



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Liderazgo estratégico con visión neogranadina

PLAN ESTRATÉGICO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

SECCIÓN DE MONITOREO Y CAMBIO SOCIAL

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

2025

EQUIPO DIRECTIVO

Rector

B.G. (R) Javier Alberto Ayala Amaya

Vicerrectoría General

BG. (R) Arnulfo Traslaviña Sáchica

Vicerrectoría Académica

Ing. Carol Eugenia Arévalo Daza

Vicerrectoría de Investigaciones

Ing. Astrid Rubiano Fonseca

Vicerrectoría Administrativa

Dra. Claudia Ximena López Pareja

Vicerrectoría Campus Nueva Granada

MG. (R) Juan Vicente Trujillo Muñoz

Oficina Asesora de Planeación Estratégica

Doctor José William Castro Salgado

RESPONSABLES

Elaborado:

Mónica Patricia Padilla Hernández

Oficina Asesora de Planeación Estratégica – Sección Monitoreo y
Cambio Social

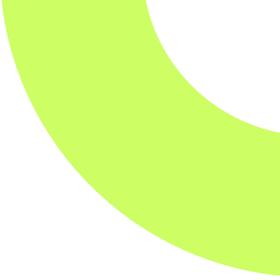
Revisado:

Doctor José William Castro Salgado

Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica

TABLA DE CONTENIDO

1.INTRODUCCIÓN	01
1.2 Objetivo	02
1.3 Plan de acción	03
1.4 Metodología	04
2. DIAGNOSTICO ACTUAL	05
2.1. Inventario de trámites Priorizados Plataforma SUIT	06
2.2. Principales Problemas Transversales Identificados	07
3. OBJETIVOS DEL PLAN	08
3.1. Objetivo general	09
3.2. Objetivos especificos	10
4. EJES ESTRATÉGICOS Y ACCIONES	11
4.1. Simplificación de trámites	12



4.2. Digitalización y automatización	13
4.3. Capacitación y comunicación	14
4.4. Seguimiento y evaluación	15
5. CROMOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	16
6. RESULTADOS ESPERADOS	17
7. CONCLUSIÓN	18
8. ANEXOS	19
9. BIBLIOGRAFÍA	20





1. INTRODUCCIÓN

1.1 Contexto General:

La UMNG enfrenta desafíos administrativos que afectan directamente la experiencia de sus grupos de valor o de interés: **(estudiantes, docentes y administrativos)**. Trámites esenciales como el registro de asignaturas, grados y carnetización presentan problemas de tiempos prolongados, redundancias y poca digitalización. Este plan busca solucionar estas dificultades y transformar la gestión administrativa mediante la racionalización y modernización de procesos.

1.2 Objetivo del Documento:

Definir un plan estratégico para racionalizar los trámites administrativos de mayor impacto, logrando una gestión eficiente y enfocada en las necesidades de los grupos de valor o de interés institucionales.

1.3 Metodología:

El plan se basa en:

- Análisis de la matriz SUIT: Identificación de trámites clave con potencial de mejora.
- Consulta con usuarios: Encuestas y entrevistas para entender problemas percibidos.
- Revisión de mejores prácticas: Estudio de casos en otras instituciones para inspirar soluciones innovadoras.
- Priorización de trámites: Enfoque en aquellos de mayor frecuencia e impacto en la comunidad UMNG.

2. DIAGNÓSTICO ACTUAL

2.1 Inventario de Trámites Priorizados

Análisis Detallado de las Necesidades Prioritarias

Trámites Críticos Identificados:

- **Carga Académica y Pagos :**
 - Carga Académica:
 - Problemas recurrentes en la asignación de horarios y materias.
 - Confusión en la comunicación entre áreas académicas y los estudiantes.
 - Ausencia de orientación para los estudiantes en situaciones complejas.
 - **Pagos:**
 - Retrasos en la confirmación de pagos y actualizaciones en los sistemas.
 - Problemas tecnológicos en las plataformas de pago.
 - Dificultad para realizar devoluciones y falta de claridad en los procedimientos.
- **Devoluciones de dinero:**
 - Proceso administrativo excesivamente burocrático y con demoras significativas.
 - Falta de comunicación oportuna sobre los requisitos necesarios para completar el trámite.
- **Institucionalidad:**
 - Percepción de ineficiencia en la coordinación entre áreas.
 - Procesos internos confusos y fragmentados que afectan la experiencia del usuario.
- **Convenios:**
 - Ausencia de información clara sobre los requisitos para acceder a convenios.
 - Dificultades para contactar a los responsables de este trámite.

2.2. Principales Problemas Transversales Identificados



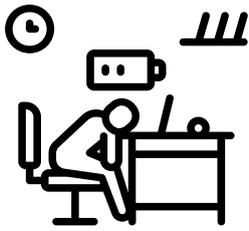
- **Comunicación deficiente:**

- Canales digitales y telefónicos no responden oportunamente.
- Respuestas ambiguas o fuera de contexto en correos electrónicos.
- Falta de coordinación interna entre departamentos.



- **Atención Presencial Limitada:**

- Horarios restringidos y personales insuficientes.
- Experiencias negativas en el trato recibido, incluyendo falta de empatía y profesionalismo.



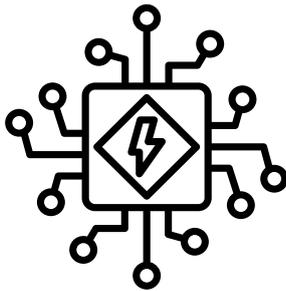
Capacitación Insuficiente del Personal:

Falta de conocimiento técnico y normativo en las áreas administrativas.
Rotación de personal sin empalme adecuado, lo que genera inconsistencias en la atención.



Plataformas Digitales Subóptimas:

Página web con información desorganizada y de difícil acceso.
Herramientas tecnológicas ineficientes, como un chat institucional que no resuelve problemas.



Lentitud en los procesos:

Tiempos de respuesta excesivamente largos en trámites y solicitudes.
Ausencia de sistemas efectivos de escalamiento y seguimiento de casos.

Matriz de priorización

Tramite o Problema	Impacto	Urgencia	Prioridad
Carga académica	Alto	Alto	1
Pagos	Alto	Alto	1
Devoluciones de Dinero	Alto	Medio	2
Institucionalidad	Medio	Medio	3
Convenios	Medio	Bajo	4
Problemas de comunicación	Alto	Alto	1
Capacitación del personal	Alto	Medio	2
Mejora de Plataformas Digitales	Alto	Alto	1

Tabla 1: Matriz de priorización de trámites

3. OBJETIVOS DEL PLAN



3.1 Objetivo General:

Modernizar los trámites administrativos prioritarios de la UMNG mediante estrategias de simplificación, digitalización y automatización, garantizando procesos ágiles, accesibles y transparentes.

3.2 Objetivos Específicos:

- Reducir el tiempo promedio de los trámites priorizados en un **50%** para finales de 2025.
- Digitalizar el **65%** de los trámites críticos identificados.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios en un **30%**, basado en encuestas internas.

4. EJES ESTRATÉGICOS Y ACCIONES

4.1 Simplificación de Trámites

Acciones específicas para mejorar los trámites identificados:

1. Eliminar redundancias:

◦ Carga Académica y Pagos:

- Automatizar las validaciones relacionadas con la asignación de materias y la confirmación de pagos mediante integración de sistemas internos.
- Reducir dependencias manuales en áreas académicas y financieras para trámites como ajustes de matrícula o registro de asignaturas.

◦ Grados y trámites administrativos:

- Incorporar herramientas automáticas que validen requisitos académicos y administrativos en tiempo real, evitando pasos redundantes.

2. Diseño de flujos simples:

◦ Diagramas claros:

- Cree diagramas de flujo para cada trámite, desde la solicitud inicial hasta su resolución, asegurando que los pasos sean mínimos y secuenciales.
- Publicar estos diagramas en el portal web institucional para facilitar el entendimiento de los usuarios.

◦ Consolidación de requisitos:

- Unificar la documentación necesaria en un único formato institucional, reduciendo la confusión para los usuarios.

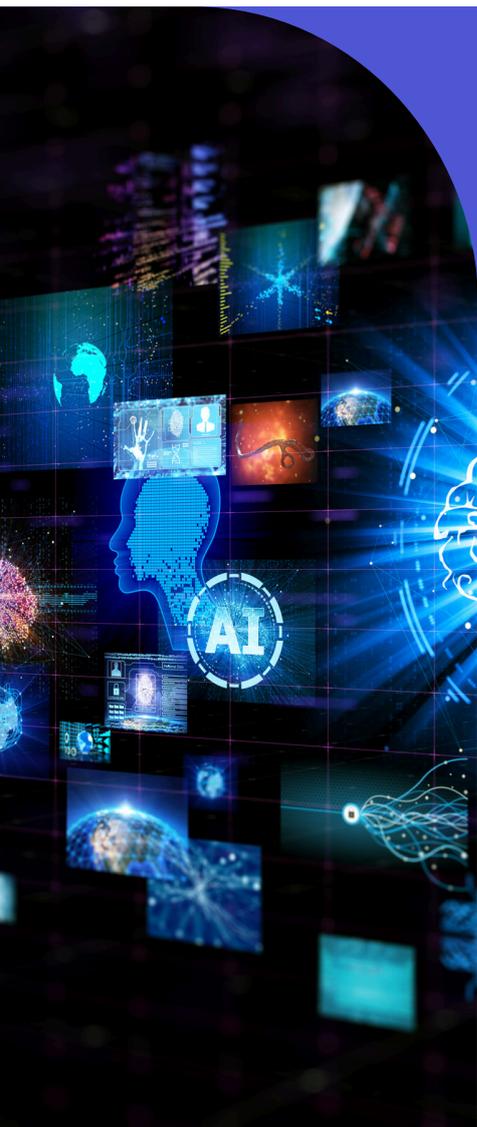
3. Rediseño de procesos críticos:

◦ Devoluciones de pagos:

- Digitalizar completamente el trámite de devoluciones, implementando un sistema que permita a los usuarios cargar sus solicitudes y realizar seguimiento en línea.
- Integrar notificaciones automáticas para mantener a los usuarios informados sobre el estado de su solicitud.

◦ Carga Académica:

- Implementar un sistema dinámico que permita ajustes en tiempo real con validaciones automáticas y notificaciones personalizadas.



4.2 Digitalización y Automatización:

Acciones estratégicas para la digitalización y automatización de trámites:

1. Implementación de una plataforma integral:

- Centralizar todos los trámites institucionales en una única herramienta digital que permite a los usuarios acceder de manera remota y gestionar sus solicitudes de forma autónoma.

2. Uso de inteligencia artificial para la mejora de la atención:

- Desplegar chatbots inteligentes que brinden respuestas rápidas a preguntas frecuentes, como información sobre procesos, requisitos y horarios.
- Automatizar la validación de requisitos clave, como la confirmación de pagos realizados y la verificación de créditos académicos acumulados, para agilizar el procesamiento de solicitudes.

3. Interoperabilidad entre bases de datos internas:

- Integrar y vincular los sistemas internos de la institución (como registro académico, financiero y biblioteca) para evitar solicitar información redundante a los usuarios.
- Reduzca los tiempos de respuesta y garantice la consistencia en los datos compartidos entre departamentos, facilitando una experiencia más fluida y eficiente.



4.3 Capacitación y Comunicación

Acciones claves para fortalecer la capacitación y comunicación institucional:

1. Capacitación interna y continua:

- Diseñar e implementar talleres prácticos para capacitar al personal administrativo en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas, con un enfoque en la digitalización, y automatización atención al usuario.
- Fomentar competencias en empatía, resolución de problemas y manejo eficiente de trámites digitales, alineando las habilidades del personal con los objetivos institucionales.

2. Material educativo interactivo para usuarios:

- Crear tutoriales, guías paso a paso y videos interactivos que explican los nuevos procesos y herramientas, adaptados a diferentes públicos (estudiantes, docentes y personal administrativo).
- Asegúrese de que los materiales estén disponibles en múltiples formatos y canales, como el portal web institucional, plataformas de e-learning y redes sociales.

3. Campaña estratégica de comunicación:

- Lanzar una campaña informativa a través de los medios institucionales y redes sociales, enfocada en destacar los beneficios y la facilidad de los nuevos procesos.
- Diseñar mensajes claros, accesibles y visualmente atractivos, orientados a fomentar la confianza y la adopción por parte de la comunidad universitaria.
- Incorporar canales de retroalimentación para resolver dudas y mejorar continuamente la comunicación.



4.4 Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y evaluación del plan será liderado por la **Oficina de Control Interno de Gestión**, que velará por su correcta implementación, cumplimiento del cronograma y alineación con los objetivos estratégicos de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) . Este seguimiento se llevará a cabo de acuerdo al cronograma propuesto por la Oficina Asesora de Planeación Estratégica y estará en conformidad con la priorización establecida de los trámites críticos. Las evaluaciones se realizarán cada cuatro meses (en **abril, agosto y diciembre**) para garantizar un monitoreo continuo y efectivo.

Informes de Avance:

Se elaborarán y publicarán informes de seguimiento cada cuatro meses (**en mayo, septiembre y enero del año siguiente**), detallando:

- Resultados alcanzados en los procesos evaluados.
- Avances en los trámites digitalizados y priorizados.
- Recomendaciones y ajustes propuestos para garantizar la mejora continua.
- Estos informes serán compartidos con la comunidad universitaria para fomentar la transparencia y fortalecer la confianza en el plan de mejora.

Resultados esperados

- Un seguimiento constante que permita identificar desviaciones y corregirlas de manera adecuada.
- Mejora continua en los procesos mediante la retroalimentación obtenida en cada etapa.
- Transparencia y confianza de la comunidad universitaria en las iniciativas implementadas.

Este enfoque garantizará que el seguimiento sea riguroso, eficiente y alineado con las prioridades institucionales, cumpliendo con el cronograma estratégico propuesto y abordando de manera efectiva los trámites más críticos.

5. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

El presente cronograma se presenta como un anexo integral a la **Estrategia de Racionalización de Trámites de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG)**. Este documento tiene como finalidad detallar las etapas estratégicas, las acciones clave, los responsables y los indicadores de desempeño (KPI) que guiarán la ejecución del plan de racionalización de trámites.

El cronograma articula cada eje estratégico con objetivos claros y acciones específicas, asegurando un enfoque organizado y alineado con las prioridades institucionales. Además, establece los tiempos y las responsabilidades de cada dependencia involucrada, tales como la División de Admisiones, Registro y Control Académico, la División Financiera, Recursos Educativos, Protección al Patrimonio e Internacionalización, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica.



6. RESULTADOS ESPERADOS

Optimización de los Trámites Institucionales:

Reducción del 30% en el tiempo promedio requerido para la realización de trámites prioritarios (ejemplo: pagos, carga académica, devoluciones). Simplificación de procesos redundantes mediante la eliminación de pasos innecesarios y la consolidación de requisitos en un único formato.

Incremento en la Satisfacción de los Usuarios:

Aumento del puntaje promedio en las encuestas de percepción y satisfacción del usuario, alcanzando una meta de 4.5 sobre 5. Mejora en la experiencia de estudiantes, docentes y personal administrativo, gracias a trámites más ágiles y accesibles.

Fortalecimiento de la Digitalización y Automatización:

Digitalización del 65% de los trámites al finalizar el año. Implementación de herramientas tecnológicas para la autogestión, permitiendo a los usuarios realizar seguimientos en tiempo real de sus solicitudes. Integración de sistemas internos (académico, financiero, biblioteca) para mejorar la interoperabilidad y reducir la duplicidad de información solicitada.

Capacitación Efectiva del Personal:

Formación del 100% del personal administrativo involucrado en los trámites sobre el uso de las nuevas herramientas digitales y mejores prácticas en atención al usuario. Desarrollo de una cultura de empatía y servicio al cliente dentro de la institución.

Mejora en la Comunicación Institucional:

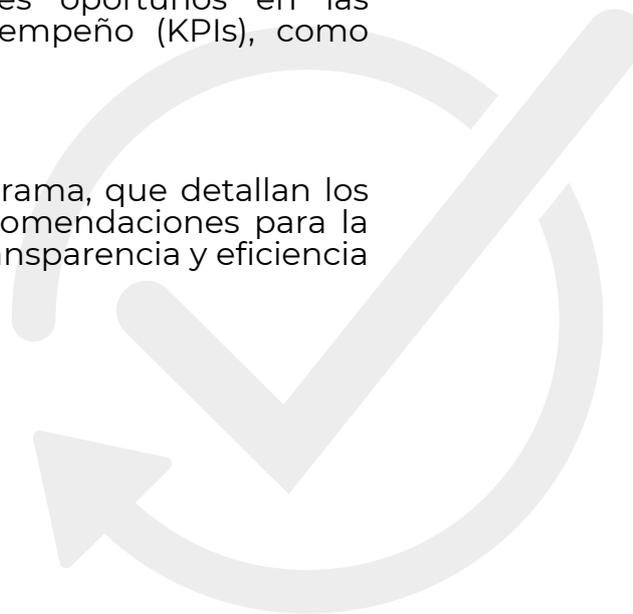
Lanzamiento de una campaña de comunicación clara y efectiva para informar sobre los beneficios de los cambios en los trámites. Diseño y difusión de tutoriales, guías y materiales educativos interactivos para facilitar la adopción de los nuevos procesos.

Monitoreo y Evaluación Continua:

Realización de auditorías periódicas cada cuatro meses, lideradas por la Oficina de Control Interno de Gestión, con informes de seguimiento que identifiquen avances y áreas de mejora. Ajustes oportunos en las estrategias basadas en indicadores clave de desempeño (KPIs), como tiempos de respuesta y nivel de digitalización.

Transparencia y Confianza:

Publicación de informes finales al cierre del cronograma, que detallan los resultados alcanzados, las metas logradas y las recomendaciones para la mejora continua. Incremento en la percepción de transparencia y eficiencia en la comunidad universitaria.



7. CONCLUSIÓN

La Estrategia de Racionalización de Trámites de la Universidad Militar Nueva Granada constituye un paso esencial hacia la optimización de los procesos institucionales, centrandos sus esfuerzos en la simplificación, digitalización y mejora continua.

Mediante la articulación de acciones estratégicas, la capacitación del personal y el uso de herramientas tecnológicas, se espera incrementar la satisfacción de los usuarios, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la transparencia. Este compromiso refleja el enfoque institucional en ofrecer servicios más eficientes, accesibles y alineados con las necesidades de su comunidad universitaria.



8. ANEXOS

Cronograma de racionalización de trámites 2025

9. BIBLIOGRAFIA

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Guía metodológica para la racionalización de trámites. Bogotá, Colombia. Recuperado de www.funcionpublica.gov.co
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la racionalización de trámites. Recuperado de www.funcionpublica.gov.co
- Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). (2019). Plan de Racionalización de Trámites. Bogotá, Colombia.
- Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 962 de 2005: Ley Antitrámites. Bogotá, Colombia. Recuperado de www.secretariasenado.gov.co
- Departamento Nacional de Planeación (DNP). Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Bogotá, Colombia.