestar Universitario Bogotá (4 PQRSDF) Bienestar Universitario Campus (4 PQRSDF)	15	13	2	0	0	87%
	Proyección Social	Educación Continua Campus	División Extensión y Proyección Social	0	0	0	0	0	0
		Educación Continua Bogotá	División Extensión y Proyección Social	5	4	1	0	0	80%
		Proyección Social	División Extensión y Proyección Social	6	5	1	0	0	83%
		Coordinación de Egresados	División de Alumni	3	3	0	0	0	100%
	Total			636	568	68	0	0	89%
% de ejecución				89%	11%	0%	0%		

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

De acuerdo con la información correspondiente al primer semestre de 2026, los **Macroprocesos Misionales** registraron un total de seiscientos treinta y seis (636) PQRSDF, consolidándose como el macroproceso con el mayor volumen de solicitudes tramitadas por la Universidad Militar Nueva Granada. Esta cifra representa el 64% del total de las novecientos noventa y siete (997) PQRSDF radicadas durante el período evaluado. Del total de solicitudes asignadas a este macroproceso, quinientos sesenta y ocho (568) fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, mientras que sesenta y ocho (68) fueron respondidas de manera extemporánea, este macroproceso alcanzo un nivel de atención del **89 %**.

Se recomienda a las dependencias responsables de la gestión de las PQRSDF acatar los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta que

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



establece Atención al Ciudadano mediante la implementación monitoreos periódicos que permiten identificar de manera anticipada las solicitudes próximas a vencer y adoptar las acciones necesarias para garantizar su atención dentro de los términos establecidos. **R1**

A continuación, se presenta el detalle de las PQRSDf atendidas por fuera de los términos establecidos, discriminadas por tipo de solicitud, proceso responsable y dependencia, con el fin de identificar las áreas que registraron respuestas extemporáneas durante el período evaluado.

Tabla No. 2. Relación de PQRSDf atendidas extemporáneamente – Macroproceso Misionales

No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	10160	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-18 9:58	2026-06-25 11:51	26
2	10241	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-29 10:33	2026-07-21 15:43	33
3	10319	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-11 9:01	2026-07-16 8:54	22
4	10343	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-15 21:59	2026-07-14 8:58	19
5	10378	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-18 8:29	2026-07-14 9:16	17
6	10384	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-18 14:01	2026-07-14 8:47	16
7	10414	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-22 10:29	2026-07-21 16:17	19
8	10458	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-27 10:44	2026-07-22 13:12	16
9	9569	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-23 17:02	2026-03-27 18:57	44
10	10045	Medio Universitario-Macroproceso	Medio Universitario	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-26 16:12	2026-05-21 19:16	17
11	10201	Bienestar Universitario Bogotá	Bienestar Universitario Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-25 10:07	2026-07-06 11:12	27
12	9770	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-03-02 9:45	2026-03-25 16:18	16
13	10127	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-11 9:02	2026-06-03 10:57	16

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
14	10240	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-29 9:48	2026-07-21 15:35	33
15	10124	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-08 9:06	2026-06-05 10:41	19
16	10318	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-10 17:43	2026-07-14 9:39	21
17	10336	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-12 18:32	2026-07-16 8:58	21
18	10086	Gestión Académica	F. de Estudios a Distancia	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-04 7:43	2026-06-05 15:58	23
19	10261	Gestión Académica	F. de Estudios a Distancia	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-01 16:56	2026-07-10 15:23	25
20	10388	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-18 20:27	2026-07-14 9:32	16
21	10394	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-19 1:36	2026-07-14 9:22	16
22	9528	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-16 13:20	2026-03-18 13:23	43
23	9712	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-17 11:53	2026-03-13 13:43	18
24	9650	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-05 13:56	2026-04-08 8:44	40
25	9806	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-03-10 15:42	2026-03-27 19:12	12
26	10010	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-21 8:57	2026-06-26 18:45	44
27	10128	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-11 10:17	2026-07-03 8:35	34
28	10255	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-01 9:36	2026-06-19 15:29	12
29	10320	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-11 9:10	2026-07-06 10:20	15

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
30	10356	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-16 13:36	2026-07-03 15:13	12
31	10361	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-16 15:50	2026-07-03 15:14	11
32	10436	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-24 22:02	2026-07-17 19:51	15
33	10460	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-30 10:08	2026-07-16 9:07	11
34	9722	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-19 9:17	2026-03-06 10:20	11
35	9995	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-20 9:39	2026-05-11 9:05	13
36	10162	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-19 9:45	2026-06-09 11:02	14
37	10301	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-09 10:22	2026-07-15 15:07	24
38	10411	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-22 8:48	2026-07-08 15:01	11
39	10153	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-15 10:18	2026-06-02 16:00	11
40	10380	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-18 9:24	2026-07-15 8:19	17
41	9717	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-18 15:41	2026-03-13 13:45	16

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
42	10253	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-01 9:14	2026-07-06 10:22	22
43	10197	Extensión - Macroproceso	División Extensión y Proyección Social	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-22 16:56	2026-06-24 12:11	20
44	9480	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-06 7:58	2026-04-20 8:43	71
45	9532	Educación Continua - Bogotá	División Extensión y Proyección Social	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-17 17:17	2026-02-10 11:39	16
46	9586	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-26 20:04	2026-02-17 8:28	15
47	10205	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-25 13:17	2026-06-18 15:39	16
48	10232	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-28 9:20	2026-07-03 13:30	23
49	10157	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-15 14:31	2026-06-12 13:29	17
50	9953	Gestión Académica	F. de Estudios a Distancia	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-13 10:49	2026-05-06 12:32	16
51	9687	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:23	2026-03-06 15:49	16
52	9688	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:23	2026-03-06 16:03	16
53	9689	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:25	2026-03-06 15:54	16
54	9690	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:25	2026-03-06 15:47	16
55	9691	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:27	2026-03-06 15:58	16
56	9692	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:27	2026-03-06 15:57	16
57	9693	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:27	2026-03-06 15:56	16

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencia	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
58	9694	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:27	2026-03-06 16:06	16
59	9695	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:28	2026-03-06 16:07	16
60	9696	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:28	2026-03-06 15:52	16
61	9697	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 8:45	2026-03-06 16:00	16
62	9698	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-12 9:03	2026-03-06 16:04	16
63	9508	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-13 11:06	2026-04-09 9:30	58
64	9531	Gestión Académica	F. de Derecho Bogotá	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-16 21:12	2026-02-13 14:23	19
65	9579	Gestión Académica	F. de Ingeniería Campus	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-26 13:27	2026-04-09 14:38	50
66	10243	Admisiones y Registro - Macroproceso	Admisiones, Registro y Control Académico	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-29 12:19	2026-06-25 16:04	17
67	10395	Gestión Académica	F. de Ingeniería Bogotá	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-19 7:15	2026-07-14 9:24	16
68	9539	Gestión Académica	Departamento de Estudios Interculturales	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-19 13:51	2026-02-16 9:26	19

La Tabla No. 2. Relación de PQRSDf atendidas extemporáneamente – Macroproceso Misional evidencia 68 PQRSDf atendidas por fuera de los términos establecidos. Las respuestas extemporáneas se concentraron principalmente en las dependencias de Admisiones, Registro y Control Académico (21 solicitudes – 31%), Facultad de Ingeniería Bogotá (17 solicitudes – 25%); y Facultad de Derecho Bogotá (11 solicitudes – 16%).

Los Derechos de Petición el tipo de solicitud con mayor incidencia, al registrar 24 casos (35,29 %), seguidos por los Derechos de Petición de Información y Documentos, con 22 casos (32,35 %), y las Quejas, con 19 casos (27,94 %). Asimismo, se identificaron tiempos de respuesta de hasta 71 días hábiles, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los controles para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la atención de las PQRSDf.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



MACROPROCESOS DE APOYO

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 DE APOYO	Gestión Financiera	Gestión financiera macroproceso	Gestión Financiera	118	97	21	0	0	82%
		Ingresos	División Financiera	0	0	0	0	0	0%
		Gastos	División Financiera	2	1	1	0	0	50%
	Gestión Administrativa y Logística	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	41	38	3	0	0	93%
		Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	19	12	7	0	0	63%
		Gestión Logística	Gestión Logística Campus Nueva Granada	5	2	3	0	0	40%
		Gestión Logística	Gestión Logística Bogotá	11	11	0	0	0	100%
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica	28	28	0	0	0	100%
	Gestión de Recursos Educativos	Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Bogotá	4	3	1	0	0	75%
		Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	1	1	0	0	0	100%
		Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Biblioteca (5) Admisiones, Registro y Control Académico (1)	4	3	1	0	0	75%
	Gestión de Cooperación Institucional	Convenios	División de Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	0	100%
	Gestión de Laboratorios y Departamentos	Apoyo a la Academia	Director de Depto de Tecnologías del Conocimiento (3 PQRSDF) Apoyo a la Academia Laboratorios Campus (1 PQRSDF)	3	3	0	0	0	100%
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	22	22	0	0	0	100%
	Gestión Documental	Gestión Documental	División de Gestión Documental	0	0	0	0	0	0%
Total				259	222	37	0	0	86%
% de ejecución					86%	14%	0%	0%	

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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

De acuerdo con la información correspondiente al primer semestre de 2026, los **Macroprocesos de Apoyo** registraron un total de doscientas cincuenta y nueve (259) PQRSDf, representando el 26% del total de las novecientas noventa y siete (997) solicitudes radicadas durante el período evaluado. Del total de solicitudes asignadas a este macroproceso, doscientas veintidós (222) fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0225 de 2024, treinta y siete (37) fueron respondida fuera de los términos. En consecuencia, los Macroprocesos de Apoyo alcanzaron un nivel de atención oportuna del **86%**.

A continuación, se presenta el detalle de las PQRSDf atendidas por fuera de los términos establecidos, discriminadas por tipo de solicitud, proceso responsable y dependencia, con el fin de identificar las áreas que registraron respuestas extemporáneas durante el período evaluado.

Tabla No. 3. Relación de PQRSDf atendidas extemporáneamente – Macroproceso Apoyo

No	ID	Proceso Responsable	Dependencias	Tipo solicitud	Término para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
1	9636	Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	Biblioteca Admisiones, Registro y Control Académico	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-04 9:07	2026-03-12 11:53	26
2	9663	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-09 9:52	2026-03-16 9:41	24
3	9962	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-14 13:57	2026-05-11 9:24	17
4	9908	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-06 9:59	2026-05-20 15:54	30
5	9941	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-09 14:12	2026-05-21 19:20	28
6	10069	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-29 10:14	2026-06-12 19:48	29
7	10202	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-25 10:08	2026-06-18 15:21	16
8	10259	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-01 14:56	2026-07-03 11:53	20

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencias	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
9	10298	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-09 9:41	2026-07-07 17:53	18
10	10440	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-25 10:11	2026-07-21 11:24	16
11	9662	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-09 9:21	2026-03-13 9:07	23
12	9527	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-16 10:36	2026-02-19 9:55	23
13	9537	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-19 12:40	2026-02-26 14:49	28
14	10366	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-17 8:05	2026-07-27 11:25	26
15	10410	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-20 8:19	2026-07-25 10:21	23
16	9843	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-03-18 17:41	2026-04-14 9:51	15
17	10111	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-06 12:57	2026-06-04 19:43	20
18	10174	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-20 11:21	2026-06-18 9:39	18
19	10207	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-26 8:51	2026-06-26 18:40	21
20	10403	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-19 13:43	2026-07-21 10:15	19
21	9556	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-21 9:23	2026-02-13 16:14	17
22	9685	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-11 14:59	2026-03-02 14:13	12

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencias	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
23	10105	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-05 10:23	2026-05-21 10:29	11
24	10219	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-27 8:28	2026-06-12 9:02	11
25	10335	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-12 0:00	2026-07-08 15:06	15
26	10398	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-06-19 9:54	2026-07-14 8:44	15
27	9505	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-13 10:35	2026-01-30 10:28	12
28	10080	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Gestión Logística Campus Nueva Granada	Derecho de Petición de Información y Documentos	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-30 20:18	2026-05-25 12:44	14
29	9512	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Derecho de Petición entre Autoridades	10 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-13 16:10	2026-01-30 10:29	12
30	9675	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-10 10:10	2026-03-13 9:06	22
31	9655	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Gestión Logística Campus Nueva Granada	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-06 11:42	2026-03-12 16:01	24
32	9683	Gestión Logística - Campus Nueva Granada	Gestión Logística Campus Nueva Granada	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-02-11 13:58	2026-03-12 15:58	21
33	10055	Administración de Recursos Educativos Bogotá	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	Queja	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-04-28 9:10	2026-05-22 15:35	16
34	9471	Gastos	División Financiera	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-01 22:49	2026-01-30 10:27	20
35	9488	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Reclamo	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-08 11:21	2026-02-20 9:01	30

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No	ID	Proceso Responsable	Dependencias	Tipo solicitud	Termino para dar respuesta Resolución No 0225 de 2024	Fechas recibidas	Fecha de respuesta	Tiempo de gestión para dar respuesta al peticionario
36	10175	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-05-20 11:35	2026-06-24 8:20	22
37	9592	Gestión Financiera - Macroproceso	División Financiera	Denuncia	15 días hábiles siguientes a su recepción	2026-01-27 21:25	2026-02-19 21:46	17

La Tabla No. 3. Relación de PQRSDF atendidas extemporáneamente – Macroproceso de Apoyo evidencia que durante el primer semestre de 2026 se registraron treinta y siete (37) PQRSDF atendidas por fuera de los términos establecidos. Las respuestas extemporáneas se concentraron principalmente en la División Financiera (22 solicitudes – 59%) y Contratación y Adquisiciones (7 solicitudes – 19%), dependencias que registraron el mayor número de casos.

Por tipo de solicitud, la mayor incidencia correspondió a los Derechos de Petición, con 15 casos (40,54 %), seguidos por los Derechos de Petición de Información y Documentos, con 13 casos (35,14 %). En menor proporción se registraron Quejas, con 4 casos (10,81 %), Reclamos y Denuncias, con 2 casos cada uno (5,41 %), y 1 Derecho de Petición entre Autoridades (2,70 %).

En cuanto al tiempo de respuesta, se evidenciaron entre 11 y 30 días hábiles, destacándose varios casos en la División Financiera con tiempos de 28, 29 y 30 días hábiles, superiores a los términos previstos para su atención.

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

Teniendo en cuenta las ciento veintidós (122) PQRSFD con respuesta extemporánea, las siguientes dependencias son las que evidencian esta situación:

DEPENDENCIAS	No. Solicitudes Extemporáneas	%
División Financiera	22	18%
Admisiones, Registro y Control Académico	21	17%
F. de Ingeniería Bogotá	17	14%
Oficina de Planeación Estratégica	17	14%
F. de Derecho Bogotá	11	9%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



DEPENDENCIAS	No. Solicitudes Extemporáneas	%
Contratación y Adquisiciones	7	6%
Departamento de Estudios Interculturales	7	6%
F. de Estudios a Distancia	3	2%
Gestión del Talento Humano	3	2%
Gestión Logística Campus Nueva Granada	3	2%
Vicerrectoría de Investigaciones	3	2%
División Extensión y Proyección Social	2	2%
Biblioteca	1	1%
Bienestar Universitario Bogotá	1	1%
F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1%
F. de Ingeniería Campus	1	1%
Medio Universitario	1	1%
Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	1	1%
TOTAL	122	100%

Las dependencias con mayor número de PQRSFD con respuesta Extemporánea son: División Financiera (22 solicitudes – 18%), Admisiones, Registro y Control Académico (21 solicitudes – 17%), F. de Ingeniería Bogotá (17 solicitudes – 14%), Oficina de Planeación Estratégica (17 solicitudes – 14%) y F. de Derecho Bogotá (11 solicitudes – 9%).

ESCALA DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS PQRSDF

Escala de nivel de cumplimiento de las PQRSDF		
ESCALA DE NIVEL DE CUMPLIMIENTO	DESCRIPCIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN
Cumple	Nivel de cumplimiento del 100 %	Las siguientes dependencias cumplen con lo establecido en la Resolución No. 0225 de 2024, artículo séptimo, al atender el 100 % de las PQRSDF dentro de los términos establecidos.
No cumple	Nivel de cumplimiento entre 0%- 99 %	Las siguientes dependencias no cumplen con la Resolución No. 0225 de 2024, artículo séptimo, al registrar una o más PQRSDF atendidas por fuera de los términos establecidos.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tabla No. 4. Resultados Nivel de Cumplimiento PQRSD I Semestre 2026

Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRSD					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES	PENDIENTES	% DE PQRSD ATENDIDAS EN TERMINOS
PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	Oficina de Planeación Estratégica	53	36	17	0	0	68%
		Planeación Presupuestal	Planeación Estratégica	0	0	0	0	0	100%
		Internacionalización	Oficina de Relaciones Internacionales	1	1	0	0	0	100%
		Gestión Estratégica TIC	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Tics)	46	46	0	0	0	100%
		Comunicaciones Estratégicas	División de Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo	2	2	0	0	0	100%
MACROPROCESOS MISIONALES (Cadena de Valor)	Admisiones	Admisiones y Registro	Admisiones, Registro y Control Académico	280	259	21	0	0	93%
	Académico	Gestión Académica	F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	12	11	1	0	0	92%
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas campus	8	8	0	0	0	100%
			Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	16	16	0	0	0	100%
			Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	47	38	9	0	0	81%
			F. de Derecho Campus	14	14	0	0	0	100%
			F. de Educación y Humanidades	11	11	0	0	0	100%
			F. de Estudios a Distancia	60	57	3	0	0	95%
			F. de Ingeniería Bogotá	50	31	19	0	0	62%
			F. de Ingeniería Campus	19	18	1	0	0	95%
			F. de Medicina y Ciencias de la Salud	20	20	0	0	0	100%
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	9	9	0	0	0	100%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRS					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TERMINOS	VENCIDAS PENDIENTES	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TERMINOS
			F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	6	6	0	0	0	100%
			Departamento de Estudios Interculturales	34	27	7	0	0	79%
			Vicerrectoría Académica	0	0	0	0	0	100%
			Gestión académica	11	11	0	0	0	100%
			Vicerrectoría General	0	0	0	0	0	100%
	Investigación e Innovación	Investigación	Vicerrectoría de Investigaciones	0	0	0	0	0	100%
		Innovación y Emprendimiento	Vicerrectoría de Investigaciones	10	7	3	0	0	70%
		Editorial Neogranadina	Vicerrectoría de Investigaciones	0	0	0	0	0	100%
	Bienestar Universitario	Bienestar Universitario	Centro de Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (1 PQRSDF) Bienestar Universitario Bogotá (4 PQRSDF) Bienestar Universitario Campus (4 PQRSDF)	15	13	2	0	0	87%
	Proyección Social	Educación Continua Campus	División Extensión y Proyección Social	0	0	0	0	0	100%
		Educación Continua Bogotá	División Extensión y Proyección Social	5	4	1	0	0	80%
		Proyección Social	División Extensión y Proyección Social	6	5	1	0	0	83%
		Coordinación de Egresados	División de Alumni	3	3	0	0	0	100%
MACROPROCESOS DE APOYO	Gestión Financiera	Gestión financiera macroproceso	Gestión Financiera	118	97	21	0	0	82%
		Ingresos	División Financiera	0	0	0	0	0	100%
		Gastos	División Financiera	2	1	1	0	0	50%
		Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano	41	38	3	0	0	93%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Tipo de Macroproceso	Nombre del Macroproceso	Nombre del Proceso	DEPENDENCIAS	GESTIÓN DE PQRS					
				TOTAL RECIBIDAS	CONTESTADAS DENTRO DE LOS	CONTESTADAS FUERA DE LOS TÉRMINOS	VENCIDAS PENDIENTES	PENDIENTES	% DE PQRSDF ATENDIDAS EN TÉRMINOS
	Gestión Administrativa y Logística	Contratación y Adquisiciones	Contratación y Adquisiciones	19	12	7	0	0	63%
		Gestión Logística	Gestión Logística Campus Nueva Granada	5	2	3	0	0	40%
		Gestión Logística	Gestión Logística Bogotá	11	11	0	0	0	100%
	Gestión Jurídica	Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	Oficina Asesora Jurídica	28	28	0	0	0	100%
	Gestión de Recursos Educativos	Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Bogotá	4	3	1	0	0	75%
		Administración de Recursos Educativos	Recursos Educativos sede Campus Nueva Granada	1	1	0	0	0	100%
		Administración de Biblioteca y Hemeroteca	Biblioteca (5) Admisiones, Registro y Control Académico (1)	4	3	1	0	0	75%
	Gestión de Cooperación Institucional	Convenios	División de Extensión y Proyección Social	1	1	0	0	0	100%
	Gestión de Laboratorios y Departamentos	Apoyo a la Academia	Director de Departamento de Tecnologías del Conocimiento (3 PQRSDF) Apoyo a la Academia Laboratorios Campus (1 PQRSDF)	3	3	0	0	0	100%
	Gestión de la Protección al Patrimonio	Protección al Patrimonio	Oficina de Protección al Patrimonio	22	22	0	0	0	100%
	Gestión Documental	Gestión Documental	División de Gestión Documental	0	0	0	0	0	100%
	Total			997	875	122	0	0	90%

La evaluación evidenció que 18 de las 37 dependencias evaluadas (48,65%) atendieron el 100% de las PQRSDF dentro de los términos establecidos, demostrando cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución No. 0225 de 2024. Entre las dependencias se destacan, la Oficina de Relaciones Internacionales, la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la División de

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Publicaciones, Comunicaciones y Mercadeo, las Facultades de Ciencias Económicas (Bogotá y Campus), la Facultad de Derecho Campus, la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, la Oficina Asesora Jurídica, Gestión Logística Bogotá, la División de Alumni y la Oficina de Protección al Patrimonio, entre otras.

Por otra parte, 19 dependencias (51,35 %) registraron al menos una PQRSDf atendida por fuera de los términos establecidos, evidenciando incumplimientos frente a lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución No. 0225 de 2024. Entre las dependencias con atención fuera de los tiempos se encuentran Gestión Logística Campus Nueva Granada (40,00 %), División Financiera – Gastos (50,00 %), Facultad de Ingeniería Bogotá (62,00 %), Contratación y Adquisiciones (63,16 %), Oficina de Planeación Estratégica (67,92 %), Vicerrectoría de Investigaciones (70,00 %), Recursos Educativos Sede Bogotá (75,00 %), Biblioteca (75,00 %) y el Departamento de Estudios Interculturales (79,41 %). Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para garantizar el cumplimiento oportuno de los términos de respuesta de las PQRSDf.

Tabla No. 5. Relación Resultados PQRSDf Respuestas Extemporáneas Por3 Macroprocesos

Macroproceso	Tipología más representativa	PQRSDf extemporáneas	% de participación
Misional	Derecho de Petición	68	56%
Apoyo	Derecho de Petición	37	30%
Planeación Estratégica	Derecho de Petición de Información y Documentos	17	14%
TOTAL		122	100%

Incumplimiento en la gestión y atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) correspondiente al primer semestre de 2026, toda vez que se evidenció que ciento veintidós (122) de las novecientos noventa y siete (997) PQRSDf tramitadas fueron atendidas por fuera de los términos establecidos, lo anterior incumple lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución No. 0225 de 2024, mediante la cual se establecen los “términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias”, el detalle en la **“Tabla No. 5. Relación de PQRSDf respuestas extemporáneas de los 3 macroprocesos”**, **H₁**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



PLAN DE MEJORAMIENTO

En el marco del presente seguimiento se verificó la efectividad del Plan de Mejoramiento ID 2649, formulado para atender situaciones relacionadas con la atención extemporánea de las PQRSDF.

La situación que dio origen al plan de mejora continúa presentándose de manera recurrente. En los seguimientos correspondientes al segundo semestre de 2024, primer y segundo semestre de 2025 y primer semestre de 2026 se han identificado PQRSDF atendidas por fuera de los términos establecidos. Particularmente, en el seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2025 se reportaron noventa y tres (93) solicitudes atendidas extemporáneamente, mientras que para el periodo objeto del presente seguimiento se identificaron ciento veintidós (122) casos. Lo anterior evidencia que, pese a la implementación de las acciones definidas en el Plan de Mejoramiento ID 2649, la situación que motivó su formulación persiste.

En consecuencia, el Plan de Mejoramiento ID 2649 se determina como **NO EFECTIVO**, al no evidenciarse que las acciones implementadas hayan permitido corregir de manera sostenida la situación identificada.

De conformidad con el procedimiento institucional aplicable a los planes de mejoramiento, corresponde al proceso responsable revisar y **REFORMULAR** el análisis de causas y las acciones asociadas al Plan de Mejoramiento ID 2649, orientándolas al tratamiento de las causas que continúan generando la atención extemporánea de las PQRSDF y definiendo los responsables, productos, plazos y demás elementos que permitan posteriormente evaluar su implementación y efectividad.

Se recomienda a las dependencias de la gestión de las PQRSDF reformular el análisis de causas del Plan de Mejoramiento ID 2649, asegurando la identificación de las causas raíz que originan la atención extemporánea de las PQRSDF, y redefinir las acciones correctivas con criterios de efectividad, responsables, plazos de seguimiento que permitan verificar su cumplimiento. **R2**

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.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- 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 - pqr@unimilitar.edu.co
- Documentación física División de Gestión Documental: Carrera 11 N° 101-80
- Portal web KAWAK: https://kawak.com.co/umng/pqrs/pqrs_index.php

RADICACIÓN DE LAS PQRSDF POR CANAL DE ATENCIÓN PRIMER SEMESTRE 2026

De acuerdo con la información registrada en el sistema KAWAK, las novecientas noventa y siete (997) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) radicadas durante el primer semestre de 2026 fueron recibidas a través de los siguientes canales de atención:

Tabla No. 6. Canales de Radicación

Canal de radicación	Número de PQRSDF	Participación
Página web	635	63,69%
Correo electrónico	322	32,30%
Ventanilla de correspondencia	40	4,01%
Total	997	100%

Se evidenció que el principal canal utilizado para la radicación de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026 fue la página web institucional, a través de la cual se recibieron 635 solicitudes, equivalentes al 63,69 % del total. En segundo lugar, se ubicó el correo electrónico, con 322 solicitudes (32,30 %), mientras que la ventanilla de correspondencia registró 40 solicitudes (4,01 %).

Los resultados evidencian que el 95,99 % de las PQRSDF fueron radicadas a través de canales digitales, lo que refleja su consolidación como el principal mecanismo de interacción entre los grupos de interés y la Universidad.

Se recomienda establecer tiempos internos para la entrega de información entre dependencias, definiendo responsables por etapa del proceso y mecanismos de seguimiento que garanticen la articulación institucional y la respuesta oportuna al ciudadano. **R3**

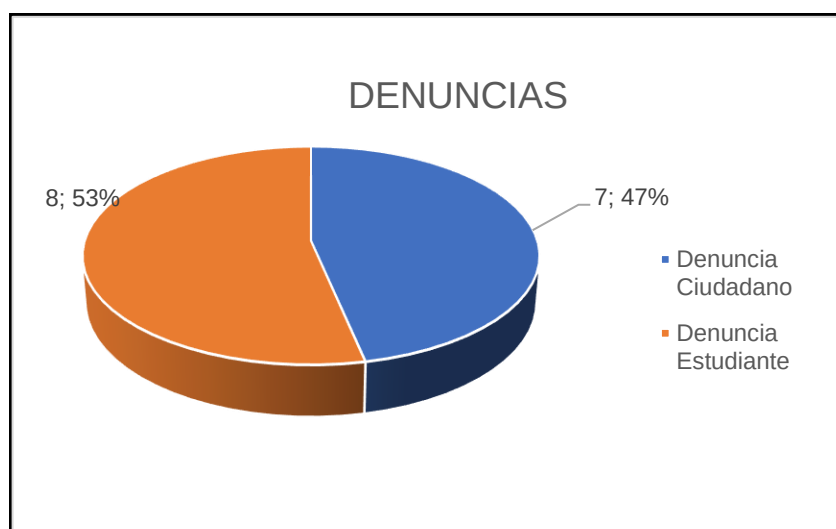
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF POR TIPOLOGÍA

DENUNCIAS

Durante el primer semestre de 2026 se registraron quince (15) **DENUNCIAS**, las cuales representan el 1,50 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDF radicadas en la Universidad Militar Nueva Granada.



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

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

No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Presuntas conductas irregulares de docentes	3	20,00%
2	Deficiencias en la prestación del servicio y condiciones de accesibilidad	2	13,33%
3	Presunto trato inadecuado y restricción de ingreso por parte del personal de seguridad	2	13,33%
4	Solicitud de investigación disciplinaria contra funcionarios	2	13,33%
5	Cuidado con los señalamientos personales	1	6,67%
6	Hurto que afecta a un estudiante	1	6,67%
7	Irregularidades relacionadas con corrupción y espionaje	1	6,67%
8	Obtención irregular de beneficios institucionales	1	6,67%
9	Presuntas irregularidades en el servicio de anestesiología	1	6,67%
10	Presuntas irregularidades en la evaluación de un proceso de licitación	1	6,67%
	TOTAL	15	100,00%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



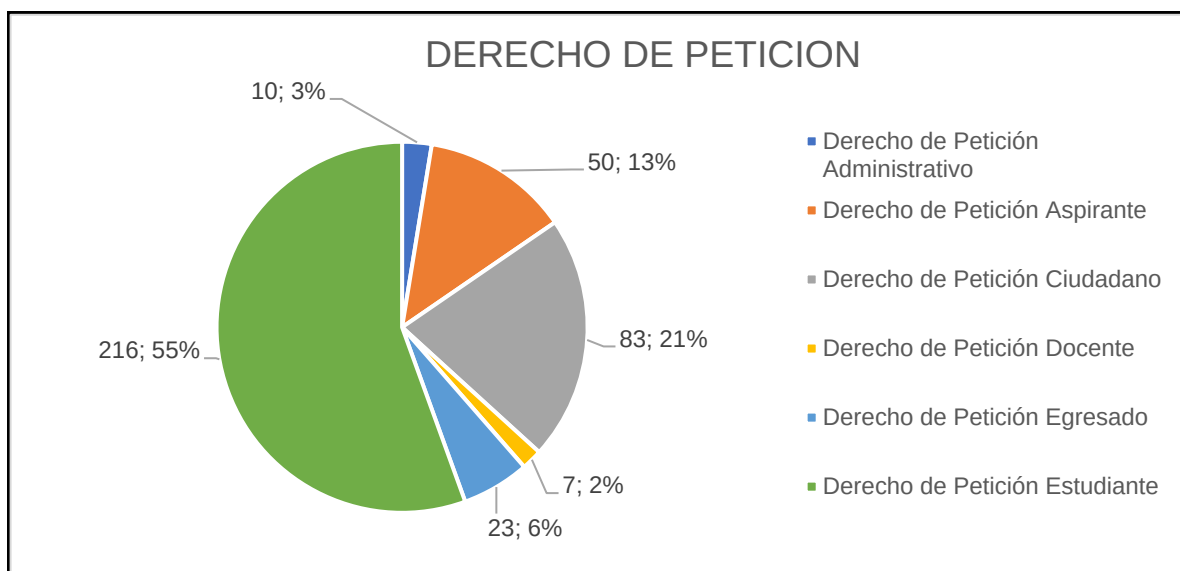
Durante el período evaluado se registraron 15 denuncias, de las cuales la mayor proporción correspondió a conductas irregulares de docentes, con 3 casos (20,00 %).

Le siguieron las denuncias relacionadas con presunto trato inadecuado y restricción de ingreso por parte del personal de seguridad, deficiencias en la prestación del servicio y condiciones de accesibilidad y solicitudes de investigación disciplinaria contra funcionarios, con 2 casos cada una (13,33 %).

Las demás temáticas registraron 1 denuncia (6,67 %) cada una, lo que evidencia una baja recurrencia y una distribución dispersa de los asuntos denunciados para la vigencia 2026.

DERECHOS DE PETICION

Los **DERECHOS DE PETICION** con 389 representa el 39,02 % del total de 997 PQRSDf radicadas durante el primer semestre de 2026.



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	Admisiones, inscripción, cupos y reingresos	106	27,25%
2	Otras peticiones administrativas	83	21,34%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
3	Certificados y paz y salvo	61	15,67%
4	Trámites académicos y de grado	45	11,57%
5	Devolución o reintegro de dinero	35	9,00%
6	Solicitud de información	27	6,94%
7	Otros asuntos	17	4,37%
8	Cambio de horario, grupo o jornada	15	3,86%
	TOTAL	389	100%

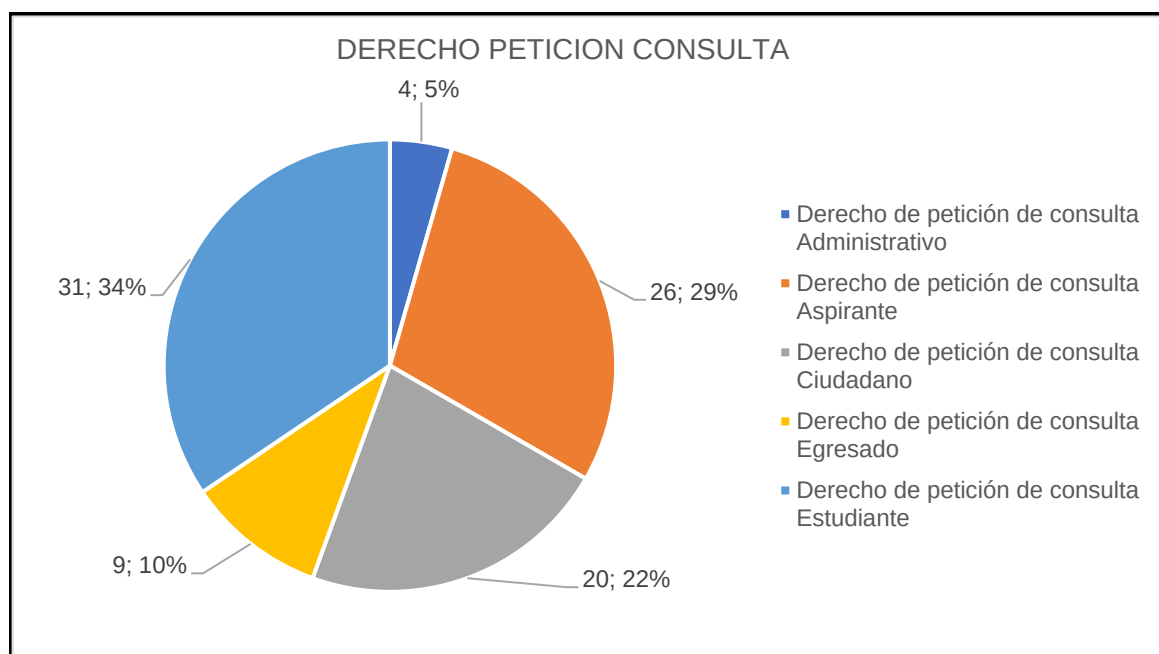
En el periodo evaluado se registraron trescientos ochenta y nueve 389 Derechos de Petición, concentrándose principalmente en admisiones, inscripción, cupos y reingresos (106 solicitudes; 27,25 %), otras peticiones administrativas (83; 21,34 %) y certificados y paz y salvo (61; 15,67 %). Estas tres categorías agruparon 250 solicitudes, equivalentes al 64,26 % del total, evidenciando que la mayor demanda se orientó a trámites académicos y administrativos.

La concentración observada permite identificar los tipos de solicitud que generan mayor demanda de atención por parte de los grupos de interés y constituye un insumo para focalizar el seguimiento institucional sobre los procesos asociados. En particular, resulta pertinente analizar si la recurrencia de estas solicitudes está relacionada con necesidades de información, características propias de los trámites, periodos de mayor demanda o aspectos susceptibles de fortalecimiento en los mecanismos de orientación y atención al usuario.

DERECHOS DE PETICION DE CONSULTA

El análisis de la información registrada en el sistema KAWAK evidenció que durante el primer semestre de 2026 fueron radicados noventa (90) Derechos de Petición de Consulta, equivalentes al 9,03 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDF.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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	Otros asuntos	35	38,89%
2	Admisiones e inscripción	22	24,44%
3	Grados y títulos	21	23,33%
4	Homologaciones y convalidaciones	6	6,67%
5	Matrícula y beneficios	5	5,56%
6	Consultas académicas	1	1,11%
	TOTAL	90	100%

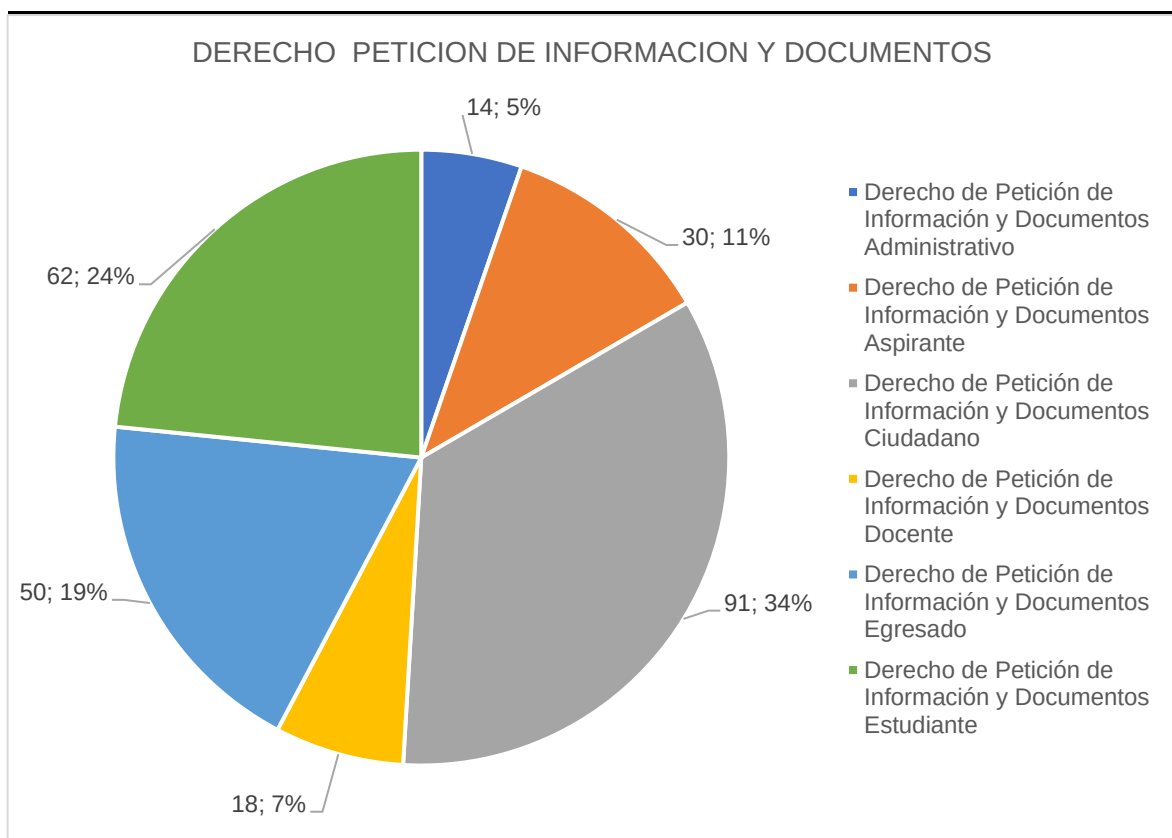
Se registraron 90 Derechos de Petición de Consulta, de los cuales la mayor concentración correspondió a otros asuntos, con 35 solicitudes (38,89 %), seguido de admisiones e inscripción, con 22 solicitudes (24,44 %), y grados y títulos, con 21 solicitudes (23,33 %). Estas tres categorías agruparon 78 solicitudes, equivalentes al 86,66 % del total, evidenciando que la mayor demanda de este tipo de peticiones se concentró en asuntos académicos y administrativos.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACION

Según la información analizada, durante el primer semestre de 2026 se radicaron doscientas sesenta y cinco (265) Derechos de Petición de Información y Documentos, equivalentes al 26,58 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDF registradas durante el período evaluado.



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

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

No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Contratación y procesos contractuales	124	46,79%
2	Certificados, constancias y paz y salvo	94	35,47%
3	Otros requerimientos de información y documentos	26	9,82%
4	Admisiones, inscripción y matrícula	10	3,77%

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
5	Historia académica, notas y grados	5	1,89%
6	Actos administrativos y hojas de vida	3	1,13%
7	Información financiera y pagos	2	0,75%
8	Información sobre docentes	1	0,38%
	TOTAL	265	100%

Durante el período evaluado se registraron 265 Derechos de Petición de Información y Documentos, de los cuales la mayor concentración correspondió a contratación y procesos contractuales, con 124 solicitudes (46,79 %), seguido por certificados, constancias y paz y salvo, con 94 solicitudes (35,47 %). Estas dos categorías agruparon 218 solicitudes, equivalentes al 82,26 % del total, evidenciando que la mayor demanda de este tipo de peticiones estuvo orientada a la obtención de información relacionada con la contratación institucional y la expedición de certificados y constancias.

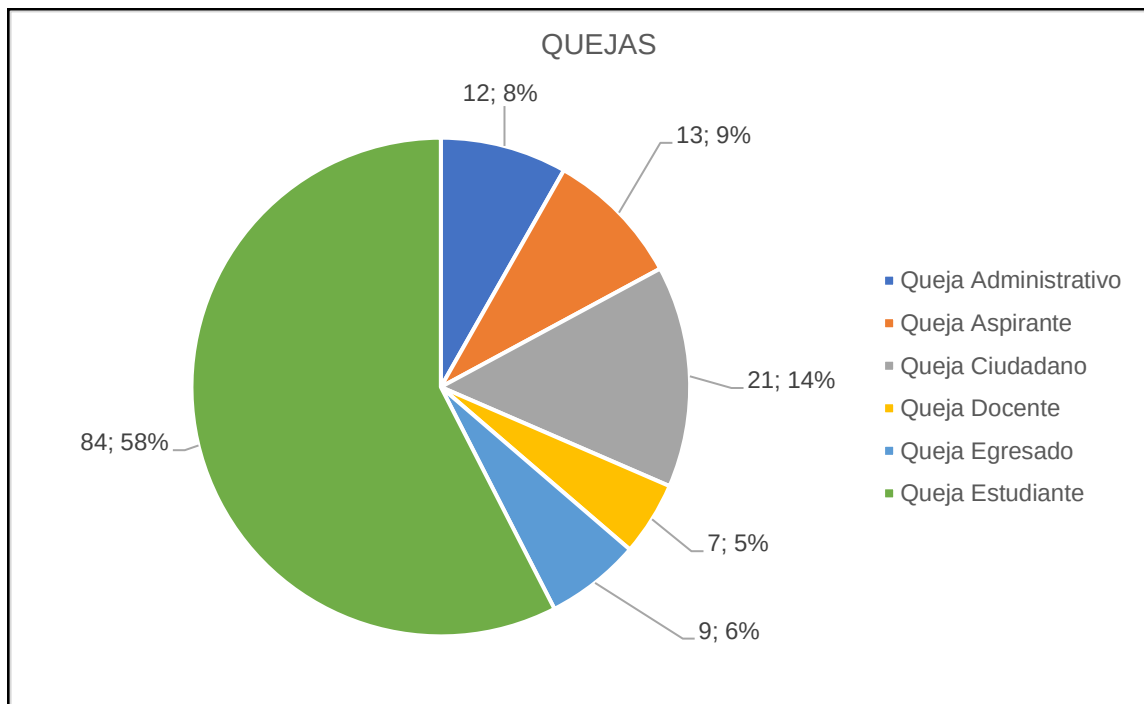
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES

De acuerdo con la información analizada, durante el primer semestre de 2026 se radicaron cuatro (4) Derechos de Petición entre Autoridades, los cuales representan el 0,40 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDF registradas durante el período evaluado. Se encuentran actualmente en estado cerrado, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Resolución No 0225 del 2024 para la gestión de PQRSDF.

QUEJAS

De acuerdo con la información analizada, durante el primer semestre de 2026 se registraron ciento cuarenta y seis (146) Quejas, las cuales representan el 14,64 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDF radicadas en el período evaluado.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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

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

No	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Otros asuntos relacionados con la prestación de servicios institucionales	52	35,63%
2	Inconformidades con la actuación de docentes	38	26,03%
3	Admisiones, inscripción y matrícula	21	14,38%
4	Trámites financieros y pagos	16	10,96%
5	Servicio de vigilancia y seguridad	12	8,22%
6	Calificaciones y evaluación	5	3,42%
7	Biblioteca	1	0,68%
8	Bienestar Universitario	1	0,68%
	TOTAL	146	100%

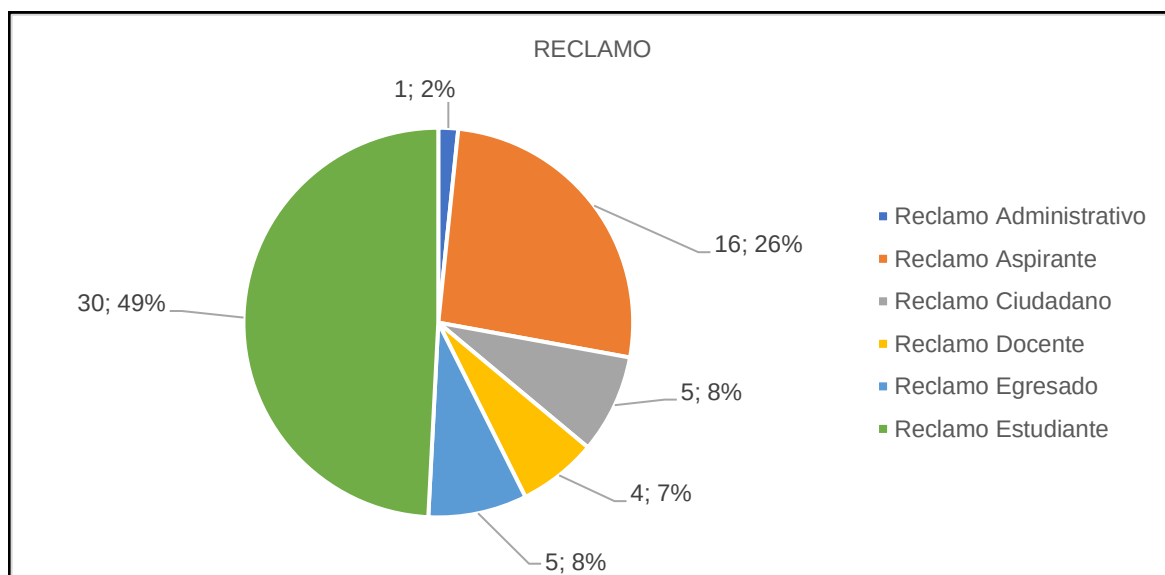
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Según información descargada del KAWAK del primer semestre de 2026 se registraron ciento cuarenta y seis (146) Quejas, de los cuales la mayor concentración correspondió a otros asuntos relacionados con la prestación de servicios institucionales, con 52 solicitudes (35,63 %), seguido de inconformidades con la actuación de docentes, con 38 solicitudes (26,03 %), y admisiones, inscripción y matrícula, con 21 solicitudes (14,38 %). Estas tres categorías agruparon 111 reclamos, equivalentes al 76,04 % del total, evidenciando que las principales inconformidades de los usuarios se concentraron en la prestación de los servicios institucionales, la gestión académica y los procesos de admisión.

RECLAMO

Según información analizada, durante el primer semestre de 2026 se registraron sesenta y un (61) Reclamos, los cuales representan el 6,12% del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDf radicadas durante el período evaluado.



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

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

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



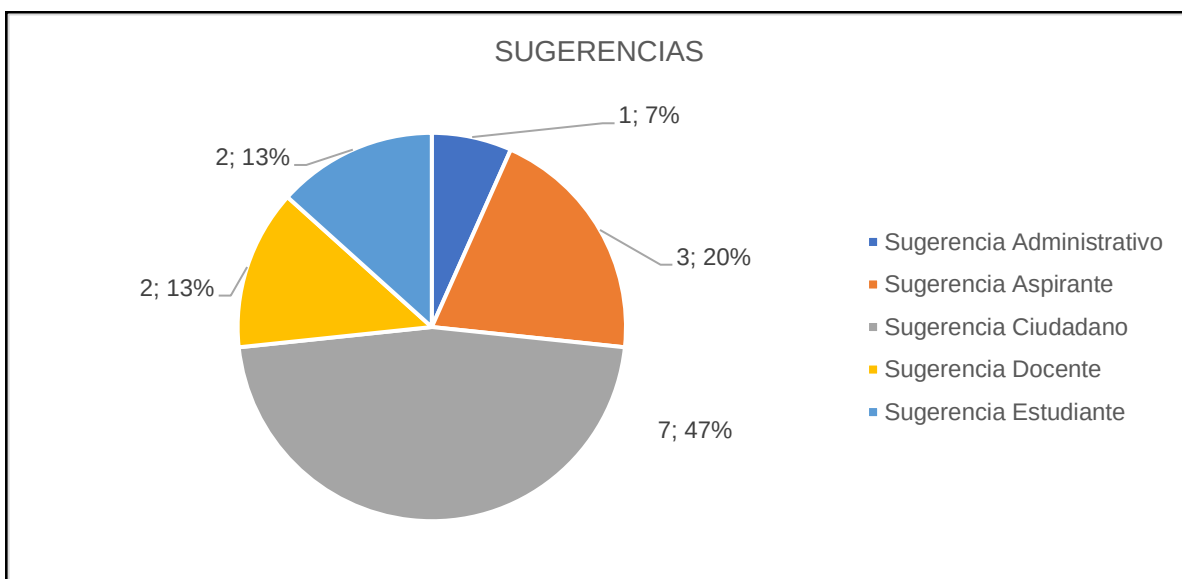
No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Admisiones, inscripción y matrícula	20	32,79%
2	Otros asuntos relacionados con la prestación de servicios institucionales	16	26,23%
3	Inconformidades con la actuación de docentes	14	22,95%
4	Trámites financieros y pagos	5	8,20%
5	Calificaciones y evaluación	4	6,56%
6	Servicio de vigilancia y seguridad	1	1,64%
7	Biblioteca	1	1,64%
	TOTAL	61	100,00%

Durante el período evaluado se registraron 61 Reclamos, de los cuales la mayor concentración correspondió a admisiones, inscripción y matrícula, con 20 solicitudes (32,79 %), seguido por otros asuntos relacionados con la prestación de servicios institucionales, con 16 solicitudes (26,23 %), e inconformidades con la actuación de docentes, con 14 solicitudes (22,95 %). Estas tres categorías agruparon 50 reclamos, equivalentes al 81,97 % del total, evidenciando que las principales inconformidades de los usuarios se concentraron en los procesos de admisiones, la prestación de los servicios institucionales y la gestión académica.

SUGERENCIAS

Como resultado del análisis efectuado a las PQRSDf correspondientes al primer semestre de 2026, se registraron quince (15) Sugerencias, equivalentes al 1,50 % respectivamente, del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDf radicadas durante el período evaluado.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



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

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

No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Infraestructura, transporte y tecnología	3	20,00%
2	Vinculación docente	3	20,00%
3	Otros	3	20,00%
4	Uso de espacios institucionales	2	13,33%
5	Oferta académica y beneficios	2	13,33%
6	Bienestar universitario	1	6,67%
7	Servicios de cafetería	1	6,67%
	TOTAL	15	100%

Se registraron quince (15) Sugerencias, durante el período evaluado se registraron 15 Sugerencias, de las cuales la mayor participación correspondió a infraestructura, transporte y tecnología, vinculación docente y otros asuntos, con 3 solicitudes cada una (20,00 %). Estas tres categorías agruparon 9 sugerencias, equivalentes al 60,00 % del total, evidenciando que las principales propuestas de mejora estuvieron

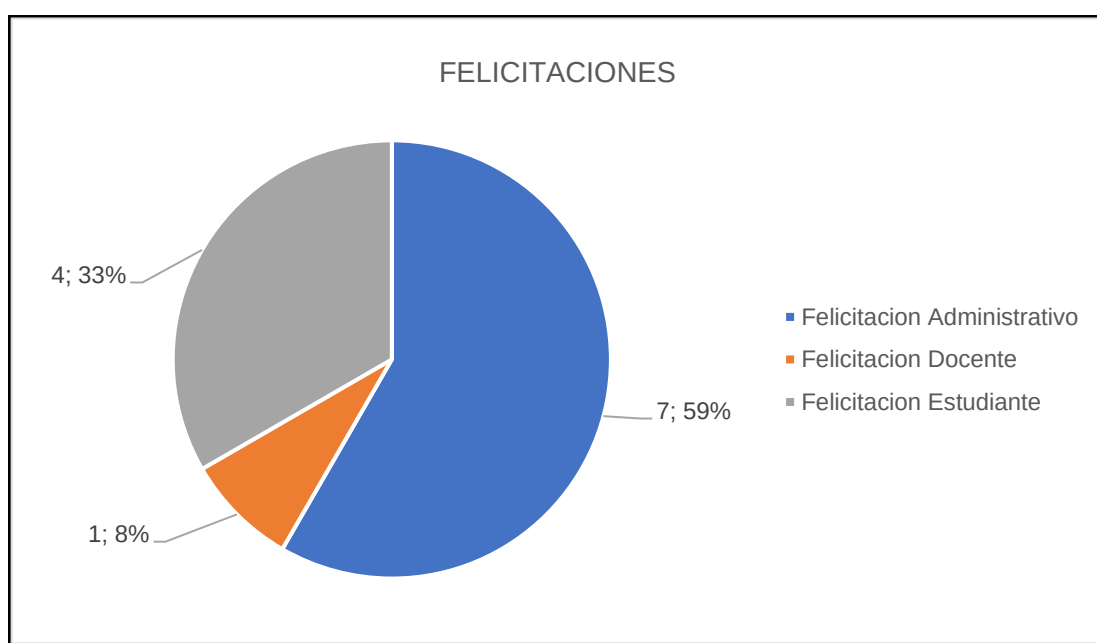
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



orientadas al fortalecimiento de la infraestructura, el talento humano y otros aspectos de la gestión institucional.

FELICITACIONES

Para primer semestre de 2026, se registraron doce (12) Felicitaciones, equivalentes al 1,21 % del total de las novecientas noventa y siete (997) PQRSDf radicadas durante el período evaluado.



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

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

No.	TIPO DE SOLICITUD	No. SOLICITUDES RADICADAS	%
1	Reconocimiento a la labor docente	6	50%
2	Reconocimiento a la atención y prestación de servicios institucionales	3	25%
3	Reconocimiento a Bienestar Universitario	3	25%
	TOTAL	12	100%

Durante el período evaluado se registraron 12 Felicitaciones, de las cuales la mayor concentración correspondió al reconocimiento a la labor docente, con 6

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



manifestaciones (50%). Le siguieron las felicitaciones relacionadas con el reconocimiento a la atención y prestación de servicios institucionales y el reconocimiento a Bienestar Universitario, con 3 manifestaciones cada una (25%). Estas dos últimas categorías representaron conjuntamente el 50% del total, evidenciando una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención, los servicios institucionales y el desempeño del personal docente.

Nota: La Oficina de Control Interno de Gestión no pudo verificar las PQRSDf con prórroga, a fin de establecer si las respuestas fueron emitidas dentro del término ampliado, debido a que no fue posible acceder a la información correspondiente, de acuerdo con lo comunicado mediante correo electrónico recibido el 3 de septiembre de 2026.



División de Gestión de Calidad UMNG
para mí ▾

3 sept 2026, 7:54 (hace 5 días) ☆ ☹ ↶

Buenos días, cordial saludo:

En atención a la solicitud realizada y conforme a las validaciones en KAWAK, solo es posible que pueda evidenciar el cierre de todas las PQRSDf siendo administrador del módulo de Servicio al Cliente (PQRS).

Gracias por la atención prestada,



Ing. Claudia Patricia Buitrago Preciado
Jefe División de Calidad Universidad Militar Nueva Granada
[Carrera 11 No. 101-80, Bogotá D. C.](#)
PBX: 650 00 00 exts. 1100 - 1101
Correo electrónico: claudia.buitrago@unimilitar.edu.co
www.umng.edu.co

UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Resultados del Seguimiento

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda a las dependencias responsables de la gestión de las PQRSDf acatar los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de respuesta que establece Atención al Ciudadano mediante la implementación monitoreos periódicos que permiten identificar de manera anticipada las solicitudes próximas a vencer y adoptar las acciones necesarias para garantizar su atención dentro de los términos establecidos. **R1**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- ✓ Se recomienda a las dependencias de la gestión de las PQRSDF reformular el análisis de causas del Plan de Mejoramiento ID 2649, asegurando la identificación de las causas raíz que originan la atención extemporánea de las PQRSDF, y redefinir las acciones correctivas con criterios de efectividad, responsables, plazos de seguimiento que permitan verificar su cumplimiento. **R2**
- ✓ Se recomienda establecer tiempos internos para la entrega de información entre dependencias, definiendo responsables por etapa del proceso y mecanismos de seguimiento que garanticen la articulación institucional y la respuesta oportuna al ciudadano. **R3**

Hallazgos:

Incumplimiento en la gestión y atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al primer semestre de 2026, toda vez que se evidenció que ciento veintidós (122) de las novecientos noventa y siete (997) PQRSDF tramitadas fueron atendidas por fuera de los términos establecidos, lo anterior incumple lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución No. 0225 de 2024, mediante la cual se establecen los “términos para resolver las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias”, el detalle en la **“Tabla No. 5. Relación de PQRSDF respuestas extemporáneas de los 3 macroprocesos”**, **H1**

Teniendo en cuenta que el Plan de Mejoramiento ID 2649, relacionado con este mismo hallazgo, y de conformidad con el procedimiento institucional aplicable a los planes de mejoramiento, corresponde al proceso responsable revisar y REFORMULAR el análisis de causas y las acciones asociadas a este Plan de Mejoramiento.

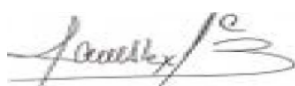
Conclusiones

- ✓ El seguimiento efectuado a la gestión de las PQRSDF permitió evidenciar que, durante el primer semestre de 2026, la Universidad Militar Nueva Granada registró novecientos noventa y siete (997) solicitudes, de las cuales la mayor concentración correspondió a los Macroprocesos Misionales y a la tipología Derecho de Petición, reflejando un alto nivel de interacción de los grupos de interés con los servicios académicos y administrativos de la Institución.

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



- ✓ Como resultado del seguimiento, se evidenció que ciento veintidós (122) PQRSDF fueron atendidas de manera extemporánea, situación que demuestra la persistencia de debilidades en el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la no efectividad del Plan de Mejoramiento ID 2649, al mantenerse la condición observada en períodos anteriores.
- ✓ Las dependencias con mayor número de PQRSDF con respuesta Extemporánea son: División Financiera (22 solicitudes – 18%), Admisiones, Registro y Control Académico (21 solicitudes – 17%), F. de Ingeniería Bogotá (17 solicitudes – 14%), Oficina de Planeación Estratégica (17 solicitudes – 14%) y F. de Derecho Bogotá (11 solicitudes – 9%); de un total de 122 PQRSDF.
- ✓ Igualmente, la revisión por tipología y macroproceso permitió identificar los asuntos de mayor recurrencia son:
 - Certificados, constancias y paz y salvo
 - Contratación y procesos contractuales
 - Admisiones, inscripción, cupos y reingresos
 - Otras peticiones administrativas
 - Otros asuntos relacionados con la prestación de servicios institucionales

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

Revisado por: Oscar Rene Diaz Maldonado
CPS Oficina de Control Interno de Gestión