



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Primer Semestre 2020

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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF
ENERO A JUNIO DE 2020.**

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 segundo semestre del año 2019, 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.

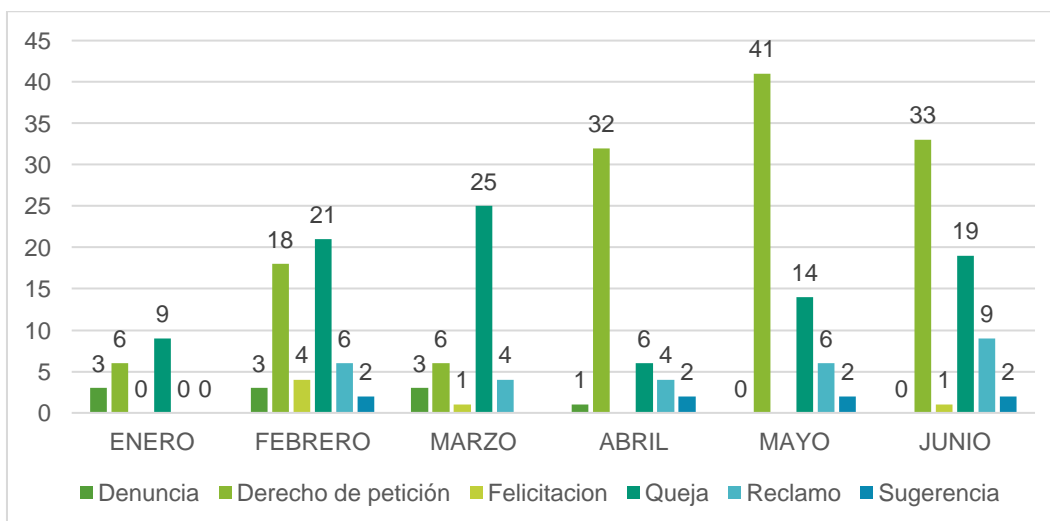
- i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35)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

Teniendo en cuenta los términos determinados dentro del aplicativo KAWAK, módulo de servicio al cliente, los cuales son los establecidos por la Ley 1755 de 2015, la Sección de Atención al Ciudadano realiza ampliación de los términos de acuerdo con lo establecido por el Decreto 491 de 2020, previa solicitud del líder o responsable técnico del proceso asignado.

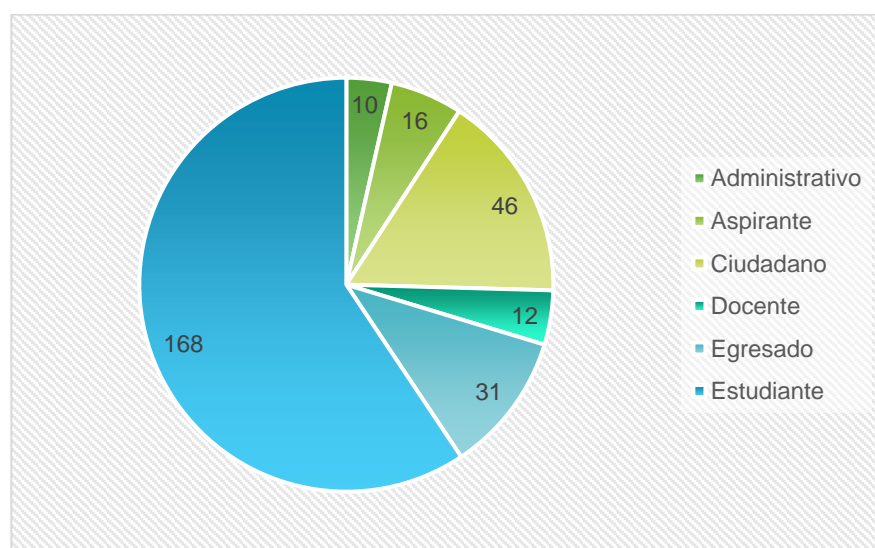
4. CONSOLIDADO DE PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2020

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<i>Denuncia</i>	3	3	3	1	0	0	10
<i>Derecho de petición</i>	6	18	6	32	41	33	136
<i>Felicitación</i>	0	4	1	0	0	1	6
<i>Queja</i>	9	21	25	6	14	19	94
<i>Reclamo</i>	0	6	4	4	6	9	29
<i>Sugerencia</i>	0	2	0	2	2	2	8
TOTAL	18	54	39	45	63	64	283



4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	Administrativo	Aspirante	Ciudadano	Docente	Egresado	Estudiante	Total
<i>Denuncia</i>	0	0	5	0	3	2	10
<i>Derecho de petición</i>	3	11	27	3	20	72	136
<i>Felicitación</i>	1	0	1	2	1	1	6
<i>Queja</i>	4	2	7	7	6	68	94
<i>Reclamo</i>	0	2	3	0	1	23	29
<i>Sugerencia</i>	2	1	3	0	0	2	8
Total	10	16	46	12	31	168	283



4.2 Clasificación por estado en el que se encuentra

	Denuncia	Derecho de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
<i>En trámite</i>		31		15	7	2	55
<i>Cerrada</i>	8	99	6	76	22	6	217
<i>Reabierto</i>		1					1
<i>No Aplica</i>	2	5		3			10
Total	10	136	6	94	29	8	283

Se informa que la incidencia reabierto fue debido a que la dependencia responsable la cerró sin darle respuesta al solicitante y con plan de acción pendiente por ejecutar.

Así mismo se informa que las incidencias determinadas como “no aplica” se descartaron por considerarse retirección de la incidencia o se encontraba duplicada.

4.3 Clasificación por Proceso Responsable

	Denuncia	Derecho de petición	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá		1					1
Administración de Recursos Educativos Bogotá		1		1			2
Admisiones y Registro		52	1	13	11	2	79
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá				13			13
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus			1	1			2
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales		4		2			6
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento			1	1	1		3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada				1			1
Bienestar Universitario Bogotá		3	1	1			5
Comunicaciones Estratégicas				2			2
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico		1		1	1		3
Contratación y Adquisiciones		2		2		1	5
Convenios		1					1
Direccionamiento Estratégico		1					1
Educación Continua		2					2
Gestión Académica		5		1			6
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas		1					1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	1		1			3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus		1					1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	7	1	4	6	1	20
Gestión Académica F. de Derecho Campus				3			3
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades		5					5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia		1		2	2		5
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá		2		2			4
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	2	1	1	7			11
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud				7		1	8
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá				2			2
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso				1			1
Gestión del Talento Humano	1	4		2			7
Gestión Estratégica TIC				3			3

<i>Gestión Financiera - Macroproceso</i>		12		5	7	1	25
<i>Gestión Jurídica - Macroproceso</i>	2	7					9
<i>Gestión Logística - Campus Nueva Granada</i>				2			2
<i>Gestión Logística Bogotá</i>				1			1
<i>Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés</i>				2			2
<i>Planeación Presupuestal</i>		10			1	1	12
<i>Protección al Patrimonio</i>				5			5
<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>				2			2
<i>Sin proceso</i>	3	11		4		1	19
TOTAL	10	136	6	94	29	8	283

Se recibieron 19 incidencias de las cuales a 10 se les dio respuesta directamente por la Sección de Atención al Ciudadano sin asignar a ningún proceso y a 9 se les descartó por considerarse retiro de la incidencia o se encontraba duplicada, para un total de incidencias recibidas de 283.

4.3 Peticiones clasificadas por el tiempo de respuesta en el que se encuentra

PROCESO RESPONSABLE	CERRADA		EN TRÁMITE	TOTAL
	FUERA DE TIEMPO	EN TIEMPO		
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá			1	1
Administración de Recursos Educativos Bogotá	2			2
Admisiones y Registro	16	38	25	79
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá		13		13
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1	1		2
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales			6	6
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento		3		3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada		1		1
Bienestar Universitario Bogotá		4	1	5
Comunicaciones Estratégicas		2		2
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1	2		3
Contratación y Adquisiciones	2	2	1	5
Convenios		1		1
Direccionamiento Estratégico		1		1
Educación Continua	2			2
Gestión Académica	1	4	1	6
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas		1		1
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	2		3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1			1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	4	10	6	20
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1	1	1	3
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	1	3	5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	1	4		5
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	3		4
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	2	9		11
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud		5	3	8

Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá		1		1
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso	1			1
Gestión del Talento Humano	2	4	1	7
Gestión Estratégica TIC		3		3
Gestión Financiera - Macroproceso	3	18	4	25
Gestión Jurídica - Macroproceso	7	1	1	9
Gestión Logística - Campus Nueva Granada		2		2
Gestión Logística Bogotá		1		1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	1		2
Planeación Presupuestal	2	9	1	12
Protección al Patrimonio	1	4		5
Seguridad y Salud en el Trabajo	1		1	2
Sin proceso	1	9		10
TOTAL		56	161	56
				273

Como se mencionó anteriormente se anularon o se categorizaron como *No Aplica* a 9 incidencias recibidas debido a que se encontraban duplicadas o reiteraban la solicitud ya registrada, y se determinó como aplica a 1 incidencia asignada a la Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad de la Sede Bogotá, debido a que el solicitante remitió correo electrónico retractándose de la PQRSDF presentada, para un total de 283 incidencias recibidas en el primer semestre de 2020.

5. ACCIONES DE MEJORA

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

5.1. 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.

5.2. 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 electrónicos y números de teléfonos habilitados por cada dependencia académica y administrativa para tramitar o direccionar las solicitudes allegadas. Directorio que ha venido actualizando por petición de las dependencias en el caso de ser modificado alguna información del mismo.

5.3. Atención inmediata

Se adoptó por parte de la Sección, 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 o desplazarse hasta la dependencia con los datos del solicitante y tema a solucionar con el fin de resolver o aclarar la situación de manera inmediata.

Se ha dado respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos recibidos en 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, debido al aislamiento preventivo obligatorio determinado por el Gobierno Nacional.

5.4. Acompañamiento para fortalecer el manejo del aplicativo KAWAK, módulo de servicio al cliente

La Sección de Atención al Ciudadano a través de los funcionarios ha acompañado a los líderes de proceso y responsables técnicos en el fortalecimiento del manejo del aplicativo KAWAK, módulo de servicio al cliente, a través de los medios tecnológicos debido al aislamiento preventivo obligatorio determinado por el Gobierno Nacional y trabajo remoto determinado por la Alta Dirección.

5.5. Contrato de servicios BPO

El 25 de marzo de 2020, se suscribió contrato de servicios BPO a través de Colombia Compra Eficiente con la empresa Américas Business Process Services, con el fin de brindar la información general y consulta de información o estados de los procesos de la División de Admisiones, Registro y Control Académica y Financiera y de la Facultad de Estudios a Distancia.

Lo anterior con el fin de continuar con la estrategia propuesta en el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana 2020 en su objetivo específico 4 “Gestión de Servicio y Atención al Ciudadano”, el cual permitirá a la Universidad el cumplimiento de las expectativas de servicio de sus grupos de interés.

Así mismo, se activo el chat en el portal web como canal de comunicación que es atendido por un agente del call center a través del cual se brinda información general recibida por parte de las diferentes dependencias académico-administrativas.

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