



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

Sección de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Planeación Estratégica

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,
FELICITACIONES
PQRSDF
ABRIL A JUNIO DE 2022**

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 informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el sistema KAWAK - módulo de servicio al cliente del segundo 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 valor, 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 valor con relación a la prestación de un servicio.

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

Los diferentes grupos de valor 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° 101-80
- Portal web
KAWAK: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php
A través de chat

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.

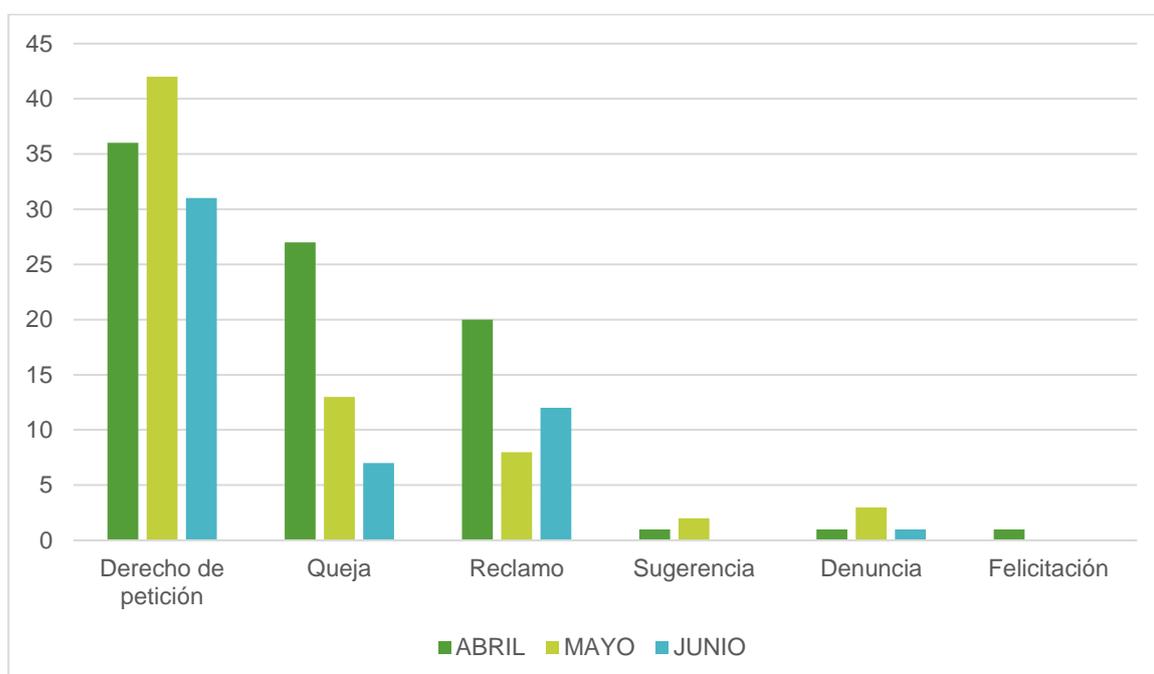
Sin embargo, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley expresando los motivos de la demora y

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 SEGUNDO TRIMESTRE 2022

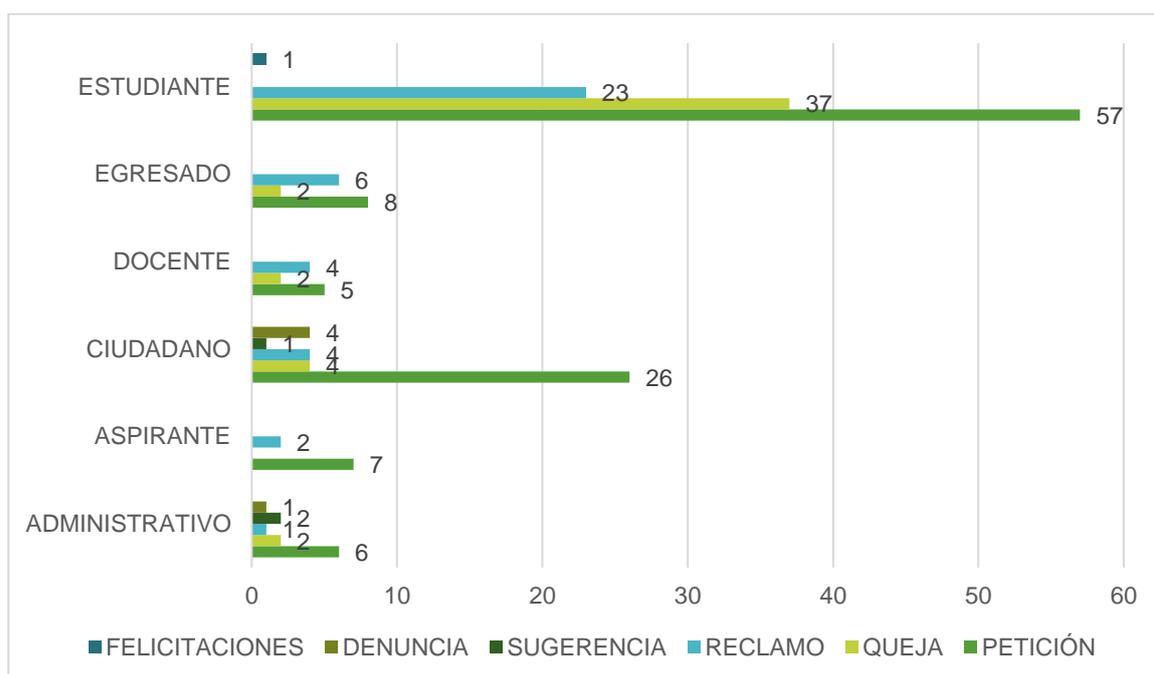
En el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, con corte 30 de junio de 2022, se registró un total de 209 incidencias, de las cuales 4 de estas se catalogaron como No Aplica, teniendo en cuenta que se duplicaban los registros. Por ende, el total de las incidencias recibidas y tramitadas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de sus canales de atención son las siguientes:

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de petición	36	42	31	109
Queja	27	13	7	47
Reclamo	20	8	12	40
Sugerencia	1	2	-	3
Denuncia	1	3	1	5
Felicitación	1	-	-	1
TOTAL	86	68	51	205



4.1. PQRSDf registradas por grupo de valor

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES	TOTAL
ADMINISTRATIVO	6	2	1	2	1	-	12
ASPIRANTE	7	-	2	-	-	-	9
CIUDADANO	26	4	4	1	4	-	39
DOCENTE	5	2	4	-	-	-	11
EGRESADO	8	2	6	-	-	-	16
ESTUDIANTE	57	37	23	-	-	1	118
TOTAL	109	47	40	3	5	1	205



4.2 Clasificación de PQRSDf por Proceso asignado

PROCESO RESPONSABLE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES	TOTAL
Admisiones y Registro	50	15	24	-	-	-	89
Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	-	1	-	-	-	1
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	1	-	-	-	-	1
Comunicaciones Estratégicas	-	-	-	1	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	2	2	1	1	-	-	6
Coordinación de Egresados	1	-	-	-	-	-	1
Educación Continua	1	-	-	-	-	-	1
F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	1	-	-	-	-	1
F. de Derecho Bogotá	1	1	-	-	-	1	3
F. de Derecho Campus	1	1	-	-	-	-	2
F. de Educación y Humanidades	5	1	1	-	-	-	7

PROCESO RESPONSABLE	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIONES	TOTAL
F. de Estudios a Distancia	4	-	-	-	-	-	4
F. de Ingeniería Bogotá	-	-	1	-	1	-	2
F. de Ingeniería Campus	2	2	-	-	-	-	4
F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2	2	-	-	-	-	4
F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	-	-	-	1	-	1
Gestión Académica	4	-	-	-	-	-	4
Gestión del Talento Humano	8	-	1	-	2	-	11
Gestión Estratégica TIC	-	-	1	-	-	-	1
Gestión Financiera	18	2	6	-	-	-	26
Gestión Jurídica	1	2	-	-	-	-	3
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	-	1	-	-	-	1
Gestión Logística Bogotá	-	2	1	-	1	-	4
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2	-	-	-	-	-	2
Laboratorios - Departamento de Estudios Interculturales	2	-	-	-	-	-	2
Laboratorios Bogotá	-	12	1	-	-	-	13
Laboratorios Campus	-	1	-	-	-	-	1
Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	1	-	-	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	4	-	1	-	-	-	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	-	-	1	-	-	1
(en blanco)	-	2	-	-	-	-	2
TOTAL	109	47	40	3	5	1	205

Se recibieron 2 incidencias que en encuentran como “En blanco” a las cuales la Sección de Atención al Ciudadano dio trámite a través de correo electrónico ya que le proceso competente no se encontraba determinado en el listado del aplicativo.

4.3 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

PROCESO RESPONSABLE	Cerradas		En trámite	TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo		
Admisiones y Registro	48	34	7	89
Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	1	-	1
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	1	-	1
Comunicaciones Estratégicas	1	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	2	4	-	6
Coordinación de Egresados	-	1	-	1
Educación Continua	-	1	-	1
F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	-	1	1
F. de Derecho Bogotá	-	3	-	3
F. de Derecho Campus	-	2	-	2

PROCESO RESPONSABLE	Cerradas		En trámite	TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo		
F. de Educación y Humanidades	3	4	-	7
F. de Estudios a Distancia	4	-	-	4
F. de Ingeniería Bogotá	1	1	-	2
F. de Ingeniería Campus	1	3	-	4
F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2	2	-	4
F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	1	-	1
Gestión Académica	1	3	-	4
Gestión del Talento Humano	3	8	-	11
Gestión Estratégica TIC	1	-	-	1
Gestión Financiera	5	18	3	26
Gestión Jurídica	-	3	-	3
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1	-	-	1
Gestión Logística Bogotá	1	3	-	4
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	-	1	2
Laboratorios - Departamento de Estudios Interculturales	-	2	-	2
Laboratorios Bogotá	-	13	-	13
Laboratorios Campus	1	-	-	1
Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	1	-	-	1
Protección al Patrimonio	-	4	1	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	1	-	1
(en blanco)	1	1	-	2
TOTAL	78	114	13	205

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 valor.

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 dan respuesta a las llamadas de las extensiones asignadas a la Sección con el fin de brindar información a través del canal telefónico.

6.2. Actualización Directorio Telefónico

Actualmente la Sección de Atención al Ciudadano publicó la actualización del Directorio telefónico de toda la Universidad, en el microsítio 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 valor una información adecuada que le permita interactuar con la institución.

Publicación que ha recibido retroalimentación por parte de las dependencias académico-administrativas.

6.3. Atención inmediata

Por parte de la Sección de Atención al Ciudadano se da respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos recibidos.

Así mismo, se han fortalecido 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.

6.4. Canal de Comunicación telefónica

El 09 de mayo de 2022, se suscribió acta de inicio en la cual se dejó constancia real y efectiva de la ejecución de la Orden de Compra de la Tienda Virtual del Estado Colombiano No. 88454 de 2022, proceso realizado a través de Colombia Compra Eficiente con la empresa BPM Consulting Ltda cuyo objeto es el servicio de gestión de llamadas, gestión de chat y envío de mensajes de texto.

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 valor.

6.5. Información actualizada

La Sección de Atención al Ciudadano habilitó micrositio de menú participa en el portal web dando cumplimiento a las directrices emanadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública. 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.

De otra parte, se ha reiterado a las dependencias la actualización de 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.

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

Elaboró: PU María Paula Guerrero Rincón
Revisó: PE Nathaly Acero López

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