



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones SEGUNDO TRIMESTRE 2024

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSD 2024

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 2024, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 derogada por la Resolución 0225 de 2024 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:
https://kawak.com.co/umng/pqrs/pqrs_index.php

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: RESOLUCIÓN N° 0225 DE 14-03-2024, emanada de esta Casa de Estudios y por la cual se establecen los lineamientos para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Universidad Militar Nueva Granada.

Peticiones de interés general o particular: 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Durante el segundo trimestre del año, la Sección de Atención al Ciudadano registró y consolidó un total de 422 incidencias, gestionadas a través de los diversos canales de comunicación habilitados, como líneas telefónicas, correos electrónicos, documentación física y el portal web institucional. Estas herramientas permiten garantizar un acceso oportuno y eficiente a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, facilitando así la comunicación entre los diferentes grupos de valor y de interés institucionales.

Del total de incidencias, se destaca la siguiente distribución: 282 derechos de petición, 61 quejas, 63 reclamos, 5 sugerencias, 6 denuncias y 5 felicitaciones. En cuanto a los grupos de valor, los estudiantes representan el mayor número de solicitudes con 196 registros, seguidos por los ciudadanos con 80 incidencias y los aspirantes con 66 registros. Esta clasificación refleja la preponderancia de la comunidad estudiantil en las interacciones con la institución y la necesidad de atender sus expectativas de manera prioritaria.

La consolidación de las PQRSDF por procesos responsables evidencia la gestión activa de diversas áreas institucionales. Sobresalen la Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá, que lideró la atención con 114 solicitudes, seguida de Admisiones y Registro Académico con 101 solicitudes. Otras áreas como Bienestar Universitario – Campus Nueva Granada, Gestión Académica de Ciencias Básicas y Aplicadas, Educación Continua y Comunicaciones Estratégicas también desempeñaron un papel relevante en la resolución de las solicitudes.

Cabe resaltar que la atención y respuesta a las solicitudes se realiza en conformidad con los términos estipulados en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución N.º 0225 del 14 de marzo de 2024, que establecen los tiempos de respuesta para las diferentes solicitudes: 15 días hábiles para peticiones generales o particulares, 30 días hábiles para solicitudes de información o documentos, y 15 días hábiles para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

Este informe presenta un análisis detallado del comportamiento y la gestión de las incidencias durante el período, destacando el compromiso institucional para brindar respuestas oportunas, mejorar continuamente los procesos y fortalecer la atención a los diferentes grupos de valor y de interés que interactúan con la institución.

A continuación, se relacionan las tablas discriminadas de la siguiente manera:

4.1 Consolidado de PQRSDf segundo trimestre 2024

DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	
ABRIL	106	21	21	2	2	1	153
MAYO	82	22	17	2	1	0	124
JUNIO	94	18	25	1	2	5	145
TOTAL	282	61	63	5	5	6	422

4.2 Peticiones registradas por Grupo de Interés y/o de valor

DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL	
ADMINISTRATIVO	15	2	2	0	0	1	20
ASPIRANTE	32	13	19	2	0	0	66
CIUDADANO	60	7	7	2	3	1	80
DOCENTE	9	4	2	0	1	1	17
EGRESADO	27	7	8	0	0	1	43
ESTUDIANTE	139	28	25	1	1	2	196
TOTAL	282	61	63	5	5	6	422

4.3 Consolidación de PQRSDf por proceso

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	0	1	0	0	0	0	1
Admisiones y Registro Académico	72	17	22	1	1	1	114
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	1	0	1	0	0	0	2
Bienestar Universitario - BOGOTA	4	0	0	2	0	1	7
Comunicaciones Estratégicas	0	0	0	0	0	0	0
Contratación y Adquisiciones	2	1	0	0	0	0	3
Coordinación de Egresados	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Estudios Interculturales	5	1	0	0	0	0	6
Educación Continua	2	0	0	0	0	0	2
Gestión Académica	5	1	1	0	0	0	7
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	0	0	0	0	1	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	4	2	1	0	0	0	7
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	2	2	0	0	1	0	5
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	13	2	3	0	1	1	20
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3	0	1	0	0	1	5
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	9	3	0	0	0	0	12
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	6	0	0	0	0	0	6
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	5	0	3	0	0	0	8
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	2	2	0	0	0	0	4
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	3	0	0	0	0	0	0
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad campus	1	0	0	0	0	0	1
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	0	0	0	0	0	1
Gestión del Talento Humano	18	0	2	0	0	0	20
Gestión Estratégica TIC	13	8	4	0	0	0	25
Gestión Financiera - Macroproceso	69	14	19	1	0	0	103
Gestión Jurídica - Macroproceso	17	0	0	0	0	0	17

Gestión Logística - Campus Nueva Granada	0	0	0	0	0	0	0
Gestión Logística Bogotá	1	1	0	0	0	0	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	4	2	0	0	0	0	6
Investigación	1	0	1	0	0	0	2
Investigación e Innovación - Macroproceso	0	0	0	0	0	0	0
Planificación y Revisión del Sistema Integrado de Gestión	0	0	0	0	0	0	0
Medición, Análisis y Mejoramiento	0	0	0	0	0	0	0
Protección al Patrimonio	4	3	1	0	0	0	8
Proyección Social	3	0	0	0	1	0	4
Planeación Estratégica	0	0	0	0	0	0	0
Planeación Estratégica - Macroproceso	0	0	0	0	0	0	0
Planeación Presupuestal	1	0	0	0	0	0	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	0	0	0	0	0	0
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	1	0	0	0	0	0	1
Gestión Ambiental	0	0	0	0	1	0	0
Innovación y Emprendimiento	0	0	0	0	0	0	0
En blanco	14	0	0	0	0	0	14
Autoevaluación, Autorregulación y Acreditación Institucional	1	0	0	0	0	0	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	0	0	0	0	0	0	0
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	0	0	0	0	1	0	0
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	288	60	59	4	6	5	422

5. Gestión de la Sección de Atención al Ciudadano 2024

Durante el año 2024, la Sección de Atención al Ciudadano de la Universidad Militar Nueva Granada realizó diversas actividades clave orientadas a fortalecer la relación con la comunidad universitaria y la ciudadanía en general. A continuación, se destacan los principales logros y avances para el segundo trimestre:

5.1. Actualización Documental

Documento Trabajo Colaborativo Fortaleciendo la Responsabilidad Social Interna y Externa de la Universidad Militar Nueva Granada

Este documento presenta las iniciativas de la Universidad Militar Nueva Granada dirigidas a fortalecer la responsabilidad social desde una perspectiva integral, abordando tanto el entorno interno como el externo de la institución.

En el ámbito de la responsabilidad social interna, se destacan los esfuerzos orientados a la construcción de un entorno laboral justo y equitativo mediante las siguientes acciones:

Gestión sostenible del talento humano: Incluye el fomento del trabajo decente y la implementación de condiciones laborales justas que garantizan el respeto por la dignidad de los empleados.

Promoción de la igualdad de oportunidades: Se trabajan estrategias para fortalecer la diversidad, la equidad y el género, asegurando un ambiente inclusivo y respetuoso.

Programas de bienestar social integral: Dirigidos a mejorar la calidad de vida de los empleados y sus familias, promoviendo su desarrollo personal y profesional.

En cuanto a la responsabilidad social externa, el documento destaca:

Proyectos de proyección social: Iniciativas que impactan positivamente a las comunidades locales mediante acciones concretas que responden a sus necesidades.

Estrategias de sostenibilidad ambiental: Compromisos orientados a la protección del medio ambiente, minimización del impacto y educación ambientales en la comunidad.

Extensión universitaria: Programas diseñados para compartir el conocimiento académico y fomentar el desarrollo social en las regiones de influencia de la Universidad.

Este trabajo colaborativo evidencia el compromiso de la Universidad Militar Nueva Granada con la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y sostenible, reforzando su papel como una institución líder en responsabilidad social y proyección comunitaria.

Decálogo de la Rendición de Cuentas 2023 - Universidad Militar Nueva Granada

La Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) presentó un decálogo que establece los lineamientos fundamentales para la rendición de cuentas de la vigencia 2023, con el objetivo de fomentar la transparencia, el diálogo y la participación ciudadana. Este ejercicio, enmarcado en el Plan de Desarrollo Institucional 2020-2030 "Equidad sostenible con la excelencia", permite a la comunidad neogranadina evaluar la gestión institucional y el impacto de las acciones realizadas durante el año.

El decálogo destaca que la rendición de cuentas es un espacio para que la ciudadanía evidencie los resultados institucionales en relación con el cumplimiento de su misión y su impacto en los problemas sociales de los grupos de valor. Como parte de este proceso, se aplicó una encuesta previa denominada "*Espacios de diálogo para la participación ciudadana*" para identificar los temas de interés que los asistentes consideraron relevantes. Además, se adelantaron que las solicitudes presentadas, presenciales o virtuales, deben ser respetuosas, conforme al artículo 23 de la Constitución, y basarse en documentos oficiales como el Informe de sostenibilidad 2023 y el Anuario estadístico 2023.

El proceso se apoya en herramientas tecnológicas, como formatos virtuales con códigos QR, para registrar las solicitudes y evaluar la actividad. Estas solicitudes recibirán respuestas claras y oportunas, que serán notificadas a los solicitantes y publicadas en el portal de rendición de cuentas. Durante el evento, se garantizó un espacio de diálogo moderado para atender las preguntas de los participantes de manera ordenada y constructiva. Asimismo, se aseguraron condiciones adecuadas para atender a personas con necesidades especiales, como población en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores, promoviendo la inclusión.

El ejercicio de rendición de cuentas también marcó un momento clave en la transición rectoral, destacando el cierre del período liderado por Luis Fernando Puentes Torres y el inicio del proyecto rectoral 2024-2028 de Javier Alberto Ayala Amaya, titulado Educación neogranadina para la vida, el liderazgo y la paz.

El decálogo reafirma el compromiso de la UMNG con la transparencia, el acceso a la

información y la participación ciudadana, fortaleciendo la relación con sus grupos de valor y promoviendo un control social efectivo que genera confianza en los procesos institucionales. Este modelo permite consolidar la gestión universitaria como un referente de excelencia y equidad sostenible

5.2. Atención inmediata

Con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención de las solicitudes, se implementaron mejoras significativas en los canales de comunicación. Estas acciones permitieron una gestión más ágil y efectiva de las incidencias recibidas.

Resolución inmediata: Se priorizó la atención directa de las PQRSDf mediante contacto telefónico con las dependencias correspondientes, cuando fuera necesario. Este enfoque permitió resolver casos de manera más rápida y precisa, fortaleciendo la relación con la ciudadanía.

Gestión de canales electrónicos: Se optimizó la atención de solicitudes a través de los correos institucionales oficiales: pqr@unimilitar.edu.co - atencionalciudadano@unimilitar.edu.co

5.3. Contribución a la Estrategia de Rendición de Cuentas

Las acciones realizadas por la Sección de Atención al Ciudadano apoyaron directamente la Estrategia de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Social 2023-2024, fortaleciendo los espacios de transparencia y diálogo. Estas actividades se enmarcaron en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el 15 de mayo de 2024, promoviendo la participación de los grupos de interés y cumpliendo con el compromiso de mantener una gestión abierta y cercana.

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGIA
SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**