



**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES TERCER
TRIMESTRE 2023 SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA





INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

La Universidad Militar Nueva Granada, por medio 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 tercer trimestre 2023, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 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.

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA





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: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php A través de chat 3.

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, actualizada por la Resolución 301 de 2021, los términos para resolver una petición son:

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA





- 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.

4. CONSOLIDADO DE PQRSDF TERCER TRIMESTRE 2023

En el tercer trimestre de la vigencia 2023, se recibió un total de 150 incidencias en el módulo de servicio al cliente, sistema en el cual se consolidan 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.

Ver cuadro a continuación:

INFORME DE PETICIONES TERCER TRIMESTRE DEL 2023								
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	VACIA	DENUNCIA	TOTAL
JULIO	60	7	10	1	0	0	1	79
AGOSTO	6	1	0	0	1	2	0	10
SEPTIEMBRE	36	14	5	1	3	0	2	61
TOTAL								150

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA



4.1 PETICIONES REGISTRADAS POR GRUPO DE INTERES Y/O DE VALOR

PETICIONES REGISTRADAS POR GRUPO DE INTERES							
	DERECHO PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	DENUNCIA	TOTAL
ADMINISTRATIVO	5	5	0	0	1	0	11
ASPIRANTE	1	0	2	0	0	0	3
CIUDADANO	29	6	2	0	0	3	40
DOCENTE	7	2	1	0	0	0	10
EGRESADO	3	0	0	2	0	0	5
ESTUDIANTE	57	9	10	0	3	0	79
VACIAS	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL							150

4.2 CLASIFICACION POR PROCESO RESPONSABLE

CLASIFICACION POR PROCESO RESPONSABLE							
	DP	Q	R	S	F	D	TOTAL
ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO CAMPUS	0						0
ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO BOGOTA	1						1
ADMINISTRACION RECURSOS EDUCATIVOS		1					1
ADMISIONES	1						1
ADMISIONES Y REGISTRO MACROPROCESO	9		2	2			13
APOYO A LA ACADEMIA LAB-BOGOTA	2						2
APOYO A LA ACADEMIA DEPAR. TECNOLOGIAS	1						1
APOYO A LA ACADEMIA LAB-CAMPUS							0
BIENESTAR UNIVERSITARIO BOGOTA	1						1
BIENESTAR UNIVERSITARIO MACROPROCESO	2						2
CENTRO ORIENTACION Y SEGUIMIENTO EST.							0
COMUNICACIONES Y ESTRATEGICAS							0
CONTRATACION Y ADQUISICIONES	2	4					6
CONVENIOS							0

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA



COORDINACIÓN EGRESADOS						0
DEPARTAMENTO ESTUDIOS INTERCULTURALES			1			1
EDUCACION CONTINUADA	1		1			2
GESTION ACADEMICA	4	1				5
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS BASICAS Y APLICA			1			1
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-BOG	5					5
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-CAM	1					1
GESTION ACADEMICA F DERECHO BOGOTA	5	2			1	8
GESTION ACADEMICA F DERECHO CAMPUS	4		1			5
GESTION ACADEMICA F ESTUDIOS A DISTANCIA	3	1	2			6
GESTION ACADEMICA F INGENIERIA BOGOTA	2					2
GESTION ACADEMICA F INGENIERIA CAMPUS						0
GESTION ACADEMICA FACULTAD MEDICINA	1				1	2
GESTION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. BOG						0
GETION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. CAMP						0
GESTION PROTECCION AL PATRIMONIO- MACRO						0
GESTION DEL TALENTO HUMANO	13	3	2		1 1	20
GESTION DOCUMENTAL						0
GESTION ESTRATEGICA TIC	2	1				3
GESTION FINANCIERA - MACROPROCESOS	23	5	4			32
GESTION LOGISTICA BOGOTA	1	1				2
GESTION JURIDICA - MACROPROCESOS	11				2	13
IDENTIFICACION GRUPOS DE INTERES						0
INVESTIGACION						0
INVESTIGACION E INNOVACION MACROPROCESO	1					1
PLANEACION ESTRATEGICA					1	1
PLANEACION ESTRATEGICA MACROPROCESO	1					1
PROTECCION AL PATRIMONIO	1	2				3
PROYECCION SOCIAL	3					3
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						0
VACIAS	1	1	1		2	5
TOTAL						150

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



4.3 PETICIONES CLASIFICADAS POR EL ESTADO QUE SE ENCUENTRAN

POR TIPO DE SOLICITUD						
	GENERADA	EN TRAMITE	CERRADA	N/A	REABIERTA	TOTAL
DERECHO PETICION	2	2	94	2	2	102
QUEJA		6	16			22
RECLAMO		1	13	1		15
SUGERENCIA			2			2
DENUNCIA	1		2			3
FELICITACION			4			4
VACIA			1	1		2
TOTAL						150

4.31 POR PROCESO RESPONSABLE

POR PROCESO RESPONSABLE						
	GENERADA	EN TRAMITE	CERRADA	N/A	REAB	TOTAL
ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO CAMPUS						
ADMIN BIBLIOTECA Y HEMERO BOGOTA			1			1
ADMINISTRACION RECURSOS EDUCATIVOS			1			1
ADMISIONES			1			1
ADMISIONES Y REGISTRO MACROPROCESO			13			13
APOYO A LA ACADEMIA LAB-BOGOTA			2			2
APOYO A LA ACADEMIA LAB-CAMPUS						0
APOYO A LA ACADEMIA LAB DEPAR. TECNOLOGIAS			1			1
BIENESTAR UNIVERSITARIO MACROPROCESO			2			2
BIENESTAR UNIVERSITARIO CAMPUS						0
BIENESTAR UNIVERSITARIO BOGOTA					1	1
CENTRO ORIENTACION Y SEGUIMIENTO EST.						0
COMUNICACIONES Y ESTRATEGICAS						0
CONTRATACION Y ADQUISICIONES			6			6
CONVENIOS						0
COORDINACIÓN EGRESADOS						0



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

DEPARTAMENTO ESTUDIOS INTERCULTURALES			1			1
EDUCACION CONTINUADA		1	1			2
GESTION ACADEMICA			5			5
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS BASICAS Y APLICA			1			1
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-BOG			5			5
GESTION ACADEMICA F CIENCIAS ECONO-CAM		1				1
GESTION ACADEMICA F DERECHO BOGOTA		1	7			8
GESTION ACADEMICA F DERECHO CAMPUS			5			5
GESTION ACADEMICA F ESTUDIOS A DISTANCIA			6			6
GESTION ACADEMICA F INGENIERIA BOGOTA			2			2
GESTION ACADEMICA F INGENIERIA CAMPUS						0
GESTION ACADEMICA FACULTAD MEDICINA			2			2
GESTION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. BOG						0
GETION ACADEMICA F RELACIONES INT ESTR. CAMP						0
GESTION PROTECCION AL PATRIMONIO- MACRO						0
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	2	17			20
GESTION DOCUMENTAL						0
GESTION ESTRATEGICA TIC			3			3
GESTION FINANCIERA - MACROPROCESOS	2	2	27		1	32
GESTION LOGISTICA BOGOTA			2			2
GESTION JURIDICA - MACROPROCESOS			12		1	13
IDENTIFICACION GRUPOS DE INTERES						0
INVESTIGACION						0
INVESTIGACION E INNOVACION MACROPROCESO			1			1
PLANEACION ESTRATEGICA			1			1
PLANEACION ESTRATEGICA MACROPROCESO			1			1
PROTECCION AL PATRIMONIO		2		1		3
PROYECCION SOCIAL		3				3
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						0
VACIAS			2	3		5
TOTAL		12	128	4	3	150

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD
MILITAR NUEVA GRANADA



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA



5. GESTIÓN SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TERCER TRIMESTRE 2023

En el tercer trimestre 2023, la Sección de Atención al Ciudadano desarrolló la siguiente gestión:

5.1. RETROALIMENTACIÓN PROCEDIMIENTO PQRSDF

Teniendo en cuenta la Resolución 301 de 2021 “Procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones”, se realizó de manera presencial retroalimentación focalizada a las dependencias académicas y administrativas recordando el trámite a seguir en cuanto a las PQRSDF que interponen los grupos de interés y/o de valor a través de los canales de comunicación diferentes a los establecidos por la Sección de Atención al Ciudadano, dando un total de 178 funcionarios capacitados de nivel asistencial.

PERSONAS CAPACITADAS PQRSDF	
FECHA	NUMERO
28/02/2023	15
1/03/2023	11
2/03/2023	17
3/03/2023	6
6/03/2023	10
7/03/2023	5
9/03/2023	17
10/03/2023	2
14/03/2023	9
22/03/2023	14
30/03/2023	17
11/04/2023	20
09/09/2023	35
TOTAL	178

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA





DEPENDENCIAS	
Rectoría	Oficina Asesora Jurídica
	Oficina Asesora de Planeación Estratégica
	Oficina Asesora de las Tecnologías y las Comunicaciones
	Oficina de Relaciones Internacionales
	Oficina de Control Interno de Gestión
	Oficina de Control Disciplinario Interno
	Oficina de Acreditación Institucional
Vicerrectoría General	Dirección de Medio Estudiantil
	División de Bienestar Universitario
	Coase
	División de Comunicaciones y Publicaciones
	División de Extensión y Proyección Social
	División de Gestión de la Calidad
	Oficina de Protección al Patrimonio
	División de Gestión Documental
Vicerrectoría Académica	Facultad de Derecho sede Bogotá
	Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ingeniería sede Bogotá
	Facultad de Ciencias Económicas sede Bogotá
	Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud
	Facultad de Ciencias Básicas y Aplicadas
	Facultad de Educación y Humanidades
	Facultad de Estudios a Distancia
	Facultad de Derecho sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ingeniería sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Ciencias Económicas sede Campus Nueva Granada
	Facultad de Relaciones Internacionales, Estrategias y Seguridad. Sede Campus Nueva Granada
	División de Registro y Control Académico sede Campus Nueva Granada
	División de Recursos Educativos
	División de Laboratorios
Vicerrectoría de Investigaciones	División de Investigaciones Científica
Vicerrectoría Administrativa	División de Gestión de Talento Humano
	División de Contratación y Adquisiciones
	División Logística
Vicerrectoría Campus Nueva Granada	Dirección Académica
	ENATEC
	División de Recursos Educativos
	División de Laboratorios
	División de medio u. Extensión Proyección Social y Egresado
	Dirección Administrativa
	División Financiera Campus
	Biblioteca

5.2. DOCUMENTACIÓN

En el Tercer trimestre 2023, la Sección de Atención al Ciudadano elaboraron y actualizaron los siguientes documentos:

- actualización del sistema de atención al ciudadano
- actualización de la política de lineamientos de educación super inclusiva

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA





5.3. 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).

5.4. 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.

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Elaboro: PU Andrés Ríos Correa

Reviso: PE Monica Patricia Padilla Hernandez

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

