



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

**Sección de Atención al Ciudadano
Oficina Asesora de Planeación Estratégica**

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF JULIO A SEPTIEMBRE 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 tercer 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° 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.

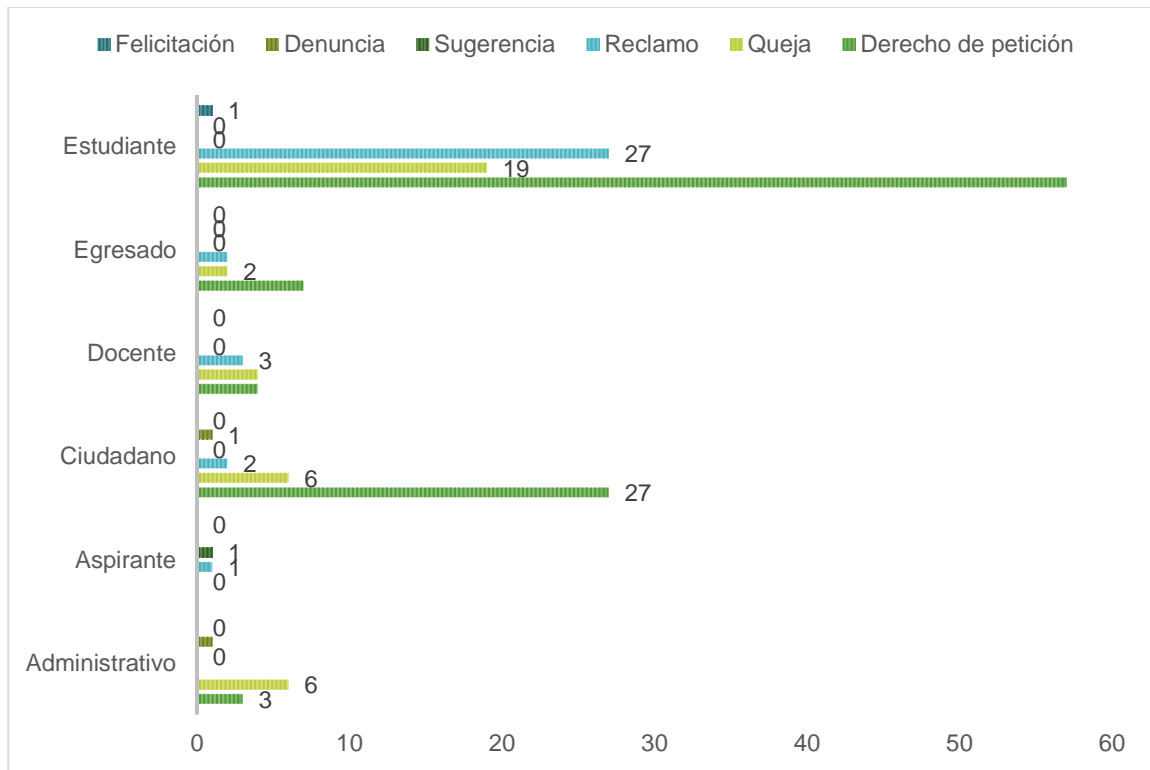
4. CONSOLIDADO DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2022

En el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, con corte 30 de septiembre de 2022, se registró un total de 179 incidencias, de las cuales 5 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:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Derecho de petición	33	36	29	98
Queja	8	14	15	37
Reclamo	21	9	5	35
Sugerencia	-	-	1	1
Denuncia	-	2	-	2
felicitación	-	-	1	1
TOTAL	62	61	51	174

4.1. PQRSDF registradas por grupo de interés

	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	TOTAL
Administrativo	3	6	-	-	1	-	10
Aspirante	-	-	1	1	-	-	2
Ciudadano	27	6	2	-	1	-	36
Docente	4	4	3	-	-	-	11
Egresado	7	2	2	-	-	-	11
Estudiante	57	19	27	-	-	1	104
TOTAL	98	37	35	1	2	1	174



4.2 Clasificación de PQRSD por Proceso asignado

PROCESO RESPONSABLE	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
Admisiones y Registro	28	10	7	-	-	-	45
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	1	2	-	-	-	3
Contratación y Adquisiciones	2	2	-	-	-	-	4
Departamento de Estudios Interculturales	3	-	2	-	-	1	6
División de Gestión del Talento Humano	8	4	1	-	-	-	13
División de Gestión Documental	-	1	-	-	-	-	1
División de Laboratorios Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
División de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	-	1	1	-	-	-	2
Educación Continua	1	-	-	-	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Campus	1	-	-	-	-	-	1
Facultad de Derecho Bogotá	3	4	1	-	1	-	9
Facultad de Educación y Humanidades	-	1	2	-	-	-	3
Facultad de Estudios a Distancia	1	1	2	-	-	-	4
Facultad de Ingeniería Bogotá	-	-	2	-	-	-	2
Facultad de Ingeniería Campus	3	1	2	-	-	-	6
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	4	-	4	-	-	-	8

Gestión Académica	2	-	1	-	-	-	3
Gestión Estratégica TIC	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Financiera	32	6	7	-	-	-	45
Gestión Jurídica	6	-	-	-	-	-	6
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	1	1	-	-	-	2
Gestión Logística Bogotá	1	3	-	-	-	-	4
Investigación	-	1	-	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	-	-	-	-	1	-	1
Proyección Social	1	-	-	-	-	-	1
(en blanco)	-	-	-	1	-	-	1
TOTAL	98	37	35	1	2	1	174

Se recibió 1 incidencia que en encuentran como “En blanco”, la cual se recibió la misma por el correo electrónico de la Sección de Atención al Ciudadano, siendo tramitada por este medio, al ser un tema de gestión.

4.3 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

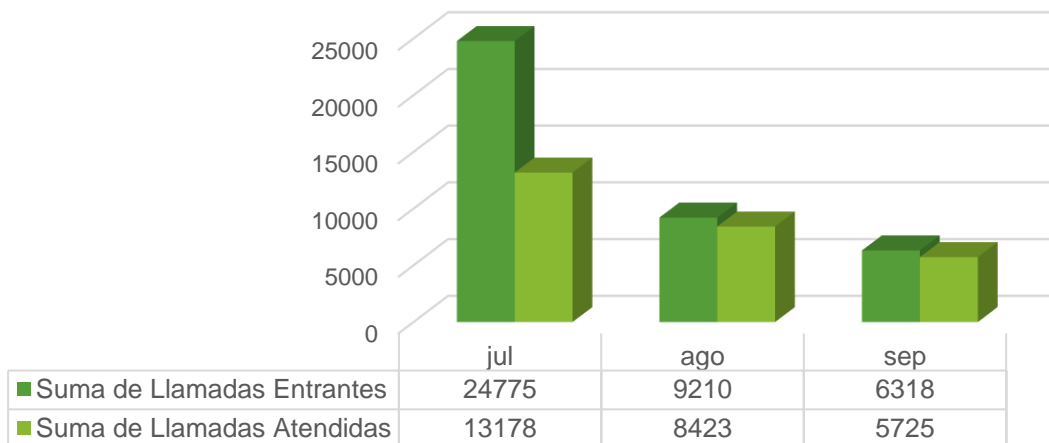
PROCESO RESPONSABLE	Cerradas		En trámite	TOTAL
	En tiempo	Fuera de tiempo		
Admisiones y Registro	16	1	28	45
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	3	-	-	3
Contratación y Adquisiciones	1	1	2	4
Departamento de Estudios Interculturales	5	1	-	6
División de Gestión del Talento Humano	4	6	3	13
División de Gestión Documental	1	-	-	1
División de Laboratorios Bogotá	-	1	-	1
División de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	2	-	-	2
Educación Continua	1	-	-	1
Facultad de Ciencias Económicas Campus	1	-	-	1
Facultad de Derecho Bogotá	7	2	-	9
Facultad de Educación y Humanidades	3	-	-	3
Facultad de Estudios a Distancia	4	-	-	4
Facultad de Ingeniería Bogotá	-	2	-	2
Facultad de Ingeniería Campus	6	-	-	6
Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud	8	-	-	8
Gestión Académica	1	2	-	3
Gestión Estratégica TIC	1	-	-	1
Gestión Financiera	44	1	-	45
Gestión Jurídica	1	4	1	6
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	2	-	-	2
Gestión Logística Bogotá	2	2	-	4
Investigación	1	-	-	1
Protección al Patrimonio	-	1	-	1
Proyección Social	-	1	-	1
(en blanco)	1	-	-	1
TOTAL	115	25	34	174

4.4 Atención canal telefónico

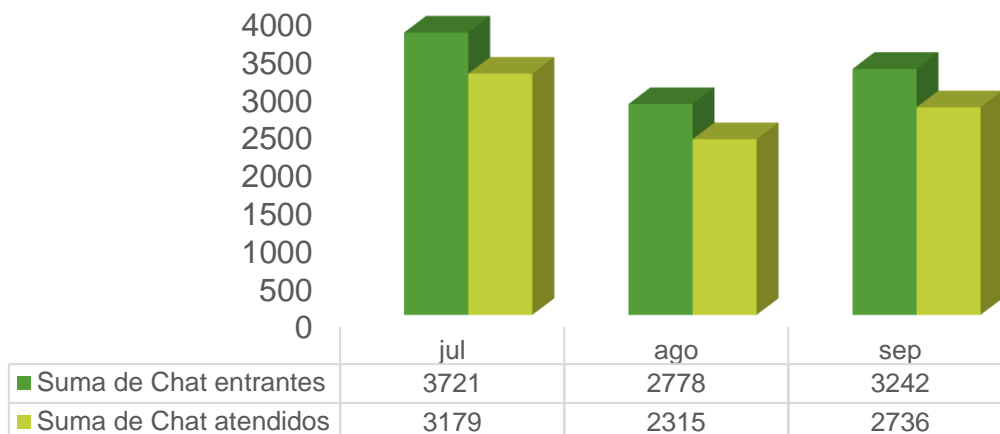
En cumplimiento del eje programático del Plan Rectoral de la Universidad número 2 “Fortalecer y Transformar”, se requiere la contratación de un proveedor de servicio de Call Center externo (outsourcer) que le permita a la Universidad optimizar el servicio de atención telefónica, esta es la forma más flexible y dinámica de contratar un Call-Center, la inversión total y el riesgo de obsolescencia tecnológico corre por cuenta del proveedor de Call-Center, así como la selección, contratación y entrenamiento continuo de todo el personal que labora en la operación; la dirección y responsabilidad de toda la gestión, junto a los niveles de servicio son también responsabilidad del outsourcer.

A continuación, se relaciona la gestión de llamadas gestionadas a través de llamada y del chat:

Gestión Llamadas Call Center



Gestión de Chat Call Center



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.

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 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. 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.

6.3. Documentos

La Sección de Atención al Ciudadano elaboró los siguientes documentos:

- Propuestas estratégicas para gestionar y fortalecer habilidades sociales
Teniendo en cuenta la misión, los principios, los valores y su visión de futuro de la institución plasmada en el PDI 2020-2030 “Equidad sostenible con la excelencia”, con el presente documento se siembra la primera semilla para mapear las habilidades sociales que se están promoviendo en el claustro universitario y construir una propuesta estratégica para gestionar y fortalecer las habilidades sociales en la UMNG
- Diálogo social
Contiene una serie de orientaciones para facilitar el ejercicio del control ciudadano a los temas y problemáticas de su interés articulado con el sistema de control interno institucional.

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