



# Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Tercer trimestre 2021

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

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021

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 tercer trimestre del año 2021, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 4325 de 2018, Resolución 201 del 2021 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](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 301 de 2021 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.

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por causa Coronavirus COVID-19 expedida mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por el Ministerio de Salud y Protección Social. Así como el Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, por el cual, dentro de las medidas de urgencia adoptadas para garantizar la atención y prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, se estableció la ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la emergencia sanitaria, de la siguiente manera:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

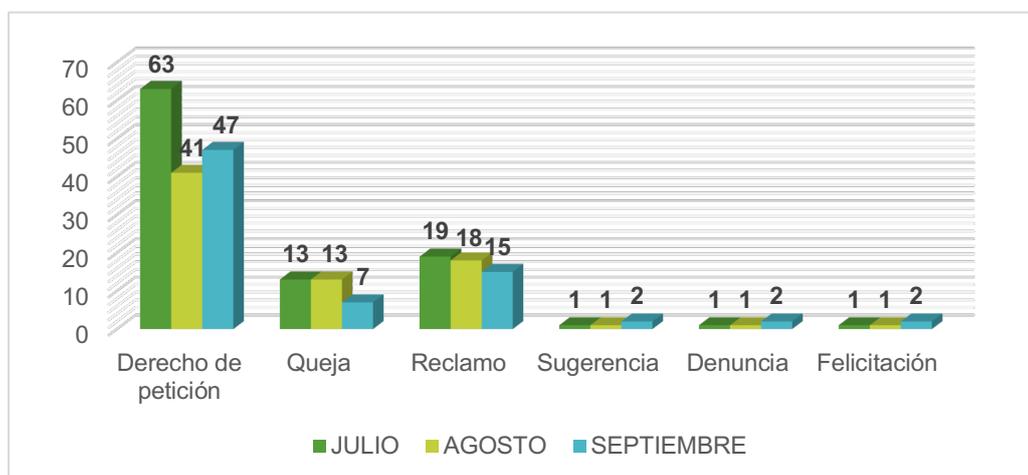
- i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su 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 TERCER TRIMESTRE 2021

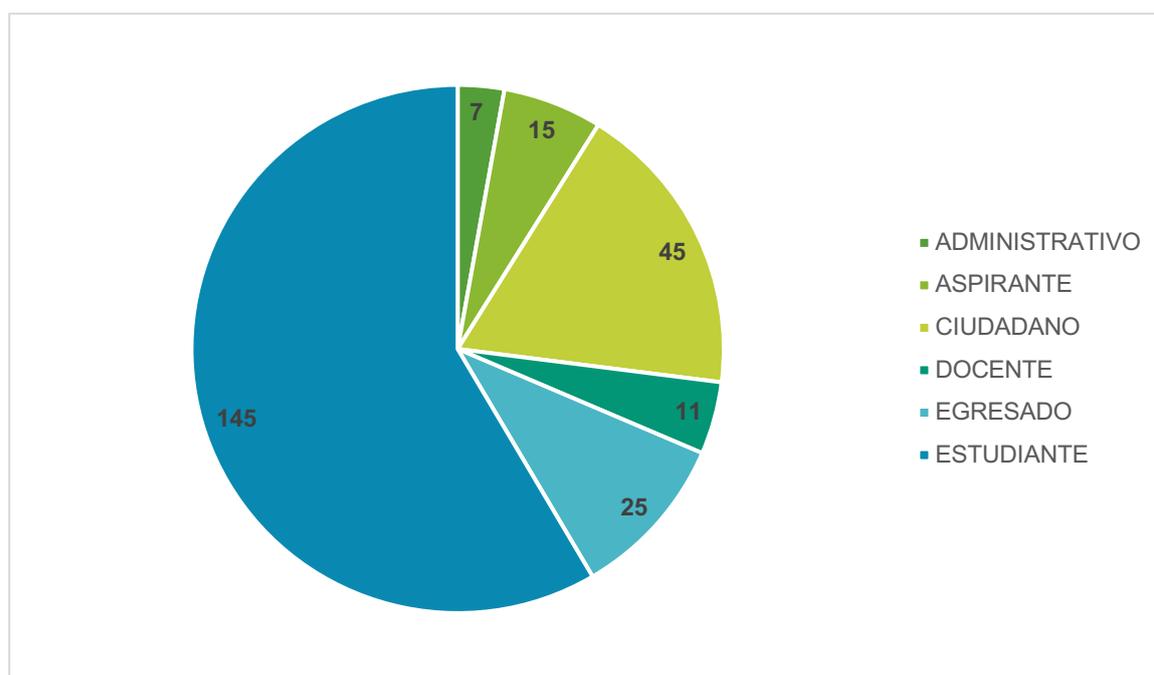
En el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, con corte 30 de septiembre de 2021, se registró un total de 260 incidencias, de las cuales 12 de estas se catalogaron como No Aplica, teniendo en cuenta que se duplicaban los registros. Por ende, el total de las incidencias recibidas y tramitadas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano son las siguientes:

Tipo de Solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
<b>Derecho de petición</b>	63	41	47	<b>151</b>
<b>Queja</b>	13	13	7	<b>33</b>
<b>Reclamo</b>	19	18	15	<b>52</b>
<b>Sugerencia</b>	1	1	2	<b>4</b>
<b>Denuncia</b>	1	1	2	<b>4</b>
<b>Felicitación</b>	1	1	2	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>248</b>



#### 4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
<b>ADMINISTRATIVO</b>	2	2		1	1	1	<b>7</b>
<b>ASPIRANTE</b>	10	1	2	2			<b>15</b>
<b>CIUDADANO</b>	32	7	3	1	2		<b>45</b>
<b>DOCENTE</b>	7	1	1			2	<b>11</b>
<b>EGRESADO</b>	18	5	2				<b>25</b>
<b>ESTUDIANTE</b>	82	17	44		1	1	<b>145</b>
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>248</b>



#### 4.2. Clasificación por Procesos

PROCESO RESPONSABLE	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Admisiones y Registro	66	12	24	3	1	-	<b>106</b>
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	-	1	-	-	-	<b>1</b>
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	2	2	3	-	-	-	<b>7</b>
Bienestar Universitario Bogotá	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>
Educación Continua	2	-	-	-	-	-	<b>2</b>
Gestión Académica	3	1	-	-	-	1	<b>5</b>
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	1	1	-	-	-	<b>3</b>
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2	2	1	-	-	-	<b>5</b>

PROCESO RESPONSABLE	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	9	5	3	-	-	-	17
Gestión Académica F. de Derecho Campus	1	1	-	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	7	1	6	-	-	1	15
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	3	-	-	-	-	-	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	6	1	1	-	-	-	8
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1	1	-	-	-	-	2
Gestión del Talento Humano	6	2	-	-	1	1	10
Gestión Estratégica TIC	1	-	-	-	1	-	2
Gestión Financiera	33	2	8	-	-	-	43
Gestión Jurídica	2	-	-	-	-	-	2
Gestión Logística Bogotá	-	-	1	-	1	-	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2	-	-	-	-	-	2
Investigación	1	-	-	-	-	-	1
Investigación e Innovación	-	-	1	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	-	1	-	-	-	-	1
Proyección Social	1	-	1	-	-	-	2
(en blanco)	1	-	1	1	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>248</b>

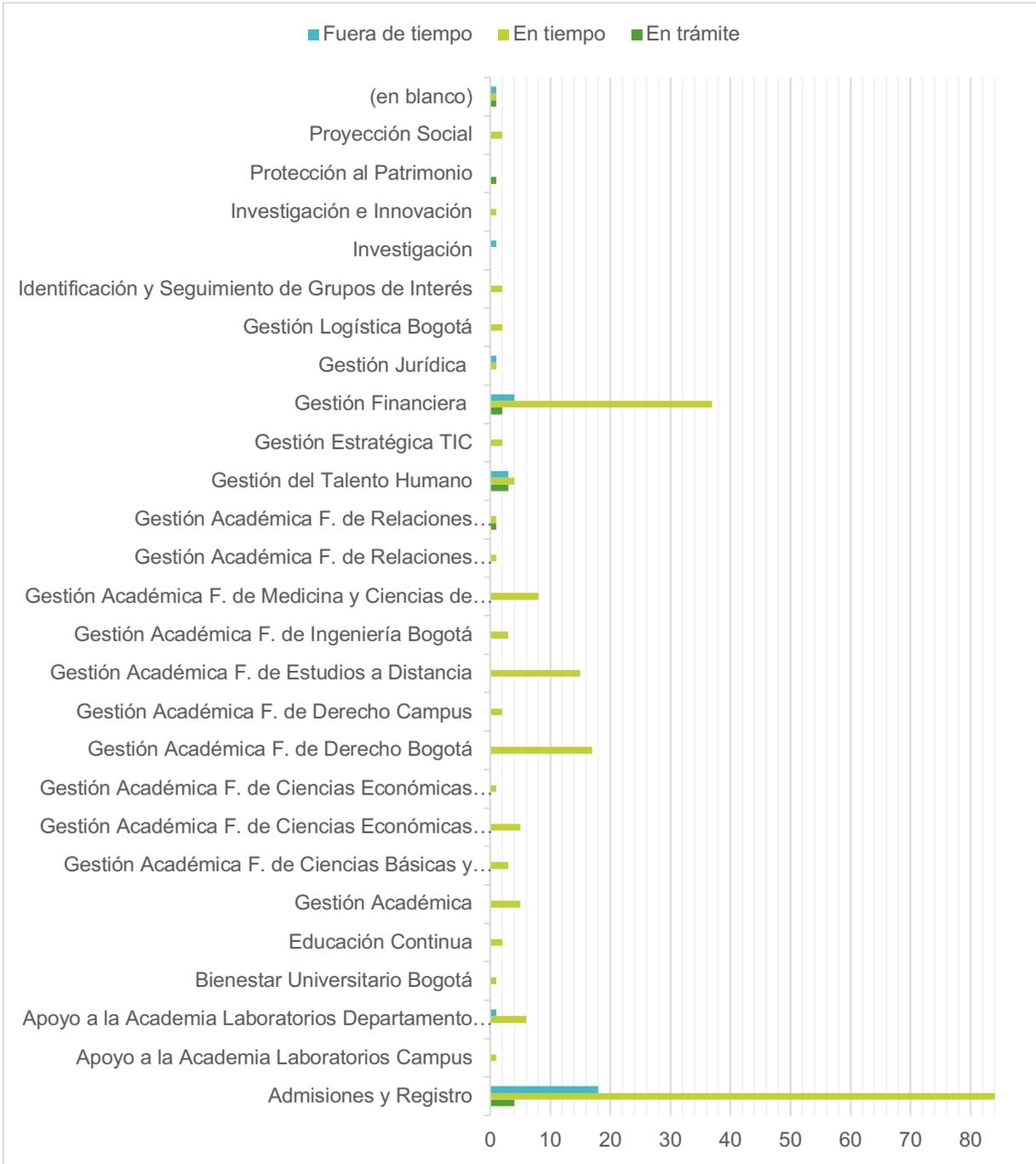
Se recibieron tres (3) incidencias que en encuentran como “(en blanco)” de las cuales al derecho de petición, la Sección de Atención al Ciudadano solicitó aclaración y/o complemento de la solicitud con el fin de ser asignadas al proceso competente, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011; al reclamo se solicitó al Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil la proyección de respuesta y se brindó la misma por el módulo de servicio al cliente; y a la sugerencia, la Sección de Atención al Ciudadano brindó la información general correspondiente.



### 4.3 Peticiones clasificadas por tiempo de respuesta

PROCESO RESPONSABLE	En trámite	Cerradas		TOTAL
		En tiempo	Fuera de tiempo	
Admisiones y Registro	4	84	18	106
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	1	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	-	6	1	7
Bienestar Universitario Bogotá	-	1	-	1
Educación Continua	-	2	-	2
Gestión Académica	-	5	-	5
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	3	-	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	5	-	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	1	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	-	17	-	17
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	2	-	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	-	15	-	15
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	-	3	-	3
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	-	8	-	8
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	1	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	1	1	-	2
Gestión del Talento Humano	3	4	3	10
Gestión Estratégica TIC	-	2	-	2
Gestión Financiera	2	37	4	43
Gestión Jurídica	-	1	1	2
Gestión Logística Bogotá	-	2	-	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	2	-	2
Investigación	-	-	1	1
Investigación e Innovación	-	1	-	1
Protección al Patrimonio	1	-	-	1
Proyección Social	-	2	-	2
(en blanco)	1	1	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>31</b>	<b>205</b>	<b>248</b>

Se recibieron tres (3) incidencias que se encuentran como “(en blanco)” de las cuales al derecho de petición, la Sección de Atención al Ciudadano solicitó aclaración y/o complemento de la solicitud con el fin de ser asignadas al proceso competente, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011; al reclamo se solicitó al Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil la proyección de respuesta y se brindó la misma por el módulo de servicio al cliente; y a la sugerencia, la Sección de Atención al Ciudadano brindó la información general correspondiente.



**5. CONCLUSIONES**

Desde la Sección de Atención al Ciudadano se observa que la mayoría de las incidencias (PQRSDF) registradas en el módulo de servicio al cliente, aplicativo KAWAK, se asignaron a la División de Admisiones, Registro y Control Académico y a la División Financiera, teniendo en cuenta que estas dependencias son las que contienen la mayoría de procesos que atañen a los diferentes grupos de interés (aspirantes, estudiantes, egresados y ciudadanos).

## **6. ACCIONES DE MEJORA**

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

### **6.1. Canal de Comunicación telefónico**

Debido al trabajo remoto que se viene realizando por la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social, se habilitaron las extensiones de los funcionarios de la Sección de Atención al Ciudadano, con el fin de dar respuesta a las llamadas recibidas.

De otra parte, se cuenta con el Contrato suscrito con la empresa BPM CONSULTING, el cual cuenta con el objeto de *Prestación del servicio para la Universidad Militar Nueva Granada de la gestión de llamadas entrantes y salientes, gestión de chat y envío de mensajes de texto, de acuerdo con las especificaciones técnicas.*

Lo anterior para dar cumplimiento con la estrategia propuesta en el Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana 2021 en su objetivo específico 4 “Gestión de Servicio y Atención al Ciudadano”<sup>1</sup>, el cual permitirá a la Universidad el cumplimiento de las expectativas de servicio de sus grupos de interés.

### **6.2. Atención Presencial**

Teniendo en cuenta las directrices de la Alta Dirección, se está realizando alternancia entre el trabajo remoto y el trabajo en las instalaciones de la Universidad, lo cual ha logrado prestar un servicio de manera presencial a los diferentes grupos de interés a través de las diferentes dependencias que cuentan con la atención en ventanilla, como lo son la División de Admisiones, Registro y Control Académico y la División Financiera

### **6.3. Actualización Canales de Comunicación**

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social se ha venido adelantando la consolidación de un directorio correspondiente a los correos electrónicos<sup>2</sup> y números de teléfonos habilitados<sup>3</sup> por cada dependencia académica y administrativa para tramitar o direccionar las solicitudes allegadas.

El directorio que se publica en el micrositio de Atención al Ciudadano se trata de una herramienta que da mayor eficiencia a uno de los canales de comunicación establecidos en la Universidad y que tiene como propósito brindar a los grupos de interés una información adecuada que le permita interactuar con la institución.

---

<sup>1</sup><https://www.umng.edu.co/documents/20127/425023/PLAN+ANTICORRUPCIO%CC%81N+10032021.pdf/c5ed0ab2-bc43-e7b1-6847-a351b5d04ec8?t=1615417131842>

<sup>2</sup><https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano>

<sup>3</sup> <https://www.umng.edu.co/documents/20127/425314/EXTENSIONES+CALL+CENTER+FEB-15-2021+copia.pdf/19f09fa8-4780-ac33-bc51-7d81b071798e?t=1613586366445>

#### **6.4. Atención inmediata**

Se adoptó por parte de la Sección de Atención al Ciudadano, dar respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos recibidos a través de los canales de atención.

Así mismo, se han organizado 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.

#### **6.5. Información actualizada**

La Sección de Atención al Ciudadano elaboró matriz de seguimiento y control para la publicación y actualización de la información del portal web. Así mismo se impartieron directrices a los gestores de contenido con el fin de mantener actualizada la información en el portal web de la UMNG.

Así mismo, se ha solicitado a las dependencias sea remitida la información de carácter general que se pueda brindar de primera mano desde la Sección de Atención al Ciudadano y los agentes del Call Center, con el fin de minimizar las transferencias de llamadas internas o remitir correos.

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

Elaboró: PU María Paula Guerrero Rincón  
Revisó: PE Mónica Patricia Padilla Hernández