



Universidad Militar Nueva Granada | 2021

GUÍA DE CARACTERÍSTICAS Y CRITERIOS PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

Universidad Militar Nueva Granada

RECTOR

BG (RA) Luis Fernando Puentes Torres

VICERRECTOR GENERAL

BG (RA) Alfonso Vaca Torres

VICERRECTORA ACADÉMICA

Dra. Martha Lucia Oviedo Franco

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

MG (RA) José Mauricio Mancera Castaño

VICERRECTORA DE INVESTIGACIONES

Dra. Clara Lucia Guzmán Aguilera

VICERRECTOR CAMPUS NUEVA GRANADA

CR (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco

OFICINA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E

INTELIGENCIA COMPETITIVA

CR (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha

SECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Prof. Esp. Mónica Patricia Padilla Hernández

GUÍA DE CARACTERÍSTICAS Y CRITERIOS PARA RESOLVER PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

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

Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

© Universidad Militar Nueva Granada,
Vicerrectoría de Investigaciones
© Editorial Neogranadina

Primera edición, 2021

Diagramación
Daniela Martínez Díaz

Cómo citar:
Universidad Militar Nueva Granada (UMNG). (2021). Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Editorial Neogranadina. DOI: <https://doi.org/10.18359/docinst.5843>

DOI: <https://doi.org/10.18359/docinst.5843>

Universidad Militar Nueva Granada
Sede Campus, edificio de posgrados, primer piso
Kilómetro 2, vía Cajicá-Ziaquirá, costado oriental
Teléfono: 650 00 00 Ext. 3092
editorial.neogranadina@unimilitar.edu.co

www.umng.edu.co

**GUÍA DE CARACTERÍSTICAS Y
CRITERIOS PARA RESOLVER
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES**

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

Universidad Militar Nueva Granada | 2021

CONTENIDO

12	Introducción
14	Definiciones y términos para resolver PQRSDF
15	1. Derecho de petición de interés general
15	2. Derecho de petición de interés particular
15	3. Derecho de petición de documentos y de información
16	4. Consulta
16	5. Queja
16	6. Reclamo
17	7. Sugerencia
17	8. Denuncia
17	9. Felicitación

18 Ciclo del servicio de atención

20 Criterios para dar respuesta

21 1. Peticiones y solicitudes de información

21 *¿Cuáles son?*

22 *Tenga en cuenta para contestar*

23 *Verifique que la respuesta*

26 2. Quejas

26 *¿Cuáles son?*

26 *Tenga en cuenta para contestar*

27 *Verifique que la respuesta*

30 3. Reclamos

30 *¿Cuáles son?*

30 *Tenga en cuenta para contestar*

31 *Verifique que la respuesta*

34 4. Sugerencias

34 *¿Cuáles son?*

34 *Tenga en cuenta para contestar*

35 *Verifique que la respuesta*

38 5. Denuncias

38 *¿Cuáles son?*

38 *Trámite*

39 6. Felicitaciones

39 *¿Cuáles son?*

39 *Trámite*

40 Para cualquier petición tenga en cuenta

43 Modelo de respuesta



Porque los grupos de interés son nuestra razón de ser, nuestro compromiso es brindar, día a día, un mejor servicio

Introducción



El derecho de petición es el derecho fundamental de presentar, por motivos de interés general o particular, solicitudes respetuosas ante cualquier autoridad. Este es un mecanismo de participación y control de gran relevancia que actúa como garantía de otros derechos fundamentales regulados, principalmente, por la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015.

Con el fin de garantizar altos estándares de calidad educativa, y dar cumplimiento a su misión, la Universidad Militar Nueva Granada se interesa por fomentar el diálogo, promover el respeto por los valores y formar ciudadanos íntegros y socialmente responsables. Asimismo, propende garantizar un buen servicio a sus grupos de interés; haciendo énfasis en los principios de celeridad, economía, igualdad, imparcialidad, moralidad, publicidad y transparencia. En ese orden de ideas, la Universidad pone a disposición de toda la comunidad la *Guía de características y criterios para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones* para garantizar que se brinde una atención coherente, oportuna y de calidad.

Definiciones y términos para resolver PQRSDF



1. 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.

» 15 días hábiles para emitir respuesta



2. 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 petionario y de acuerdo con su finalidad.

» 15 días hábiles para emitir respuesta



3. Derecho de petición 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.

» 10 días hábiles para responder. En caso de que este tiempo no se cumpla, se debe hacer entrega de copias dentro de los 3 días siguientes.



4. 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.

» 30 días hábiles para emitir respuesta



5. Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en la relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

» 15 días hábiles para emitir respuesta



6. 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 la falta de atención de una solicitud.

» 15 días hábiles para emitir respuesta



7. Sugerencia

Cualquier propuesta que formula un grupo de interés, que tiene como finalidad mejorar la prestación de un servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.

» 15 días hábiles para emitir respuesta



8. Denuncia

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

» Cuando se tenga conocimiento



9. Felicitación

Es la expresión de satisfacción de un grupo de interés con relación a la prestación de un servicio.

» Cuando se tenga conocimiento

Ciclo del servicio de atención



Se comunica por cualquiera de los canales de atención establecidos en la Institución.

Se asigna a un funcionario cualificado, quien analiza el contenido de la petición, para dar respuesta pertinente.

El usuario recibe la notificación de la respuesta, dando así finalización al servicio.



Criterios para dar respuesta



1. Peticiones y solicitudes de información



¿Cuáles son?

- Conceptos relacionados con las actuaciones de la UMNG.
- Entrega de copias o documentos de interés.
- Información de admisiones e inscripciones.
- Información de convocatorias y formación en investigación.
- Información de Cursos de extensión.
- Información de Institucionalidad.
- Información de procesos de contratación y de proveedores.
- Información de Programas académicos.
- Información del funcionamiento de la UMNG.
- Información del funcionamiento del Consultorio Jurídico.
- Información general de trámites de la UMNG.
- Información laboral de funcionarios.
- Solicitudes de devoluciones de dinero.
- Solicitudes de financiación y descuentos.
- Solicitudes de los entes de control.
- Solicitudes de traslados académicos.
- Solicitudes de reintegros académicos.

- Solicitudes relacionadas con los recibos de pago.
- Solicitudes sobre el registro de notas.
- Otras peticiones relacionadas con las funciones institucionales de la UMNG.



Tenga en cuenta para contestar:

- Verifique la tipología; si se trata de una petición de interés general o particular.
- Revise que la petición se encuentre completa y se puedan identificar: objeto, peticionario, documentos necesarios para el trámite, información necesaria para realizar la notificación y cualquier otra pertinente que permita emitir una respuesta precisa y congruente.
- Verifique que la información solicitada no corresponda a información objeto de reserva legal.
- Si faltan información o documentos solicítelos de manera inmediata al ciudadano y deje constancia de ello.
- Analice la petición; determine el objeto de la solicitud, si es posible concederla o no y el trámite que se debe seguir. Utilice buena redacción y lenguaje comprensible para argumentar la respuesta de manera clara.
- Identifique el término legal que tiene para contestar. De no ser posible cumplirlo, informe los motivos del retraso e indique el plazo en el cual se resolverá.



- Si no es competente para dar respuesta, dé traslado inmediato a la dependencia o entidad correspondiente e informe al peticionario del traslado.

Priorice las peticiones de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable para el peticionario.

Verifique que la respuesta:

- Sea de fondo, responda a cada punto solicitado.
- Sea precisa y congruente con el objeto de la petición.
- Esté bien redactada. Utilice lenguaje claro y sencillo de fácil comprensión que no dé lugar a interpretaciones.

No hay mejor
incentivo que la
satisfacción de los
grupos de interés
por una respuesta
oportuna y coherente



2. Quejas



¿Cuáles son?

- Inconformidad por la atención brindada por parte de los funcionarios.
- Atención inadecuada y/o de manera incompleta a los requerimientos presentados.



Tenga en cuenta para contestar:

- Verifique que la manifestación de inconformidad corresponda a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Identifique el objeto de la petición para entenderla, y determinar si la información suministrada es correcta.
- Analice detalladamente lo sucedido. Póngase en el lugar de la persona afectada para entender la petición y proyectar una buena respuesta.
- Actúe con rapidez para dar la respuesta correspondiente. Evite demoras injustificadas que puedan aumentar las consecuencias negativas frente a lo sucedido.



Verifique que la respuesta:

- Redacte la respuesta utilizando lenguaje gentil, enfocada a ofrecer disculpas por lo sucedido y dejar claro que la UMNG promueve la buena atención y está en búsqueda de un mejor servicio.
 - Tome acciones para evitar que el inconveniente se vuelva a presentar en pro del buen funcionamiento de la Universidad.
 - Asegúrese de que el peticionario ha quedado satisfecho con la respuesta y el trato que se le ha dado a la situación.
- Sea de fondo, responda a cada punto solicitado.
 - Sea precisa y congruente con el objeto de la queja y no involucre intereses personales de por medio.
 - Este bien redactada. Utilice lenguaje claro y sencillo de fácil comprensión que no dé lugar a interpretaciones.
 - Argumente correctamente que en las decisiones tomadas existe justificación.
 - Este actualizada de conformidad con criterios vigentes.
 - Sea veraz; su contenido puede ser constatado.

**Un inconveniente
bien atendido es una
oportunidad para
generar credibilidad
sobre la entidad en las
personas**



3. Reclamos



¿Cuáles son?

- Cobros injustificados.
- Demoras en los pagos de salarios u honorarios.
- Inconvenientes relacionados a material académico por problemas del sistema de información institucional.
- Incumplimiento en los tiempos de trámites de la entidad.
- Indebida realización de trámites de la universidad.
- No generar trámites o certificados en el tiempo establecido.
- Retraso en la devolución de dineros.
- Otros requerimientos no satisfechos relacionados con la prestación



Tenga en cuenta para contestar:

- Revise que la manifestación corresponda al reclamo sobre la prestación indebida de servicios por parte de personal de la UMNG.
- Identifique el objeto de la petición; la totalidad de hechos ocurridos y, de ser el caso, las solicitudes que dieron lugar al reclamo.
- Si el reclamo no es claro, solicite más información al peticionario en los términos legales establecidos y deje constancia de ello.

- Realice una interpretación imparcial de lo solicitado y proyecte una solución coherente, completa, motivada, pertinente y de fácil comprensión.
- Informe el trámite que se realizó para dar solución al problema. De no ser posible atender de manera parcial o total lo solicitado, informe el porqué, argumentando de manera clara la decisión.
- Incluya en su respuesta un apartado final enfocado en ofrecer disculpas por lo sucedido y dejar claro que la UMNG promueve la buena atención y está en búsqueda de un mejor servicio.

Verifique que la respuesta:

- Sea de fondo, responda a cada punto solicitado.
- Sea precisa y congruente con el objeto del reclamo y no involucre intereses personales de por medio.
- Este bien redactada. Utilice lenguaje claro y sencillo de fácil comprensión que no dé lugar a interpretaciones.
- Argumente correctamente que en las decisiones tomadas existe justificación.
- Este actualizada de conformidad con criterios vigentes.
- Sea veraz; su contenido puede ser constatado.
- Fue dada oportunamente dentro del término legal establecido.



**Nuestro talento en
sincronía nos permite
garantizar un servicio
oportuno y de calidad
al ciudadano**



4. Sugerencias



¿Cuáles son?

- Solicitudes que proponen recomendaciones para el mejoramiento del funcionamiento de la UMNG.



Tenga en cuenta para contestar:

- Verifique que se trate de una propuesta formulada por una persona que tiene como fin mejorar la prestación del servicio.
- Si evidencia que se trata de otro tipo de petición, dele el trámite correspondiente y emita la respuesta en el término legal establecido.
- Si es clara la sugerencia, tómela en cuenta para mejorar la prestación del servicio.
- Emita una respuesta agradeciendo la sugerencia e indique el trámite que seguirá para tenerla en cuenta si es posible, o la imposibilidad de implementarla.



Verifique que la respuesta:

- Sea clara, congruente y oportuna.
- Informe el trámite desarrollado para tener en cuenta la sugerencia y hacerle saber al peticionario que su recomendación es importante para la entidad.
- Brinde una respuesta satisfactoria a la sugerencia, de manera consecuente con las funciones y deberes de la dependencia.

La opinión de todos
cuenta para mejorar el
servicio y lograr altos
estándares de calidad



5. Denuncias



¿Cuáles son?

- Manifiestos sobre conductas presuntamente irregulares que deben ser puestas en conocimiento de la Oficina de Control Interno Disciplinario o de las autoridades competentes.



Trámite:

- Identifique el objeto de la petición.
- Identifique la autoridad a la que debe trasladarse la denuncia.
- Asegúrese de ponerlo en conocimiento de la autoridad competente.
- Informe al peticionario sobre el traslado de la denuncia.

6. Felicitaciones



¿Cuáles son?

- Manifestaciones de satisfacción relacionadas con la prestación de un servicio o el accionar de un funcionario.

Trámite:



- Identifique que se trata de una expresión de satisfacción por un servicio brindado en la UMNG.
- No es necesario emitir una respuesta, pero, si lo considera pertinente, agradezca la expresión utilizando lenguaje claro y agradable.

Para cualquier petición tenga en cuenta



Priorice su accionar de acuerdo con el tiempo que tiene para atender cada petición.



Atienda las llamadas telefónicas de su dependencia. Esto evitará que su buzón de correo electrónico y otros canales de comunicación se saturen de peticiones que pueden ser atendidas de manera inmediata por teléfono.



Identifique respuestas anteriores similares que le ayuden a resolver peticiones de manera eficiente.



Revise constantemente los canales de atención.



Verifique que el ciclo del servicio se cumpla de manera adecuada.



Independientemente del canal de comunicación, recuerde que debe brindar un buen trato al usuario y un servicio de calidad.



Actualícese constantemente sobre las normas y procedimientos vigentes de la entidad.



Preste el servicio que le gustaría que le brindaran a usted.



Si requiere el visto bueno de la oficina jurídica o información de otra dependencia, solicítela con tiempo suficiente y no espere hasta el vencimiento del término.

Modelo de respuesta





Haga uso del formato institucional

★ 1. Enuncie la oficina o división de quien emite la respuesta y el radicado.

..... **UMNG- OFIDEIC- RADICADO 000000**

Señor(a)
NOMBRE DEL PETICIONARIO
Dirección de notificaciones (Dirección o correo electrónico)
Ciudad

★ 2. Mencione el nombre, dirección y ciudad del petionario.

★ 3. Mencione el asunto.

Asunto: Respuesta derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia.

Cordial Saludo,

★ 4. Saludo cordial.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta su petición en la que solicita y dentro del término legal establecido me permito dar respuesta a su petición así:

★ 5. Redacte el contenido de la PQRSDF.

- 1.
- 2.
- 3.

|
Atentamente,

Chel. (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha
Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

★ 6. Firma de quien da respuesta a la petición.

Elaboró: xx

Sede Bogotá: carrera 11 101- 80.
Sede Campus Nueva Granada: kilómetro 2, vía Cajica-Zipaquira
PBX (571) 650 00 00

www.umng.edu.co - Bogotá D. C. - Colombia



