



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

Tercer trimestre 2020

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

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES - PQRSDF JULIO A SEPTIEMBRE 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 tercer 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 han fortalecido 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 TERCER TRIMESTRE 2020

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Derecho de petición	57	47	34	138
Queja	19	16	24	59
Reclamo	17	3	6	26
Sugerencia	1	2	2	5
Denuncia			2	2
Felicitación	1	1	2	4
TOTAL	95	69	70	234

4.1. Peticiones registradas por grupo de interés

	Administrativo	Aspirante	Ciudadano	Docente	Egresado	Estudiante	TOTAL
Petición	1	3	36	6	21	71	138
Queja	1	2	6	3	3	44	59
Reclamo	-	2	3	2	1	18	26
Sugerencia	-	1	3	-	-	1	5
Denuncia	1	-	1	-	-	-	2
Felicitación	-	-	-	1	1	2	4
TOTAL	3	8	49	12	26	136	234

4.2 Clasificación por Proceso Responsable

PROCESO RESPONSABLE	P	Q	R	S	D	F	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	1	-	1	-	-	-	2
Admisiones y Registro	50	12	5	2	-	2	71
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	4	2	1	-	-	-	7
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	2	1	1	-	-	-	4
Bienestar Universitario Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Comunicaciones Estratégicas	-	1	-	-	-	-	1
Contratación y Adquisiciones	3	-	-	-	-	-	3
Convenios	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Académica	2	1	-	2	-	-	5
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	-	2	-	-	-	1	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	1	1	-	1	-	-	3
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	13	5	2	-	-	-	20
Gestión Académica F. de Derecho Campus	-	2	1	-	-	-	3
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	-	1	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	3	1	2	-	-	-	6
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	3	1	-	-	1	-	5
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	-	2	-	-	-	-	2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	-	-	-	-	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	-	-	-	-	1
Gestión del Talento Humano	15	1	-	-	1	-	17
Gestión Estratégica TIC	3	6	3	-	-	1	13
Gestión Financiera - Macroproceso	22	14	9	-	-	-	45
Gestión Jurídica - Macroproceso	7	-	-	-	-	-	7
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	-	2	-	-	-	-	2
INIP	1	-	-	-	-	-	1
Investigación	1	-	-	-	-	-	1
Planeación Presupuestal	1	-	-	-	-	-	1
Protección al Patrimonio	1	-	1	-	-	-	2
Proyección Social	1	3	-	-	-	-	4
Sin asignación a proceso	1	-	-	-	-	-	1
TOTAL	138	59	26	5	2	4	234

De las 234 incidencias registradas, se dieron respuesta directamente por parte de la Sección de Atención al Ciudadano a una (1) solicitud que no se asignaron a proceso responsable, ya que eran solicitudes de información general.

4.3 Peticiones clasificadas por el estado en el que se encuentra

PROCESO RESPONSABLE	CERRADA	EN TRÁMITE	TOTAL
Administración de Biblioteca y Hemeroteca Bogotá	-	2	2
Admisiones y Registro	66	5	71
Apoyo a la Academia Laboratorios Departamento de Estudios Interculturales	-	7	7
Bienestar Universitario - Campus Nueva Granada	4	-	4
Bienestar Universitario Bogotá	-	1	1
Comunicaciones Estratégicas	1	-	1
Contratación y Adquisiciones	2	1	3
Convenios	-	1	1
Gestión Académica	4	1	5
Gestión Académica F. de Ciencias Básicas y Aplicadas	3	-	3
Gestión Académica F. de Ciencias Económicas Bogotá	3	-	3
Gestión Académica F. de Derecho Bogotá	19	1	20
Gestión Académica F. de Derecho Campus	3	-	3
Gestión Académica F. de Educación y Humanidades	-	1	1
Gestión Académica F. de Estudios a Distancia	6	-	6
Gestión Académica F. de Ingeniería Bogotá	4	1	5
Gestión Académica F. de Ingeniería Campus	2	-	2
Gestión Académica F. de Medicina y Ciencias de la Salud	1	-	1
Gestión Académica F. de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad Bogotá	1	-	1
Gestión del Talento Humano	14	3	17
Gestión Estratégica TIC	13	-	13
Gestión Financiera - Macroproceso	45	-	45
Gestión Jurídica - Macroproceso	4	3	7
Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés	2	-	2
INIP	1	-	1
Investigación	1	-	1
Planeación Presupuestal	-	1	1
Protección al Patrimonio	1	1	2
Proyección Social	4	-	4
Sin asignación a proceso	1	-	1
TOTAL	205	29	234

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. 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.

5.2. 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.

5.3. Documentación

Se encuentra en actualización de el documento denominado “Estrategia de participación ciudadana”, así como el “Sistema gestión y atención al ciudadano”, por parte de la Sección de Atención al Ciudadano.

Así mismo, en conjunto con las dependencias competentes se inicia con la elaboración de la Política de lineamientos de educación inclusiva y su respectiva Directiva Permanente.

5.4. 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).

5.5. 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 generado contactos con la Dirección Nacional de Planeación y la Función Pública con el fin de realizar capacitaciones a nivel general sobre las peticiones y el Plan Anticorrupción.

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