

Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones 2021

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

INFORME SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES PQRSDF 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 el informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el aplicativo KAWAK - módulo de servicio al cliente correspondiente al año 2021, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resoluciones 4325 de 2018 y 301 de 2021 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

Sede Bogotá: 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

En la vigencia 2021, debido a la emergencia sanitaria, se fortalecieron 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 estableció el trabajo remoto con el fin minimizar o reducir la atención presencial en las instalaciones de esta casa de estudios para evitar la propagación del COVID-19 y sus variantes.

3. TÉRMINOS DE RESPUESTA

De conformidad con la Ley 1437 de 2011 modificada por 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, actualizada por la Resolución 301 de 2021, 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 entidades 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 VIGENCIA 2021

En la vigencia 2021, se consolidó un total de 870 incidencias en el módulo de servicio al cliente, sistema en el cual se registraron las PQRSDF recibidas por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación establecidos en el numeral 2. Cabe aclarar que de las 870 PQRSDF se catalogaron como No Aplica a 40 de estas ya que eran registros duplicados para un total de PQRSDF tramitadas de 830.

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
ENERO	49	28	19	3	2	3	104
FEBRERO	38	17	8	-	2	-	65
MARZO	46	14	13	3	1	2	79
ABRIL	31	7	11	3	2	-	54
MAYO	37	7	6	7	1	-	58
JUNIO	42	7	12	3	-	1	65
JULIO	63	13	19	1	1	1	98
AGOSTO	41	13	18	1	1	1	75
SEPTIEMBRE	48	8	16	2	2	2	78
OCTUBRE	23	4	18	-	1	1	47
NOVIEMBRE	27	8	8	1	1	-	45
DICIEMBRE	39	6	17	-	-	-	62
TOTAL	484	132	165	24	14	11	830

4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	DERECHO DE PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	TOTAL
ADMINISTRATIVO	8	8	3	2	3	5	29
ASPIRANTE	34	4	4	6	-	-	48
CIUDADANO	113	22	19	6	5	-	165
DOCENTE	16	2	6	1	1	4	30
EGRESADO	52	24	20	3	2	1	102
ESTUDIANTE	261	72	113	6	3	1	456
TOTAL	484	132	165	24	14	11	830

4.2 Clasificación por Proceso Responsable

PROCESO RESPONSABLE	Р	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	5	3	-	-	-	-	8
Admisiones y Registro	184	47	71	9	1	2	314
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	-	1	-	-	-	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	5	5	8	1	-	-	19
Bienestar Universitario Bogotá	1	-	1	1	-	1	4
Comunicaciones Estratégicas	1	1	-	1	-	-	3
Contratación y Adquisiciones	7	1	-	-	-	-	8
Convenios	3	-	-	-	-	-	3
Educación Continua	3	-	-	-	-	-	3
Gestión Académica	8	3	1	1	2	1	16
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	4	1	2	-	-	-	7
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	4	3	1	-	-	-	8
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	25	9	7	1	-	-	42
Gestión Académica F. de Derecho Campus	7	3	1	-	-	-	11
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	-	1	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	14	7	14	1	1	2	39
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	13	5	2	-	-	-	20
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	3	2	-	-	-	-	5
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	15	3	2	-	-	-	20
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	2	-	-	1	-	-	3
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	2	2	1	-	-	-	5
Gestión Ambiental	-	-	1	-	_	-	1
Gestión del Talento Humano	17	2	3	2	2	3	29
Gestión Estratégica TIC	4	2	4	-	2	1	13
Gestión Financiera	118	24	35	2	-	-	179
Gestión Jurídica	20	-	2	-	2	-	24
Gestión Logística Bogotá	-	-	1	-	1	-	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	4	2	-	-	2	-	8
Investigación	5	-	1	-	-	-	6
Planeación Presupuestal	2	-	-	-	-	-	2
Protección al Patrimonio	-	4	-	-	1	-	5
Proyección Social	2	-	1	2	-	-	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	1	1	2	-	-	1	5
(en blanco)	4	1	2	2	-	-	9
TOTAL	484	132	165	24	14	11	830

Es importante mencionar que las 9 PQRSDF registradas "(en blanco)" no se asignaron a ningún proceso responsable ya que 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 "Peticiones incompletas y desistimiento tácito".

4.3 Peticiones clasificadas por el estado en el que se encuentra

4.3.1 Por tipo de solicitud

TIPO DE SOLICITUD	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Derecho de petición	20	464	484
Queja	7	125	132
Reclamo	11	154	165
Sugerencia	-	24	24
Denuncia	1	13	14
Felicitación	1	10	11
TOTAL	40	790	830

4.3.2 Por proceso responsable

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1	7	8
Admisiones y Registro	11	303	314
Apoyo a la Academia Laboratorios Campus	-	1	1
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	-	19	19
Bienestar Universitario Bogotá	-	4	4
Comunicaciones Estratégicas	1	2	3
Contratación y Adquisiciones	-	8	8
Convenios	1	2	3
Educación Continua	-	3	3
Gestión Académica	2	14	16
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	7	7
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	-	8	8
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Campus	-	1	1
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	1	41	42
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	11	11
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	1	1	2
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	-	39	39
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	-	20	20
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	1	4	5
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	19	20
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	-	3	3
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Campus	-	5	5
Gestión Ambiental	-	1	1
Gestión del Talento Humano	1	28	29
Gestión Estratégica TIC	-	13	13
Gestión Financiera	5	174	179
Gestión Jurídica	1	23	24
Gestión Logística Bogotá	-	2	2
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	8	8

PROCESO RESPONSABLE	EN TRÁMITE	CERRADA	TOTAL
Investigación	-	6	6
Planeación Presupuestal	1	1	2
Protección al Patrimonio	5	-	5
Proyección Social	-	5	5
Seguridad y Salud en el Trabajo	5	-	5
(en blanco)	2	7	9
TOTAL	40	790	830

5. CONSOLIDADO ATENCIÓN CALL CENTER VIGENCIA 2021

La Universidad cuenta con el servicio BPO realizado a través de Colombia Compra Eficiente desarrollado hasta el mes de agosto por la empresa Américas Business Process Services y a partir de la terminación del contrato se suscribió uno nuevo con la 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.*

Teniendo en cuenta el servicio prestado por las empresas, en la vigencia 2021 se atendió un total de 154.429 llamadas, relacionadas así.

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	TOTAL
25.429	10.435	7.794	7.330	11.336	13.200	21.429	7.489	11.383	10.609	12.592	15.403	154.429

Lo anterior en 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"¹, el cual permitirá a la Universidad la satisfacción de las necesidades de servicio de sus grupos de interés.

6. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

En La vigencia 2021, la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

6.1. Seguimiento PQRSDF en trámite

Se realizó el seguimiento a las incidencias (PQRSDF) que se encuentran en trámite identificando las que se encuentran próximas a vencer y vencidas, remitiendo a través de correo electrónico de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva a las dependencias correspondientes, con el fin de ser resueltas dentro de los términos establecidos por la Ley o lo más pronto posible, según el caso.

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

6.2. Nombramiento funcionaria

En la vigencia 2021 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.

6.3. Canales de Comunicación

En la vigencia 2021 teniendo en cuenta la declaración de emergencia sanitaria por el Ministerio de Salud y Protección Social se actualizó el directorio correspondiente a los correos electrónicos y extensiones habilitadas por cada dependencia académica - administrativa para tramitar o direccionar las solicitudes allegadas. Así mismo 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 interponer su PQRSDF de manera verbal.

6.4. Atención Presencial

A partir del 2021-2 y de acuerdo con las directrices de la Alta Dirección, se empezó con la retorno gradual en las instalaciones de la Universidad, lo cual logró prestar un servicio de manera presencial a los 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.

6.5. Documentación

En la vigencia 2021, la Sección de Atención al Ciudadano elaboró y actualizó los siguientes documentos:

- Elaboración de la Estrategia para la participación ciudadana V3, la cual se divulgó a través de los mecanismos de participación, para observaciones y comentarios por parte de los grupos de interés, con el fin de dar cumplimiento al numeral 8° del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 y del artículo 2.1.2.1.25 del Decreto 1081 de 2015.
- Elaboración de la Política de Buen Trato, en conjunto con el Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil – COASE, la cual está orientada a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés institucionales, y de las poblaciones identificadas en el marco de la educación inclusiva.
- Elaboración de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Social 2020-2021² con el fin de informar la gestión académico-administrativa realizada durante la vigencia 2020, así como las prácticas que se ejecutarán durante el año 2021 en busca de mantener y fortalecer la participación de sus grupos meta.
- Actualización de los documentos denominados "Estrategia de Participación Ciudadana"
 y "Sistema Gestión y Atención al ciudadano V4".
- Elaboración del Lineamiento para una Política de Educación Inclusiva.
- Elaboración de la "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

²https://www.umng.edu.co/documents/20127/244704/Estrategia+de+Rendicion+de+Cuentas+y+Respons abilidad+Social+2020-2021.pdf/353baf08-d6d8-85a8-7e2b-2401848178ac?t=1618837365794

- Elaboración de la Política de Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos bajo la modalidad de gestión del cambio.
- Elaboración de los Protocolos de Atención Especial.
- Elaboración de la Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Elaboración de la Cartilla metodológica de grupos de interés
- Elaboración del Código de Integridad
- Elaboración del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2021

6.6. Atención inmediata

Se adoptaron 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 recibidas por los canales de atención de la Sección de Atención al Ciudadano, para lo cual el funcionario que recibe la PQRSDF pueda resolver o aclarar la situación de manera inmediata.

Teniendo en cuenta lo anterior, se dio respuesta de manera más ágil a los correos electrónicos y llamadas recibidos en los canales de atención de la Sección de Atención al Ciudadano.

6.7. 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 micro sitio correspondiente del portal web de la UMNG.

De otra parte, se solicitó periódicamente a las dependencias la remisión de 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.

6.8. Capacitaciones

Por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a través de las diferentes dependencias de la UMNG y con el apoyo de entidades públicas, durante la vigencia 2021, se realizaron las siguientes actividades/capacitaciones:

ENTIDAD	ACTIVIDAD	FECHA
	Prevención de Violencia Sexual	Mayo
Secretaría Distrital de Integración Social	Implementación Plan de Capacitación sobre el buen trato.	Junio
Sección de Atención al Ciudadano UMNG	Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: -recepción y tiempos de respuesta de PQRSDF, -protocolos de servicios y servicio al ciudadano protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad.	18 de mayo 15 de junio 15 de julio 24 de agosto 24 de septiembre 19 de octubre 18 de noviembre

ENTIDAD	ACTIVIDAD	FECHA
INSOR - Caja de Compensación Familiar	Gestionar capacitación de lengua de señas.	Octubre
Departamento de la Función Pública	-Racionalización de Trámites -Estrategia de Rendición de Cuentas -Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	18 de Marzo 18 de marzo 25 de Marzo
Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil	Capacitación referente a ética y convivencia en la Universidad Militar Nueva Granada.	25 de octubre
Veeduría Distrital	Capacitación de prevención de la Corrupción, Acceso a la información pública y transparencia	15 de abril 14 de Mayo 15 de Junio
	Lineamientos anti-cohecho	Mayo
	Integridad y conflicto de interés	Mayo
	Conceptos básicos de adaptación al cambio climático	13 de mayo
Ministerio del Medio Ambiente	Conceptos de Contribución determinada a Nivel Nacional	Mayo
	Conceptos básicos de mitigación	Mayo

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