



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

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

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF 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 el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el aplicativo KAWAK - módulo de servicio al cliente del año 2022, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 y el 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

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, actualizada por la Resolución 301 de 2021, 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.

4. CONSOLIDADO DE PQRSDV VIGENCIA 2022

En la vigencia 2022, se recibió un total de 927 incidencias en el módulo de servicio al cliente, sistema en el cual se consolidan las PQRSDV recibidas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación establecidos en el numeral 2.

Cabe aclarar que de las 927 PQRSDF se catalogaron como No Aplica 24 de estas ya que eran registros duplicados.

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	33	7	22	-	-	-	62
FEBRERO	47	3	26	1	2	-	79
MARZO	48	3	48	3	1	-	103
ABRIL	36	27	20	1	1	1	86
MAYO	42	13	8	2	3	-	68
JUNIO	31	7	12	-	1	-	51
JULIO	33	8	21	-	-	-	62
AGOSTO	36	14	9	-	2	-	61
SEPTIEMBRE	29	15	5	1	-	1	51
OCTUBRE	47	17	36	-	1	-	101
NOVIEMBRE	47	20	9	2	-	2	80
DICIEMBRE	54	16	24	1	4	-	99
TOTAL	483	150	240	11	15	4	903

4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
ADMINISTRATIVO	16	14	7	2	3	-	42
ASPIRANTE	23	7	7	1	-	-	38
CIUDADANO	113	23	27	5	10	-	178
DOCENTE	24	15	15	-	1	2	57
EGRESADO	44	10	35	1	-	-	90
ESTUDIANTE	263	81	149	2	1	2	498
TOTAL	483	150	240	11	15	4	903

4.2 Clasificación por Proceso Responsable

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	-	2	-	-	-	2
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	-	1	1	-	-	-	2
Admisiones y Registro	199	48	116	1	2	-	366
Apoyo a la Academia	1	-	-	-	-	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	1	12	2	-	-	-	15
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	1	-	-	-	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	2	-	6	-	-	-	8
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1	3	3	-	-	-	7
Comunicaciones Estratégicas	-	-	-	1	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	12	6	2	2	1	-	23

Convenios	1	-	-	-	-	-	1
Coordinación de Egresados	1	-	-	-	-	-	1
Departamento de Estudios Interculturales	5	-	5	-	-	1	11
Educación Continua	3	2	-	-	-	-	5
Gestión Académica	15	2	3	-	-	-	20
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1	1	-	-	-	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	1	1	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	2	-	-	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	9	6	7	-	1	1	24
Gestión Académica F. de Derecho Campus	5	1	2	-	-	-	8
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	7	2	3	-	-	-	12
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	15	3	10	-	-	-	28
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	2	4	1	1	-	9
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	6	3	3	-	-	-	12
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	8	9	4	-	-	-	21
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	1	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	-	-	-	1	-	1
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	-	-	-	-	-	1
Gestión de Laboratorios y Departamentos - Macroproceso	1	-	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	35	4	4	-	3	-	46
Gestión Documental	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Estratégica TIC	3	3	13	-	-	-	19
Gestión Financiera - Macroproceso	98	16	32	1	-	-	147
Gestión Jurídica - Macroproceso	22	5	-	-	-	-	27
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	1	2	-	-	-	3
Gestión Logística Bogotá	2	8	7	-	2	-	19
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	3	1	-	-	-	-	4
INIP	1	-	-	-	-	-	1
Investigación	1	2	-	-	-	-	3
Planeación Estratégica	1	-	-	-	-	-	1
Planeación Presupuestal	1	-	-	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	7	-	6	2	3	2	20
Proyección Social	8	-	-	-	1	-	9
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	-	-	1	-	-	1
(en blanco)	3	6	-	2	-	-	11
Total general	483	150	240	11	15	4	903

Es importante mencionar que las 11 PQRSDF registradas “(en blanco)” no se asignaron a ningún proceso responsable ya que fueron contestadas por la Sección de Atención al Ciudadano, o no se recibió respuesta o complemento a las aclaraciones solicitadas por parte de la Sección en el plazo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 “Peticiones incompletas y desistimiento tácito”.

4.3 Peticiones clasificadas por el estado en el que se encuentra

4.3.1 Por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Derecho de petición	94	389	483
Queja	35	115	150
Reclamo	31	209	240
Sugerencia	1	10	11
Denuncia	3	12	15
Felicitación	-	4	4
TOTAL	164	739	903

4.3.2 Por proceso responsable

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	2	2
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	-	2	2
Admisiones y Registro	132	234	366
Apoyo a la Academia	-	1	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	-	15	15
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	1	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	-	8	8
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1	6	7
Comunicaciones Estratégicas	-	1	1
Contratación y Adquisiciones	-	23	23
Convenios	-	1	1
Coordinación de Egresados	-	1	1
Departamento de Estudios Interculturales	-	11	11
Educación Continua	1	4	5
Gestión Académica	1	19	20
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	3	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	1	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	2	2
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	-	24	24
Gestión Académica F. de Derecho Campus	2	6	8
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	-	12	12
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	-	28	28
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	1	8	9
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	-	12	12
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	-	21	21
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	2	2
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	1	1
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	-	1	1

Gestión de Laboratorios y Departamentos - Macroproceso	-	1	1
Gestión del Talento Humano	5	41	46
Gestión Documental	-	1	1
Gestión Estratégica TIC	-	19	19
Gestión Financiera - Macroproceso	3	144	147
Gestión Jurídica - Macroproceso	7	20	27
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	3	3
Gestión Logística Bogotá	1	18	19
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	4	4
INIP	-	1	1
Investigación	2	1	3
Planeación Estratégica	-	1	1
Planeación Presupuestal	-	1	1
Protección al Patrimonio	2	18	20
Proyección Social	1	8	9
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	1	1
(en blanco)	4	7	11
TOTAL	164	739	903

5. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

En La vigencia 2022, la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

5.1. Seguimiento PQRSDF en trámite

Se realizó 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 Planeación Estratégica 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.

5.2. Documentación

En la vigencia 2022, la Sección de Atención al Ciudadano elaboraron y actualizaron los siguientes documentos:

- Elaboración de la Estrategia para la participación ciudadana V4, 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.
- Elaboración de la Política de Buen Trato V2, elaborada en conjunto con el Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil – COASE, 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.
- Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Transparencia 2021-2022 con el fin de informar la gestión académico-administrativa realizada durante la vigencia 2021, así como las prácticas que se ejecutarán durante el año 2022 en busca de mantener y fortalecer la participación de sus grupos meta.
- Actualización del documento denominado Sistema Gestión y Atención al ciudadano V4.

- Elaboración de la “Cartilla de Transparencia V3” y la Directiva 015 de 2022, donde se establece el Plan de Acción para el 2022, teniendo como referente el documento de Lineamientos para una Política de Educación Inclusiva de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Actualización de la Cartilla metodológica de grupos de interés
- Socialización del Código de Integridad
- Elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2022.

5.3. Atención inmediata

Se fortalecieron 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.

Así mismo, se fortaleció por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, 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 con la dependencia con los datos del solicitante y tema a solucionar con el fin de resolver o aclarar la situación de manera inmediata.

Teniendo en cuenta lo anterior, se agiliza la respuesta a los correos electrónicos recibidos en los canales de atención (pqr@unimilitar.edu.co y atencionalciudadano@unimilitar.edu.co).

5.4. 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 solicitó periódicamente a las dependencias la remisión 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 Mónica Patricia Padilla Hernández