



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones TERCER TRIMESTRE 2024

**Sección de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Planeación Estratégica**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSD 2024

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio 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 TERCER TRIMESTRE 2024

Durante el tercer trimestre del año, la Sección de Atención al Ciudadano registró y consolidó un total de 357 incidencias, gestionadas a través de los diversos canales de comunicación habilitados, como líneas telefónicas, correos electrónicos, documentación física y el portal web institucional. Estas herramientas permiten garantizar un acceso oportuno y eficiente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, facilitando así la comunicación entre los diferentes grupos de valor y de interés institucionales.

Del total de incidencias, se registraron 243 derechos de petición, 59 quejas, 43 reclamos, 8 sugerencias, 7 denuncias y 2 felicitaciones. En cuanto a los grupos de valor, los estudiantes representaron el mayor número de solicitudes con 142 registros, seguidos por los ciudadanos con 58 incidencias y los aspirantes con 66 registros. Otros grupos, como los administrativos con 20 solicitudes, docentes con 26 registros y egresados con 45 incidencias, también participaron activamente en la interacción con la institución. Estos resultados reflejan la preponderancia de la comunidad estudiantil en las solicitudes recibidas y la necesidad de atender sus expectativas de manera prioritaria.

La consolidación de las PQRSDF por procesos responsables evidencia la gestión activa de diversas áreas institucionales. Entre las dependencias con mayor volumen de atención se destacan Admisiones y Registro Académico con 68 registros, Gestión del Talento Humano con 34 solicitudes, Gestión Académica de Ciencias Básicas y Aplicadas y Gestión Estratégica TIC, ambas con 16 registros cada una. Otras áreas, como Bienestar Universitario – Campus Nueva Granada, Planeación Estratégica – Macroproceso y Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá, también desempeñaron un papel importante en la atención de solicitudes.

La atención y respuesta a las solicitudes se realizó en conformidad con los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y la Resolución N.º 0225 del 14 de marzo de 2024, que definen los tiempos de respuesta de la siguiente manera: 15 días hábiles para peticiones generales o particulares, 30 días hábiles para solicitudes de información o documentos, y 15 días hábiles para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

Este informe presenta un análisis detallado del comportamiento y la gestión de las incidencias durante el período evaluado, destacando el compromiso institucional para brindar respuestas oportunas, mejorar de manera continua los procesos y fortalecer la atención a los diferentes grupos de valor y de interés que interactúan con la institución. La implementación de estrategias para optimizar la atención al ciudadano refleja la importancia de garantizar un servicio eficiente y transparente que responda a las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general.

A continuación, se relacionan las tablas discriminadas de la siguiente manera:

4.1 Consolidado de PQRSDf segundo trimestre 2024

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCI A	FELICITACIÓN	TOTAL
JULIO	70	19	12	3	2	1	107
AGOSTO	81	23	14	1	1	0	120
SEPTIEMBRE	92	18	11	4	4	1	130
TOTAL	243	60	37	8	7	2	357

4.2 Peticiones registradas por Grupo de Interés y/o de valor

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCI A	FELICITACION	TOTAL
ADMINISTRATIVO	13	2	4	0	1	0	20
ASPIRANTE	26	8	8	3	0	0	45
CIUDADANO	73	12	5	4	4	0	98
DOCENTE	19	3	4	0	0	0	26
EGRESADO	33	7	0	1	0	0	41
ESTUDIANTE	74	27	22	0	2	2	127
TOTAL	243	59	43	8	7	2	357

4.3 Consolidación de PQRSDf por proceso

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	0	1	0	0	0	0
Admisiones y Registro Académico	65	22	16	4	0	0	107
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	0	0	0	0	0	0	0
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	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
Coordinación de Egresados	1	0	0	0	0	0	1
Convenios	1	0	0	0	0	0	1
Departamento de Estudios Interculturales	2	1	3	0	0	0	6
Educación Continua	0	0	0	0	0	0	0
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	2	0	0	0	0	2
Gestión del Talento Humano	26	2	2	0	1	0	31
Gestión Estratégica TIC	10	5	1	0	0	0	16
Gestión Financiera - Macroproceso	40	8	9	0	1	0	58
Gestión Jurídica - Macroproceso	29	4	1	0	0	0	34
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	0	1	1	0	0	0	2
Gestión Logística Bogotá	2	0	1	0	0	0	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	0	0	0	0	0	0	0
Investigación	0	0	0	0	0	0	0
Investigación e Innovación - Macroproceso	0	0	0	0	0	0	0
Planificación y Revisión del Sistema Integrado de Gestión	0	0	0	0	0	0	0
Medición, Análisis y Mejoramiento	0	1	0	0	0	0	1
Protección al Patrimonio	1	2	1	0	1	0	5
Proyección Social	1	0	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
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	1	2	0	0	0	0	3
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Ambiental	0	0	0	0	0	0	0
Innovación y Emprendimiento	1	0	0	0	0	0	1
En blanco	1	2	0	0	0	0	3
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	0	0	0	0	0	0	0
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
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	241	67	42	8	7	2	357

5. Gestión de la Sección de Atención al Ciudadano 2024

Durante el año 2024, la Sección de Atención al Ciudadano de la Universidad Militar

Nueva Granada realizó diversas actividades clave orientadas a fortalecer la relación con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. A continuación, se destacan los principales logros y avances para el segundo trimestre:

5.1. Actualización Documental

El documento "Fase 1 - Identificación de Necesidades y Expectativas" presenta un análisis detallado de las necesidades y expectativas de los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). Su propósito es identificar áreas de mejora en la experiencia educativa y generar estrategias informadas para optimizar procesos y fortalecer la satisfacción estudiantil.

El estudio aborda varios temas claves:

Metodología y Herramientas: Se aplicaron diversas técnicas, como análisis de fuentes externas e internas, encuestas estructuradas, y metodologías de priorización como el análisis multicriterio, lo cual permitió clasificar y jerarquizar necesidades de los estudiantes.

Identificación de Necesidades y Expectativas: Se desarrolló un roadmap que prioriza áreas críticas de intervención, organizadas en temas materiales como:

- Seguridad multidimensional: Promoción de un ambiente seguro e inclusivo.
- Bienestar estudiantil: Mejora en servicios de apoyo emocional y salud mental.
- Infraestructura educativa: Optimización de aulas, tecnología y modalidades de aprendizaje flexibles.
- Calidad educativa: Actualización de programas académicos y formación en competencias digitales alineadas al mercado laboral.
- Equidad e inclusión: Promoción de accesibilidad, equidad de género y diversidad.
- Internacionalización: Desarrollo de habilidades en inglés y oportunidades globales.
- Retención estudiantil: Monitoreo y programas preventivos para reducir la deserción.
- Sostenibilidad e impacto social: Participación en proyectos comunitarios y sostenibles.

Resultados Clave: Se resaltan desafíos como la necesidad de mejorar la infraestructura, el apoyo financiero y el acompañamiento a estudiantes en programas virtuales. Asimismo, se priorizan prácticas sostenibles y el fortalecimiento de relaciones con el sector defensa.

El documento "Fase 2 - Plan de Acción Necesidades y Expectativas"

La Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) ha diseñado un Plan de Acción para satisfacer las necesidades y expectativas identificadas en la comunidad universitaria. El documento presenta una metodología estructurada y validada para priorizar dichas necesidades, asegurando su viabilidad y pertinencia.

Principales elementos del plan:

Metodología:

- Se implementó una validación en dos niveles: veracidad (encuestas, análisis de fuentes) y factibilidad (recursos disponibles, viabilidad técnica y administrativa).
- Las necesidades se evaluaron con ponderaciones específicas para cada criterio.

Priorización de Expectativas:

Se identificaron 11 expectativas clave, clasificadas y priorizadas en función de su impacto y factibilidad.

Plan de Acción:

- Se desarrollaron estrategias y acciones concretas para cada expectativa priorizada.
- Incluye objetivos, responsables asignados e indicadores de seguimiento.
- Algunas áreas críticas abordadas son:
 - Calidad educativa: Capacitación docente, actualización tecnológica y metodologías innovadoras.
 - Bienestar estudiantil: Servicios de apoyo psicológico, prevención de riesgos y promoción de salud mental.
 - Infraestructura: Modernización de aulas y accesibilidad física y digital.
 - Internacionalización: Programas de intercambio y fortalecimiento de competencias globales.
 - Equidad e inclusión: Acciones para mejorar la diversidad y eliminar barreras académicas.

Estrategia de Socialización:

La implementación del plan se difundirá mediante infografías, herramientas digitales y sesiones participativas para garantizar la transparencia y la colaboración.

Recomendaciones:

Se propone un enfoque centrado en la comunicación efectiva, evaluación continua, personalización de servicios y mejora constante para responder de manera proactiva a las necesidades de la comunidad universitaria.

El documento "Fase 3 - Análisis de Necesidades y Oportunidades"

El documento "Fase 3 - Análisis de Necesidades y Oportunidades" de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) presenta un análisis integral que articula las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria con oportunidades estratégicas identificadas.

Recolección y Priorización de Necesidades

Se aplicó una metodología rigurosa mediante herramientas como encuestas, análisis documental y estudios comparativos (benchmarking). Las necesidades se categorizaron y priorizaron, destacando áreas clave:

Calidad educativa: Mejora continua en docencia, metodologías pedagógicas e integración de competencias digitales.

Infraestructura: Optimización tecnológica y ambientes flexibles para el aprendizaje.

Bienestar estudiantil: Servicios de apoyo emocional, salud mental y bienestar.

Equidad e inclusión: Fomento de accesibilidad y eliminación de barreras académicas.

Internacionalización: Oportunidades globales y formación en inglés.

Administración eficiente: Optimización de procesos académicos y administrativos.

Identificación de Oportunidades

A través de un análisis FODA y la participación de líderes de proceso, se identificaron oportunidades internas y externas, organizadas en componentes estratégicos:

Academia: Alianzas para programas de doble titulación, uso de tecnologías educativas y nuevos programas a distancia.

Tecnología: Certificación en ISO 27001, migración a plataformas SaaS y fortalecimiento de infraestructura digital.

Gestión Ambiental: Proyectos de sostenibilidad y alianzas con entidades externas.

Internacionalización: Movilidad académica, alianzas globales y programas avanzados de inglés.

Extensión y Proyección Social: Desarrollo sostenible y vínculos con el sector defensa.

Matriz de Necesidades y Oportunidades

Se creó una matriz de interrelación que conecta las necesidades priorizadas con las oportunidades identificadas, facilitando la planificación y ejecución de acciones estratégicas.

Metodología para el Aprovechamiento de Oportunidades

La implementación de las estrategias se organiza en cuatro fases:

Diseño: Identificación y formulación de soluciones.

Integración: Incorporación de soluciones en procesos existentes.

Ejecución: Implementación de acciones y monitoreo continuo.

Sostenimiento: Evaluación y mejora continua para asegurar el éxito a largo plazo.

5.2. Atención inmediata

Con el propósito de optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad en la atención de las solicitudes de la ciudadanía, se implementaron mejoras sustanciales en la gestión y funcionamiento de los canales de comunicación. Estas acciones responden a la necesidad de fortalecer la confianza institucional, garantizando procesos más ágiles, efectivos y centrados en el usuario.

Mejoras implementadas:

Resolución Inmediata de PQRSDF:

Se priorizó la atención directa e inmediata de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) mediante contacto telefónico con las dependencias responsables. Este enfoque proactivo permitió:

- Reducción significativa en los tiempos de respuesta, al eliminar intermediarios innecesarios y establecer un canal directo de comunicación interna.
- Mayor precisión en la resolución de casos, ya que el contacto directo facilita la identificación y comprensión adecuada de las solicitudes.
- Fortalecimiento de la relación con la ciudadanía, al demostrar una mayor eficiencia y compromiso en la atención de sus necesidades.

El contacto telefónico, cuando es implementada de forma estratégica, no solo agiliza la resolución de los casos, sino que también humaniza la atención, generando una experiencia más cercana y personalizada para los usuarios.

Optimización de Canales Electrónicos:

Se implementaron acciones específicas para mejorar la gestión y eficiencia en los canales electrónicos institucionales, específicamente los correos pqr@unimilitar.edu.co y atencionalciudadano@unimilitar.edu.co. Estas mejoras incluyen:

- Centralización y monitoreo permanente de las solicitudes recibidas a través de los correos institucionales, permitiendo un control riguroso del flujo de información.
- Respuestas estructuradas y personalizadas, con base en estándares de calidad que aseguran claridad, pertinencia y prontitud en la comunicación con los solicitantes.
- Implementación de indicadores de gestión, como tiempos promedio de respuesta y niveles de satisfacción de los usuarios, que permiten evaluar de forma periódica la eficiencia del canal electrónico.

La gestión óptima de los canales electrónicos no solo mejora la capacidad de respuesta, sino que garantiza una mayor transparencia y trazabilidad de las solicitudes, consolidando la confianza de la ciudadanía en los procesos institucionales.

Impacto de las acciones:

Como resultado de estas estrategias, se logró:

- Una mayor eficiencia en la resolución de las solicitudes, reduciendo los tiempos promedio de atención y mejorando los niveles de satisfacción de los usuarios.
- La optimización de recursos institucionales, al facilitar procesos más ordenados y menos burocráticos.
- Una atención más cercana, transparente y efectiva, que responde de manera proactiva a las necesidades de la ciudadanía.

5.3. Seguimiento al plan anticorrupción, atención y participación ciudadana

El Plan 2024, partiendo de los avances logrados, profundiza en estrategias de participación más inclusivas y dinámicas:

Fortalecimiento de la participación ciudadana: Se crean nuevos espacios de diálogo y colaboración que involucran tanto a la comunidad universitaria como a actores externos, con el objetivo de fomentar una toma de decisiones corresponsable y plural.

Vinculación con la sostenibilidad administrativa: Se integran estrategias de participación con iniciativas que mejoran la calidad del servicio al ciudadano, conectando la ética institucional con la gestión eficiente de los recursos.

Ampliación de campañas culturales y éticas: Estas campañas buscan sensibilizar y comprometer a todos los niveles de la comunidad universitaria, reforzando los principios de integridad y ética mediante actividades participativas.

Avances en 2024: El Plan 2024 incorpora una visión más inclusiva, al crear canales de participación más diversos y aprovechar las herramientas tecnológicas para garantizar una comunicación bidireccional más efectiva.

La evolución entre los planes de 2023 y 2024 resalta el compromiso de la UMNG con la participación como eje transformador. Con estrategias que integran la innovación tecnológica, el diálogo plural y la sostenibilidad administrativa, la universidad se consolida como un referente en gestión pública participativa. Estos esfuerzos no solo fortalecen la integridad institucional, sino que también responden de manera efectiva a los retos actuales, promoviendo una interacción más activa, ética y responsable con la comunidad.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGIA
SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**