



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Primer trimestre 2022

**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 2022

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 2022, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 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 301 de 2021 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 y prorrogada hasta el 30 de abril del 2022 mediante Resolución 304 del 23 de febrero de 2022. 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.

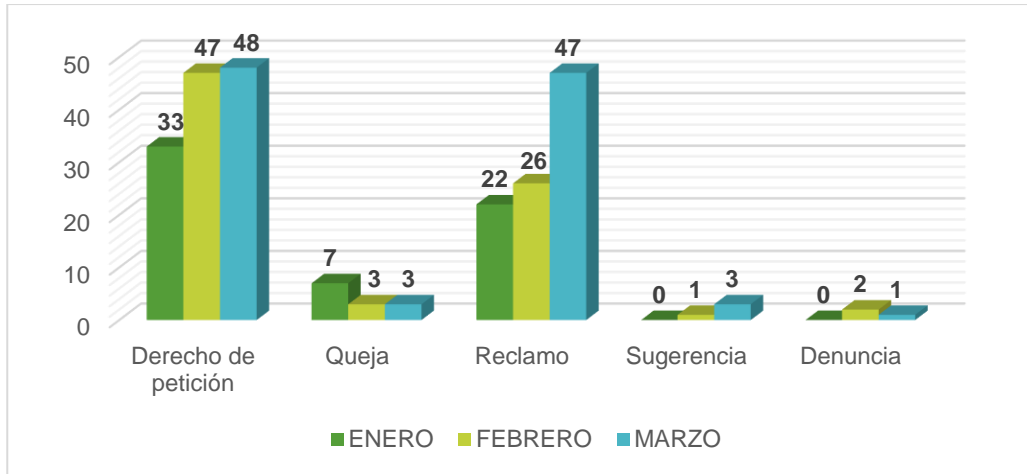
- i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) 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 2022

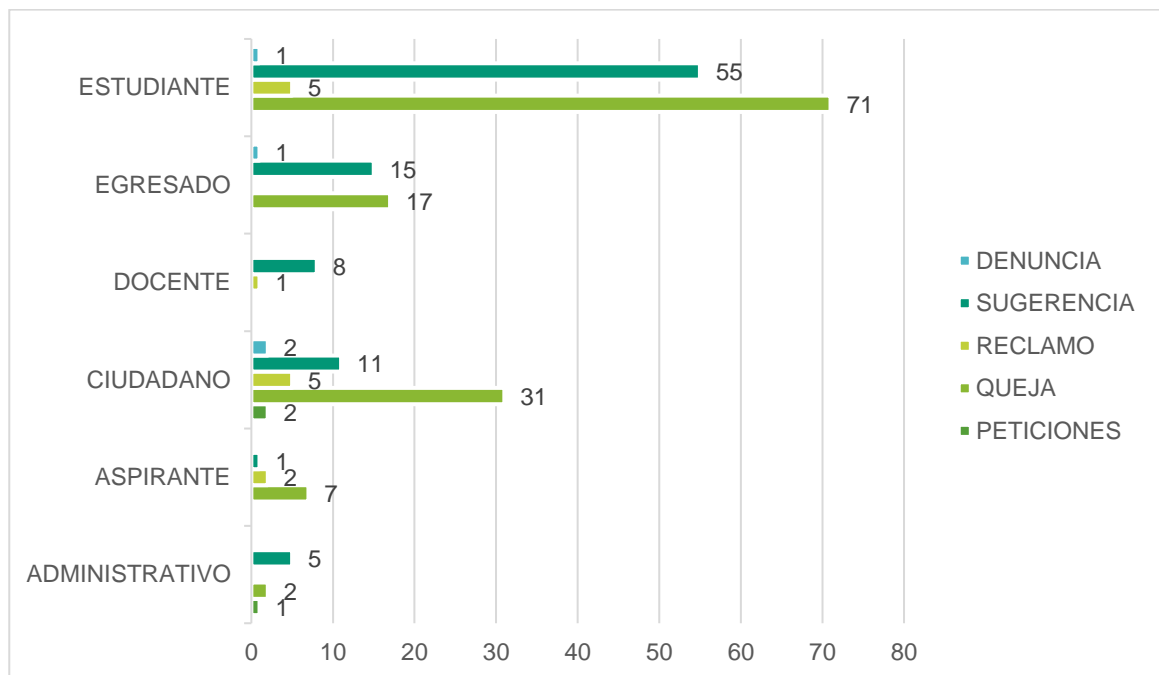
En el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, con corte 31 de marzo de 2022, se registró un total de 253 incidencias, de las cuales 10 de estas se catalogaron como No Aplica, teniendo en cuenta que se duplicaban los registros o se realizaron como ejercicio de prueba de la aplicación. Por ende, el total de las incidencias recibidas y tramitadas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de sus canales de atención son las siguientes:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derecho de petición	33	47	48	128
Queja	7	3	3	13
Reclamo	22	26	47	95
Sugerencia	-	1	3	4
Denuncia	-	2	1	3
Total	62	79	102	243



4.1. PQRSDF registradas por grupo de interés

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
ADMINISTRATIVO	1	2	-	5	-	8
ASPIRANTE	-	7	2	1	-	10
CIUDADANO	2	31	5	11	2	51
DOCENTE	-	-	1	8	-	9
EGRESADO	-	17	-	15	1	33
ESTUDIANTE	-	71	5	55	1	132
TOTAL	3	128	13	95	4	243



4.2 Clasificación de PQRSDf por Proceso asignado

PROCESO RESPONSABLE	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	TOTAL
Admisiones y Registro	64	2	57	-	-	123
Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	-	1	-	-	1
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	1	-	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	3	-	-	-	-	3
Departamento de Estudios Interculturales	1	-	1	-	-	2
Direccionamiento Estratégico	1	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	-	1	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Bogotá	-	-	1	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Campus	1	-	-	-	-	1
Facultad de Derecho Bogotá	2	-	6	-	-	8
Facultad de Derecho Campus	1	-	-	-	-	1
Facultad de Educación y Humanidades	1	-	-	-	-	1
Facultad de Estudios a Distancia	2	-	2	-	-	4
Facultad de Ingeniería Bogotá	1	1	-	1	-	3
Facultad de Ingeniería Campus	1	-	-	-	-	1
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	1	4	-	-	-	5
Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	1	-	-	2
Gestión Académica	4	-	1	-	-	5
Gestión del Talento Humano	8	-	2	-	-	10
Gestión Estratégica TIC	2	-	5	-	-	7
Gestión Financiera	20	2	9	-	-	31
Gestión Jurídica	7	-	-	-	-	7
Gestión Logística Bogotá	-	-	2	-	1	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	1	-	-	-	2
INIP	1	-	-	-	-	1
Laboratorios Bogotá	-	-	1	-	-	1
Planeación Presupuestal	1	-	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	1	-	5	2	2	10
Proyección Social	3	-	-	-	-	3
En blanco	-	2	-	1	-	3
Total	128	13	95	4	3	243

Se recibieron 3 incidencias que se 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		
Admisiones y Registro	13	2	108	123
Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	-	1	1
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	2	1	-	3
Departamento de Estudios Interculturales	-	2	-	2
Direccionamiento Estratégico	1	-	-	1
Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Bogotá	-	1	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Campus	1	-	-	1
Facultad de Derecho Bogotá	6	2	-	8
Facultad de Derecho Campus	1	-	-	1
Facultad de Educación y Humanidades	-	1	-	1
Facultad de Estudios a Distancia	2	-	2	4
Facultad de Ingeniería Bogotá	1	-	2	3
Facultad de Ingeniería Campus	-	-	1	1
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	4	-	1	5
Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	2	-	2
Gestión Académica	3	2	-	5
Gestión del Talento Humano	6	3	1	10
Gestión Estratégica TIC	6	1	-	7
Gestión Financiera	20	6	5	31
Gestión Jurídica	3	3	1	7
Gestión Logística Bogotá	2	1	-	3
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2	-	-	2
INIP	1	-	-	1
Laboratorios Bogotá	-	-	1	1
Planeación Presupuestal	1	-	-	1
Protección al Patrimonio	3	7	-	10
Proyección Social	-	3	-	3
En blanco	-	1	2	3
TOTAL	80	38	125	243

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, son las dependencias con mayor número de registros teniendo en cuenta que son dependencias que prestan servicio a la mayoría de los grupos de interés.

Se evidencia que a la División Financiera se disminuyeron las incidencias (PQRSDF) registradas en el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK.

6. ACCIONES DE MEJORA

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

6.1. Canal de Comunicación telefónico

Los funcionarios de la Sección de Atención al Ciudadano con el regreso a la presencialidad en el ejercicio de sus funciones habilitaron y actualmente contestan las llamadas de las extensiones asignadas a la Sección con el fin de dar respuesta a las incidencias recibidas por el canal telefónico.

6.2. Actualización Directorio Telefónico

Actualmente la Sección de Atención al Ciudadano se encuentra en proceso de actualización del Directorio telefónico de toda la Universidad, el cual se encuentra publicado en el micrositio de la Sección, el cual 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.

6.3. 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.

6.4. Canal de Comunicación telefónica

En el primer trimestre de 2022, se prorrogó el contrato de servicios BPO a través de Colombia Compra Eficiente con la empresa BPM Consulting Ltda suscrito el 8 de agosto de 2021, teniendo en cuenta que se llevaba a cabo el proceso de contratación a través del portal de Colombia Compra Eficiente de acuerdo con el Acuerdo Marco correspondiente.

Lo anterior para dar cumplimiento con la estrategia propuesta en el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana 2022 en su objetivo específico 4 “Gestión de Servicio y Atención al Ciudadano”¹, el cual permitirá a la Universidad el cumplimiento de las expectativas de servicio de sus grupos de interés.

6.5. 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

¹<https://www.umng.edu.co/documents/20127/425314/Plan+anticorrupcio%CC%81n+2022+copia.pdf/7721359d-b619-1ad9-5b28-1a08c46faf76?t=1649171622511>

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.

6.6. Documentos

La Sección de Atención al Ciudadano elaboró la Estrategia de Rendición de Cuentas y Transparencia 2021-2022, el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2022.

**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