



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones segundo Trimestre 2023 Sección de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación Estratégica



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF SEGUNDO TRIMESTRE 2023

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 primer trimestre 2023, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 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: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php A través de chat 3.

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 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, actualizada por la Resolución 301 de 2021, los términos para resolver una petición son:

- Peticiones: 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.



4.2 CLASIFICACION POR PROCESO RESPONSABLE

| CLASIFICACION POR PROCESO RESPONSABLE | | | | | | | |
|---|----|---|----|---|---|---|-------|
| | DP | Q | R | S | F | D | TOTAL |
| ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO CAMPUS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO BOGOTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACION RECURSOS EDUCATIVOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ADMISIONES | 20 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 24 |
| ADMISIONES Y REGISTRO MACROPROCESO | 37 | 6 | 13 | 0 | 0 | 0 | 56 |
| APOYO A LA ACADEMIA LAB-BOGOTA | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| APOYO A LA ACADEMIA LAB-CAMPUS | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO CAMPUS | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO BOGOTA | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CENTRO ORIENTACION Y SEGUIMIENTO EST. | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 5 |
| COMUNICACIONES Y ESTRATEGICAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONTRATACION Y ADQUISICIONES | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| CONVENIOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACIÓN EGRESADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ESTUDIOS INTERCULTURALES | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| EDUCACION CONTINUADA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION ACADEMICA | 5 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS BASICAS Y APLICA | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-BOG | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-CAM | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ACADEMICA F DERECHO BOGOTA | 6 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| GESTION ACADEMICA F DERECHO CAMPUS | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| GESTION ACADEMICA F ESTUDIOS A DISTANCIA | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| GESTION ACADEMICA F INGENIERIA BOGOTA | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| GESTION ACADEMICA F INGENIERIA CAMPUS | 6 | 6 | 0 | 3 | 0 | 1 | 16 |
| GESTION ACADEMICA FACULTAD MEDICINA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. BOG | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| GETION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. CAMP | 3 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| GESTION PROTECCION AL PATRIMONIO- MACRO | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 14 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ESTRATEGICA TIC | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| GESTION FINANCIERA - MACROPROCESOS | 30 | 2 | 14 | 0 | 0 | 0 | 46 |
| GESTION LOGISTICA BOGOTA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |



| | | | | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|----------|----------|----------|------------|
| GESTION JURIDICA - MACROPROCESOS | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| IDENTIFICACION GRUPOS DE INTERES | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| INVESTIGACION | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| INVESTIGACION E INNOVACION MACROPROCESO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| PROTECCION AL PATRIMONIO | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| PROYECCION SOCIAL | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| VACIAS | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 0 | 13 |
| TOTAL | 191 | 49 | 46 | 5 | 8 | 3 | 302 |

4.3 PETICIONES CLASIFICADAS POR EL ESTADO QUE SE ENCUENTRAN

| POR TIPO DE SOLICITUD | | | | | |
|-------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
| | EN TRAMITE | CERRADA | N/A | REABIERTA | TOTAL |
| DERECHO PETICION | 8 | 179 | 3 | 0 | 190 |
| QUEJA | 1 | 45 | 2 | 1 | 49 |
| RECLAMO | 0 | 44 | 2 | 0 | 46 |
| SUGERENCIA | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| DENUNCIA | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| FELICITACION | 1 | 4 | 4 | 0 | 9 |
| TOTAL | 10 | 280 | 11 | 1 | 302 |

4.31 POR PROCESO RESPONSABLE

| POR PROCESO RESPONSABLE | | | | | |
|--|------------|---------|-----|-----------|-----------|
| | EN TRAMITE | CERRADA | N/A | REABIERTA | TOTAL |
| ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO CAMPUS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO BOGOTA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ADMINISTRACION RECURSOS EDUCATIVOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ADMISIONES | 2 | 22 | 0 | 0 | 24 |
| ADMISIONES Y REGISTRO MACROPROCESO | 0 | 55 | 1 | 0 | 56 |
| APOYO A LA ACADEMIA LAB-BOGOTA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| APOYO A LA ACADEMIA LAB-CAMPUS | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO CAMPUS | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO BOGOTA | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| CENTRO ORIENTACION Y SEGUIMIENTO EST. | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| COMUNICACIONES Y ESTRATEGICAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |



| | | | | | |
|---|----------|------------|-----------|----------|------------|
| CONTRATACION Y ADQUISICIONES | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| CONVENIOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| COORDINACIÓN EGRESADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| DEPARTAMENTO ESTUDIOS INTERCULTURALES | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| EDUCACION CONTINUADA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION ACADEMICA | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS BASICAS Y APLICA | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-BOG | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-CAM | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ACADEMICA F DERECHO BOGOTA | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| GESTION ACADEMICA F DERECHO CAMPUS | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| GESTION ACADEMICA F ESTUDIOS A DISTANCIA | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 |
| GESTION ACADEMICA F INGENIERIA BOGOTA | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| GESTION ACADEMICA F INGENIERIA CAMPUS | 0 | 16 | 0 | 0 | 16 |
| GESTION ACADEMICA FACULTAD MEDICINA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. BOG | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| GETION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. CAMP | 1 | 7 | 1 | 0 | 9 |
| GESTION PROTECCION AL PATRIMONIO- MACRO | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| GESTION DEL TALENTO HUMANO | 1 | 15 | 0 | 0 | 16 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION ESTRATEGICA TIC | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| GESTION FINANCIERA - MACROPROCESOS | 0 | 46 | 0 | 0 | 46 |
| GESTION LOGISTICA BOGOTA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTION JURIDICA - MACROPROCESOS | 3 | 12 | 0 | 0 | 15 |
| IDENTIFICACION GRUPOS DE INTERES | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| INVESTIGACION | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| INVESTIGACION E INNOVACION MACROPROCESO | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PROTECCION AL PATRIMONIO | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| PROYECCION SOCIAL | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | 1 | | 0 | 0 | 1 |
| VACIAS | 0 | 3 | 10 | 0 | 13 |
| TOTAL | 9 | 280 | 12 | 1 | 302 |

5. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE 2023

En el segundo trimestre 2023, la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:



5.1. RETROALIMENTACIÓN PROCEDIMIENTO PQRSDF

Teniendo en cuenta la Resolución 301 de 2021 “Procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”, se realizó de manera presencial retroalimentación focalizada a las dependencias académicas y administrativas recordando el trámite a seguir en cuanto a las PQRSDF que interponen los grupos de interés y/o de valor a través de los canales de comunicación diferentes a los establecidos por la Sección de Atención al Ciudadano, dando un total de 143 funcionarios capacitados de nivel asistencial.

| PERSONAS CAPACITADAS PQRSDF | |
|-----------------------------|------------|
| FECHA | NUMERO |
| 28/02/2023 | 15 |
| 1/03/2023 | 11 |
| 2/03/2023 | 17 |
| 3/03/2023 | 6 |
| 6/03/2023 | 10 |
| 7/03/2023 | 5 |
| 9/03/2023 | 17 |
| 10/03/2023 | 2 |
| 14/03/2023 | 9 |
| 22/03/2023 | 14 |
| 30/03/2023 | 17 |
| 11/04/2023 | 20 |
| TOTAL | 143 |



DEPENDENCIAS

| | |
|---|--|
| Rectoría | Oficina Asesora Jurídica |
| | Oficina Asesora de Planeación Estratégica |
| | Oficina Asesora de las Tecnologías y las Comunicaciones |
| | Oficina de Relaciones Internacionales |
| | Oficina de Control Interno de Gestión |
| | Oficina de Control Disciplinario Interno |
| | Oficina de Acreditación Institucional |
| Vicerrectoría General | Dirección de Medio Estudiantil |
| | División de Bienestar Universitario |
| | Coase |
| | División de Comunicaciones y Publicaciones |
| | División de Extensión y Proyección Social |
| | División de Gestión de la Calidad |
| | Oficina de Protección al Patrimonio |
| Vicerrectoría Académica | División de Gestión Documental |
| | Facultad de Derecho sede Bogotá |
| | Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada |
| | Facultad de Ingeniería sede Bogotá |
| | Facultad de Ciencias Económicas sede Bogotá |
| | Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud |
| | Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas |
| | Facultad de Educación y Humanidades |
| | Facultad de Estudios a Distancia |
| | Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada |
| | Facultad de Ingeniería sede Campus Nueva Granada |
| | Facultad de Ciencias Económicas sede Campus Nueva Granada |
| | Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategias y Seguridad. Sede Campus Nueva Granada |
| | División de Registro y Control Académico sede Campus Nueva Granada |
| | División de Recursos Educativos |
| Vicerrectoría de Investigaciones | División de Laboratorios |
| | División de Investigaciones Científica |
| Vicerrectoría Administrativa | División de Gestión de Talento Humano |
| | División de Contratación y Adquisiciones |
| | División Logística |
| Vicerrectoría Campus Nueva Granada | Dirección Académica |
| | ENATEC |
| | División de Recursos Educativos |
| | División de Laboratorios |
| | División de medio u. Extensión Proyección Social y Egresado |
| | Dirección Administrativa |
| | División Financiera Campus |
| | Biblioteca |



5.2. DOCUMENTACIÓN

En el segundo trimestre 2023, la Sección de Atención al Ciudadano elaboraron y actualizaron los siguientes documentos:

- actualización del sistema de atención al ciudadano
- actualización de la política de lineamientos de educación super inclusiva

5.3. 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).

5.4. 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.

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

Elaboro: PU Andrés Ríos Correa

Reviso: PE Monica Patricia Padilla Hernandez