

# Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recurrentes 2019-I

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



UNIVERSIDAD MILITAR  
NUEVA GRANADA

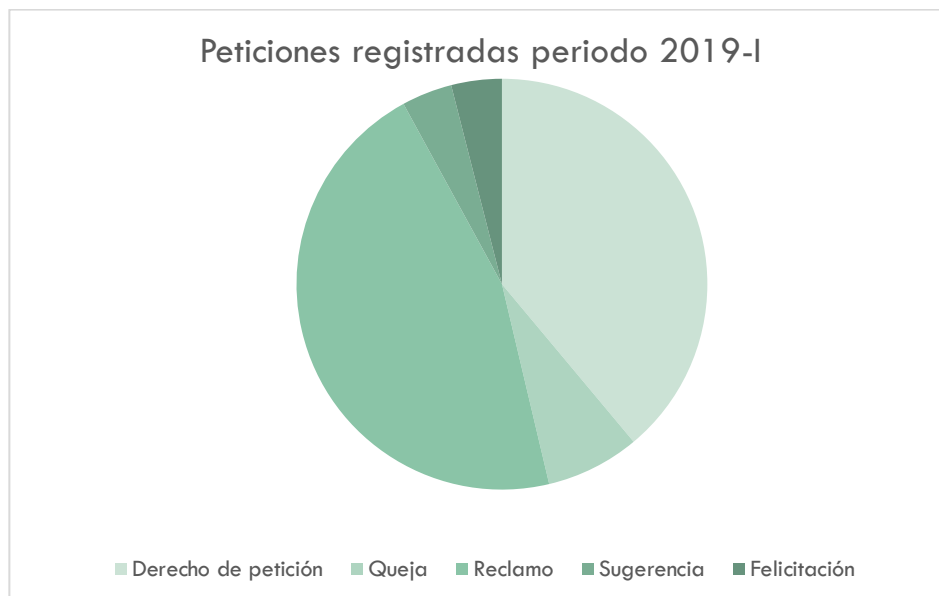


## Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones recurrentes 2019- I

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva- Sección de Atención al Ciudadano, de conformidad con el 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, y en cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas Participación Ciudadana 2018-2019 subcomponente de información de calidad y lenguaje comprensible, ítem 1.4, realiza Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recurrentes del primer semestre del año 2019-I, registradas en el Sistema Kawak-módulo de Servicio al Cliente, 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, con el fin de tomar las medidas correctivas pertinentes y promover la confianza de los grupos de interés con la entidad.

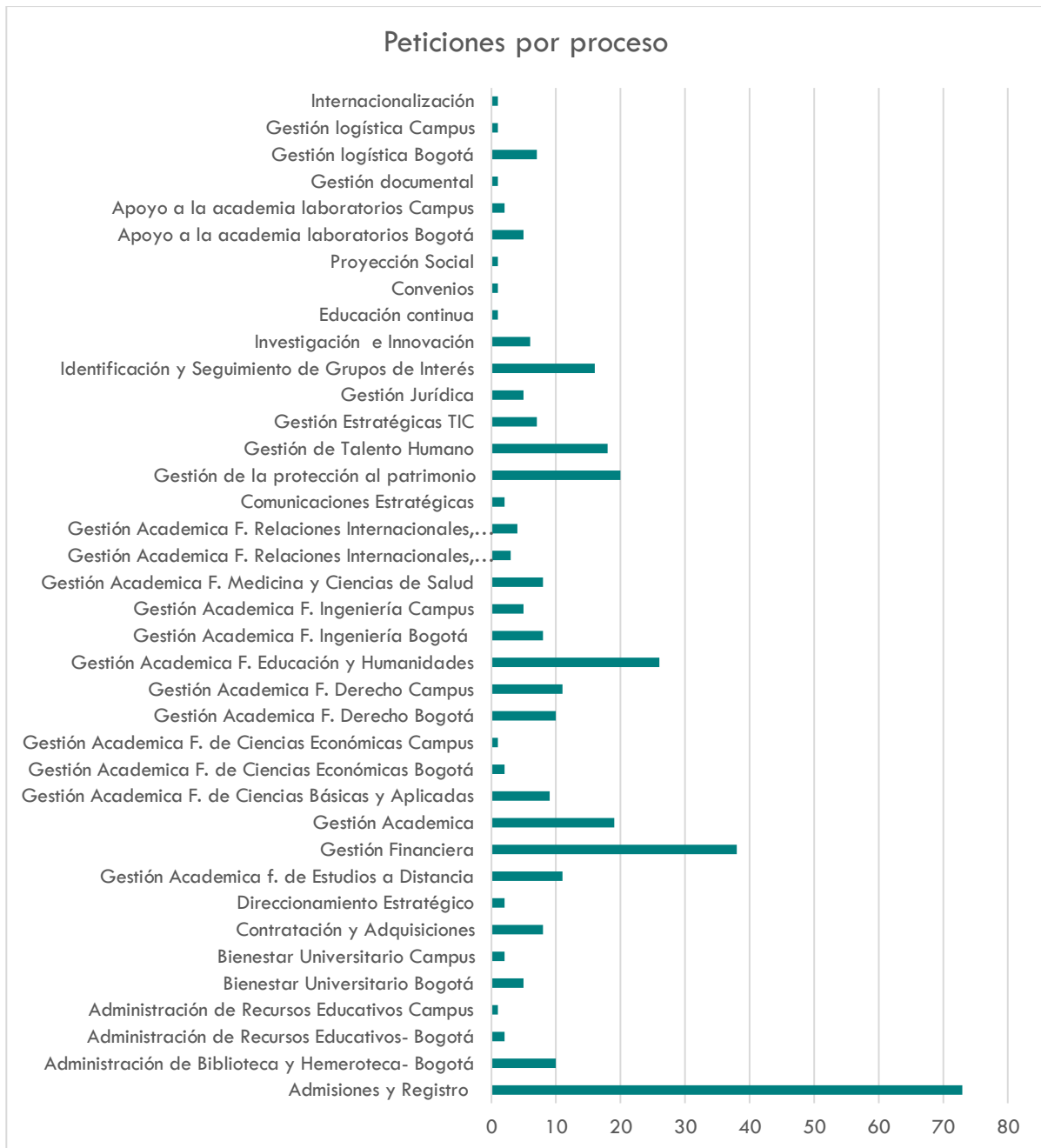
### 1. Total de peticiones registradas en el año 2019-I

Derechos de Petición	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
137	26	161	14	14	352



## 2. Total peticiones por proceso

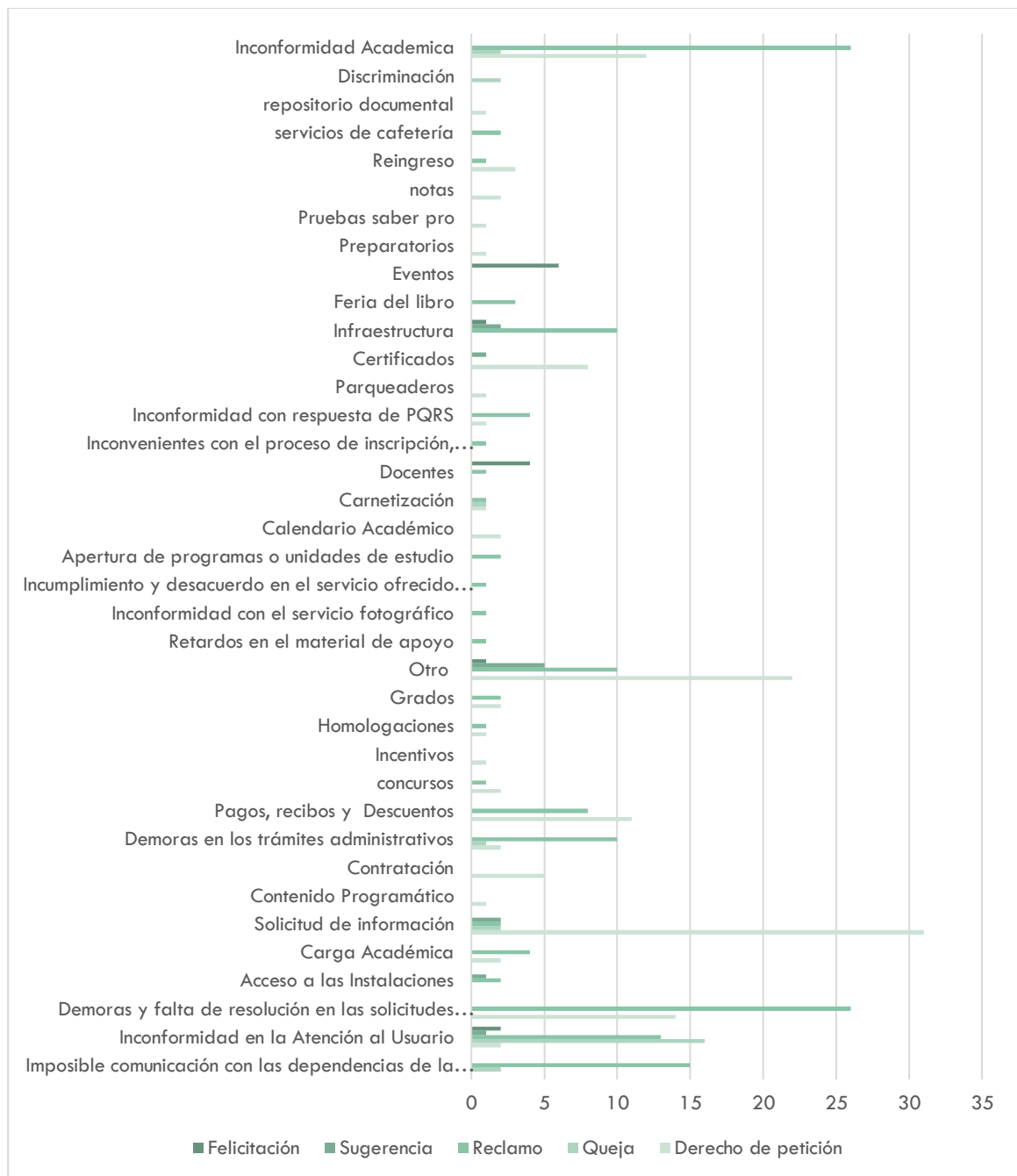
Proceso Responsable	Total general
Admisiones y Registro	73
Administración de Biblioteca y Hemeroteca- Bogotá	10
Administración de Recursos Educativos- Bogotá	2
Administración de Recursos Educativos Campus	1
Bienestar Universitario Bogotá	5
Bienestar Universitario Campus	2
Contratación y Adquisiciones	8
Direccionamiento Estratégico	2
Gestión Académica f. de Estudios a Distancia	11
Gestión Financiera	38
Gestión Académica	19
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	9
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	2
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	1
Gestión Académica F. Derecho Bogotá	10
Gestión Académica F. Derecho Campus	11
Gestión Académica F. Educación y Humanidades	26
Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá	8
Gestión Académica F. Ingeniería Campus	5
Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud	8
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	3
Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	4
Comunicaciones Estratégicas	2
Gestión de la protección al patrimonio	20
Gestión de Talento Humano	18
Gestión Estratégicas TIC	7
Gestión Jurídica	5
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	16
Investigación e Innovación	6
Educación continua	1
Convenios	1
Proyección Social	1
Apoyo a la academia laboratorios Bogotá	5
Apoyo a la academia laboratorios Campus	2
Gestión documental	1
Gestión logística Bogotá	7
Gestión logística Campus	1
Internacionalización	1
<b>Total general</b>	<b>352</b>



### 3. Peticiónes por asunto:

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad		2	15			17
Inconformidad en la Atención al Usuario	2	16	13	1	2	34
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	14		26			40
Acceso a las Instalaciones			2	1		3

Carga Académica	2		4			6
Solicitud de información	31	2	2	2		37
Contenido Programático	1					1
Contratación	5					5
Demoras en los trámites administrativos	2	1	10			13
Pagos, recibos y Descuentos	11		8			19
concursos	2		1			3
Incentivos	1					1
Homologaciones	1		1			2
Grados	2		2			4
Otro	22		10	5	1	38
Retardos en el material de apoyo			1			1
Inconformidad con el servicio fotográfico			1			1
Incumplimiento y desacuerdo en el servicio ofrecido en cuanto a las instalaciones, los horarios, inasistencia de docentes y notas			1			1
Apertura de programas o unidades de estudio			2			2
Calendario Académico	2					2
Carnetización	1	1	1			3
Docentes			1		4	5
Inconvenientes con el proceso de inscripción, matriculas, cursos vacacionales, carga académica y paz y salvo			1			1
Inconformidad con respuesta de PQRS	1		4			5
Parqueaderos	1					1
Certificados	8			1		9
Infraestructura			10	2	1	13
Feria del libro			3			3
Eventos					6	6
Preparatorios	1					1
Pruebas saber pro	1					1
notas	2					2
Reingreso	3		1			4
servicios de cafetería			2			2
repositorio documental	1					1
Discriminación		2				2
Inconformidad Académica	12	2	26			40
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>26</b>	<b>161</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>352</b>



#### 4. Peticiones recurrentes por proceso:

- Admisiones y Registro

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad			4		4
Inconformidad en la Atención al Usuario		5	2		7
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	3		14		17
Acceso a sistemas tecnológicos	1		2		3
Aplazamiento	3		1		4
Solicitud de información	5				5
Demoras en los trámites administrativos		1	5		6
Pagos, recibos y Descuentos	2		1		3
Incentivos			1		1
Grados			1		1
Otro	4				4
Retardos en el material de apoyo			1		1
Inconformidad con el servicio fotográfico			1		1
Inconvenientes con el proceso de inscripción, matriculas, cursos vacacionales, carga académica y paz y salvo			1		1
Inconformidad con respuesta de PQRS			2		2
Certificados	4			1	5
Contenido Programático			1		1
notas			2		2
Reingreso	3		1		4
Inconformidad Académica			1		1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	<b>1</b>	<b>73</b>

- Administración de Biblioteca y Hemeroteca- Bogotá

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Sugerencia	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad		2		2
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.		1		1
Acceso a bibliotecas	1	2	2	5
Demoras en los trámites administrativos		1		1
repositorio documental	1			1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>10</b>

- **Administración de Recursos Educativos- Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Acceso a bibliotecas	1		1
Infraestructura		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

- **Administración de Recursos Educativos Campus**

Asunto	Felicitación	Total
Eventos	1	1

- **Bienestar Universitario Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario	1	1	2	4
Otro			1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

- **Contratación y Adquisiciones**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		2		2
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1			1
Contratación	3			3
servicios de cafetería			2	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

- **Direccionamiento Estratégico**

Asunto	Derecho de Petición	Sugerencia	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario	1		1
Otro		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

▪ **Gestión Académica f. de Estudios a Distancia**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Carga Académica	1	3	4
Homologaciones		1	1
Inconformidad Académica	3	3	6
Total	4	7	11

▪ **Gestión Financiera**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad			6		6
Inconformidad en la Atención al Usuario		1	2	1	4
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	3		2		5
Solicitud de información	3				3
Contratación	1				1
Demoras en los trámites administrativos			4		4
Pagos, recibos y Descuentos	7		7		14
Certificados	1				1
Total	15	1			38

▪ **Gestión Académica**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Atención al Usuario				1	1
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	4	1			5
Pagos, recibos y Descuentos	1				1
Otro	4	1	2		7
Docentes				1	1
Certificados	2				2
Inconformidad Académica	2				2
Total	13	2	2	2	19

▪ **Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		1			1
Acceso a sistemas tecnológicos			1		1
Solicitud de información	2				2
Docentes				1	1
Infraestructura			1		1
Inconformidad Académica	1		2		3
Total	3	1	4	1	9

▪ **Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Inconformidad Académica	1	1	1
Total	1	1	2

▪ **Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus**

Asunto	Derecho de Petición	Total
Carga académica	1	1

▪ **Gestión Académica F. Derecho Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Felicitación	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		1			1
Inconformidad Académica			3		3
Calendario Académico	2				2
Docentes				1	1
Grados			1		1
Preparatorios	1				1
Otro			1		1
Total	3	1	4	1	10

▪ **Gestión Académica F. Derecho Campus**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Solicitud de información	2		2
Demoras en los trámites administrativos	1		1
Otro	2		2
Inconformidad con respuesta de PQRS	1		1
Preparatorios	1		1
Inconformidad Académica	2	2	4
Total	9	2	11

▪ **Gestión Académica F. Educación y Humanidades**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad		2	2	4
Inconformidad en la Atención al Usuario		2	4	6
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1		5	6
Pagos, recibos y Descuentos	1			1
Homologaciones	1			1
Otro	1		3	4
Incumplimiento y desacuerdo en el servicio ofrecido en cuanto a las instalaciones, los horarios, inasistencia de docentes y notas			1	1
Inconformidad Académica	1		2	3
Total				26

- **Gestión Académica F. Ingeniería Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		2		2
Carga académica			1	1
Solicitud de información	1			1
Grados	1			1
Otro	1			1
Inconformidad Académica	1	1		2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

- **Gestión Académica F. Ingeniería Campus**

Asunto	Reclamo	Felicitación	Total
Inconformidad Académica	4		4
Docentes		1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

- **Gestión Académica F. Medicina y Ciencias de Salud**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Solicitud de información	5		5
Docentes		1	1
Otro	1		1
Inconformidad Académica		1	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

- **Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Felicitación	Total
Otro		1	1	2
Inconformidad Académica	1			1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

- **Gestión Académica F. Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Total
Inconformidad Académica	1	1	1	3
Grados	1			1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

- **Comunicaciones Estratégicas**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Pruebas saber pro	1		1
Otro		1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

- **Gestión de la protección al patrimonio**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		1	3		4
Acceso a las Instalaciones			2	1	3
Otro			3	1	4
Carnetización	1	1	1		3
Parqueaderos	1				1
Infraestructura			4		4
Discriminación		1			1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

- **Gestión de Talento Humano**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Felicitaciones	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario		1			1
Solicitud de información	4				4
Otro	5		1		6
Concursos	1		1		2
Eventos				4	4
Discriminación		1			1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>18</b>

- **Gestión Estratégicas TIC**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Acceso a sistemas tecnológicos	1	6	7

- **Gestión Jurídica**

Asunto	Derecho de Petición
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1
Certificados	1
Solicitud de información	1
Concursos	1
Otro	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

- **Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés**

Asunto	Derecho de Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Inconformidad en la Atención al Usuario			1		1
Inconformidad con respuesta de PQRS			1		1
Acceso a sistemas tecnológicos			1		1
Solicitud de información	6	2		2	10
Contratación	1				1
Otro	1			1	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

- **Investigación e Innovación**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Total
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1		1
Demoras en los trámites administrativos	1		1
Feria del libro		3	3
Otro	1		1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

- **Educación continua**

Asunto	Derecho de Petición	Total
otro	1	1

- **Convenios**

Asunto	Derecho de Petición	Total
Consulta de información	1	1

- **Proyección Social**

Asunto	Derecho de Petición	Total
Otro	1	1

- **Apoyo a la academia laboratorios Bogotá**

Asunto	Reclamo	Total
Infraestructura	1	1

- **Apoyo a la academia laboratorios Campus**

Asunto	Reclamo	Total
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	2	2

- **Gestión documental**

Asunto	Reclamo	Total
Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas.	1	1

- **Gestión logística Bogotá**

Asunto	Derecho de Petición	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Total
Atención al Usuario				1	1
Infraestructura		3	2	1	
Total		3	2	2	7

- **Gestión logística Campus**

Asunto	Reclamo	Total
Inconformidad académica	5	5

- **Internacionalización**

Asunto	Reclamo	Total
Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad	1	1

## 5. Conclusiones:

De conformidad con las estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones radicadas en el Sistema Kawak- módulo de servicio al cliente, se puede determinar que:

- Los temas recurrentes corresponden a: imposible comunicación con las dependencias de la Universidad, inconformidad en la atención al usuario, demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas, inconformidad académica (notas, docentes, programas académicos), demoras en los trámites administrativos, inconformidad por los descuentos y pagos, inconvenientes en temas de infraestructura.
- La recurrencia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones se concentra en los procesos de Admisiones y Registro, Gestión Financiera, Gestión Académica (Facultad de Educación y Humanidades), y Oficina de Protección al Patrimonio.

## 6. Medidas correctivas:

Con el fin de contrarrestar y/o disminuir los temas recurrentes, la Sección de Atención al Ciudadano realizó y se encuentra en ejecución de las siguientes acciones:

- Imposible comunicación con las dependencias de la Universidad: Se implementó a partir del mes de abril el Call Center, cuyas estadísticas se encuentran relacionadas a continuación y reflejan la dinámica con relación a la atención telefónica y el incremento del servicio que se brinda, alcanzando un porcentaje de 96,64% de atención y satisfacción.

	ABRIL	MAYO	JUNIO
Número de llamadas entrantes	3798	4.320	6610
Número de llamadas atendidas	3737	4.184	5501
nivel de atención	98,51%	96,73%	96,64%
tmo del día (min)	4:09	4:32:16	4:40:16
Número de llamadas abandonadas	61	136	1109
Tiempo Máximo de llamada (min)	23,18	9:41:02	13:45:37
Número de llamadas entrantes	784249	1.949	1997
Número de llamadas atendidas	0	1.894	1682
nivel de atención	99,09%	96,64%	96,64%
tmo del día (min)	6:1	4:56:09	4:50:26
Número de llamadas abandonadas	40	55	315
Tiempo Máximo de llamada (min)	18,53	8:52:12	13:10:08
<b>TOTAL LLAMADAS ENTRANTES</b>	<b>5287</b>	<b>6.078</b>	<b>7183</b>

Adicionalmente, se realiza la actualización permanente del directorio institucional.

- Inconformidad en la atención al usuario: Se tienen programadas capacitaciones para el segundo semestre de 2019, por medio de proveedores externos en las herramientas de servicio al cliente, gestión telefónica, participación ciudadana y control social a los funcionarios cuyas funciones implican atención directa a los grupos de interés.
- Se están realizando capacitaciones de los lineamientos de PQRSD y la Cartilla de Atención al Ciudadano, a través de la estrategia de oficina móvil de Atención al Ciudadano, la cual visita las unidades académico-administrativas. Como resultado de esa labor se relaciona el siguiente reporte:

<b>CAPACITACIONES LINEAMIENTOS DE PQRSDF- SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>Fecha y Hora de Capacitación</b>	<b>Unidad Académico- administrativa</b>	<b>Número de Asistentes</b>
31 de enero de 2019 - 2 a 3:30 pm	Recursos Educativos- Bogotá	3
5 de febrero de 2019- 10:00 a 11:00 am	Oficina Jurídica	1
6 de febrero de 2019 - 10:00 a 11:00 am	División de Talento Humano	6
7 de febrero de 2019- 3:00 a 4:00 pm	División de Extensión y Proyección Social	13
8 de febrero de 2019- 8:00 a 9:00 am	División de Gestión de Calidad	5
8 de febrero de 2019- 2:00 a 3:00 pm	Oficina de Relaciones Internacionales	4
11 de febrero de 2019- 9:00 a 10:00 am	Facultad Ciencias de Educación y Humanidades	8
11 de febrero de 2019- 2:00 a 3:00 pm	Vicerrectoría Académica	10
12 de febrero de 2019- 9:00 a 9:40 am	Facultad de Ingeniería- Bogotá	1
12 de febrero de 2019- 3:00 a 4:00 pm	Facultad de Derecho- Bogotá	14
20 de febrero de 2019- 2:30 a 3:30 pm	Facultad de Relaciones Internacionales- Bogotá	4
25 de febrero de 2019- 8:30 a 9:30 am	División de Recursos Educativos - Campus	8
25 de febrero de 2019- 9:30 a 10:30 am	FAEDIS	13
25 de febrero de 2019- 11:00 a 12:00 m	Sección Arte y Cultura	4
25 de febrero de 2019- 3:00 a 4:00 pm	División de Laboratorios- Campus	21
25 de febrero de 2019 - 3:00 a 4:00 pm	Facultad de Relaciones Internacionales- Campus	2
28 de febrero de 2019 10:00 a 10:30 am	División de Servicios Generales	1
11 de marzo de 2019 10:00 a 10:40 am	División de Contratación y Adquisiciones.	13
2 de mayo de 2019 2:30 a 3:30 pm	Biblioteca General	6
3 de mayo de 2019 11:00 a 12:00 am	Facultad de medicina	6
06 de mayo de 2019 2:30 a 3:30 pm	Facultad de Ingeniería- Campus	11
9 de mayo de 2019 8:00 a 8:30 am	Oficina de Protección al Patrimonio	1
9 de mayo de 2019 2:00 a 3:00 pm	Oficina de Acreditación	2
9 de mayo de 2019 3:00 a 4:00 pm	División de Laboratorios- Bogotá	23
15 de mayo de 2019 11:00 a 11:30 am	División de Bienestar Universitario	5
28 de mayo de 2019 3:00 a 4:00 pm	División financiera	4
29 de mayo de 2019 4:00 a 5:00 pm	Facultad de Ciencias Economicas Bogotá	17
<b>Total</b>		<b>206</b>

Se realiza sensibilización de buenas prácticas de atención a los grupos de interés, por medio de campañas informativas.

Se actualiza y realiza sensibilización del Manual de Atención al Ciudadano y del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano, con el fin de que se implementen las buenas prácticas de atención en las unidades académico- administrativas de la Universidad.

- Demoras y falta de resolución en las solicitudes presentadas, inconformidad académica, cambio de programa o traslado de sede, inconvenientes con carga académica, demoras en los trámites administrativos, inconformidad con los descuentos y pagos: Se promueve la racionalización de trámites para la gestión y acceso a los servicios, se implementaron las cápsulas neogranadinas como canal de comunicación, se realiza seguimiento a la actualización de la página web para facilitar el acceso a la información y se orienta en la normatividad vigente aplicable de atención al ciudadano, Se apoya a las unidades académico-administrativas que lo requieran en épocas de auge de trámites y servicios en la Universidad.

Por otro lado, cada una de las unidades académico- administrativas deben implementar un plan de acción en cuanto a los temas recurrentes y en pro del mejoramiento continuo y con el fin de fortalecer la confianza de los grupos de interés, el cual será objeto de seguimiento desde la Sección de Atención al Ciudadano de conformidad con las buenas prácticas que promueve esta área.

**OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA COMPETITIVA**  
**Sección de Atención al Ciudadano**  
**Universidad Militar Nueva Granada**