

Universidad Militar Nueva Granada



**Informe semestral de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias, denuncias y
felicitaciones 2019-I**

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES- PQRSDF DE ENERO A JUNIO DE 2019.

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 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.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.

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.

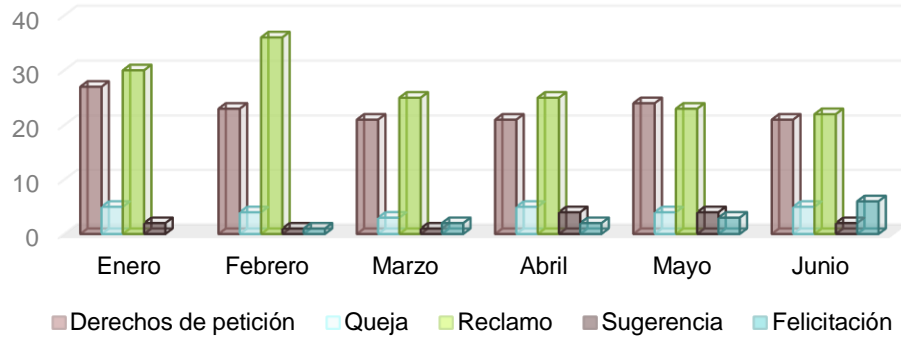
3.CONOLIDADO DE PQRSDF DE ENERO A JUNIO de 2019.

3.1 Clasificación de peticiones de enero a junio.

Mes / Petición	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL POR PETICIÓN
DERECHO DE PETICIÓN	27	23	21	21	24	21	137
QUEJA	5	4	3	5	4	5	26
RECLAMO	30	36	25	25	23	22	161
SUGERENCIA	2	1	1	4	4	2	14
FELICITACION	-	1	2	2	3	6	14
TOTAL POR MES	64	65	52	57	58	56	352

Tabla 1. Clasificación de peticiones

Clasificación de peticiones registradas de enero a junio de 2019



3.2 Peticiones registradas por grupo de interés

Peticiones	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados	Total
Derecho de petición	63	5	12	38	10	9	137
Quejas	16	3	1	2	4	-	26
Reclamos	115	3	7	10	12	14	161
Sugerencias	5	3	1	5	-	-	14
Felicitaciones	4	8	-	-	2	-	14
Total	203	22	21	55	28	23	352

Tabla 2. Clasificación de peticiones por grupo de interés.

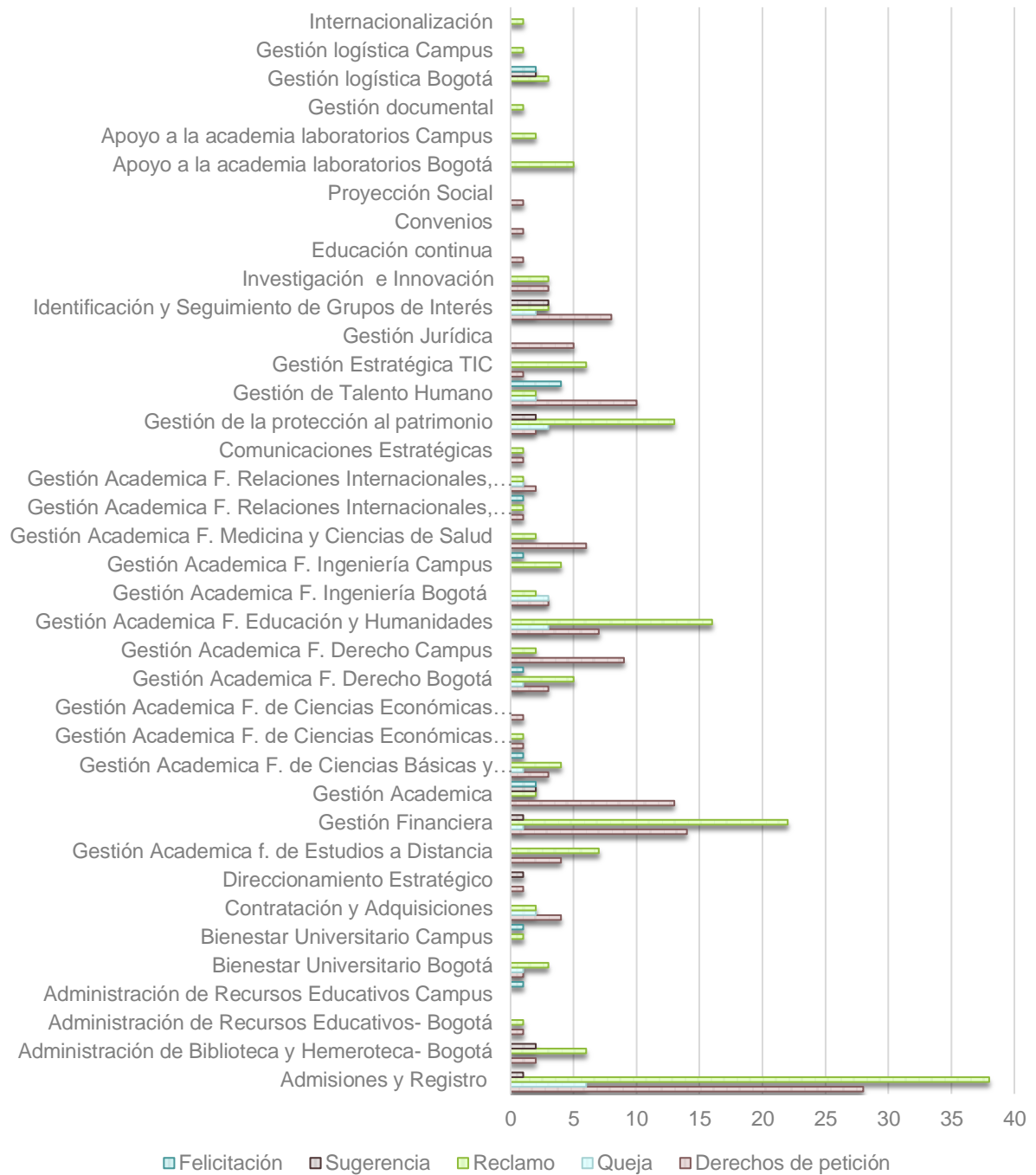


3.3 Clasificación de peticiones por proceso de enero a junio.

Proceso	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Admisiones y Registro	28	6	38	1		73
Administración de Biblioteca y Hemeroteca- Bogotá	2		6	2		10
Administración de Recursos Educativos- Bogotá	1		1			2
Administración de Recursos Educativos Campus					1	1
Bienestar Universitario Bogotá	1	1	3			5
Bienestar Universitario Campus			1		1	2
Contratación y Adquisiciones	4	2	2			8
Direccionamiento Estratégico	1			1		2
Gestión Académica f. de Estudios a Distancia	4		7			11
Gestión Financiera	14	1	22	1		38
Gestión Académica	13		2	2	2	19
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	3	1	4		1	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1		1			2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1					1
Gestión Académica F. Derecho Bogotá	3	1	5		1	10
Gestión Académica F. Derecho Campus	9		2			11
Gestión Académica F. Educación y Humanidades	7	3	16			26
Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá	3	3	2			8
Gestión Académica F. Ingeniería Campus			4		1	5
Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud	6		2			8
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1		1		1	3
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	2	1	1			4
Comunicaciones Estratégicas	1		1			2
Gestión de la protección al patrimonio	2	3	13	2		20
Gestión de Talento Humano	10	2	2		4	18
Gestión Estratégica TIC	1		6			7
Gestión Jurídica	5					5
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	8	2	3	3		16
Investigación e Innovación	3		3			6
Educación continua	1					1
Convenios	1					1
Proyección Social	1					1
Apoyo a la academia laboratorios Bogotá			5			5
Apoyo a la academia laboratorios Campus			2			2
Gestión documental			1			1
Gestión logística Bogotá			3	2	2	7
Gestión logística Campus			1			1
Internacionalización			1			1
Total	137	26	161	14	14	352

Tabla 3. Peticiones por proceso

Clasificación por proceso

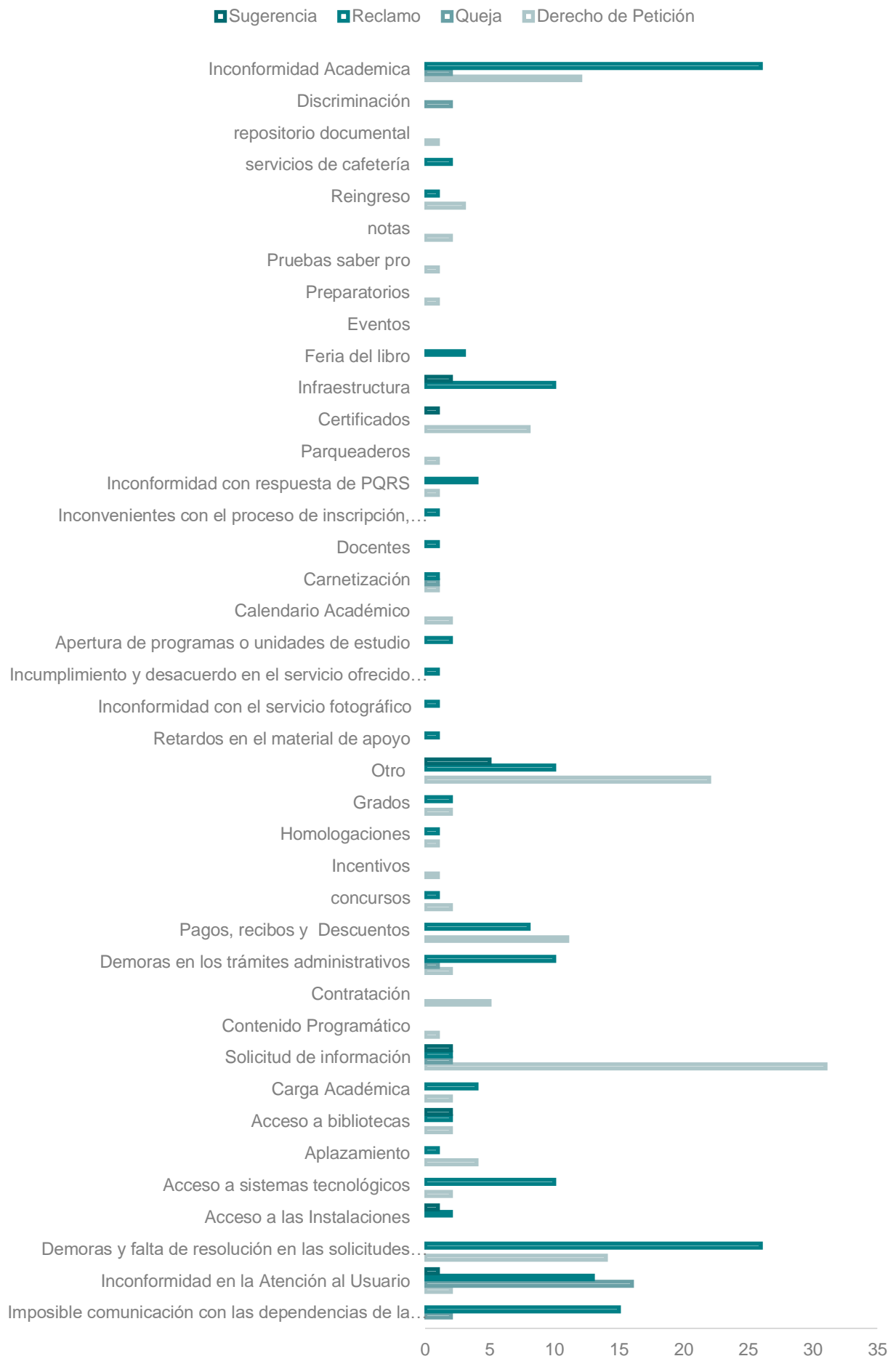


3.4 Peticiones por asunto y recurrencia.

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad		2	15			17
Inconformidad en la Atención al Usuario	2	16	13	1	2	34
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	14		26			40
Acceso a las Instalaciones			2	1		3
Acceso a sistemas tecnológicos	2		10			12
Aplazamiento	4		1			5
Acceso a bibliotecas	2		2	2		6
Carga Académica	2		4			6
Solicitud de información	31	2	2	2		37
Contenido Programático	1					1
Contratación	5					5
Demoras en los trámites administrativos	2	1	10			13
Pagos, recibos y Descuentos	11		8			19
concursos	2		1			3
Incentivos	1					1
Homologaciones	1		1			2
Grados	2		2			4
Otro	22		10	5	1	38
Retardos en el material de apoyo			1			1
Inconformidad con el servicio fotográfico			1			1
Incumplimiento y desacuerdo en el servicio ofrecido en cuanto a las instalaciones, los horarios, inasistencia de docentes y notas			1			1
Apertura de programas o unidades de estudio			2			2
Calendario Académico	2					2
Carnetización	1	1	1			3
Docentes			1		4	5
Inconvenientes con el proceso de inscripción, matriculas, cursos vacacionales, carga académica y paz y salvo			1			1
Inconformidad con respuesta de PQRS	1		4			5
Parqueaderos	1					1
Certificados	8			1		9
Infraestructura			10	2	1	13
Feria del libro			3			3
Eventos					6	6
Preparatorios	1					1
Pruebas saber pro	1					1
notas	2					2
Reingreso	3		1			4
servicios de cafetería			2			2
repositorio documental	1					1
Discriminación		2				2
Inconformidad Académica	12	2	26			40
Total	137	26	161	14	14	352

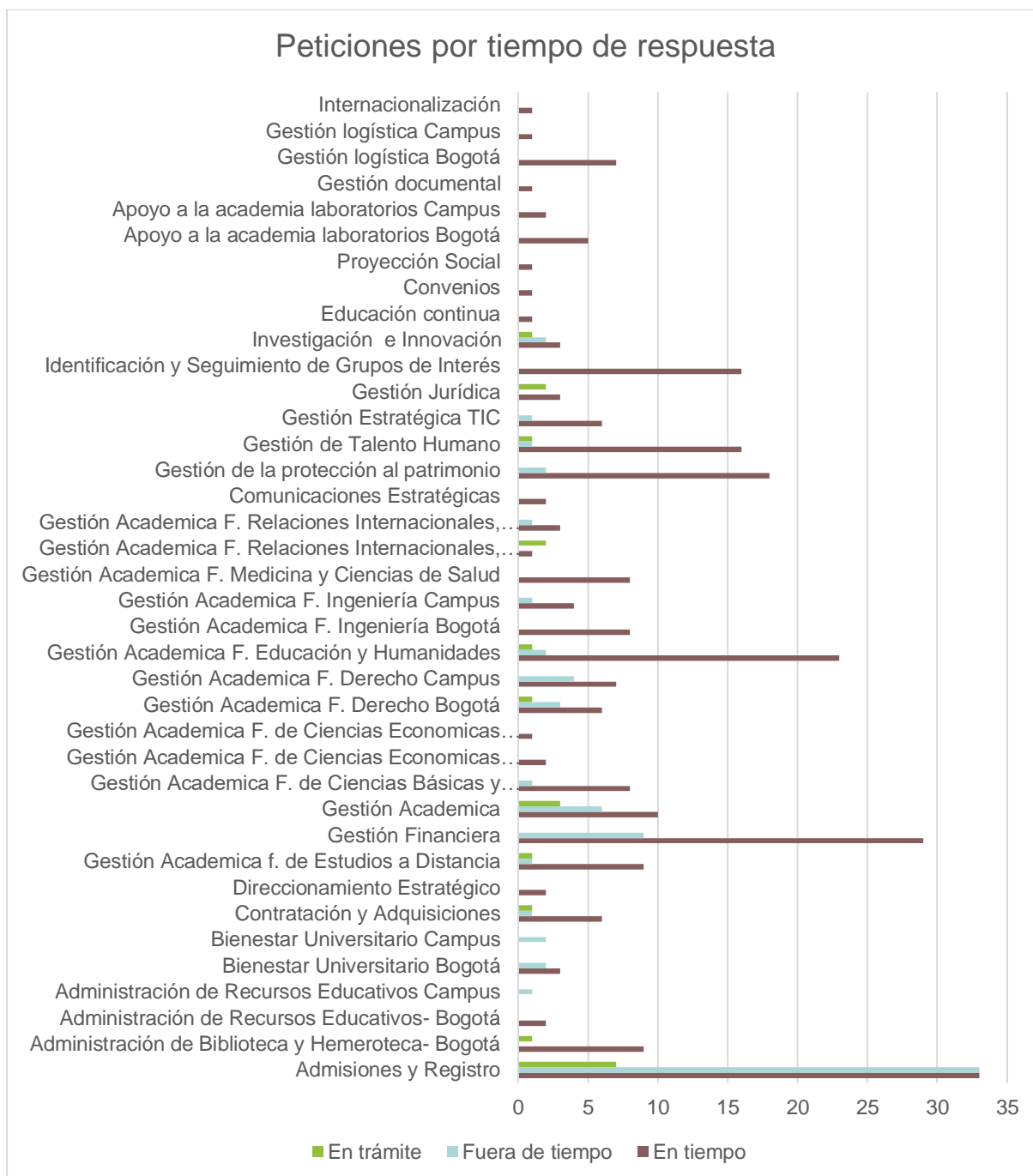
Tabla 4. Peticiones por asunto

Peticiones por asunto



3.5 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

Proceso	En tiempo	Fuera de tiempo	En trámite	Total
Admisiones y Registro	33	33	7	73
Administración de Biblioteca y Hemeroteca- Bogotá	9		1	10
Administración de Recursos Educativos- Bogotá	2			2
Administración de Recursos Educativos Campus		1		1
Bienestar Universitario Bogotá	3	2		5
Bienestar Universitario Campus		2		2
Contratación y Adquisiciones	6	1	1	8
Direccionamiento Estratégico	2			2
Gestión Académica f. de Estudios a Distancia	9	1	1	11
Gestión Financiera	29	9		38
Gestión Académica	10	6	3	19
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	8	1		9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2			2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1			1
Gestión Académica F. Derecho Bogotá	6	3	1	10
Gestión Académica F. Derecho Campus	7	4		11
Gestión Académica F. Educación y Humanidades	23	2	1	26
Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá	8			8
Gestión Académica F. Ingeniería Campus	4	1		5
Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud	8			8
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1		2	3
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	3	1		4
Comunicaciones Estratégicas	2			2
Gestión de la protección al patrimonio	18	2		20
Gestión de Talento Humano	16	1	1	18
Gestión Estratégica TIC	6	1		7
Gestión Jurídica	3		2	5
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	16			16
Investigación e Innovación	3	2	1	6
Educación continua	1			1
Convenios	1			1
Proyección Social	1			1
Apoyo a la academia laboratorios Bogotá	5			5
Apoyo a la academia laboratorios Campus	2			2
Gestión documental	1			1
Gestión logística Bogotá	7			7
Gestión logística Campus	1			1
Internacionalización	1			1
Total	258	73	21	352



4. ACCIONES DE MEJORA

4.1 Capacitaciones de lineamientos de PQRSDF: En el primer semestre del año 2019, se han capacitado por parte de la Sección de Atención al Ciudadano 206 personas de diferentes procesos, con el fin de dar a conocer los lineamientos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, términos para dar respuesta, sanciones por la no atención oportuna y tips de atención al ciudadano, como se relaciona a continuación:

Fecha y Hora de Capacitación	Unidad Académico- administrativa	Número de Asistentes
31 de enero de 2019 2 a 3:30 pm	Recursos Educativos- Bogotá	3
5 de febrero de 2019 10:00 a 11:00 am	Oficina Jurídica	1
6 de febrero de 2019 10:00 a 11:00 am	División de Talento Humano	6
7 de febrero de 2019 3:00 a 4:00 pm	División de Extensión y Proyección Social	13
8 de febrero de 2019 8:00 a 9:00 am	División de Gestión de Calidad	5
8 de febrero de 2019 2:00 a 3:00 pm	Oficina de Relaciones Internacionales	4
11 de febrero de 2019 9:00 a 10:00 am	Facultad Ciencias de Educación y Humanidades	8
11 de febrero de 2019 2:00 a 3:00 pm	Vicerrectoría Académica	10
12 de febrero de 2019 9:00 a 9:40 am	Facultad de Ingeniería- Bogotá	1
12 de febrero de 2019 3:00 a 4:00 pm	Facultad de Derecho- Bogotá	14
20 de febrero de 2019 2:30 a 3:30 pm	Facultad de Relaciones Internacionales- Bogotá	4
25 de febrero de 2019 8:30 a 9:30 am	División de Recursos Educativos - Campus	8
25 de febrero de 2019 9:30 a 10:30 am	FAEDIS	13
25 de febrero de 2019 11:00 a 12:00 m	Sección Arte y Cultura	4
25 de febrero de 2019 3:00 a 4:00 pm	División de Laboratorios- Campus	21
25 de febrero de 2019 3:00 a 4:00 pm	Facultad de Relaciones Internacionales- Campus	2
28 de febrero de 2019 10:00 a 10:30 am	División de Servicios Generales	1
11 de marzo de 2019 10:00 a 10:40 am	División de Contratación y Adquisiciones.	13
2 de mayo de 2019 2:30 a 3:30 pm	Biblioteca General	6
3 de mayo de 2019 11:00 a 12:00 am	Facultad de medicina	6
06 de mayo de 2019 2:30 a 3:30 pm	Facultad de Ingeniería- Campus	11
9 de mayo de 2019 8:00 a 8:30 am	Oficina de Protección al Patrimonio	1
9 de mayo de 2019 2:00 a 3:00 pm	Oficina de Acreditación	2
9 de mayo de 2019 3:00 a 4:00 pm	División de Laboratorios- Bogotá	23
15 de mayo de 2019 11:00 a 11:30 am	División de Bienestar Universitario	5
28 de mayo de 2019 3:00 a 4:00 pm	División financiera	4
29 de mayo de 2019 4:00 a 5:00 pm	Facultad de Ciencias Economicas Bogotá	17
Total		206

4.2 Nuevos canales de atención de PQRSDf: Para el primer semestre del año 2019 se establecieron 2 canales de atención adicionales para atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, desde el mes de abril se encuentra en funcionamiento el call center como apoyo en atención telefónica y desde el mes de febrero fueron instaladas las capsulas neogranadinas como otro canal de recepción de PQRDF y como un medio de información.

5. RESULTADOS

-En comparación con el primer semestre del año 2018 el número de peticiones registradas en el Sistema Kawak aumento, lo que indica que se está haciendo mayor uso del sistema por parte de los grupos de interés, permitiendo la centralización de PQRSDf, así como el control en los tiempos legalmente establecidos para dar respuesta.

-Los procesos con más peticiones asignadas son Admisiones y Registro, Gestión Financiera, Gestión Académica F. de Educación y Humanidades, y Protección al Patrimonio.

- Las peticiones más recurrentes son por inconformidad en la atención al usuario en las diferentes dependencias, imposible comunicación con las dependencias de la Universidad, demoras y falta de resolución a las solicitudes presentadas, acceso a sistemas tecnológicos, inconvenientes con pagos, recibos y descuentos, temas relacionados con infraestructura, inconformidad académica.

- Pese a que se siguen presentando respuestas fuera de termino, el cumplimiento en los términos para emitir respuesta mejoró en comparación con el primer semestre del 2018, dado que se pasó de estar en 55 respuestas en termino y 52 fuera de termino en el primer semestre, a estar en el primer semestre de 2019 en 258 respuestas en termino y 73 fuera de termino.

- El proceso de Admisiones y Registro fue el proceso que presentó mayor número de respuestas fuera de termino.

**OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA
COMPETITIVA- SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA