



FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME PRELIMINAR	Día:	28	Mes:	05	Año:	2019

Macroproceso:	Gestión Integral
Proceso:	Identificación y Seguimiento de Grupos de Interés
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Ing. Diana Caviedes – Jefe Admisiones, Registro y Control Académico Dr. Rafael Torres – Jefe Financiera Dra. Libia Martínez – Jefe DEIN Dra. Diana Muñoz – Jefe Contratos
Objetivo de la Auditoría:	Determinar las principales causas de la no atención telefónica durante el período comprendido entre los meses de enero y abril de 2019.
Alcance de la Auditoría:	Información suministrada por la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, mediante oficio No. 12618 del 6 de mayo de 2019.
Criterios de la Auditoría:	Reporte de llamadas no atendidas según reporte de la OFDEIC.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Cierre Proceso de Auditoría					
Día	10	Mes	05	Año	2019	Desde	10/05/2019	Hasta	28/05/2019	Día	28	Mes	05	Año	2019
							D/M/A		D/M/A						

Representante Alta Dirección	Jefe Oficina de Control Interno	Auditor Líder
Dr. José William Castro Salgado	Cr. Oscar Arturo Isaza Galindo	Dra. Angeline Zevoooluni R.



RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo a las instrucciones recibidas por parte de la Rectoría, la Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, realizó una visita a la sección de Atención al Ciudadano de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, liderada por el **Dr. José William Castro Salgado**, con el propósito de esclarecer lo sucedido con ocasión al oficio No. 12618 del 6 de mayo de 2019 emitido por dicha dependencia, relacionado con la No atención de las llamadas tanto internas como externas, por parte de algunas dependencias de la Universidad.

De esta forma, mediante reunión realizada con la doctora **Mónica Padilla**, Coordinadora de la Sección de Atención al Ciudadano, se logró establecer que la Universidad Militar Nueva Granada, cuenta con un sistema de registro de llamadas tanto internas como externas, el cual permite conocer información sobre las extensiones telefónicas con menor índice de respuesta.

Es así que el sistema indicó que para el primer cuatrimestre del año no fueron atendidas **51.466** llamadas, así:

ENERO		
EXTENSIÓN	AREA	LLAMADAS NO ATENDIDAS
1211	Sec. Centro de Idiomas	7311
1213	Matrículas Idiomas	4631
1159	Registro y Control Académico	3320
1643	División Financiera	2963
3018	División Admisiones CNG	2491
3065	Centro de Idiomas FAEDIS	2447
1131	División de Admisiones	2233
TOTAL		25.396

FEBRERO		
EXTENSIÓN	AREA	LLAMADAS NO ATENDIDAS
1211	Sec. Centro de Idiomas	6525
1159	Registro y Control Académico	3449
1213	Matrículas Idiomas	2053
3065	Centro de Idiomas FAEDIS	1806
1155	Registro y Control Académico	1454
1150	Jefe Registro y Control Acad	1421
1210	Director Centro de Idiomas	1045
TOTAL		17.753

MARZO		
EXTENSIÓN	AREA	LLAMADAS NO ATENDIDAS
1159	Registro y Control Académico	1450
1211	Sec. Centro de Idiomas	1330
1213	Matrículas Idiomas	642
1150	Jefe Registro y Control Acd	638
1155	Registro y Control Académico	577
1153	Archivo Registro y Control	465
1131	División de Admisiones	360
TOTAL		5.462

ABRIL		
EXTENSIÓN	AREA	LLAMADAS NO ATENDIDAS
1213	Matrículas Idiomas	755
1624	Sección Cotizaciones	407
1580	Div. TH Seguridad Social	350
3018	División Admisiones CNG	349
1571	Recepción Talento Humano	345
1002	Rectoría	338
2080	Guarda Peatonal Medicina	311
TOTAL		2.855

Así mismo, se estableció que, en el mes de abril de 2019, entró en funcionamiento el Call Center institucional, con el objetivo de optimizar en oportunidad y calidad la atención telefónica a los grupos de interés, disminuir el impacto de llamadas recibidas en las áreas y como respuesta a uno de los objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2019, situación que de acuerdo con el reporte del mes de abril, evidencia una disminución considerable del número de llamadas no atendidas.

En este sentido y luego de conocer en detalle, el número de llamadas no atendidas durante el primer cuatrimestre del año reportadas por la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, se sostuvieron diversas reuniones individuales con cada uno de los jefes, para conocer las principales variables que inciden en que no se atiendan todas las llamadas telefónicas y tomar las medidas correctivas respectivas.

A continuación, se detallan las principales situaciones evidenciadas durante la auditoría

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS

1. Departamento de Estudios Interculturales – Vicerrectoría Académica

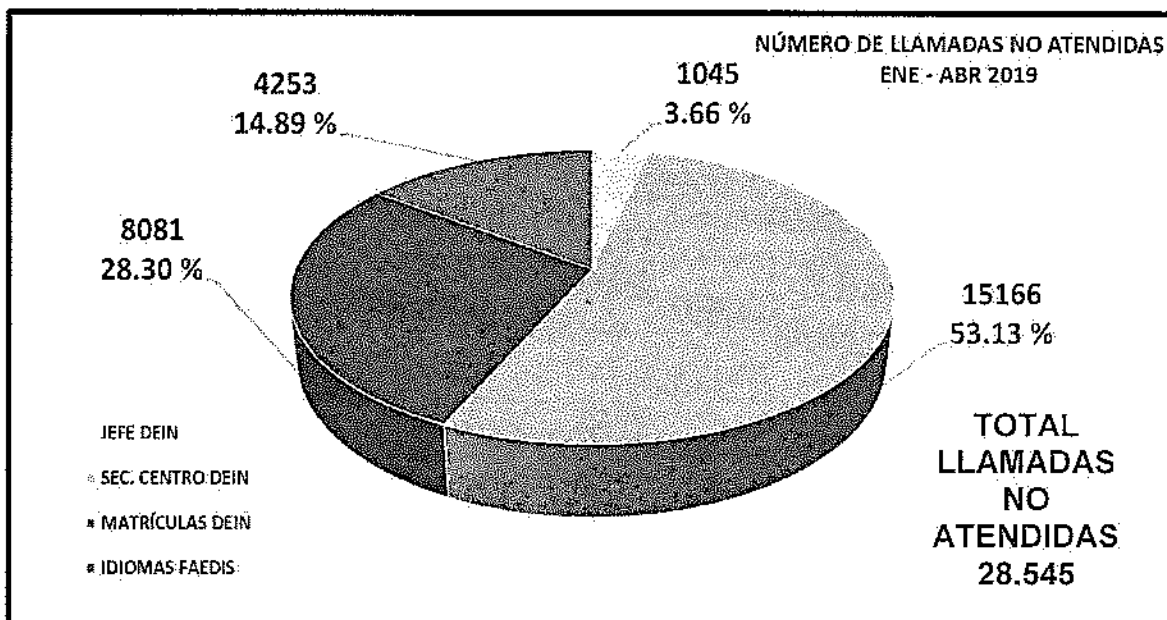


Gráfico No. 1 – Llamadas No Atendidas DEIN e Idiomas a Distancia

Como se aprecia en el gráfico anterior, el Departamento de Estudios Interculturales, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2019, dejó de atender 28.545 llamadas, equivalente al 55.46 % del total de llamadas no atendidas a nivel institucional, siendo la dependencia con mayor número de llamadas no atendidas en la UMNG.

Se consultó con la **Doctora Libia Martínez**, Jefe de la dependencia sobre las principales causas y variables que inciden en dicho resultado y estas son las respuestas aportadas:

1. Al momento de ingresar una llamada y ser tomada por algún colaborador de la dependencia, inmediatamente se ocupa la línea, sin embargo, siguen entrando llamadas que son imposibles de atender por estar en uso.
2. No existe un mecanismo que permita que al entrar una llamada le avise al que llama que la línea está ocupada.
3. Existe mucha demanda de llamadas al DEIN, por lo que mientras se atiende una, ingresan por la misma línea 4 o más llamadas, dado que la atención a un solo caso, puede tardar aproximadamente 15 minutos.
4. El personal no cuenta con un teléfono institucional que le permita devolver aquellas llamadas que hacen por celular, por lo que se pierden. Adicionalmente, cuando devuelven las llamadas de número fijos, no logran establecer comunicación.

5. Se han presentado daños en los teléfonos y cables, motivo por el cual muchas veces las llamadas se caen o no ingresan correctamente. Se han efectuado solicitudes por mesa de ayuda sin que, a la fecha, estas hayan sido resueltas.
6. En el mes de abril de 2019 se brindó capacitación a los miembros del call center sobre la información que se encuentra publicada en la página web, sin embargo, se continúan recibiendo llamadas y casos provenientes del operador, relacionados con los cursos que ofrece el DEIN, cuando ellos ya cuentan con la información suficiente para orientar a los aspirantes o interesados.
7. En el DEIN es imposible implementar turnos para la atención de llamadas, porque no cuentan con personal suficiente. Las funciones propias de la dependencia no permiten que una persona se dedique exclusivamente a atender el teléfono.

2. División de Admisiones y Registro Académico – Vicerrectoría Académica

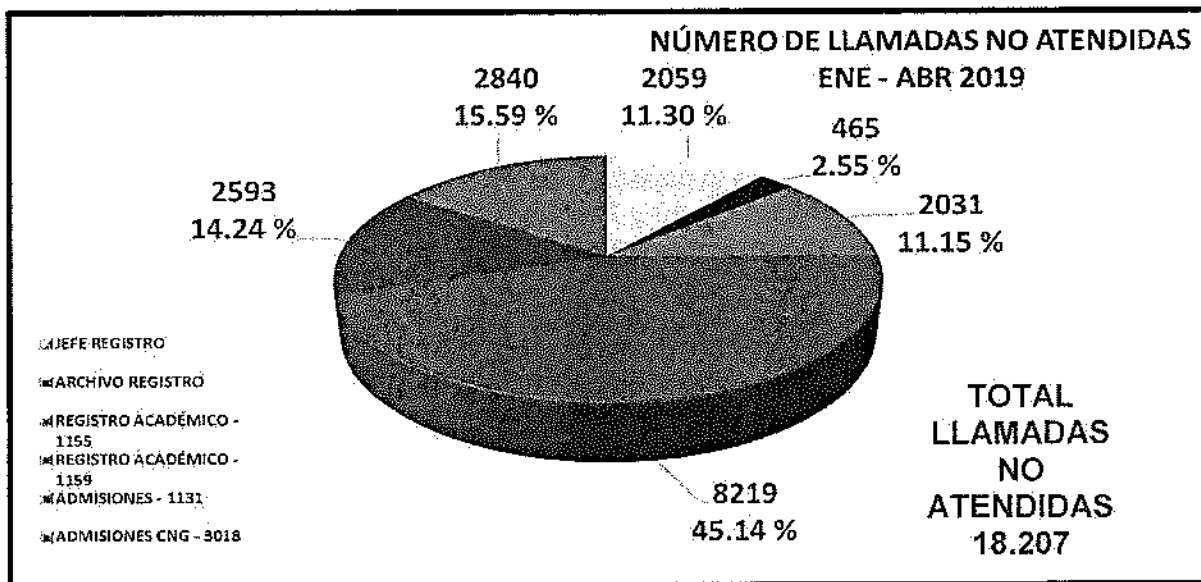


Gráfico No. 2 – Llamadas No Atendidas División de Admisiones, Registro y Control Académico

De acuerdo con el gráfico anterior, la **División de Admisiones, Registro y Control Académico**, dejó de atender durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2019, **18.207** llamadas, cifra correspondiente al **35.37 % del total de llamadas no atendidas a nivel institucional**, siendo la segunda dependencia con mayor número de llamadas no atendidas en la UMNG.

Se consultó con la **Ing. Diana Caviedes**, Jefe de la Dependencia sobre las principales causas y variables que inciden en el número de llamadas no atendidas y sobre el particular nos indicó lo siguiente:

1. Durante el mes de enero, la **División de Admisiones, Registro y Control**, lideró diversos procesos al interior de la Universidad, tales como la Inscripción de estudiantes de posgrados No médicos, la carga académica para los estudiantes antiguos de todas las carreras y posgrados, la generación de los paz y salvos para los estudiantes inscritos a grados, la preparación de las ceremonias de grado, el proceso de los cursos vacacionales y todo lo que conlleva y las inducciones.
2. Igualmente, en el mes de enero, se realizó el proceso de inscripción de **1869** estudiantes de los diferentes programas que oferta la UMNG, de aproximadamente **3000** aspirantes que se presentaron para ingresar a la institución. Adicionalmente, se generaron cerca de **1500** paz y salvo para los estudiantes cuya ceremonia se realizaría en el mes de marzo de 2019.
3. Simultáneamente, se llevó a cabo el proceso de inducción que abarcó desde el 14 hasta el 19 de enero, para los estudiantes nuevos, época en la cual, los estudiantes nuevos llaman para verificar los horarios y fechas en los que tienen la inducción de acuerdo a cada programa.
4. Por otra parte, entre el 22 y 23 de enero, se realizó el proceso de carga de notas a nivel institucional para aproximadamente **1030** estudiantes que adelantaron cursos vacacionales en el mes de diciembre, proceso que como todos los anteriores, requiere del concurso del personal que labora en la dependencia.
5. Los trámites que ingresan a la dependencia vía telefónica pueden tener un promedio de atención aproximado entre 10 y 15 minutos dependiendo del caso, tiempo en el cual ingresan a la misma extensión entre 5 o 7 llamadas que inevitablemente se pierden al estar la línea ocupada.
6. Con la entrada en funcionamiento del Call Center en el mes de abril, se brindó capacitación a los asesores en los temas inherentes al área particular, de forma que, al recibir consultas, los agentes puedan brindar la orientación a la ciudadanía y para que la información que se entregue sea la más oportuna y adecuada.

En consecuencia, con lo anterior si bien no se pretende justificar la no atención de llamadas telefónicas, si es pertinente mencionar o de alguna forma evidenciar los procesos que requieren de la participación de todos los colaboradores y que puede conducir a que se dejen de atender algunas llamadas telefónicas. Así mismo, es necesario indicar que

3. División Financiera – Vicerrectoría Administrativa

La **División Financiera** por su parte, dejó de atender **2.963** llamadas durante el período evaluado, con un porcentaje equivalente al **5.75 % del total de llamadas no atendidas a nivel institucional**, presentándose esta situación solo en el mes de enero de 2019, en la extensión **1643**.

Se consultó con el **Dr. Rafael Torres**, Jefe de la dependencia, quien manifestó que en el mes de enero, la UMNG se encuentra en proceso de matrícula de estudiantes, motivo por



el cual, en su dependencia se organizan turnos de atención en ventanilla para atender a los usuarios presenciales; en este sentido, los datos que arroja la medición objeto del presente informe, corresponden al periodo en que los funcionarios se encontraban apoyando el proceso presencial y no podían atender la línea telefónica.

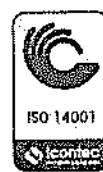
4. Sección de Contratación – Vicerrectoría Administrativa

Verificado el reporte de la **División de Contratación y Adquisiciones**, específicamente de la sección de contratación en la extensión 1624, se observó que, para el mes de abril de 2019, no se atendieron **407** llamadas. Se consultó con la funcionaria que tiene la extensión telefónica bajo su cargo sobre las principales causas para estos resultados y esta fue la respuesta:

1. Al momento de ingresar una llamada y ser tomada por algún colaborador de la dependencia, inmediatamente se ocupa la línea, sin embargo, siguen entrando llamadas que son imposibles de atender por estar la línea ya en uso.
2. Los trámites en cada llamada, en promedio pueden tardar entre 10 o 15 minutos, dado que es necesario revisar documentos, verificar en el sistema, desplazarse a otras dependencias y esto facilita que las llamadas que ingresan, se pierdan.
3. En el mes de abril, hubo 9 días en los que la UMNG no contó con personal por receso de la Semana Santa, es importante tener en cuenta que durante ese lapso seguramente ingresaron muchas llamadas.

CONCLUSIONES

1. La Universidad cuenta con un sistema de registro de llamadas entrantes, tanto internas como externas.
2. Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y abril de 2019, se dejaron de atender **51.466** llamadas telefónicas según informe de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, así: enero **25.396**; febrero **17.753**; marzo **5.462** y abril **2.855**.
3. Con la entrada en funcionamiento del Call Center en el mes de abril de 2019, el impacto de llamadas no atendidas tuvo una disminución correspondiente al **52.27 %** con respecto al mes inmediatamente anterior.
4. El Departamento de Estudios Interculturales es la dependencia con mayor número de llamadas no atendidas durante el periodo, equivalente al **55.46 %**, mientras que La División de Admisiones, Registro y Control Académico es la segunda dependencia con mayor número de llamadas no atendidas correspondientes al **35.31 %**.



5. En cuanto a la funcionalidad del Call Center, es innegable que es una herramienta muy eficaz para la atención oportuna a la ciudadanía y sin lugar a dudas, mitigará en gran medida la demanda de llamadas que diariamente ingresan a la Universidad, no obstante, es pertinente revisar el comportamiento de las llamadas, durante el mes de mayo y los meses siguientes, teniendo en cuenta que, en el mes de abril, se presentó el receso por la semana santa, período en el cual no hay atención presencial ni telefónica en la Universidad, impactaron proporcionalmente el indicador.
6. Las Oficina de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva a través de la sección de Atención al Ciudadano, ha programado y llevado a cabo diversas capacitaciones con los jefes, personal de las dependencias y los agentes del call center, con el objetivo de que la información que se brinde a la ciudadanía, sea lo más clara, oportuna y completa posible.

RECOMENDACIONES

1. Mantener actualizada la información institucional contenida en la página web, de forma que los asesores del Call Center puedan dar solución y orientación con mayor exactitud y prontitud a los usuarios.
2. Continuar con las capacitaciones de forma periódica a los asesores del Call Center, sobre la información que con mayor frecuencia es consultada por la ciudadanía, en temas relacionados con los programas ofertados, las inscripciones, matrículas, asuntos de Talento Humano, pagos, certificados académicos y laborales, entre otros.
3. Se efectúe la coordinación entre la Oficina de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva (sección Atención al Ciudadano) y la empresa que presta los servicios de Call Center, para que cuando se presente rotación de personal (cambios de agentes), se reporte oportunamente para que se otorgue por parte de la Universidad, la capacitación pertinente.
4. Realizar la programación de turnos rotativos para la atención telefónica entre los colaboradores de las dependencias con mayor demanda ciudadana (DEIN, Admisiones, Registro y Control Académico, División Financiera) de forma tal que se garantice la recepción, atención oportuna y adecuada de todas las llamadas que ingresen, en cada uno de los horarios que se manejan en la Universidad.
5. En épocas de inscripciones y matrículas y, en aquellas dependencias donde el flujo de llamadas es significativamente alto, designar por lo menos a dos funcionarios que se dediquen exclusivamente a la recepción de las llamadas que no puedan ser atendidas por el call center.



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

6. Estudiar la viabilidad de implementar un programa de incentivos a nivel institucional para las dependencias que registren el menor número de llamadas no atendidas y para aquellas con la información más completa en la página web.

Cordialmente,

Adm, ANGELINE ZEVOOLUNI RODRÍGUEZ, Esp
Profesional – Auditor Líder
Oficina de Control Interno de Gestión



