



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Informe semestral de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Sugerencias,
Denuncias, Felicitaciones- PQRSDF
Julio - Diciembre de 2018

OFICINA ASESORA DE
DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO- Sección de
Atención al Ciudadano
**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES- PQRSDF DE JULIO A DICIEMBRE DE 2018 – UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva.

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la 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 Informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones registradas en el Sistema Kawak- módulo de Servicio al Cliente en el segundo semestre del año 2018, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, resolución 4325 de 2018 y procedimiento de recepción, trámite y cierre de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

1. CONCEPTOS

- **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. 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 4325 de 2018 por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada, los términos para resolver las diferentes modalidades de petición son:

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

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

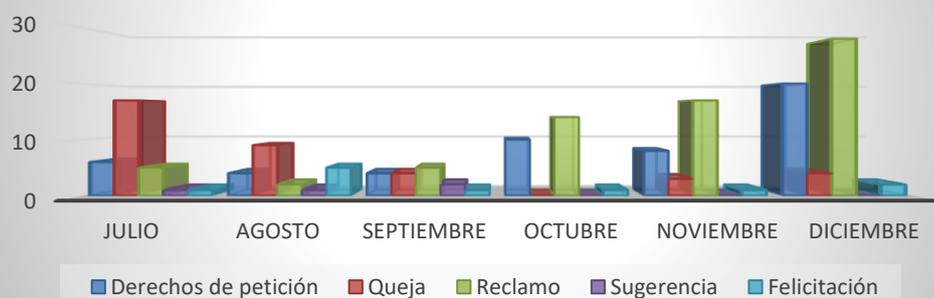
3. CONSOLIDADO DE PQRSDF DE JULIO A DICIEMBRE

3.1 Clasificación de peticiones registradas de julio a diciembre

Mes / Petición	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL POR PETICION
DERECHO DE PETICIÓN	6	4	4	10	8	20	52
QUEJA	17	9	4	-	3	4	37
RECLAMO	5	2	5	14	17	28	71
SUGERENCIA	1	1	2	-	-	-	4
FELICITACION	1	5	1	1	1	2	11
TOTAL POR MES	30	21	16	25	29	54	175

Tabla 1. Clasificación de peticiones

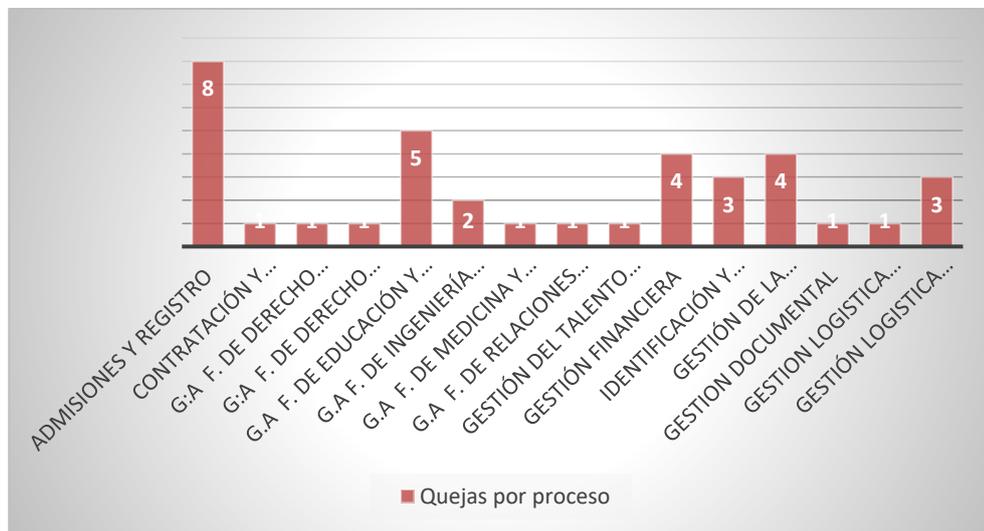
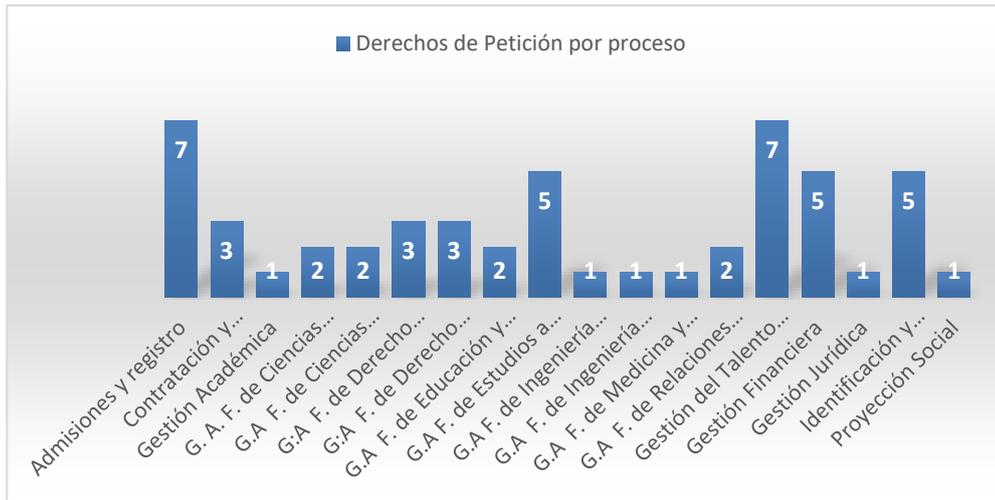
Clasificación de peticiones registradas de julio- diciembre 2018



3.2 Peticiones registradas por proceso de Julio a diciembre

Proceso Responsable	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones	Total general
Admisiones y Registro	7	8	11	1	1	28
Contratación y Adquisiciones	3	1	-	-	-	4
Gestión Académica	1	-	1	-	-	2
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	-	1	-	1	4
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2	-	1	-	2	5
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3	1	6	-	-	10
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3	1	2	-	-	6
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	2	5	3	-	-	10
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	5	-	3	-	-	8
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	2	7	-	1	11
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	-	3	-	-	4
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	1	2	-	-	4
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	2	1	-	-	1	4
Gestión del Talento Humano	7	1	4	-	1	13
Gestión Financiera	5	4	6	-	1	16
Gestión Jurídica	1	-	-	-	-	1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	5	3	-	1	-	9
Proyección Social	1	-	-	-	-	1
Gestión de la Protección al Patrimonio	-	4	2	1	-	7
Gestión Documental	-	1	-	-	-	1
Gestión Logística - Campus	-	1	2	-	-	3
Gestión Logística Bogotá	-	3	3	-	-	6
Administración de Recursos Educativos Bogotá	-	-	3	-	-	3
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	-	1	-	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	-	-	1	-	-	1
Bienestar Universitario Bogotá	-	-	4	1	-	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	-	1	-	-	1
Gestión Estratégica TIC	-	-	2	-	1	3
Investigación e Innovación	-	-	2	-	-	2
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional y de Programas	-	-	-	-	1	1
Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	-	-	-	-	1	1
Total general	52	37	71	4	11	175

Tabla 2. Peticiones por proceso

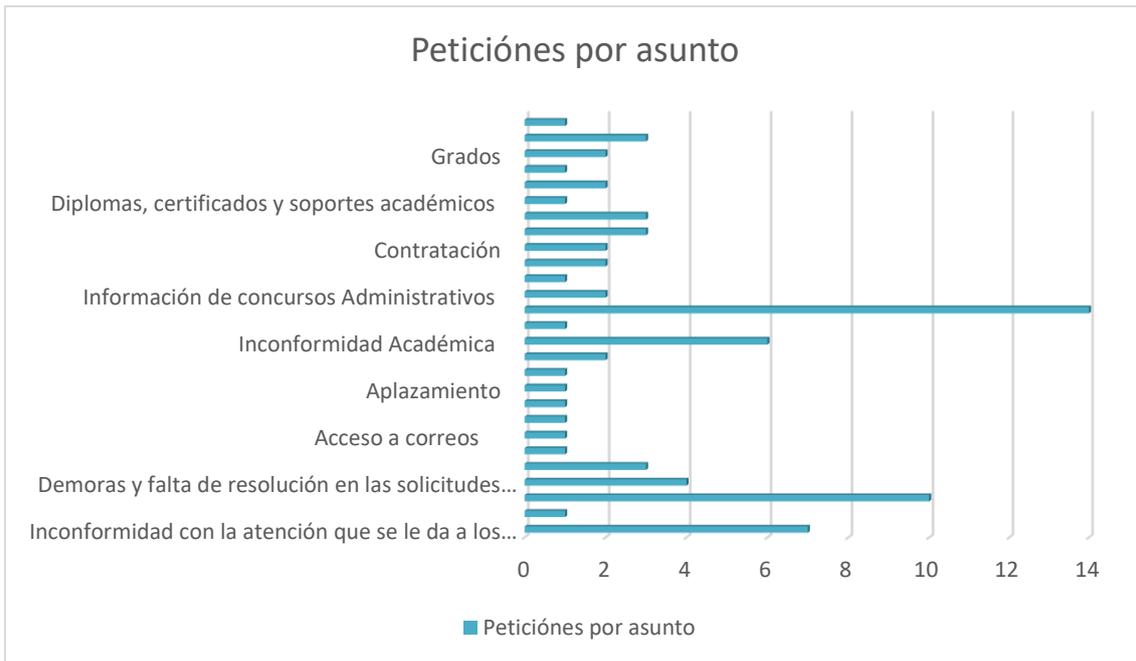




3.3 Peticiones por asunto

Asunto	Total general
Inconformidad con la atención que se le da a los usuarios (Divisiones, Seguridad, Docentes, Facultades)	7
Información brindada no es veraz u oportuna (Divisiones, unidades académicas)	1
Imposible comunicación con las Dependencias de la Universidad	10
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	4
Mal estado de instalaciones de la Universidad	3
Acceso a bases de datos	1
Acceso a correos	1
Acceso a Instalaciones	1
Acceso a sistemas tecnológicos	1
Aplazamiento	1
Atención al usuario	20
Audiovisuales	2
Inconformidad Académica	6
Cambio de programas	1
Carga Académica	14
Información de concursos Administrativos	2
Consulta de información	1
Contenido programático	2
Contratación	2
Demoras en los trámites administrativos	3
Devolución dinero	3
Diplomas, certificados y soportes académicos	1
Docentes	2
Eventos	1
Grados	2
Recibo de pago	3
Notas	1
Otro	68
Paz y salvo	4
Reingreso	4
Servicios generales (Seguridad, mantenimiento, aseo)	2
Servicio de cafetería o restaurante	1
Total general	175

Tabla 3. Peticiones por asunto



3.4 Términos para resolver PQRSDf

Proceso Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	En trámite	Total general
Admisiones y Registro	8	16	4	28
Contratación y Adquisiciones	3	1	-	4
Gestión Académica	-	1	1	2
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	3	-	1	4
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	2	2	5
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	4	2	4	10
Gestión Académica F. de Derecho Campus	5	-	1	6
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	7	3	-	10
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	3	2	3	8
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	10	-	1	11
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	4	-	-	4
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	3	-	1	4
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	2	1	4
Gestión del Talento Humano	13	-	-	13
Gestión Financiera	11	2	3	16
Gestión Jurídica	-	1	-	1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	9	-	-	9
Proyección Social	1	-	-	1
Gestión de la Protección al Patrimonio	4	2	1	7
Gestión Documental	1	-	-	1
Gestión Logística – Campus	2	1	-	3
Gestión Logística Bogotá	4	2	-	6
Administración de Recursos Educativos Bogotá	3	-	-	3
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1	-	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	1	-	-	1
Bienestar Universitario Bogotá	4	1	-	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1	-	-	1
Gestión Estratégica TIC	3	-	-	3
Investigación e Innovación	2	-	-	2
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional y de Programas	1	-	-	1
Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	-	-	1	1
Total general	114	37	24	175

Tabla 4. Términos para resolver

4. ACCIONES DE MEJORA

4.1 Mejoras en el procedimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

La Sección de Atención al Ciudadano realizó la actualización del procedimiento, el cual tuvo modificaciones en las definiciones y centralización de la atención de PQRSDF independiente del canal de comunicación por el cual se reciba la petición, y lo socializó a los líderes y responsables técnicos, por medio de campañas transmitidas al correo electrónico, donde se suministró información de los cambios y avances paso a paso como se relaciona a continuación:

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Conozca el Tramité de PQRSDF actualizado.

A PARTIR DE AHORA: PREPARE SUS PALOMITAS Y NO SE DESPIQUE DE LA PANTALLA.

OFICINA ASOBORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO E INTELIGENCIA COMPETITIVA -SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DEFINICIONES

1. 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.

DEFINICIONES

2. 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.

DEFINICIONES

3. Solicitud de documentos y de información:
Tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que correspondo 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.

3.1 Solicitud de documentos y de información de general interés:
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.

3.2 Solicitud de documentos y de información de interés particular:
Son aquellas solicitudes que por su contenido o recurrente requieren ser atendidas a través del procedimiento de recepción, trámite y cierre de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

DEFINICIONES

4. Petición de consulta:
Es la facultad que tiene toda persona para solicitar que se le responda a una consulta en relación con el actuar de la Universidad.

DEFINICIONES

5. 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.

DEFINICIONES

6. 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.

DEFINICIONES

7. 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.

DEFINICIONES

8. Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

DEFINICIONES

9. Felicitación: Expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.

10. Sistema Kawak: Herramienta tecnológica empleada para la administración del sistema de gestión de calidad de la Universidad Militar Nueva Granada.

PROCEDIMIENTO DE PQRSDF

2. Si el peticionario elige la página Web de la UMG, como canal para realizar una PQRSDF, debe dar cumplimiento a las instrucciones suministradas en el link <http://www.umg.edu.co/web/queja/pqr> para realizar el registro.

Si la PQRSDF se recibió por un canal diferente, se debe hacer el respectivo registro en el Sistema Kawak cuando cumpla con los requisitos establecidos en la resolución 4325 de 20 de noviembre de 2018.

NOTA DE LA ASOBORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: REVISAR LA POLÍTICA PARA REGISTRO DE PQRSDF EN EL SISTEMA KAWAK Y EN LA OFICINA DE CONTROL DE CALIDAD, QUE SE ENCONTRAN EN LOS SIGUIENTES ENLACES:

4. ASIGNADA LA PQRSDF, EL LÍDER DEL PROCESO Y RESPONSABLE TÉCNICO DEBE:

Delimitar en el Sistema Kawak el plan de acción inmediato a seguir para la solución.

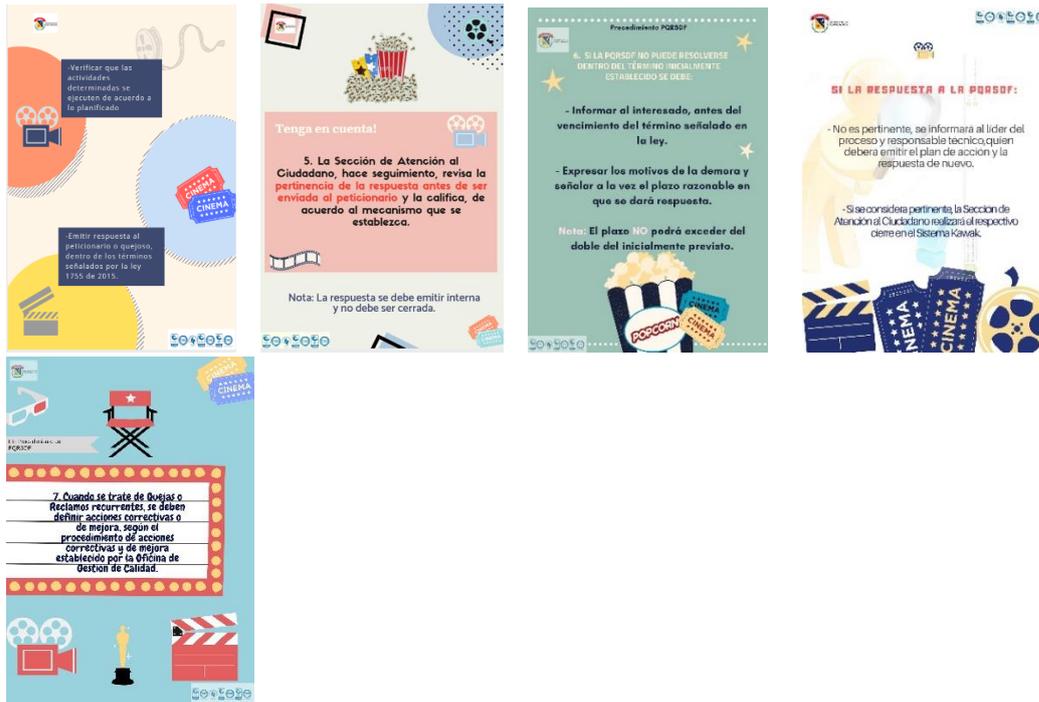
Revisar los registros y seguimiento, no para su cobro, sino para su cobro en el momento.

Realizar el seguimiento a cada una de las actividades previstas en el plan de acción en el Sistema Kawak.

PROCEDIMIENTO DE PQRSDF

3. Una vez registrada la petición: se asigna a la Unidad Académico-Administrativa líder del proceso y responsable técnico en quien recae la competencia y a quien le llega automáticamente la notificación por correo electrónico del trámite a adelantar.

Así mismo, le llega un correo electrónico al peticionario o quejoso indicando el N° de radicado para que pueda realizar el seguimiento.



Así mismo, Se elaboró y se publicó la resolución 4325 de 20 de noviembre de 2018 *por la cual se establecen los Lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones*, la cual consagra que toda solicitud o petición deberá ser radicada en medio físico en la ventanilla de la Sección de Correspondencia de la Universidad, serán trasladadas a las dependencias responsables y competentes para su respectivo trámite y se remitirá copia por correo electrónico a la Sección de Atención al Ciudadano para ser registradas en el Sistema Kawak- módulo de servicio al cliente.

4.2 Mejoras en el Sistema Kawak:

Se realizó solicitud de mejoras en el Sistema Kawak- módulo de servicio al cliente, el día 26 de octubre de 2018, mediante correo electrónico, relacionadas así:

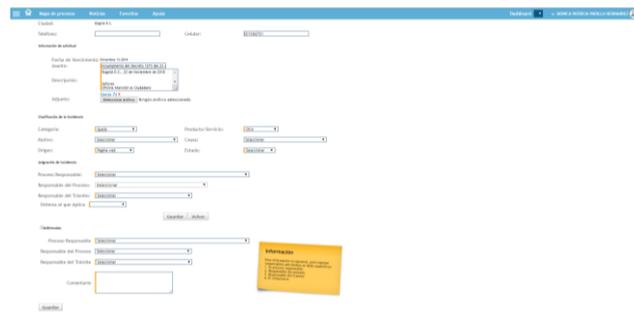
-Ajuste en la opción de respuesta, en donde exista la posibilidad de seleccionar la opción de no aplica, para peticiones de primer nivel que no se tramitan por el procedimiento de PQRSD y que una vez se seleccione la opción, la solicitud se clasifique dentro de las PQRSD de no aplican y no dentro de las PQRSD cerradas.



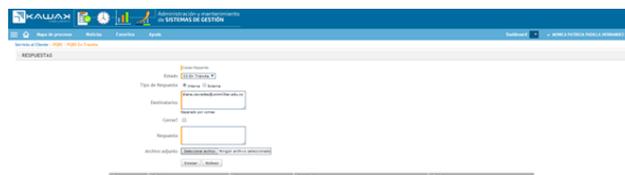
Se creó el caso de soporte por parte del proveedor y se está en espera de la cotización para la posibilidad de incluir el campo solicitado.

-En el Campo de procesos responsables tener la posibilidad de asignar a varios procesos responsables, para realizar la gestión interna para la construcción de la respuesta. Se Agregó

por parte del soporte del proveedor la opción de comentarios en donde se puede incluir varios responsables para dar respuesta a una PQRSDF.

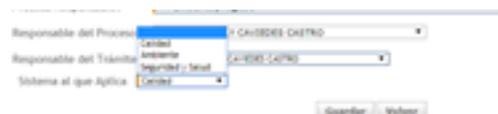


-Que solo el administrador del módulo de servicio al cliente cuente con los permisos para enviar respuesta externa y cerrar la PQRSDF, que los demás usuarios es decir los líderes y responsables técnicos del proceso a quien se le asigna, solo tengan la opción de emitir respuesta interna, sin la posibilidad de modificar el estado del trámite.



Se creó el caso soporte, y se realizó lo sugerido por el proveedor para realizar la mejora, mediante el usuario administrador.

-Posibilidad de lista de chequeo en el campo del sistema al que aplica, que permita seleccionar más de un sistema.



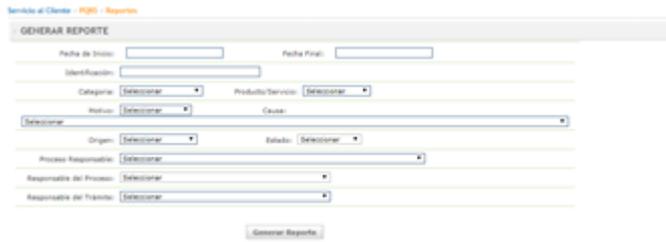
Se creó el caso soporte, y se realizó lo sugerido por el proveedor para realizar la mejora, mediante el usuario administrador.

-Revisión en el ingreso de plan de acción, una vez el responsable del proceso ingresa más de un plan de acción y se da respuesta a uno, el software no elimina los pendientes.



Se recomendó por parte del proveedor tener en cuenta que por sí solo el seguimiento no elimina el pendiente, es necesario dar el check de ejecutado.

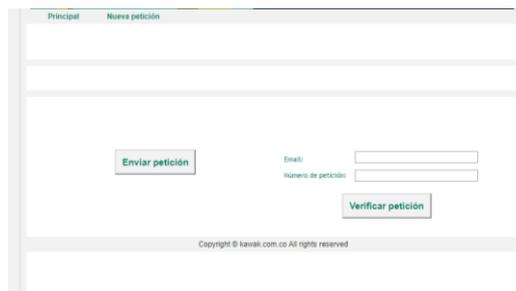
-Cuando se genera el reporte, facilitar la opción de filtrar solo con la información que se requiere.



The image shows a web form titled "GENERAR REPORTE" (Generate Report). It includes several filter fields: "Fecha de Inicio" (Start Date) and "Fecha Final" (End Date) as text inputs; "Identificación" (Identification) as a text input; "Categoría" (Category) and "Producto/Servicio" (Product/Service) as dropdown menus; "Método" (Method) and "Causa" (Cause) as dropdown menus; "Origen" (Origin) and "Estado" (Status) as dropdown menus; "Proceso Responsable" (Responsible Process) as a dropdown menu; "Responsable del Proceso" (Process Responsible) as a dropdown menu; and "Responsable del Trámite" (Tramitator Responsible) as a dropdown menu. A "Generar Reporte" (Generate Report) button is located at the bottom.

Se creó el caso de soporte por parte del proveedor y se está en espera de la cotización para la posibilidad de incluir el campo solicitado.

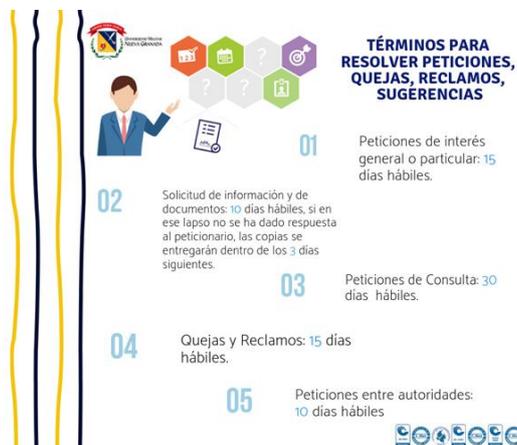
-Cambio de la palabra incidencia por petición, que aparece en el módulo visible para cualquier usuario que ingresa por la página web. Se realizó el cambio por parte del proveedor.



The image shows a web form titled "Nueva petición" (New request). It features a "Enviar petición" (Send request) button on the left and a "Verificar petición" (Verify request) button on the right. Between the buttons are two input fields: "Email:" and "Número de petición:" (Request number). At the bottom, there is a small copyright notice: "Copyright © kawaii.com.co All rights reserved".

4.3 Campañas publicadas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones:

Se envió por correo electrónico el día 1 de noviembre de 2018 a toda la comunidad neogranadina información con los términos legales para resolver Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones.



TÉRMINOS PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

01 Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles.

02 Solicitud de información y de documentos: 10 días hábiles. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, las copias se entregarán dentro de los 3 días siguientes.

03 Peticiones de Consulta: 30 días hábiles.

04 Quejas y Reclamos: 15 días hábiles.

05 Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles.

The infographic includes a logo for the "Secretaría de Planeación y Desarrollo Municipal" and a small illustration of a person in a suit pointing to a document. At the bottom right, there are several social media icons.

Se informó por correo electrónico el día 2 de noviembre de 2018, a toda la comunidad neogranadina, las reglas establecidas para la protección del Derecho Fundamental de petición.



5. RESULTADOS

-En relación con el primer semestre de 2018 el número de peticiones registradas en el Sistema Kawak aumento, lo que indica que se está haciendo mayor uso del sistema por parte de los grupos de interés, lo que permite control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta.

-Los procesos con más peticiones asignadas son Admisiones y Registro, Gestión Académica F. de derecho, Gestión Académica F. de ingeniería. Gestión de Talento Humano, Gestión Financiera.

- Las peticiones más recurrentes son por inconformidad en la atención al usuario en las diferentes dependencias, imposible comunicación con las dependencias de la Universidad, solicitudes de reingreso, devolución de dinero, inconvenientes académicos.

- Pese a que se siguen presentando respuestas fuera de termino, el cumplimiento en los términos para emitir respuesta mejoró en comparación con el primer semestre del 2018, dado que se pasó de estar en 55 respuestas en termino y 52 fuera de termino en el primer semestre, a estar en el segundo semestre en 114 respuestas en termino y 37 fuera de termino.

- Admisiones y Registro fue el proceso que presentó mayor número de respuestas fuera de termino.