



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Oficina Asesora
de Planeación
Estratégica

Sección de Atención
al Ciudadano



Primer trimestre 2025

I N F O R M E D E
peticiones, quejas, reclamos,
solicitudes, denuncias y felicitaciones

SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF 2025

La Universidad Militar Nueva Granada, a través 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 primer trimestre de 2025, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 derogada por la Resolución 0225 de 14 de febrero 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:

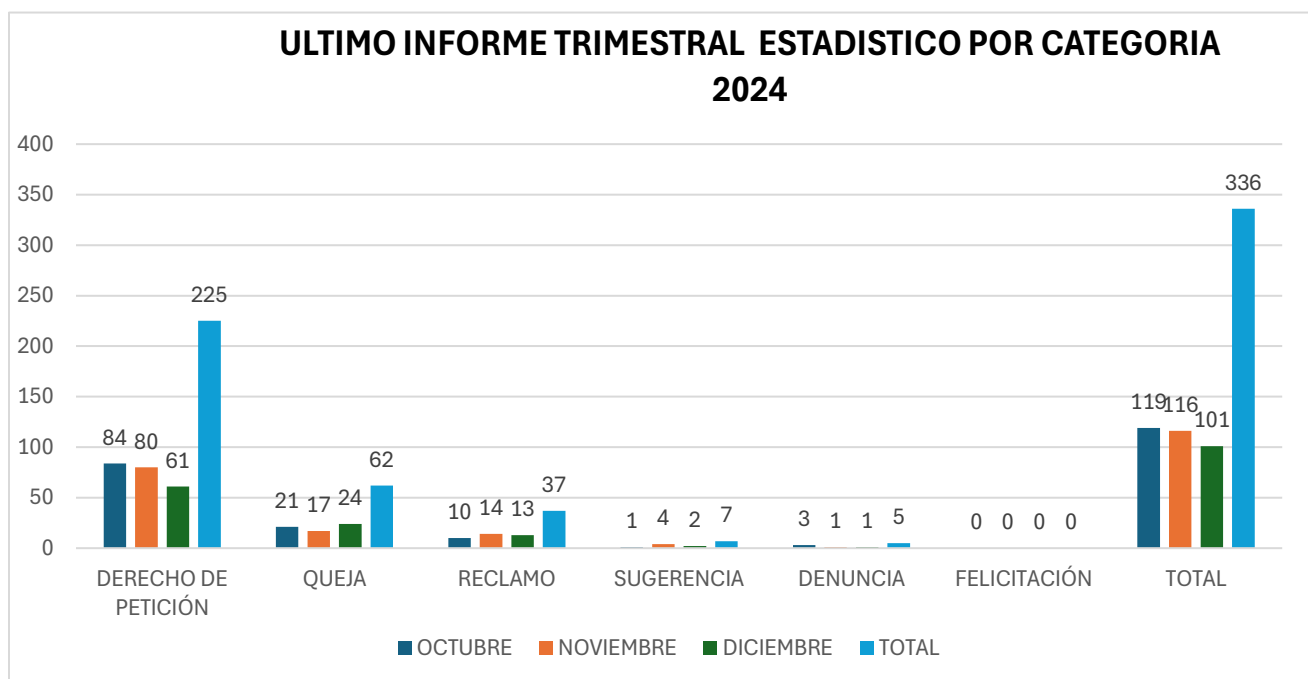
- Línea gratuita: 01 8000 111019 gestionado por agentes de call center
- Conmutador: 650 0000 gestionado por agentes de call center
- Sección de Atención al Ciudadano
Carrera 11 # 101-80 Edificio Administrativo 3er
piso. Teléfonos 6500000 extensiones 1017,
1614, 1090, 1690, 1691
- Correos electrónicos:
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.

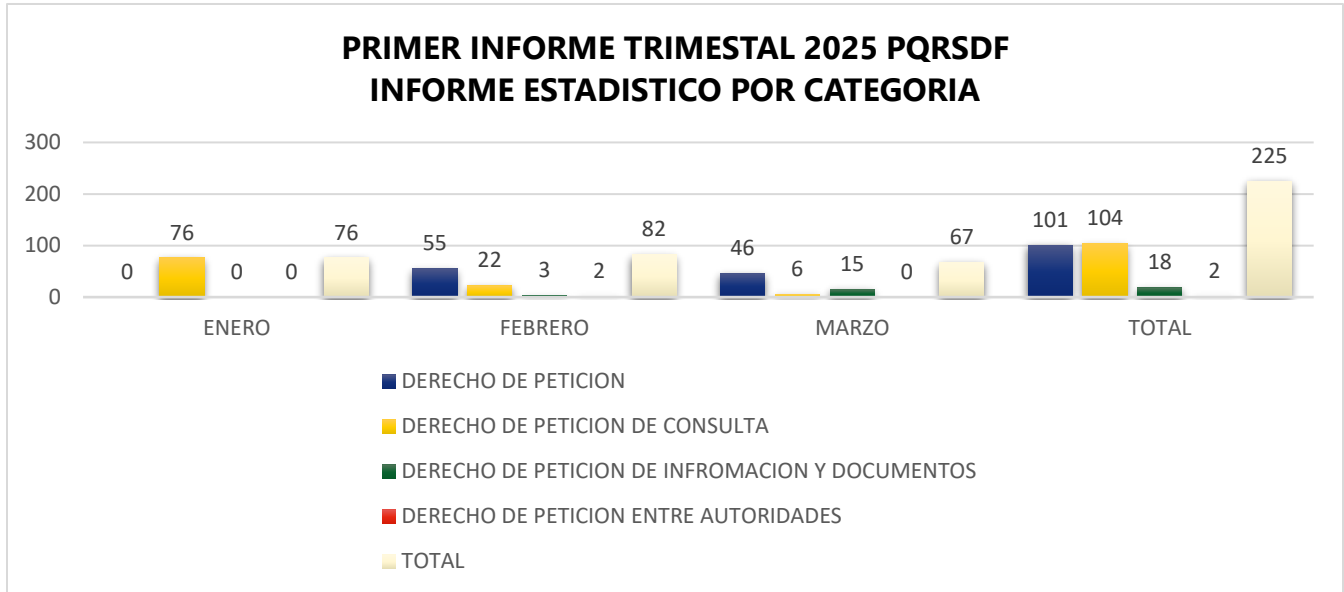
Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

- 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.



Para el primer Informe trimestral del año 2025 se Clasificaron los Derechos de petición acorde a su condición, a saber: Derecho de Petición, Derecho de Petición de Consulta Derecho de Petición de Información y Documentos y Derecho de Petición entre Autoridades

4. Primer Informe Estadístico por Categoría 2025.

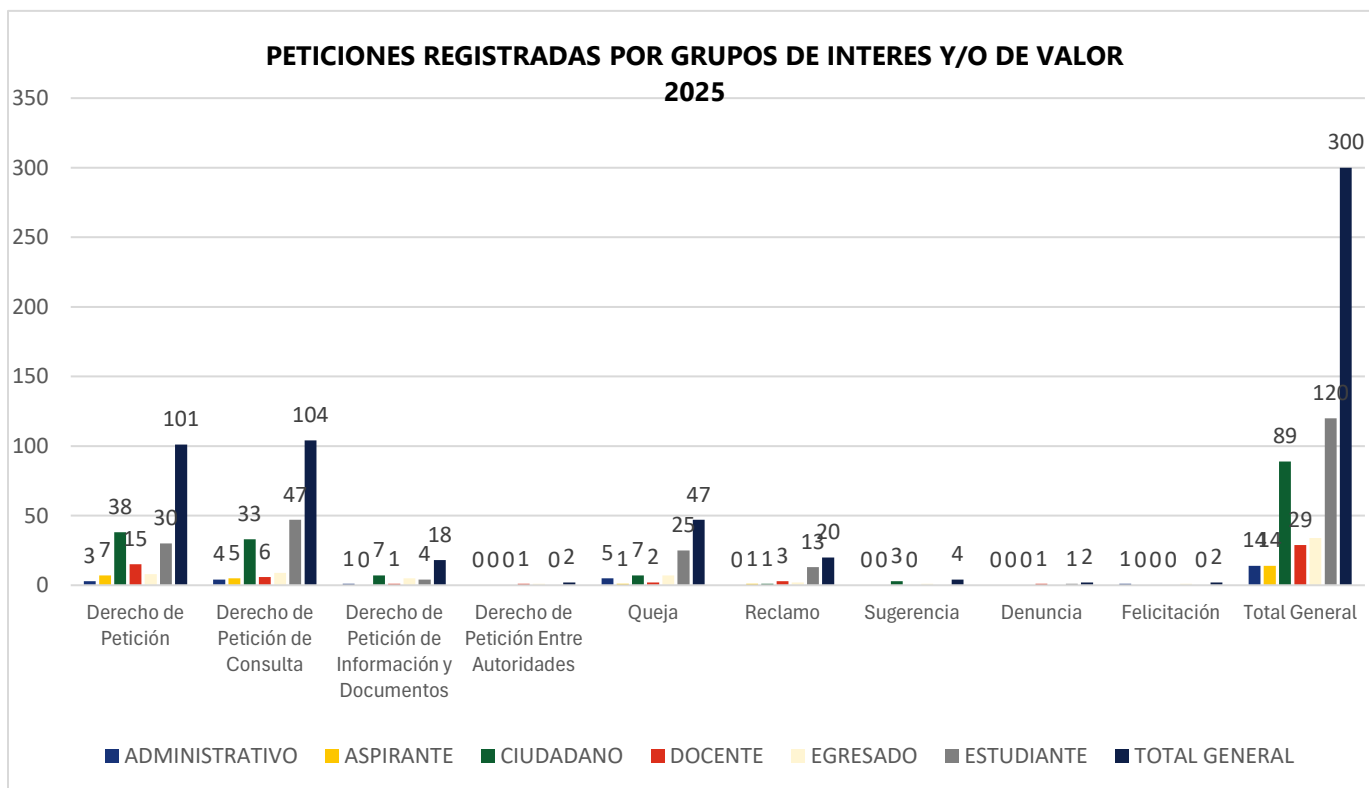


PERIODO	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	DERECHO DE PETICION ENTRE AUTORIDADES	TOTAL
ENERO	0	76	0	0	76
FEBRERO	55	22	3	2	82
MARZO	46	6	15	0	67
TOTAL	101	104	18	2	225

PERIODO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
ENERO	11	6	2	1	0	20
FEBRERO	19	8	1	0	1	29
MARZO	17	6	1	1	1	26
TOTAL	47	20	4	2	2	75

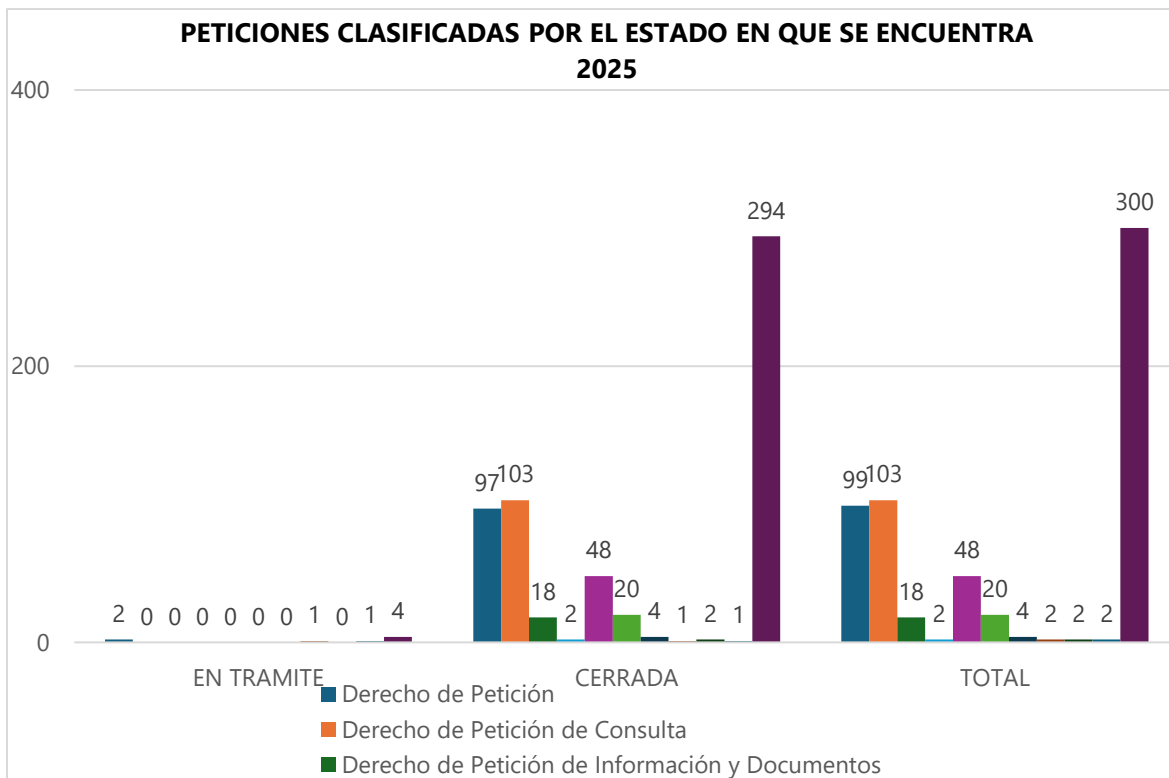
4.1. Peticiones registradas por Grupo de Interés y/o de valor 2025.

TIPO DE SOLICITUD	ADMINISTRATIVO	ASPIRANTE	CIUDADANO	DOCENTE	EGRESADO	ESTUDIANTE	TOTAL GENERAL
Derecho de Petición	3	7	38	15	8	30	101
Derecho de Petición de Consulta	4	5	33	6	9	47	104
Derecho de Petición de Información y Documentos	1	0	7	1	5	4	18
Derecho de Petición Entre Autoridades	0	0	0	1	1	0	2
Queja	5	1	7	2	7	25	47
Reclamo	0	1	1	3	2	13	20
Sugerencia	0	0	3	0	1		4
Denuncia	0	0	0	1	0	1	2
Felicitación	1	0	0	0	1	0	2
Total General	14	14	89	29	34	120	300



4.2 Peticiones clasificadas por el estado en el que se encuentra 2025.

TIPO DE SOLICITUD	EN TRAMITE	CERRADA	TOTAL
Derecho de Petición	2	97	99
Derecho de Petición de Consulta	0	103	103
Derecho de Petición de Información y Documentos	0	18	18
Derecho de Petición entre Autoridades	0	2	2
Queja	0	48	48
Reclamo	0	20	20
Sugerencia	0	4	4
Denuncia	1	1	2
Felicitación	0	2	2
Blanco	1	1	2
TOTAL	4	294	300



4.3 Clasificación por responsable del Proceso.

Proceso Responsable	Denuncia	D.P	D. P. de Consulta	D. de P. de Información y Documentos	D. de P. entre Autoridades	felicitación	queja	reclamo	sugerencia	total general
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá			1				1			2
Admisiones y Registro - Macroproceso		17	22	9		1	4	4		57
Admisiones y Registro Académico		1	12				1		1	15
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus							1			1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Tecnologías del Conocimiento		1					1	1		3
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada							1			1
Bienestar Universitario Bogotá			1				3			4
Comunicaciones Estratégicas		1	1						1	3
Consultoría, Actualización, Análisis y Desarrollo Jurídico	1	6	4	1			2			14
Contratación y Adquisiciones		2	3	1						6
Convenios			1							1
Coordinación de Egresados			1		1					1
Departamento de Estudios Interculturales		6	2					2		10
Educación Continua - Bogotá		2								2
Gestión Académica		6	5				1	1		13

Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas			1				2		3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus							1		1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá		1	3				2		6
Gestión Académica F. de Derecho Campus			1					1	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia		4	5				6	2	17
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá			1				1	1	3
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus		1	1						2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud		4					1		5
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá		1							1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus		1							1
Gestión de la Protección al Patrimonio - Macroproceso		1							1
Gestión de Recursos Educativos - Macroproceso							1		1
Gestión del Talento Humano	1	20	12	4	1	1		2	41
Gestión Estratégica TIC		4	1	1			6		12
Gestión Financiera - Macroproceso		13	20				4	5	42
Gestión Jurídica - Macroproceso		2							2

Gestión Logística - Campus Nueva Granada		2	1	1			1			5
Gestión Logística Bogotá							2	1		3
Ingresos			1							1
Internacionalización				1						1
Investigación		1					1			2
Investigación e Innovación - Macroproceso								1		1
Planeación Estratégica - Macroproceso		1							1	2
Protección al Patrimonio		3	1				4			8
Proyección Social Bogotá			1							1
(en blanco)			2							2
TOTAL GENERAL	2	101	104	18	2	2	47	20	4	300

Importante mencionar que la PQRSDf registrada "(en blanco)" no se asignó a ningún responsable ya que fue contestada por la Sección de Atención al Ciudadano al ser información general.

5. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

La Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

5.1. Actualización de normatividad PQRSDf

De acuerdo con la Resolución Rectoral No. 0225 del 14 de marzo de 2024. Se hizo la Actualización del Acto Administrativo que establece los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en la Universidad Militar Nueva Granada.

- Actualización de la Estrategia para la participación ciudadana V5, la cual se divulgó a través de los mecanismos de participación.

- Elaboración del documento denominado Diálogo Social, el cual se encuentra en proceso de diagramación.

5.2. Atención inmediata.

Se fortalecieron los 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 fortaleció 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 agiliza la respuesta a los correos electrónicos recibidos en los canales de atención (pqr@unimilitar.edu.co y atencionalciudadano@unimilitar.edu.co).

5.3. Actualización Directorio Institucional

Se actualizó el directorio institucional y se publicó en los enlaces correspondientes del portal web, con el fin de tener una comunicación efectiva.

**SECCION DE ATENCION AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE PLANEACION ESTRATEGICA
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA**