



Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Cuarto trimestre 2020

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020.

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 el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el aplicativo KAWAK - módulo de servicio al cliente del cuarto trimestre del año 2020, 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

Actualmente, debido a la emergencia sanitaria, se continúan fortaleciendo los canales de comunicación telefónica, vía correo electrónico y a través del portal web, aplicativo KAWAK, módulo de servicio al cliente. Lo anterior, teniendo en cuenta que la Universidad Militar Nueva Granada ha establecido el trabajo remoto con el fin minimizar o reducir la atención presencial en las instalaciones de esta casa de estudios para evitar el contagio del COVID-19.

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.

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.

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- 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 VIGENCIA 2020

	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	TOTAL
ENERO	5	9	-	-	1	-	15
FEBRERO	17	21	6	2	3	4	53
MARZO	6	24	4	-	3	1	38
ABRIL	30	5	4	2	1	-	42
MAYO	41	14	6	2	-	-	63
JUNIO	42	21	9	2	-	1	75
JULIO	57	19	17	1	-	1	95
AGOSTO	47	16	3	2	-	1	69
SEPTIEMBRE	35	26	6	2	2	2	73
OCTUBRE	63	19	14	3	-	-	99
NOVIEMBRE	35	12	6	2	-	1	56
DICIEMBRE	56	13	17	3	-	-	89
TOTAL	434	199	92	21	10	11	767

4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	Derecho de petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Denuncia	Felicitación	TOTAL
Administrativo	6	7	-	2	1	1	17
Aspirante	21	5	5	4	-	-	35
Ciudadano	92	21	10	9	6	1	139
Docente	12	10	3	-	-	4	29
Egresado	52	18	7	-	1	2	80
Estudiante	251	138	67	6	2	3	467
TOTAL	434	199	92	21	10	11	767

4.2 Clasificación por Proceso Responsable

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Sin proceso asignado	11	2	-	3	1	-	17
Académico - Macroproceso	1	-	-	-	-	-	1
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	3	-	1	-	-	-	4
Administración de Recursos Educativos Bogotá	2	1	-	-	-	-	3
Admisiones y Registro	139	40	23	5	-	3	210
Admisiones y Registro - Macroproceso	14	10	2	-	-	-	26
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	-	13	-	-	-	-	13
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	1	-	-	-	1	2
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	12	5	3	-	-	-	20
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	-	1	1	-	-	1	3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2	2	1	-	-	-	5
Bienestar Universitario Bogotá	3	1	-	-	-	1	5
Comunicaciones Estratégicas	-	3	-	-	-	-	3
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1	1	1	-	-	-	3
Contratación y Adquisiciones	9	2	-	1	-	-	12
Convenios	1	1	-	-	-	-	2
Direccionamiento Estratégico	1	-	-	-	-	-	1
Educación Continua	5	-	-	1	-	-	6
Gestión Académica	8	3	1	3	-	-	15
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	2	2	-	-	-	1	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	3	2	-	1	1	-	7
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	3	2	1	-	-	-	6
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	33	13	10	1	1	1	59
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	5	1	-	-	-	6
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	4	1	-	-	-	-	5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	14	7	6	-	-	-	27
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	13	3	-	-	1	-	17

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	12	-	-	2	1	16
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	7	7	-	1	-	-	15
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	2	1	-	-	-	-	3
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	1	-	-	-	-	-	1
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso	-	1	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	25	3	-	-	2	-	30
Gestión Estratégica TIC	5	9	4	-	-	1	19
Gestión Financiera - Macroproceso	66	26	33	2	-	-	127
Gestión Jurídica - Macroproceso	20	1	-	-	2	-	23
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	1	2	-	-	-	-	3
Gestión Logística Bogotá	-	1	-	-	-	-	1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	4	-	-	-	-	4
INIP	1	-	-	-	-	-	1
Investigación	1	-	-	-	-	-	1
Planeación Presupuestal	12	-	1	1	-	-	14
Protección al Patrimonio	5	6	3	1	-	-	15
Proyección Social	3	3	-	-	-	-	6
Proyección Social - Macroproceso	-	-	-	1	-	-	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	-	2	-	-	-	1	3
TOTAL	434	199	92	21	10	11	767

Es importante mencionar que las 17 PQRSDf registradas “sin asignación del proceso responsable”, 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 “Peticiónes incompletas y desistimiento tácito”.

4.3 Peticiónes clasificadas por el estado en el que se encuentra

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Sin proceso asignado	-	17	17
Académico - Macroproceso	-	1	1
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	2	2	4
Administración de Recursos Educativos Bogotá	-	3	3
Admisiones y Registro	3	207	210
Admisiones y Registro - Macroproceso	1	25	26
Apoyo a la Academia Laboratorios Bogotá	-	13	13
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	2	2
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	19	1	20
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento	-	3	3

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	-	5	5
Bienestar Universitario Bogotá	-	5	5
Comunicaciones Estratégicas	-	3	3
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	-	3	3
Contratación y Adquisiciones	3	9	12
Convenios	1	1	2
Direccionamiento Estratégico	-	1	1
Educación Continua	2	4	6
Gestión Académica	1	14	15
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	4	5
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	7	7
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	6	6
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	5	54	59
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	6	6
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	3	2	5
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	2	25	27
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	2	15	17
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	-	16	16
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	-	15	15
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	3	3
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso	-	1	1
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso	-	1	1
Gestión del Talento Humano	2	28	30
Gestión Estratégica TIC	1	18	19
Gestión Financiera - Macroproceso	11	116	127
Gestión Jurídica - Macroproceso	4	19	23
Gestión Logística - Campus Nueva Granada	-	3	3
Gestión Logística Bogotá	-	1	1
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	4	4
INIP	-	1	1
Investigación	-	1	1
Planeación Presupuestal	1	13	14
Protección al Patrimonio	7	8	15
Proyección Social	1	5	6
Proyección Social - Macroproceso	1	-	1
Seguridad y Salud en el Trabajo	2	1	3
TOTAL	75	692	767

5. ACCIONES DE MEJORA

La Sección de Atención al Ciudadano a través de sus funcionarios han realizado actividades como acciones de mejora, las cuales se describen a continuación.

5.1. Nombramiento funcionaria

Se contó con el nombramiento en provisionalidad de una funcionaria con el fin de apoyar los canales de comunicación telefónico y correo electrónico para agilizar la respuesta a los diferentes grupos de interés.

5.2. 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 y registrar si es el caso, las PQRSDF de los diferentes grupos de interés que quieran registrar su PQRSDF verbal.

5.3. Actualización Canales de Comunicación

Teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social se ha venido actualizando el directorio correspondiente a los correos electrónicos y números de teléfonos habilitados por cada dependencia académica y administrativa para tramitar o direccionar las solicitudes allegadas.

5.4. Documentación

Se actualizaron los documentos denominados “Estrategia de Participación Ciudadana” y “Sistema Gestión y Atención al ciudadano”, por parte de la Sección de Atención al Ciudadano.

Se elaboraron los documentos denominados “Cartilla de Transparencia V2” y la Directiva 038 de 2020, donde se establece el Plan de Acción para el 2021, teniendo como referente el documento de Lineamientos para una Política de Educación Inclusiva de la Universidad Militar Nueva Granada el cual se puede consultar en siguiente enlace <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/wpapers/article/view/5421>

5.5. Atención inmediata

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.

Así mismo, se adoptó 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 ha dado respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos recibidos en los canales de atención (pqr@unimilitar.edu.co y atencionalciudadano@unimilitar.edu.co).

5.6. Información actualizada

Se ha mantenido el contacto con las dependencias más recurrentes por los diferentes grupos de interés, con el fin de mantener actualizada la información general a brindar para evitar el registro de PQRSDF.

5.7. Capacitaciones

Por parte de la Sección de Atención al Ciudadano se han realizado capacitaciones a los diferentes líderes de procesos, responsables técnicos y funcionarios en general en cuanto a buen trato, lineamientos de PQRSDF y el módulo de servicio al cliente del aplicativo KAWAK.

Así mismo, se han coordinado capacitaciones con entidades externas, con el fin de mantener actualizado a los funcionarios de la Sección y a los funcionarios que atienden a los diferentes grupos de interés sobre inclusión, lenguaje de señas y como atender al público, entre otros.

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