



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones 2023

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF 2023

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 en la vigencia 2023, 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
División de Gestión Documental: 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 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 PQRSDF VIGENCIA 2023

En la vigencia 2023, se recibió un total de 991 incidencias en el módulo de servicio al cliente, sistema en el cual se consolidan las PQRSDF 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 991 PQRSDF se catalogaron como No Aplica 31 de estas ya que eran registros duplicados.

MES	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Enero	47	15	16	2	-	-	80
Febrero	70	14	17	-	1	-	102
Marzo	70	21	11	-	2	2	106
Abril	37	15	9	3	-	-	64
Mayo	66	17	13	1	3	-	100
Junio	84	16	22	1	-	4	127
Julio	60	7	9	1	1	-	78
Agosto	5	1	-	-	-	1	7
Septiembre	35	14	5	1	2	3	60
Octubre	39	16	7	-	-	1	63
Noviembre	71	17	4	1	4	3	100
Diciembre	62	7	3	-	1	-	73
Total	646	160	116	10	14	14	960

4.1. Peticiones registradas por grupo de interés y/o de valor

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
ADMINISTRATIVO	33	18	3	1	1	3	59
ASPIRANTE	23	7	8	-	1	-	39
CIUDADANO	175	29	18	3	10	-	235
DOCENTE	53	10	7	-	1	3	74
EGRESADO	45	8	12	2	-	1	68
ESTUDIANTE	317	88	68	4	1	7	485
TOTAL	646	160	116	10	14	14	960

4.2 Clasificación por Proceso Responsable

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca - Campus Nueva Granada	1	-	1	-	-	-	2
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	4	3	-	-	-	-	7
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	-	1	-	-	-	-	1
Administración de Recursos Educativos Bogotá	1	1	-	-	-	-	2
Admisiones y Registro - Macroproceso	149	21	28	3	1	-	202
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	2	5	5	-	-	-	12
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	2	4	-	-	-	-	6
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	1	2	-	-	-	-	3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1	-	4	-	-	-	5

Bienestar Universitario - Macroproceso	2	-	-	-	-	-	2
Bienestar Universitario Bogotá	1	3	-	-	-	-	4
Comunicaciones Estratégicas	-	1	-	-	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	13	8	-	-	1	-	22
Convenios	1	-	-	1	-	-	2
Coordinación de Egresados	2	-	-	-	-	-	2
Departamento de Estudios Interculturales	25	5	1	-	-	-	31
Educación Continua	3	-	1	-	-	-	4
Gestión Académica	21	3	3	-	1	-	28
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	4	3	-	-	-	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	10	2	-	-	-	-	12
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	4	-	1	-	-	-	5
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	27	8	3	1	-	1	40
Gestión Académica F. de Derecho Campus	12	-	2	-	-	-	14
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	3	-	-	-	-	4
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	19	3	7	-	-	-	29
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	13	1	-	-	-	1	15
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	12	15	5	3	2	-	37
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	10	-	-	-	-	1	11
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	5	1	2	-	-	-	8
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	3	4	2	-	-	-	9
Gestión Ambiental	-	2	-	1	1	-	4
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	5	1	-	-	-	7
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso	1	-	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	62	10	5	-	1	1	79
Gestión Documental	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Estratégica TIC	10	5	-	-	-	1	16
Gestión Financiera - Macroproceso	131	14	31	-	-	-	176
Gestión Jurídica - Macroproceso	64	3	-	-	5	1	73
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	2	3	1	-	-	1	7
Gestión Logística Bogotá	2	3	-	-	-	-	5
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	1	3	1	-	-	-	5
Investigación	3	-	1	-	-	-	4
Investigación e Innovación - Macroproceso	2	-	-	-	-	-	2
Planeación Estratégica - Macroproceso	1	1	1	-	-	1	4
Protección al Patrimonio	5	8	7	-	2	2	24
Proyección Social	3	2	-	-	-	-	5
Proyección Social - Macroproceso	5	-	-	-	-	-	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	2	-	-	-	-	-	2
(en blanco)	3	3	-	1	-	4	11
TOTAL	646	160	116	10	14	14	960

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	32	614	646
Queja	3	157	160
Reclamo	1	115	116
Sugerencia	-	10	10
Denuncia	-	14	14
Felicitación	1	13	14
TOTAL	37	923	960

4.3.2 Por proceso responsable

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca - Campus Nueva Granada	-	2	2
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	7	7
Administración de Recursos Educativos - Campus Nueva Granada	-	1	1
Administración de Recursos Educativos Bogotá	-	2	2
Admisiones y Registro - Macroproceso	9	193	202
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	-	12	12
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	1	5	6
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	-	3	3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	5	5
Bienestar Universitario - Macroproceso	-	2	2
Bienestar Universitario Bogotá	-	4	4
Comunicaciones Estratégicas	-	1	1
Contratación y Adquisiciones	-	22	22
Convenios	-	2	2
Coordinación de Egresados	-	2	2
Departamento de Estudios Interculturales	2	29	31
Educación Continua	-	4	4
Gestión Académica	1	27	28
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	9	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	11	12
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1	4	5
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	3	37	40
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	14	14
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	3	4
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	-	29	29
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	-	15	15

Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	-	37	37
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	-	11	11
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	8	8
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	9	9
Gestión Ambiental	-	4	4
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	6	7
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso	-	1	1
Gestión del Talento Humano	8	71	79
Gestión Documental	-	1	1
Gestión Estratégica TIC	2	14	16
Gestión Financiera - Macroproceso	1	175	176
Gestión Jurídica - Macroproceso	3	70	73
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	7	7
Gestión Logística Bogotá	-	5	5
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	5	5
Investigación	-	4	4
Investigación e Innovación - Macroproceso	-	2	2
Planeación Estratégica - Macroproceso	-	4	4
Protección al Patrimonio	1	23	24
Proyección Social	1	4	5
Proyección Social - Macroproceso	-	5	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	2
(en blanco)	-	11	11
Total	37	923	960

5. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

En la vigencia 2023, la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

5.1. RETROALIMENTACIÓN PROCEDIMIENTO PQRSDF

Teniendo en cuenta la Resolución 301 de 2021 “Procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”, se realizó de manera presencial retroalimentación focalizada a las dependencias académicas y administrativas recordando el trámite a seguir en cuanto a las PQRSDF que interponen los grupos de interés y/o de valor a través de los canales de comunicación diferentes a los establecidos por la Sección de Atención al Ciudadano, dando un total de 178 funcionarios capacitados de nivel asistencial.

FECHA	FUNCIONARIOS CAPACITADOS
28/02/2023	15
1/03/2023	11
2/03/2023	17
3/03/2023	6
6/03/2023	10
7/03/2023	5
9/03/2023	17

10/03/2023	2
14/03/2023	9
22/03/2023	14
30/03/2023	17
11/04/2023	20
09/09/2023	35
TOTAL	178

DEPENDENCIAS	
Rectoría	Oficina Asesora Jurídica
	Oficina Asesora de Planeación Estratégica
	Oficina Asesora de las Tecnologías y las Comunicaciones
	Oficina de Relaciones Internacionales
	Oficina de Control Interno de Gestión
	Oficina de Control Disciplinario Interno
	Oficina de Acreditación Institucional
Vicerrectoría General	Dirección de Medio Estudiantil
	División de Bienestar Universitario
	Coase
	División de Comunicaciones y Publicaciones
	División de Extensión y Proyección Social
	División de Gestión de la Calidad
	Oficina de Protección al Patrimonio
Vicerrectoría Académica	División de Gestión Documental
	Facultad de Derecho sede Bogotá
	Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ingeniería sede Bogotá
	Facultad de Ciencias Económicas sede Bogotá
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud
	Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas
	Facultad de Educación y Humanidades
	Facultad de Estudios a Distancia
	Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ingeniería sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ciencias Económicas sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategias y Seguridad. Sede Campus Nueva Granada
	División de Registro y Control Académico sede Campus Nueva Granada
	División de Recursos Educativos
	División de Laboratorios
	Vicerrectoría de Investigaciones
Vicerrectoría Administrativa	División de Gestión de Talento Humano
	División de Contratación y Adquisiciones
	División Logística
Vicerrectoría Campus Nueva Granada	Dirección Académica
	ENATEC
	División de Recursos Educativos
	División de Laboratorios
	División de medio u. Extensión Proyección Social y Egresado
	Dirección Administrativa
	División Financiera Campus
	Biblioteca

Se actualizó el contenido de capacitación mediante un libreto para la realización de un video educativo para mantener al 100% de la comunidad neogranadina en constante capacitación.

5.2. DOCUMENTACION

En la vigencia 2023, la Sección de Atención al Ciudadano elaboraron y actualizaron los siguientes documentos:

- Actualización de la Estrategia para la participación ciudadana V5, la cual se divulgó a través de los mecanismos de participación.
- Actualización de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Transparencia 2022-2023 con el fin de informar la gestión académico-administrativa realizada durante la vigencia 2022.
- Elaboración de la Política de participación ciudadana V1, el cual se encuentra en proceso de diagramación.
- Elaboración del documento denominado Diálogo Social, el cual se encuentra en proceso de diagramación.
- Actualización del sistema de atención al ciudadano
- Actualización de la política de lineamientos de educación super inclusiva
- Actualización Resolución 301 2021
- Libreto de capacitación

5.3. ATENCION 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. ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO INSTITUCIONAL

Se actualizó el directorio institucional y se publicó en los enlaces correspondientes del portal web, con el fin de tener una comunicación efectiva.

**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