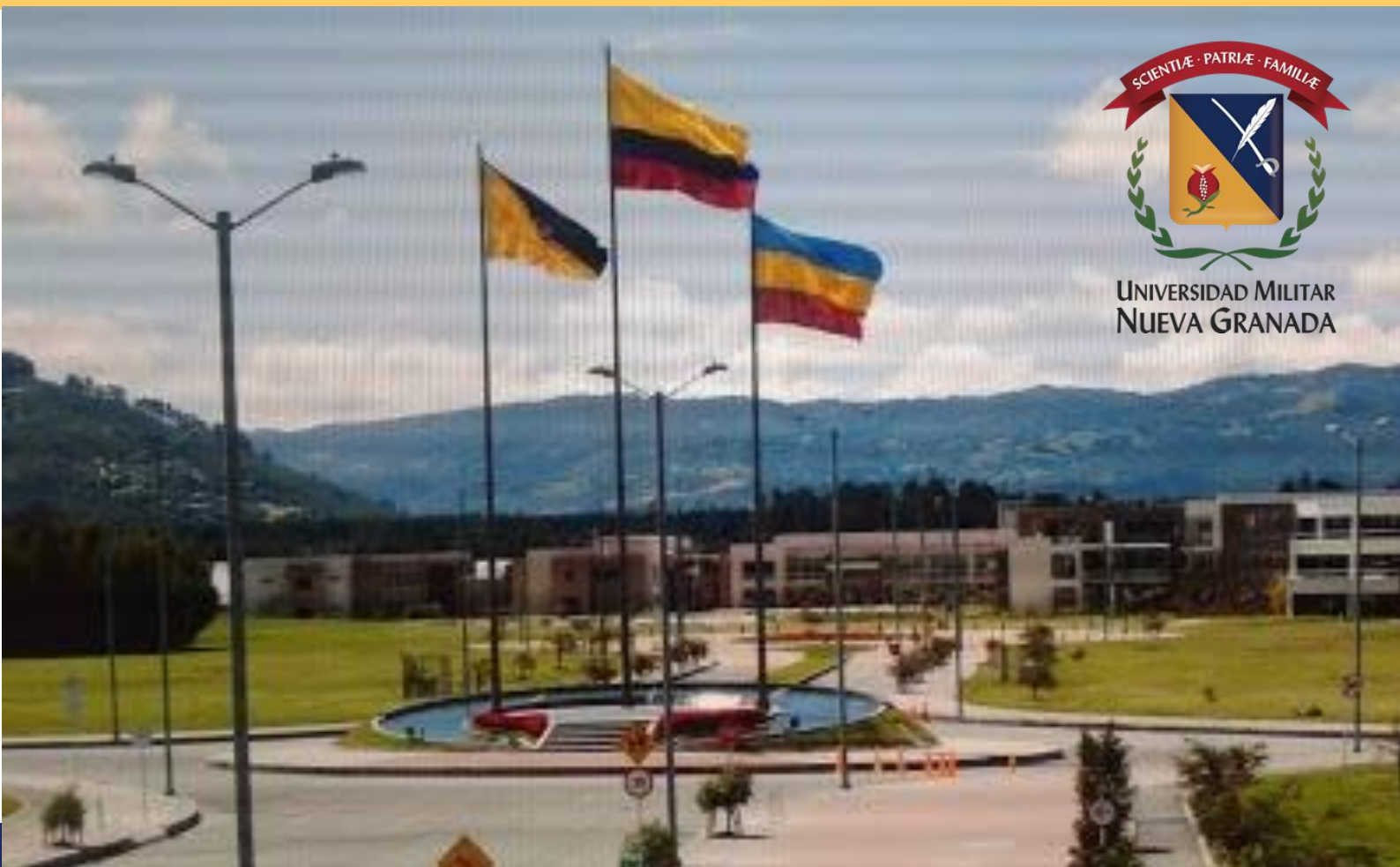


UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones 2019-II

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

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS, FELICITACIONES- PQRSDF
JULIO A DICIEMBRE 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 segundo 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. 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
- Cápsulas Neogranadinas
Carrera 11 # 101-80 Entrada peatonal
Edificio Administrativo 1er piso
Bloque D 1er piso

3. TÉRMINOS DE RESPUESTA

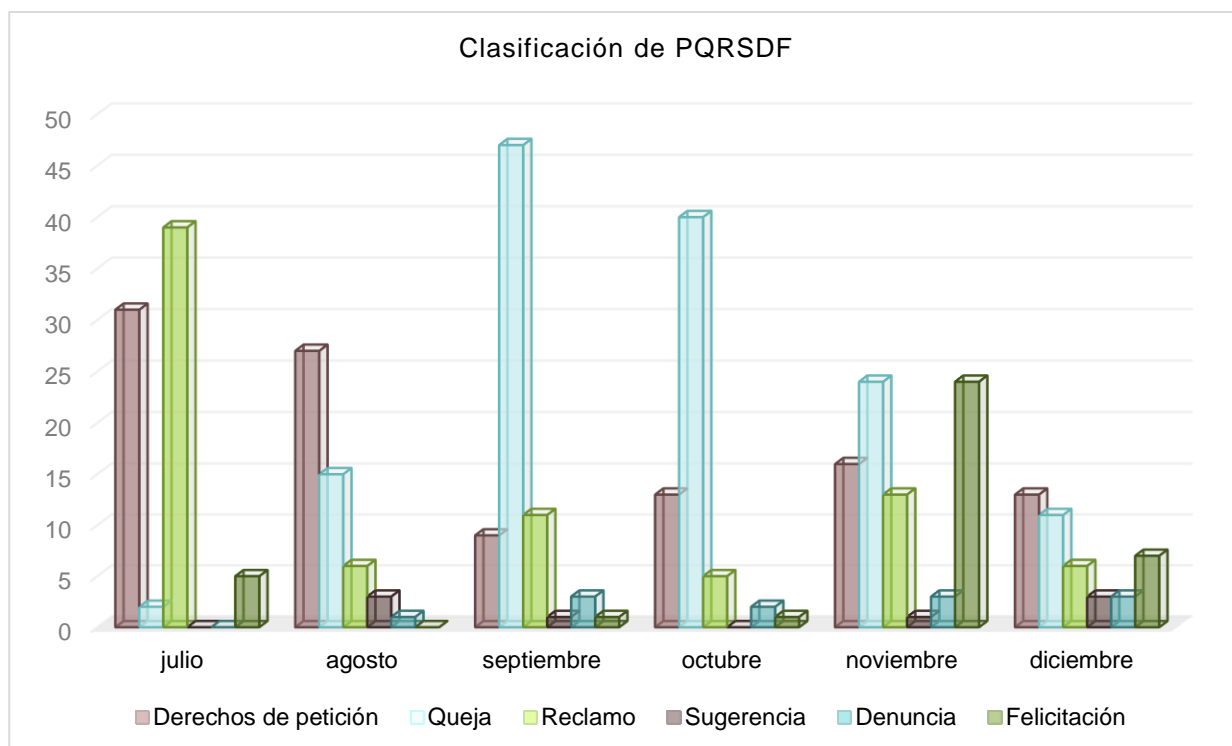
De conformidad con la Ley 1755 de 2015 *por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición*, y la Resolución 4325 de 2018 por medio de la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada, 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 JULIO A DICIEMBRE 2019.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	31	27	9	13	16	13	109
QUEJA	2	15	47	40	24	11	139
RECLAMO	39	6	11	5	13	6	80
SUGERENCIA	-	3	1	-	1	3	8
DENUNCIA	-	1	3	2	3	3	12
FELICITACION	5	-	1	1	24	7	38
TOTAL	77	52	72	61	81	43	386



4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	Estudiantes	Administrativos	Aspirantes	Ciudadanos	Docentes	Egresados	TOTAL
Derecho de petición	56	2	9	19	9	14	109
Quejas	96	11	4	7	15	6	139
Reclamos	50	4	3	9	11	3	80
Sugerencias	5	-	1	1	1	-	8
Denuncias	5	2	-	3	2	-	12
Felicitaciones	26	7	-	-	4	1	38
TOTAL	238	26	17	39	42	24	386

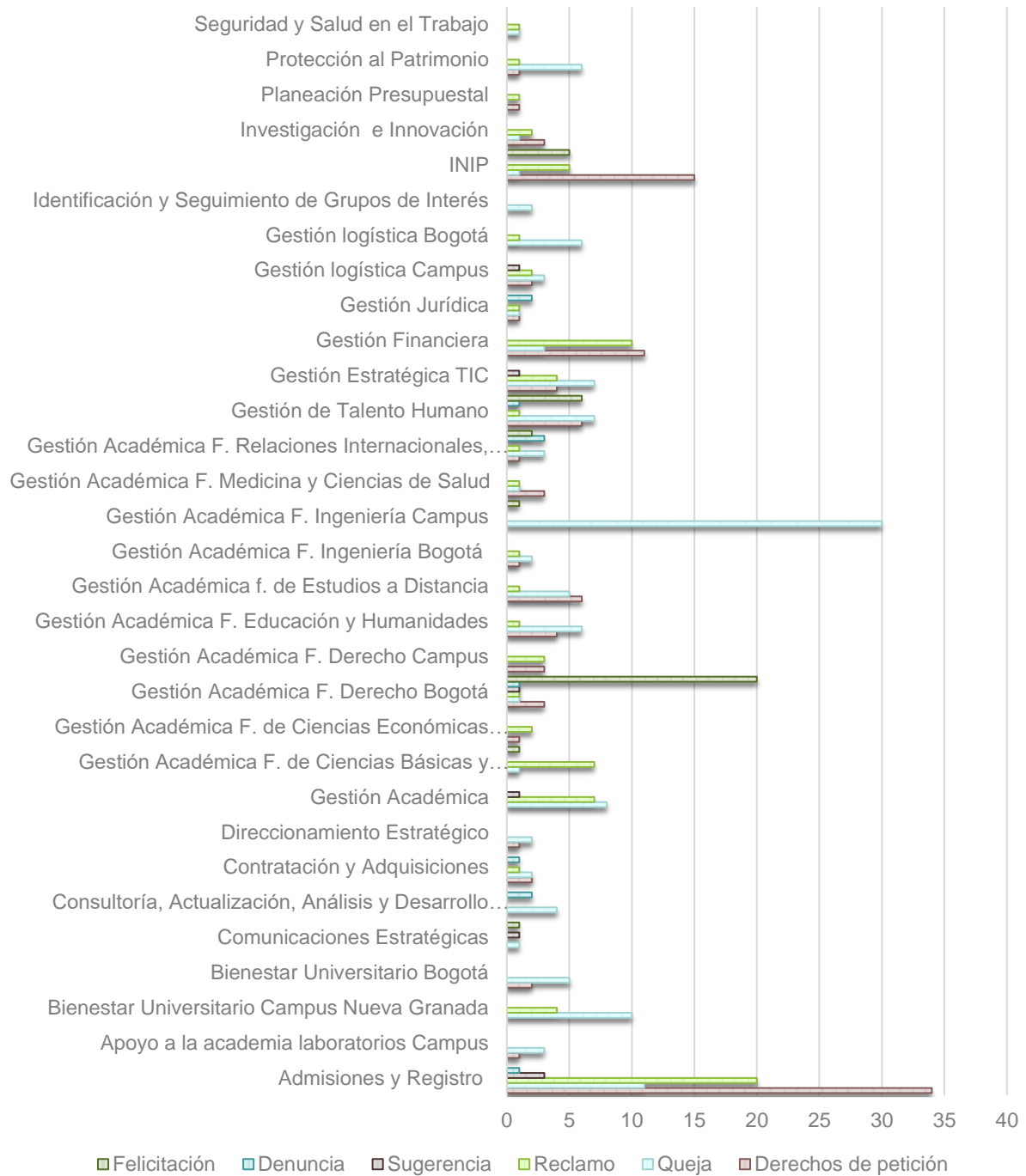


4.2 Clasificación por Procesos

	Derechos de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	TOTAL
Admisiones y Registro	34	11	20	3	1		69
Apoyo a la academia laboratorios Campus	1	3					4
Bienestar Universitario Campus Nueva Granada		10	4				14
Bienestar Universitario Bogotá	2	5					7
Comunicaciones Estratégicas		1		1		1	3
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico		4			2		6
Contratación y Adquisiciones	2	2	1		1		6
Direccionamiento Estratégico	1	2					3
Gestión Académica		8	7	1			16
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas		1	7			1	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1		2				3
Gestión Académica F. Derecho Bogotá	3	1	1	1	1	20	27
Gestión Académica F. Derecho Campus	3		3				6
Gestión Académica F. Educación y Humanidades	4	6	1				11
Gestión Académica f. de Estudios a Distancia	6	5	1				12
Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá	1	2	1				4
Gestión Académica F. Ingeniería Campus		30				1	31
Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud	3	1	1				5
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	3	1		3	2	10
Gestión de Talento Humano	6	7	1		1	6	21
Gestión Estratégica TIC	4	7	4	1			16
Gestión Financiera	11	3	10				24
Gestión Jurídica	1	1	1		2		5
Gestión logística Campus	2	3	2	1			8
Gestión logística Bogotá		6	1				7
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés		2					2
INIP	15	1	5			5	26
Investigación e Innovación	3	1	2				6
Planeación Presupuestal	1		1				2
Protección al Patrimonio	1	6	1				8
Seguridad y Salud en el Trabajo		1	1				2
TOTAL	106	133	79	8	11	36	373

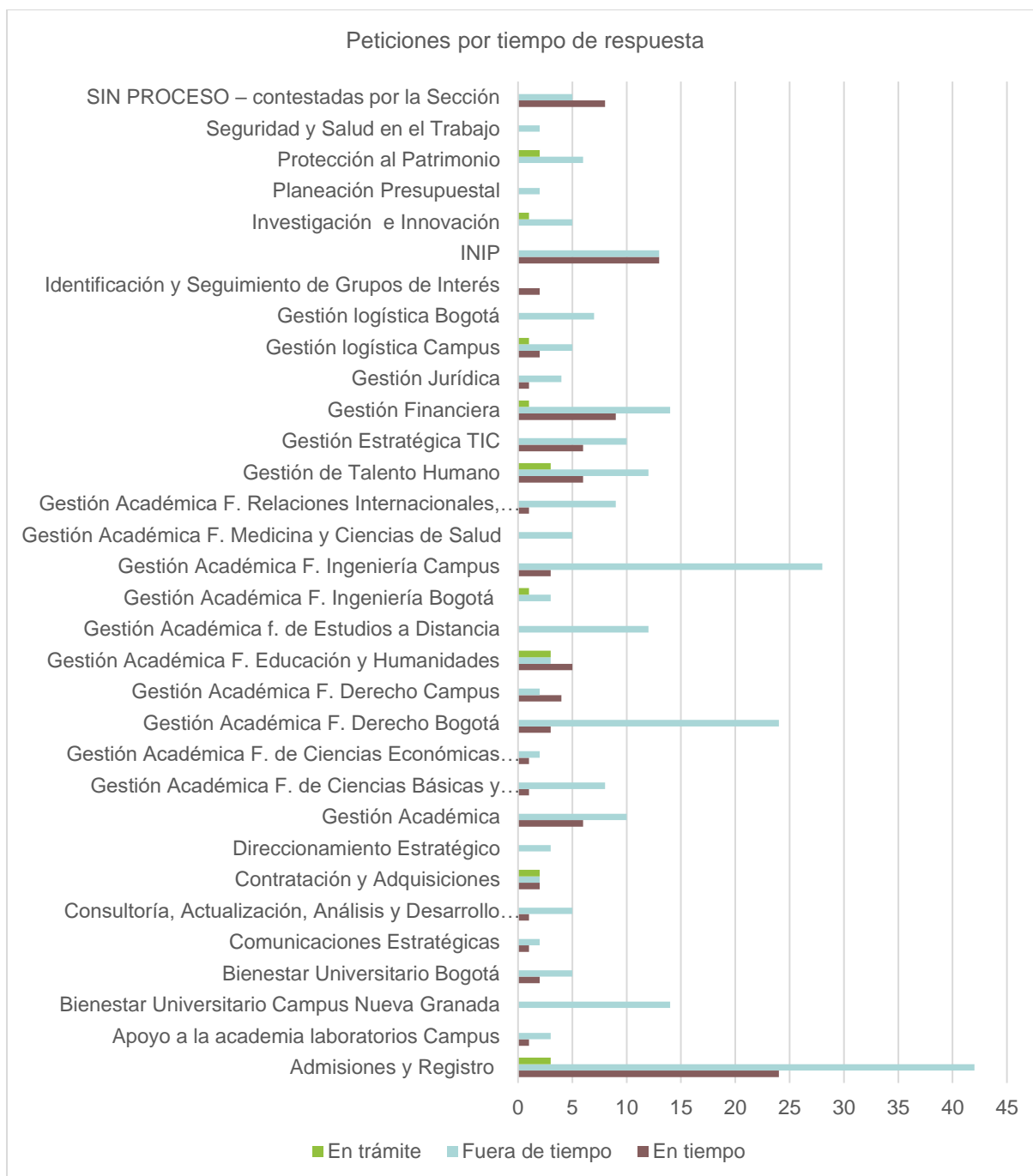
Se recibieron 13 incidencias a las cuales se les dio respuesta directamente por la Sección de Atención al Ciudadano sin asignar a ningún proceso, para un total de incidencias recibidas de 386.

Clasificación por proceso



4.3 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

Proceso	En tiempo	Fuera de tiempo	En trámite	TOTAL
Admisiones y Registro	24	42	3	59
Apoyo a la academia laboratorios Campus	1	3	-	4
Bienestar Universitario Campus Nueva Granada	-	14	-	14
Bienestar Universitario Bogotá	2	5	-	7
Comunicaciones Estratégicas	1	2	-	3
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1	5	-	6
Contratación y Adquisiciones	2	2	2	6
Direccionamiento Estratégico	-	3	-	3
Gestión Académica	6	10	-	16
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	8	-	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1	2	-	3
Gestión Académica F. Derecho Bogotá	3	24	-	27
Gestión Académica F. Derecho Campus	4	2	-	6
Gestión Académica F. Educación y Humanidades	5	3	3	11
Gestión Académica f. de Estudios a Distancia	-	12	-	12
Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá	-	3	1	4
Gestión Académica F. Ingeniería Campus	3	28	-	31
Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud	-	5	-	5
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	9	-	10
Gestión de Talento Humano	6	12	3	21
Gestión Estratégica TIC	6	10	-	16
Gestión Financiera	9	14	1	24
Gestión Jurídica	1	4	-	5
Gestión logística Campus	2	5	1	8
Gestión logística Bogotá	-	7	-	7
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2	-	-	2
INIP	13	13	-	26
Investigación e Innovación	-	5	1	6
Planeación Presupuestal	-	2	-	2
Protección al Patrimonio	-	6	2	8
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	2	-	2
SIN PROCESO – contestadas por la Sección	8	5	-	13
TOTAL	102	267	17	386



5. ACCIONES DE MEJORA

La Sección de Atención al Ciudadano a través de sus funcionarios han realizado las siguientes acciones de mejora:

5.1. Capacitaciones

En el segundo semestre del año 2019, se han capacitado a las siguientes dependencias académico-administrativas en el tema de lineamientos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, así como de racionalización de trámites:

FECHA	HORA	UNIDAD ACADÉMICO- ADMINISTRATIVA
1 de noviembre de 2019	9:00 a 10:00 am	Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad
6 de noviembre de 2019	11:00 a 12:00 am	División de Extensión y Proyección Social
7 de noviembre de 2019	10:00 a 11:00 am	Vicerrectoría Académica
	11:00 a 12:00 am	Centro de Egresados
	2:00 a 3:00 pm	Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
8 de noviembre	8:00 a 9:00 am	Sección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente
	2:00 a 3:00 pm	División de Contratación y Adquisiciones
12 de noviembre de 2019	9:00 a 10:00 am	Departamento de Estudios Interculturales
	1:00 a 2:00 pm	Facultad de Ciencias Económicas – Bogotá
13 de noviembre de 2019	8:00 a 9:00 am	Sección de Gestión Documental
	1:00 a 2:00 pm	Facultad de Ingeniería – Bogotá
	3:00 a 4:00 pm	Biblioteca – Bogotá
14 de noviembre de 2019	2:00 a 3:00 pm	División Financiera
	3:00 a 4:00 pm	Vicerrectoría General
18 de noviembre de 2019	2:00 a 3:00 pm	División de Comunicaciones, Publicaciones y Mercadeo

5.2. Actualización Directorio Telefónico

Teniendo en cuenta los cambios de Directivos, personal administrativo y docente presentados en el segundo semestre de 2019, se realizaron campañas de actualización del directorio telefónico el cual se ha actualizado en varias ocasiones apoyados de la información solicitada y allegada a través de correo electrónico.

5.3. Apoyo personal de la Sección en División Financiera

La Sección de Atención al Ciudadano con aval del Jefe de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, brindó el apoyo del funcionario Jorge Duvan Alfonso Rodríguez para la atención al público en la ventanilla de la División Financiera de la sede Bogotá desde el 30 de diciembre de 2019 al 16 de enero de 2020 debido al periodo de matrículas y generación de recibos de pago con el fin de agilizar dichos procesos.

5.4. Atención inmediata

Se adoptó por parte de la Sección, 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 o desplazarse hasta la dependencia con los datos del solicitante y tema a solucionar con el fin de resolver o aclarar la situación de manera inmediata.

6. RESULTADOS

- Los procesos con más incidencias asignadas son Admisiones y Registro (69), Gestión Académica F. de Ingeniería Campus (31), Gestión Académica F. de Derecho Bogotá (27), INIP (26) y Gestión Financiera (24).
- El proceso de Admisiones y Registro fue el proceso que presentó mayor número de respuestas fuera de término (42) seguido de la Gestión Académica F. de Ingeniería Campus (28).
- Se generó mayor interacción con las dependencias académico-administrativas después de las capacitaciones con el fin de solucionar algunos casos especiales de manera inmediata.

**SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA
COMPETITIVA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**