



UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA

# Trámite y Procedimiento PQRDSF



Oficina Asesora de Planeación Estratégica  
Sección de Atención al Ciudadano

Liderazgo estratégico con visión neogranadina



## Sección de Atención al Ciudadano

Dependencia en la cual se centraliza la atención y recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) a través de los diferentes mecanismos de comunicación con el fin de establecer un acercamiento entre la institución y los grupos de valor.

Ley 1755 de 2015



**La sección está ubicada en el edificio administrativo, tercer piso en la Oficina de Planeación Estratégica**



## Mecanismos de comunicación



Línea gratuita:  
01 8000 111019  
PBX. 6500 000  
Exts. 1090, 1614 y 1691



Correo electrónico:  
atencionalciudadano@unimilitar.edu.co  
pqr@unimilitar.edu.co



**Sección de Atención al Ciudadano**  
Carrera 11 #101-80 Edificio Administrativo 3er piso  
Oficina Asesora de Planeación Estratégica



**División de Gestión Documental**  
Sección de Correspondencia y Archivo  
Sede Bogotá: Carrera 11 # 101-80  
Sede Campus Nueva Granada: kilómetro 2, vía Cajicá-Zipaquirá



Portal Web: [www.umng.edu.co](http://www.umng.edu.co)



Ingrese su petición, queja o reclamo:



**Términos para resolver la petición, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 (artículo 14):**

- \* Para cualquier petición: 15 días siguientes a su recepción.
- \* Para la petición de documentos: 10 días siguientes a su recepción.
- \* Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción de la petición.

Si te contestamos dentro del término legal, pero la respuesta no te satisface, puedes objetarla ante nosotros mismos dentro del término de 10 días hábiles, a partir de la fecha en la que recibiste nuestra respuesta, en el que indiques que es un recurso de reposición en subsidio de apelación.

Según la regulación interna de la Universidad Militar Nueva Granada, el tiempo para responder una queja, un reclamo, una sugerencia o un mensaje es de 10 días hábiles siguientes a su recepción.



## Definiciones

### Petición



Solicitud respetuosa ante las autoridades (Ley 1755 de 2015), con el fin de obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma.

Interés general o particular (15 días hábiles)

De documentos o información (10 días hábiles)

Consulta (30 días hábiles)

### Queja



Manifestación de, descontento o inconformidad en relación con la conducta de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

15 días hábiles

### Reclamo



Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

15 días hábiles



## Definiciones

### Sugerencia



Propuesta que tiene como finalidad mejorar la prestación de un servicio de la Universidad.

15 días hábiles

### Denuncia



Puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

15 días hábiles



### Felicitación

Expresión de satisfacción con relación a la prestación de un servicio.

15 días hábiles