



**TERCER INFORME TRIMESTRAL 2024
OFICINA ASESORA DE PLANEACION ESTRATEGICA**

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.
P.Q.R.S.D.F.**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF TERCER TRIMESTRE – 2024

La Universidad Militar Nueva Granada, a través de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica – Sección de Atención al Ciudadano, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción, en el que se establece que, *en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*, realiza el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el aplicativo KAWAK – módulo de servicio al cliente del 2024, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 derogada por la Resolución 0225 de 2024 y el Procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

1. DEFINICIONES

- **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.
- **Solicitud 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.
- **Solicitud de documentos y de información de primer nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido pueden ser atendidas de manera inmediata por el área competente y no requieren ser registradas en el sistema de información Kawak.
- **Solicitud de documentos y de información de segundo nivel:** Son aquellas solicitudes que por su contenido o recurrencia requieren ser atendidas a través del procedimiento de recepción, trámite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- **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 una 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 a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, que tiene como finalidad mejorar la prestación del 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.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los diferentes grupos de interés pueden presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los siguientes canales de comunicación:

- Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de call center
- Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de call center
- Sección de Atención al Ciudadano
Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er piso. Teléfonos 6500000 extensiones 1017, 1614, 1090, 1690, 1691
- Correos electrónicos:
atencionalciudadano@unimilitar.edu.co – 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

3. TÉRMINOS DE RESPUESTA

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y la Resolución: **RESOLUCIÓN N° 0225 DE 14-03-2024**, emanada de esta Casa de Estudios y por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada.

Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- Peticiones de documentos y de información: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Petición de consulta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles siguientes a la recepción
- Quejas, reclamos, sugerencias: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

4. CONSOLIDADO DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2024

En el tercer trimestre de la vigencia 2024, se recibió un total de 363 incidencias en el módulo de servicio al cliente, sistema en el cual se consolidan las PQRSDF recibidas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación establecidos en el numeral 2.

Cabe aclarar que de las 363 PQRSDF se catalogaron como No Aplica 4 de estas ya que eran registros duplicados.

5. INFORME ESTADÍSTICO POR CATEGORÍA.

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
JULIO	70	19	18	3	2	1	113
AGOSTO	81	23	14	1	1	0	120
SEPTIEMBRE	92	18	11	4	4	1	130
TOTAL	243	60	43	8	7	2	363

5.1 Peticiones registradas por grupo de interés y/o de valor

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ADMINISTRATIVO	13	2	4	0	1	0	20
ASPIRANTE	26	8	8	3	0	0	45
CIUDADANO	78	12	5	4	4	0	103
DOCENTE	19	3	4	0	0	0	26
EGRESADO	33	7	0	1	0	0	41
ESTUDIANTE	74	27	22	0	2	2	127
(EN BLANCO)	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL	243	60	43	8	7	2	363

5.2 Peticiones clasificadas por el estado en el que se encuentra

TIPO DE SOLICITUD	CERRADA	TOTAL
DENUNCIA	7	7
DERECHO DE PETICIÓN	243	243
FELICITACIÓN	2	2
QUEJA	60	60
RECLAMO	43	43
SUGERENCIA	8	8
TOTAL	363	363

5.3 Clasificación por responsable del proceso.

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
ADMINISTRACIÓN DE BIBLIOTECA Y HEMEROTECA BOGOTÁ	0	0	1	0	0	0	1
ADMISIONES Y REGISTRO - MACROPROCESO	64	21	15	4	0	0	104
ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	2	1	1	0	0	0	4
APOYO A LA ACADEMIA LABORATORIOS BOGOTÁ	1	2	0	0	0	0	3
APOYO A LA ACADEMIA LABORATORIOS CAMPUS	0	0	1	0	0	0	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO - CAMPUS NUEVA GRANADA	1	1	0	0	0	0	2
COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	2	0	0	1	0	0	3
CONTRATACIÓN Y ADQUISICIONES	4	1	0	1	0	0	6
CONVENIOS	1	0	0	0	0	0	1
COORDINACIÓN DE EGRESADOS	1	0	0	0	0	0	1
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS INTERCULTURALES	2	1	3	0	0	0	6
GESTIÓN ACADÉMICA	8	1	0	0	0	0	9
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE CIENCIAS BÁSICAS Y APLICADAS	1	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE CIENCIAS ECONÓMICAS BOGOTÁ	1	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE CIENCIAS ECONÓMICAS CAMPUS	1	0	0	0	0	1	2
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE DERECHO BOGOTÁ	12	0	2	2	0	0	16
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE DERECHO CAMPUS	8	0	0	0	1	0	9
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES	3	1	0	0	0	0	4
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE ESTUDIOS A DISTANCIA	4	4	0	0	1	0	9
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE INGENIERÍA BOGOTÁ	0	2	1	0	0	1	4
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE INGENIERÍA CAMPUS	2	0	0	0	0	0	2
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUD	2	0	0	0	0	0	2
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD BOGOTÁ	1	1	0	0	0	0	2
GESTIÓN ACADÉMICA F. DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y SEGURIDAD CAMPUS	3	0	1	0	0	0	4
GESTIÓN DE LA PROTECCIÓN AL PATRIMONIO - MACROPROCESO	0	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	27	2	2	0	1	0	32
GESTIÓN ESTRATÉGICA TIC	10	5	1	0	0	0	16
GESTIÓN FINANCIERA - MACROPROCESO	40	8	9	0	1	0	58
GESTIÓN JURÍDICA - MACROPROCESO	31	4	1	0	0	0	36
GESTIÓN LOGÍSTICA - CAMPUS NUEVA GRANADA	0	1	1	0	0	0	2
GESTIÓN LOGÍSTICA BOGOTÁ	2	0	1	0	0	0	3
INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	0	0	0	0	0	1
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO	0	1	0	0	0	0	1
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	0	0	0	1	0	2
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA - MACROPROCESO	2	0	0	0	1	0	3
PLANEACIÓN PRESUPUESTAL	2	0	0	0	0	0	2
PROTECCIÓN AL PATRIMONIO	1	2	1	0	1	0	5
PROYECCIÓN SOCIAL	1	0	0	0	0	0	1
(EN BLANCO)	1	0	2	0	0	0	3
TOTAL	243	60	43	8	7	2	363

Es importante mencionar que la PQRSDf registrada “(en blanco)” no se asignó a ningún responsable ya que fue contestada por la Sección de Atención al Ciudadano al ser información general.

6 GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024

La Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

6.1 Actualización de normatividad PQRSDf

De acuerdo con la Resolución Rectoral No. 0225 del 14 de marzo de 2024. Se hizo la Actualización del Acto Administrativo que establece los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada.

- Actualización de la Estrategia para la participación ciudadana V5, la cual se divulgó a través de los mecanismos de participación.
- Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Transparencia 2022-2023 con el fin de informar la gestión académico-administrativa realizada durante la vigencia 2022.
- Elaboración de la Política de participación ciudadana V1, el cual se encuentra en proceso de diagramación.
- Elaboración del documento denominado Diálogo Social, el cual se encuentra en proceso de diagramación.

6.2 Atención inmediata

Se fortalecieron los canales directos de comunicación, apoyados en las diferentes herramientas tecnológicas, con las dependencias administrativas con el fin de agilizar el término de respuesta a las incidencias o solicitudes.

Así mismo, se fortaleció por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, resolver algunos casos que se reciben por los diferentes canales de comunicación de manera personal, para lo cual el funcionario que recibe la PQRSDf determina si es necesario mantener comunicación telefónica con la dependencia con los datos del solicitante y tema a solucionar con el fin de resolver o aclarar la situación de manera inmediata.

Teniendo en cuenta lo anterior, se agiliza la respuesta a los correos electrónicos recibidos en los canales de atención (pqr@unimilitar.edu.co y atencionalciudadano@unimilitar.edu.co).

6.3 Actualización Directorio Institucional

Se actualizó el directorio institucional y se publicó en los enlaces correspondientes del portal web, con el fin de tener una comunicación efectiva.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACION ESTRATEGICA
SECCION DE ATENCIONAL CIUDADANO
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**