



Informe de peticiones, quejas, reclamos,
sugerencias, denuncias y felicitaciones

Primer trimestre 2021

**Sección de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e
Inteligencia Competitiva**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF ENERO A MARZO DE 2021

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva- 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 del primer trimestre del año 2021, 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. 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
Sección de Correspondencia y Archivo: Carrera 11 n.º 101-80
- Portal web
KAWAK: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php
A través de chat
- Cápsulas Neogranadinas
Carrera 11 # 101-80 Entrada peatonal
Edificio Administrativo 1er piso
Bloque D 1er piso

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, 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.

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por causa Coronavirus COVID-19 expedida mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social. Así como el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual dentro de las medidas de urgencia adoptadas para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, se estableció la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, de la siguiente manera:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

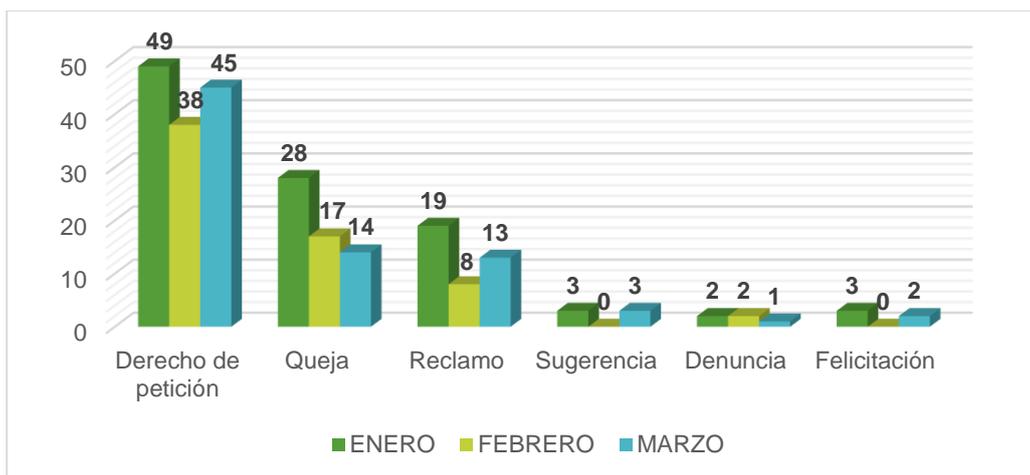
- i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Sin embargo, 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.

4. CONSOLIDADO DE PQRSDF PRIMER TRIMESTRE 2021

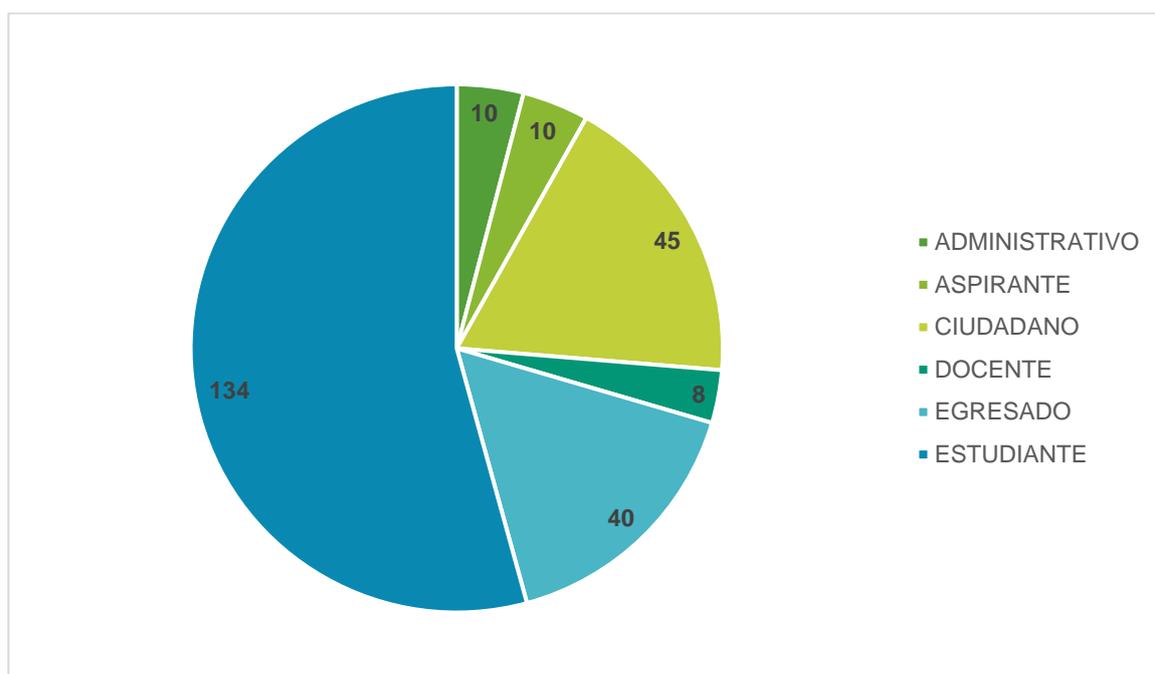
En el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, con corte 31 de marzo de 2021, se registró un total de 262 incidencias, de las cuales 17 de estas se catalogaron como No Aplica, teniendo en cuenta que se duplicaban los registros. Por ende, el total de las incidencias recibidas y tramitadas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano son las siguientes:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derecho de petición	49	38	45	132
Queja	28	17	14	59
Reclamo	19	8	13	40
Sugerencia	3	-	3	6
Denuncia	2	2	1	5
Felicitación	3	-	2	5
TOTAL	104	65	78	247



4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ADMINISTRATIVO	2	2	1	1	1	3	10
ASPIRANTE	7	3	-	-	-	-	10
CIUDADANO	35	6	2	1	1	-	45
DOCENTE	3	1	1	-	1	2	8
EGRESADO	18	10	7	3	2	-	40
ESTUDIANTE	67	37	29	1	-	-	134
TOTAL	132	59	40	6	5	5	247



4.2 Clasificación por Procesos

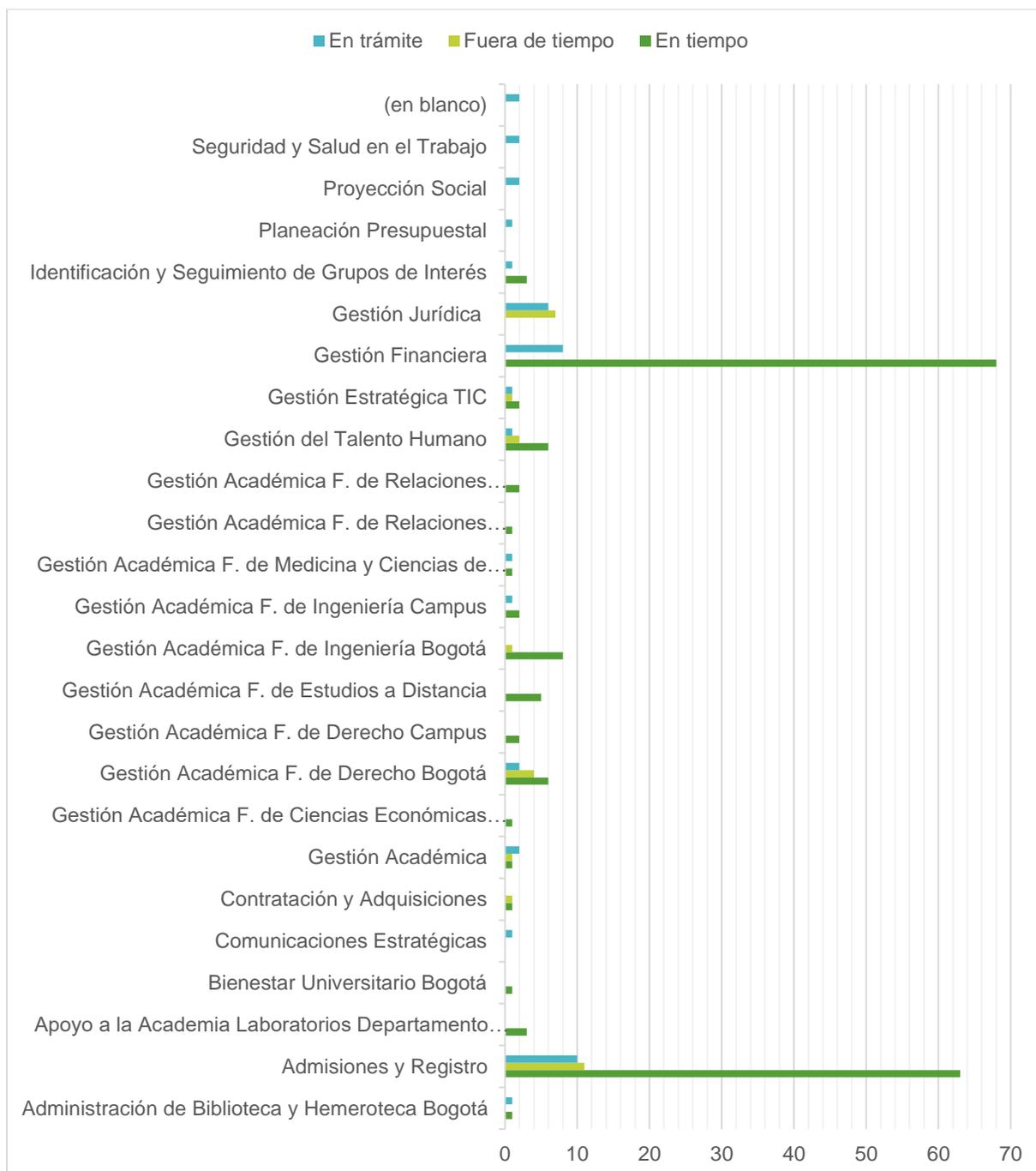
PROCESO RESPONSABLE	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1	1	-	-	-	-	2
Admisiones y Registro	44	20	16	3	-	1	84
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	2	-	1	-	-	-	3
Bienestar Universitario Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Comunicaciones Estratégicas		1	-	-	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	2	-	-	-	-	-	2
Gestión Académica	1	1	-	1	1	-	4
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6	3	3	-	-	-	12
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1	1	-	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	-	1	2	-	1	1	5
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	4	3	2	-	-	-	9
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	2	-	-	-	-	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2	-	-	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	1	1	-	-	-	2
Gestión del Talento Humano	6	-	1	1	-	1	9
Gestión Estratégica TIC	2	1	-	-	-	1	4
Gestión Financiera	42	21	13	-	-	-	76
Gestión Jurídica	11	-	-	-	2	-	13
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	2	-	-	1	-	4
Planeación Presupuestal	1	-	-	-	-	-	1
Proyección Social	1	-	-	1	-	-	2
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	1	-	-	-	1	2
(en blanco)	1	-	1	-	-	-	2
TOTAL	132	59	40	6	5	5	247

Se recibieron 2 incidencias que en encuentran como “(en blanco)” a las cuales la Sección de Atención al Ciudadano solicitó aclaración y/o complemento de la solicitud con el fin de ser asignadas al proceso competente, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011.



4.3 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

PROCESO RESPONSABLE	Cerradas		En trámite	TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo		
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1	-	1	2
Admisiones y Registro	63	11	10	84
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	3	-	-	3
Bienestar Universitario Bogotá	1	-	-	1
Comunicaciones Estratégicas	-	-	1	1
Contratación y Adquisiciones	1	1	-	2
Gestión Académica	1	1	2	4
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	-	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	6	4	2	12
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2	-	-	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	5	-	-	5
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	8	1	-	9
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	2	-	1	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	-	1	2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	2	-	-	2
Gestión del Talento Humano	6	2	1	9
Gestión Estratégica TIC	2	1	1	4
Gestión Financiera	68	-	8	76
Gestión Jurídica	-	7	6	13
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	3	-	1	4
Planeación Presupuestal	-	-	1	1
Proyección Social	-	-	2	2
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	-	2	2
(en blanco)	-	-	2	2
TOTAL	177	28	42	247



5. CONCLUSIONES

Desde la Sección de Atención al Ciudadano se observa que las incidencias (PQRSDF) registradas en el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, asignadas a la División de Admisiones, Registro y Control Académico y División Financiera, aunque sean las dependencias con mayor número de registros, éstas han mejorado el tiempo de respuesta a las mismas a comparación de las vigencias anteriores.

6. ACCIONES DE MEJORA

La Sección de Atención al Ciudadano a través de sus funcionarios han realizado las siguientes acciones de mejora:

6.1. Seguimiento PQRSDF en trámite

Se realiza el seguimiento a las incidencias (PQRSDF) que se encuentran en trámite identificando las que se encuentran próximas a vencer y vencidas, remitiendo a través de correo electrónico de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, a las dependencias correspondientes, con el fin de ser resueltas dentro de los términos establecidos por la Ley o lo más pronto posible, según el caso.

6.2. Canal de Comunicación telefónico

Debido al trabajo remoto que se viene realizando por la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social, se habilitaron las extensiones de los funcionarios de la Sección de Atención al Ciudadano, con el fin de dar respuesta a las llamadas recibidas.

6.3. Actualización Canales de Comunicación

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social se ha venido adelantando la consolidación de un directorio correspondiente a los correos electrónicos¹ y números de teléfonos habilitados² por cada dependencia académica y administrativa para tramitar o direccionar las solicitudes allegadas.

El directorio que se publica en el microsítio de Atención al Ciudadano se trata de una herramienta que da mayor eficiencia a uno de los canales de comunicación establecidos en la Universidad y que tiene como propósito brindar a los grupos de interés una información adecuada que le permita interactuar con la institución,

6.4. Atención inmediata

Se adoptó por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, dar respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos recibidos a través de los canales de atención.

Así mismo, se han organizado 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.

6.5. Canal de Comunicación telefónica

Se prorrogó el contrato de servicios BPO a través de Colombia Compra Eficiente con la empresa Américas Business Process Services suscrito el 25 de marzo de 2020, teniendo

¹<https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano>

² <https://www.umng.edu.co/documents/20127/425314/EXTENSIONES+CALL+CENTER+FEB-15-2021+copia.pdf/19f09fa8-4780-ac33-bc51-7d81b071798e?t=1613586366445>

en cuenta que se encontraba en proceso la publicación en el portal de Colombia Compra Eficiente el Acuerdo Marco correspondiente para realizar los trámites respectivos.

Lo anterior para dar cumplimiento con la estrategia propuesta en el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana 2021 en su objetivo específico 4 “Gestión de Servicio y Atención al Ciudadano”³, el cual permitirá a la Universidad el cumplimiento de las expectativas de servicio de sus grupos de interés.

6.6. Información actualizada

La Sección de Atención al Ciudadano elaboró matriz de seguimiento y control para la publicación y actualización de la información del portal web. Así mismo se impartieron directrices a los gestores de contenido con el fin de mantener actualizada la información en el portal web de la UMNG.

Así mismo, se ha solicitado a las dependencias sea remitida la información de carácter general que se pueda brindar de primera mano desde la Sección de Atención al Ciudadano y los agentes del Call Center, con el fin de minimizar las transferencias de llamadas internas o remitir correos.

6.7. Documentos

La Sección de Atención al Ciudadano elaboró la estrategia para la participación ciudadana V3, la cual se divulgó a través de los mecanismos de participación, para observaciones y comentarios por parte de los grupos de interés, con el fin de dar cumplimiento al numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 y del artículo 2.1.2.1.25 del Decreto 1081 de 2015.

Así mismo, en conjunto con el Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil – COASE se elaboró la política de buen trato, la cual está orientada a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés institucionales, y de las poblaciones identificadas en el marco de la educación inclusiva.

De otra parte, se elaboró la Estrategia de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Social 2020-2021⁴ con el fin de informar la gestión académico-administrativa realizada durante la vigencia 2020, así como las prácticas que se ejecutarán durante el año 2021 en busca de mantener y fortalecer la participación de sus grupos meta.

6.8. Capacitaciones

Por parte de la Sección de Atención al Ciudadano se han realizado capacitaciones a los docentes y estudiantes en cuanto a los lineamientos de buen trato (1246 asistentes), así mismo se ha capacitado a los líderes de proceso y responsables técnicos que se han asignado al módulo de servicio al cliente del aplicativo KAWAK.

De otra parte, se han coordinado capacitaciones con entidades externas, de la siguiente manera:

³<https://www.umng.edu.co/documents/20127/425023/PLAN+ANTICORRUPCIO%CC%81N+10032021.pdf/c5ed0ab2-bc43-e7b1-6847-a351b5d04ec8?t=1615417131842>

⁴<https://www.umng.edu.co/documents/20127/244704/Estrategia+de+Rendicion+de+Cuentas+y+Responsabilidad+Social+2020-2021.pdf/353baf08-d6d8-85a8-7e2b-2401848178ac?t=1618837365794>

ENTIDAD	TEMA
Departamento Administrativo de la Función Pública	Inscripción y racionalización de trámites
	componente y rendición de cuentas y atención al ciudadano y estrategia de participación ciudadana en la gestión
	integridad y conflicto de interés
Presidencia de la Republica o el Departamento de la Veeduría Distrital	Acceso a la información pública y transparencia

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA
COMPETITIVA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**

Elaboró: PU María Paula Guerrero Rincón
Revisó: PE Mónica Patricia Padilla Hernández