



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

2 0 2 2

5.^a edición

Oficina Asesora de Planeación Estratégica



Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

Quinta edición



RECTOR

Brigadier general Luis Fernando Puentes Torres

VICERRECTOR GENERAL

Brigadier general (RA) Alfonso Vaca Torres

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Mayor general (RA) José Mauricio Mancera Castaño

VICERRECTOR DE LA SEDE CAMPUS NUEVA GRANADA

Coronel (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco

VICERRECTORA ACADÉMICA

Doctora Marta Lucía Oviedo Franco

VICERRECTORA DE INVESTIGACIONES

Doctora Clara Lucía Guzmán Aguilera

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Mayor (R) Manuel Alejandro López Rozo

Grupos de interés: un compromiso con responsabilidad social

© **Universidad Militar Nueva Granada**

Quinta: septiembre de 2022

Todos los derechos reservados y se acoge en un todo a la Ley 23 de 1982, artículo 32

Contenidos

Mayor (R) Manuel Alejandro López Rozo
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica

Mónica Patricia Padilla Hernández
Profesional especializado
Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica

® Bogotá D. C., septiembre de 2022

Contenido

Presentación	7
1. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés	9
1.1 ESTRATEGIA	9
1.2 CENTRALIZACIÓN PARA EL MANEJO DE PQRSDF	10
1.3 FORMATOS DE CONTENIDO PARA CORREO COMERCIAL	10
1.4 MONITOREO DE REDES SOCIALES	10
1.5 REPORTES Y ANALÍTICOS DE ACTIVIDADES	11
1.6 ACTUACIONES FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA	14
2. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos	16
2.1 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE PQRSDF	16
2.2 ESTRATEGIAS	5
2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	18
3. Tercer objetivo: Cultura de servicio	20
3.1 ESTRATEGIAS	21
3.2 POLÍTICA DE BUEN TRATO	21
3.3 LINEAMIENTOS DE INCLUSIÓN E INTERCULTURALIDAD	22
3.4 PROTOCOLOS DE INCLUSIÓN	22
4. Cuarto objetivo. Estructura física y tecnológica para el servicio	21
4. 1 MODALIDADES DE ATENCIÓN ALUSUARIO	24
4.2 CANALES DE ATENCIÓN	24

4.2.1 Atención presencial	24
4.2.2 Atención telefónica	26
4.2.3 Atención virtual.....	27
5. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio	28
6. Sexto objetivo: Información completa y clara	29
6.1 ESTRATEGIA.....	29
6.2 FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PORTAL WEB.....	30
Bibliografía	

Lista de figuras

Figura 1. Objetivos del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadana

Figura 2. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés

Figura 3. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos

Figura 4. Proceso de ingreso al sistema PQRSDF

Figura 5. Tercer objetivo: Cultura de servicio

Figura 6. Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio

Figura 7. Modalidades de atención a usuario

Figura 8. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio

Figura 9. Sexto objetivo: Información completa y clara

Presentación

Se desarrolla el Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano de la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), alineado al Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano (Consejo Nacional de Política Económica y Social, 2013), en virtud de las buenas prácticas, así como del entendido de que la «responsabilidad social» en la Universidad se considera como:

la praxis desarrollada a partir de los desafíos que plantean el sistema educativo colombiano, el Proyecto Institucional y el Plan de Desarrollo Institucional, y que permitan dar soluciones efectivas a la sociedad en general y en especial a los miembros del Sector Defensa. (Herrera, 2013, p. 14)

En este sistema, se establecen estrategias que promueven la eficiencia y la efectividad con las que los grupos de interés acceden a la información, para dar paso a la mejora continua en la atención de sus requerimientos con oportunidad y calidad.

Con estos lineamientos y teniendo un enfoque basado en el cliente y una visión de largo plazo, la Universidad fundamenta su Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano en seis objetivos (figura 1). Estos con el fin de alcanzar el mejoramiento continuo en la atención de los grupos de interés, articulados con la transformación de procedimientos, lo cual contribuye a dar mayor provecho al uso de los recursos y medios establecidos, al igual que a fortalecer los objetivos institucionales, para contribuir al progreso del Sector Defensa y de la sociedad en general.

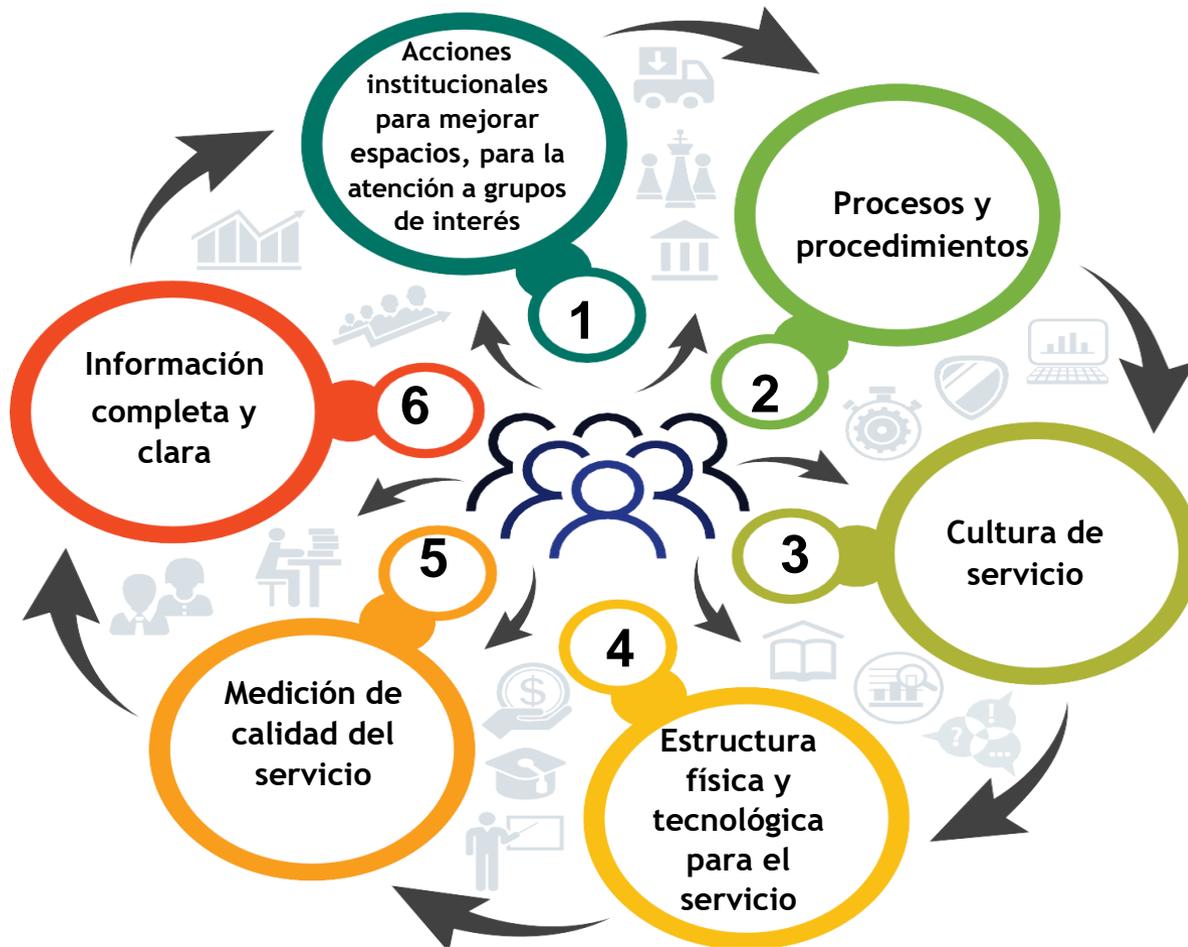


Figura 1. Objetivos del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

1. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés

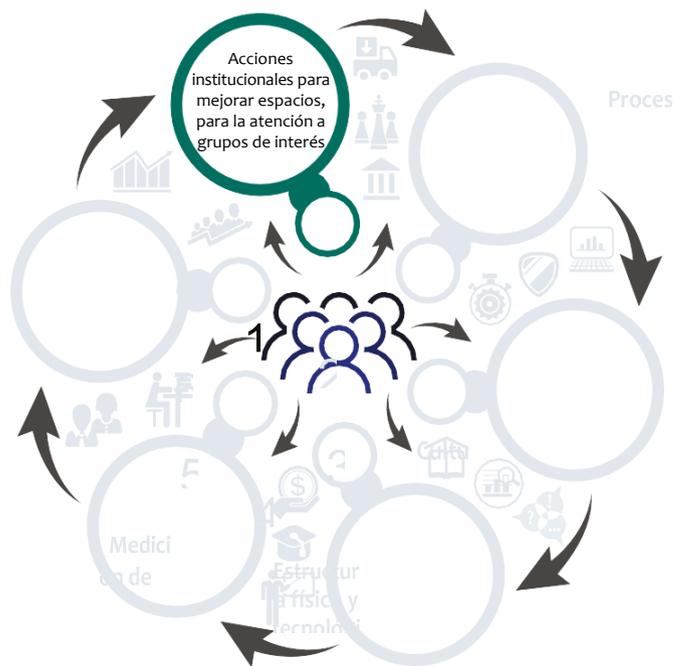


Figura 2. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar

Cuando se habla de «acciones institucionales», se hace referencia al compromiso institucional que se tiene respecto a la atención al ciudadano y a la formulación de actividades de mejora en la Universidad.

1.1 ESTRATEGIA

Con el objetivo de mejorar el servicio que se brinda, la UMNG implementa actividades que buscan fortalecer tanto los espacios tecnológicos que garantizan el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) como el acceso y la disposición de la información, con el fin de mantener actualizados los diferentes canales de comunicación y promover la interacción constante entre los grupos de interés institucionales, la ciudadanía en general y la Universidad. Asimismo, ha establecido diferentes políticas y documentos encaminados a dar cumplimiento a las funciones institucionales, haciendo uso adecuado y eficiente de los medios disponibles para mejorar la calidad del servicio, bajo los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Esto se puede observar en las estadísticas realizadas por parte de la universidad que evidencia el seguimiento riguroso que se hacen a las PQRSDF que ingresa al sistema información módulo servicio al cliente, así como a las llamadas y consultas que se hacen por medio del call center, información de valor para la adecuada toma decisiones institucionales, toda vez que la toma de decisiones se concentra en el análisis de datos enfocado en la recopilación, análisis y verificación de los datos recolectados por los canales de atención establecido en el sistema de atención al ciudadano y por la resolución 301 del 2021 “ Por el cual se actualizan y establecen los lineamientos para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Información que permite desarrollar estrategias y tácticas que ayuden a la organización a alcanzar sus objetivos estratégicos.

Para mayor información se puede consultar los informes trimestrales de las (PQRSDF) por vigencia en el siguiente enlace <https://www.umng.edu.co/transparencia/instrumentos-gestion-de-informacion-publica/informe-de-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-de-acceso-a-la-información> 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 informe de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registradas en el sistema información módulo de servicio al cliente con el que cuenta la entidad, tramitadas de conformidad con la Ley 1755 de 2015, Resolución 301 de 2021 y Procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Para la vigencia 2022, la Universidad Militar Nueva Granada viene implementando las herramientas que conforman el ecosistema de información Digital EPISIO, en este sentido, más allá de implementar las herramientas de la Suite de Oracle PeopleSoft (Campus Solutions, ERP Financiero, ERP HCM – Nómina, PBCS y RightNow), las cuales permitan la integración punto a punto de todos los procesos core de la UMNG, estamos avanzando hacia la Universidad Digital 4.0.

Lo anterior da alcance al objetivo estratégico 5 gestión administrativa efectiva universidad sostenible, megaproyecto 5.5 universidad digital 4.0, fomento del uso de las TIC como generador de valor estratégico para la toma de decisiones en las diferentes áreas que soportan a la Universidad a partir de datos eficientes y oportunos que permiten a la comunidad neogranadina proyectando a las Instituciones hacia escenarios competitivos nacionales e internacionales.

La Oficina Asesora de Planeación Estratégica gestionará las PQRSDf por medio de “ Oracle RightNow”, el cual permitirá centralizar y responder de manera más rápida y eficiente todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**

40
UNIDOS POR LA EXCELENCIA

**ALTA
CALIDAD**

EPISIO

**RUO
CONSULTING**

¡AVANZAMOS EN LA TRANSFORMACIÓN DE LA UMNG!

**CON EPISIO EVOLUCIONAMOS EN
NUESTRA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Pronto, contaremos con el nuevo aplicativo para la gestión de PQRSDf “Oracle RightNow”, el cual nos permitirá centralizar y responder de manera más rápida y eficiente, todas nuestras Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf).

Con la nueva herramienta para la atención de PQRSDf “Oracle RightNow” obtendremos información útil, coherente y centralizada en la sección de Atención al Ciudadano.

Así mejoraremos la experiencia de nuestros grupos de valor y contaremos con una sola fuente de información, íntegra y confiable.

**¡SÚMATE A LA
TRANSFORMACIÓN!**
★ ★ ★

Esribenos:
episio.comunica@unimilitar.edu.co

WWW.UMNG.EDU.CO

1.2 CENTRALIZACIÓN PARA EL MANEJO DE PQRSDF

La Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, entre otras funciones, se encarga de la centralización de las peticiones, las quejas, los reclamos, las sugerencias, las denuncias y las felicitaciones (PQRSDF) interpuestos por grupos de interés, por medio del Sistema Información, un módulo de servicio al cliente de la Universidad. Por ello, la Sección estableció el procedimiento «Recepción y trámite en la resolución de lineamientos de PQRSDF», de conformidad con la normativa vigente y alineado con los procedimientos de atención al ciudadano que orienta la gestión pública.

1.3 FORMATOS DE CONTENIDO PARA CORREO COMERCIAL

Mediante el uso del correo comercial (*e-mail marketing*), técnica enfocada al empleo del correo electrónico para el fortalecimiento de la relación con un público objetivo, la UMNG se ha conectado, de manera directa, con la comunidad objetivo, enviando correos para notificar a estudiantes, docentes y demás interesados en cuanto a las diferentes temáticas de interés general y particular, haciendo de esta herramienta tecnológica una estrategia que permite generar formatos exclusivos para la transmisión de información, así como confianza y valor, para los destinatarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde el 2019, se ha implementado la utilización de plantillas para el envío de correos institucionales que comprende información tipo boletín (*newsletter*), avisos de lanzamiento, convocatorias y novedades, entre otros eventos que han obtenido mayor cobertura con esta estrategia y mayor confiabilidad por los usuarios.

1.4 MONITOREO DE REDES SOCIALES

La interacción institución-grupo de interés, por medio de las redes sociales, le permite a la UMNG establecer relaciones que lleven al cumplimiento de sus objetivos y alcanzar posicionamiento en la web. Actualmente, la Universidad cuenta con perfiles en Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y LinkedIn. El seguimiento de estas permite la obtención de temas, tendencias y mensajes relevantes acerca de la imagen que se percibe de la Universidad; dar respuesta directamente sobre la red social, y comprender al público objetivo para priorizar y enfocar interacciones.

1.5 REPORTES Y ANALÍTICOS DE ACTIVIDADES

Como base para la implementación de planes de mejora que contribuyen a la consolidación de estadísticas acerca del desempeño y al cumplimiento de indicadores de gestión, y con el fin de identificar cómo se encuentra la Universidad en relación con la competencia con otras

instituciones de educación superior (IES), se han venido implementando las siguientes mejoras:

- 1) Monitoreo de redes sociales, a cargo de las dependencias responsables.
- 2) Implementación del Módulo de preguntas frecuentes para PQRSDf, base de conocimiento que permite optimizar la prestación del servicio dirigido a los grupos de interés; esta base se encuentra disponible en portal web de la UMNG, en la sección «Estudiantes», o en el enlace <https://umng.custhelp.com/app/home>
- 3) Diseño de campañas publicitarias, para difundir en redes sociales información relevante de la Universidad.
- 4) Socialización de los objetivos estratégicos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana vigente, mediante los diferentes medios de comunicación.
- 5) Elaboración y socialización de la política de buen trato vigente, de la Universidad Militar Nueva Granada.
- 6) Diseño de la guía de criterios y características de PQRSDf.
- 7) Socialización de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos vigente, de la Universidad Militar Nueva Granada, mediante campaña de correo comercial.
- 8) Diseño del directorio institucional, publicado en el portal de la UMNG.
- 9) Elaboración de estrategias para la actualización y el seguimiento continuo del portal web, conservando los lineamientos de transparencia y acceso a la información.
- 10) Seguimiento a los lineamientos para una política de educación inclusiva, en la UMNG (Universidad Militar Nueva Granada, 2020b), de conformidad con la Directiva Transitoria por vigencias.
- 11) Avance en la estrategia de racionalización de trámites, con mayor impacto en la Universidad.
- 12) Elaboración del plan de acción para la estrategia de participación ciudadana vigente.
- 13) Implementación “ Oracle RightNow”, el cual permitirá centralizar y responder de manera más rápida y eficiente todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

1.6 ACTUACIONES FRENTE AL RETORNO GRADUAL Y SEGURO A LAS INSTALACIONES DE LA UMNG

Teniendo en cuenta la circular 003 del 12 de enero de 2022, impartida por el Ministerio de Trabajo, se consideró obligatorio a partir de la fecha el cumplimiento del esquema de vacunación para todo el personal administrativo, docentes, contratistas y visitantes. Así mismo la circular especificó puntualmente, la obligatoriedad de la exigencia del esquema de vacunación completo contra la COVID-19 para quienes trabajen en establecimientos abiertos al público.

Se informó a nuestros estudiantes, que fue necesario tener su esquema de vacunación. De no existir, debían informar el motivo y su condición de salud, coordinar con sus decanos y docentes su programación académica.

De igual manera cuando se presenten casos de eventos que impliquen concentración de personal como conferencias, eventos deportivos, congresos, seminarios, grados, etc. la exigencia conservar los protocolos de bioseguridad, la disposición de recirculación permanente de aire y el empleo de tapabocas quirúrgico, es de carácter obligatorio.

Se invitó a toda la comunidad neogranadina a iniciar o completar el esquema de vacunación a fin de prevenir la enfermedad grave e inclusive la mortalidad.

De acuerdo con las instrucciones impartidas en comunicado de prensa emitido por el Ministerio de Salud el 7 de enero de 2022, frente al manejo de la pandemia por el virus SARS COV-2, se informó que el aislamiento preventivo, se reduce de 14 a 7 días a partir del primer síntoma, sin importar su estado de vacunación.

“Lo más importante, es que ese aislamiento sea lo más temprano posible para que contribuya a cortar la transmisión en la Comunidad Neogranadina”.

De acuerdo al comunicado mencionado, también se indicó que, si las personas en especial son jóvenes, no requieren realizarse una prueba "dado que la sintomatología ya es una evidencia concluyente de la posibilidad de presencia de una infección por la variante ÓMICRON". Se aclara que personas sintomáticas con comorbilidades, mayores de 60 años o menores de 3 años deben consultar a su EPS o IPS para que se les realice seguimiento y los exámenes necesarios.

En cumplimiento de las normas Gubernamentales y las recomendaciones impartidas por el Comité Asesor del Ministerio de Salud, esta casa de estudios “**no debe parar la presencialidad de la educación en el país**”.

Así mismo se informó que estará limitada la realización de pruebas para la detección del virus, la expedición de certificados de aislamiento y que se incentiva al **máximo la promoción del aislamiento responsable**, por lo cual se confiará en la buena fe de todos los miembros de la comunidad neogranadina; por este motivo, los directivos,

jefes y docentes incrementaron los canales de comunicación con su personal, entender y brindar el apoyo necesario, tomar las decisiones de manera muy profesional e institucional para determinar, quienes deben realizar aislamiento preventivo.

Una de las estrategias que continua su proceso de fortalecimiento frente al escenario del retorno gradual y seguro tiene que ver con el tratamiento del sistema de PQRSDF de conformidad con la normatividad interna de y la Ley 1755 de 2015 acciones que en marco de la gobernanza y la gobernabilidad han sido vital para generar una respuesta rápida y oportuna a todas las dudas que puedan tener los grupos interés institucionales que buscan darle a conocer a la comunidad la información relevante, a través de los diferentes canales de comunicación.

Actualmente la Sección de Atención al Ciudadano se encuentra en el proceso de implementación del Ecosistema de Información Digital de conformidad con el Directiva No. 021 (GI-PR-F-22) de fecha 7 de julio de 2021, la Universidad Militar Nueva Granada (UMNG) llevará a cabo la implementación del Ecosistema, tomando como base el licenciamiento de las aplicaciones Oracle PeopleSoft, Oracle Rightnow y Oracle PBCS.

La UMNG busca eficiencia a través de la modernización, flexibilidad e integración de sus procesos por lo que el proyecto “Implementación del Ecosistema de Información Digital Institucional” cubre a todas las áreas, población y grupos de interés de la UMNG siendo este un proyecto “transversal” a lo largo de sus procesos y cadena de valor con vistas a transformar a la Institución hacia el uso efectivo de las tecnologías de la información.

EPISIO

¿Qué viene?

- Gracias a la decidida participación de los equipos de trabajo de la UMNG involucrados en EPISIO, próximamente, tendremos en operación la herramienta de planeación colaborativa PBCS (Planning and Budgeting Cloud Service), que incluye todas las capacidades de análisis y gestión de datos, elaboración de presupuestos y pronósticos de clase mundial de Planificación de Oracle.

Con PBCS contaremos con una consolidación ágil y eficiente del Anteproyecto y Proyecto de Presupuesto basado en un proceso transversal y colaborativo, apegado al cumplimiento normativo en su elaboración, formulación, revisión y aprobación.

Otra de las herramientas que pronto comenzará a facilitar la gestión en la UMNG, es el nuevo aplicativo para la gestión de PQRSDF “Oracle RightNow”, el cual permitirá centralizar y responder de manera más rápida y eficiente, todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).



Así avanzamos hacia la transformación digital con EPISIO

Si quieres saber más de EPISIO

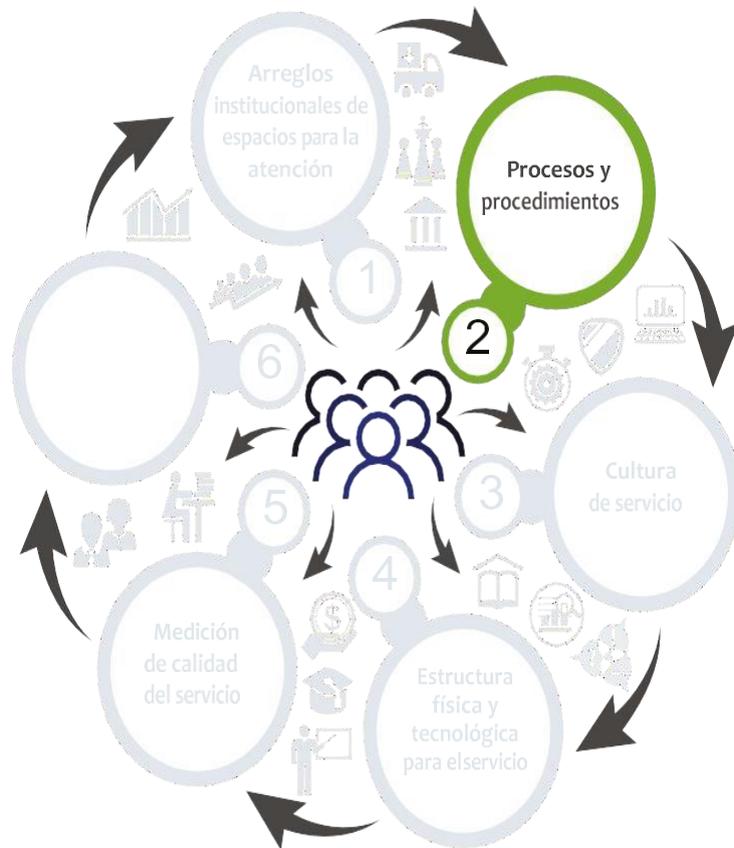
escribenos a episio.comunica@unimilitar.edu.co

RVO
CONSULTING

© Todos los derechos reservados Rvo - Consulting 2022

104

2. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos



Actualmente, se cuenta con el *Manual de atención al ciudadano* (Universidad Militar Nueva Granada, 2021c), dirigido a los funcionarios de la planta global, empleados públicos y contratistas que se encuentran directa o indirectamente involucrados con la atención a grupos de interés. Además, en este documento, están explícitas diversas herramientas sobre la manera de actuar en cuanto a los requerimientos que realiza el ciudadano, ya sea de forma presencial o virtual y se establece plazo máximo de constatación a las PQRSDF de la ciudadanía (15 días hábiles), de conformidad con la Ley 1755 de 2015.

A su vez, existen protocolos de ingreso y atención inmersos en el manual, que especifican las acciones que los funcionarios y contratistas deben realizar para la correcta prestación del servicio.

2.1 PROCESO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE PQRSDF

Como se mencionó anteriormente, el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones se hace a través del módulo de servicio al cliente, administrado por la Sección de Atención al Ciudadano, lo que permite

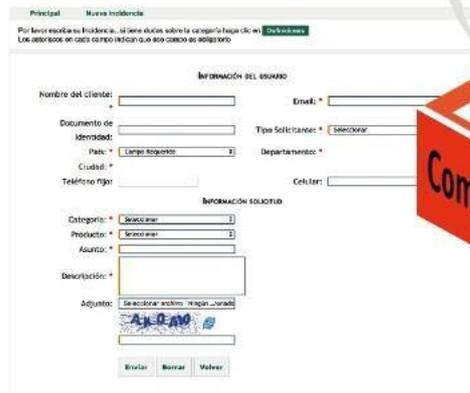
Figura 3. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos

<http://www.umng.edu.co>

Una vez se encuentre en la página web de la universidad, dirijase y de clic en la opción PQR, ubicada en la parte superior derecha



Cuando se encuentre en la página de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la UMNG, de clic en “Ingrese aquí”, como se indica en la imagen



Para comenzar a llenar el formulario de presentación de PQR, debe dar clic en la opción “Enviar incidencia”, que se encuentra en la parte inferior de la pantalla



Complete los campos del formulario y de clic en “Enviar”
Tenga en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por la UMNG, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, art. 14

Figura 4. Proceso de ingreso al sistema PQRSDF

garantiza una respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos. Además, se consagran las implicaciones legales en las que se incurre por la falta de atención oportuna de PQRSDF, para así sensibilizar en la obligación de brindar una atención eficiente. Adicionalmente, se emite la *Guía de criterios y características* de PQRSDF (Universidad Militar Nueva Granada, 2021b), en la que se establecen algunas directrices y recomendaciones para emitir una respuesta satisfactoria a los peticionarios que requieren algún servicio por parte de la Universidad. Lo anterior se sustenta en la Resolución 301 de 2021 de la Universidad Militar Nueva Granada

2.2 ESTRATEGIAS

- Centralizar el procedimiento de «Recepción, trámite y cierre de PQRSDF», con el fin de tener el control y el seguimiento de las respuestas emitidas a los grupos de interés dando alcance a la Resolución 301 del 2021
- Evaluar trámites existentes que pueden realizarse por medio del canal virtual, para dar cumplimiento a las actividades descritas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana vigente.
- Incentivar tanto a los funcionarios como a los grupos de interés, para que hagan uso de medios tecnológicos, y así facilitar los procesos.

2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Como estrategia para formular acciones que faciliten los trámites, fortalezcan el uso de las tecnologías de la información y permitan una mayor participación de la comunidad universitaria, se creó la *Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos* (Universidad Militar Nueva Granada, 2020d). Con esta disposición, se propone un marco metodológico, teórico y normativo, que busca implementar acciones normativas, administrativas y tecnológicas, con el fin de formular estrategias que posibiliten el rediseño, la simplificación, la eliminación, la estandarización y la optimización de los trámites y los procedimientos administrativos de la Universidad, mediante la implementación de siete fases:



A partir de esta política, se creó la Directiva 009 del 2 de marzo de 2021 (Universidad Militar Nueva Granada, 2021a), en donde se especifica el «Plan de acción para la racionalización de trámites y procedimientos administrativos y académicos adscritos a las unidades académicas y administrativas de la Universidad Militar Nueva Granada bajo la metodología de gestión del cambio». Con este plan, la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, por medio de la Sección Atención al Ciudadano, ha realizado el acompañamiento y el seguimiento de las actividades propuestas como se evidencia en los informes.

3. Tercer objetivo: Cultura de servicio

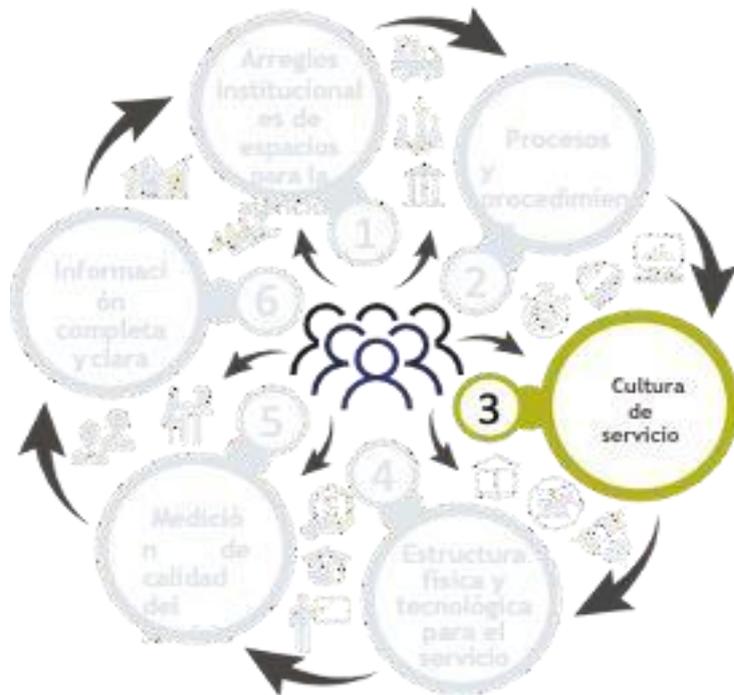


Figura 5. Tercer objetivo: Cultura de servicio

Cuando se habla de «cultura», se hace referencia a capacitaciones, campañas, eventos y demás actividades que la UMNG realiza, para generar conciencia en los funcionarios acerca de la importancia de prestarles un servicio de calidad a los grupos de interés.

Hasta la publicación de este documento, la Universidad ha venido adelantando campañas relacionadas con la atención telefónica, la transparencia, la prevención de la corrupción y los términos adecuados para responder PQRSDF, así como el procedimiento y las reglas de respuesta a PQRSDF, para invitar a los administrativos neogranadinos a mejorar el servicio que prestan.

3.1 ESTRATEGIAS

Establecer una cultura de atención a grupos de interés, a través de campañas, talleres informativos, capacitaciones y demás actividades que se realicen de forma semestral y en las que participe la comunidad neogranadina directamente implicada con la atención de solicitudes, con el fin de crear hábitos de buena actitud, disposición, toma de decisiones, establecimiento de relaciones entre grupos de interés e institución, y demás factores que permitan incrementar el nivel de satisfacción de estos.

A su vez, durante el desarrollo de estas actividades, es importante que se reconozca la buena gestión que los funcionarios han realizado anteriormente, teniendo como referencia los grados de satisfacción logrados, pues, de esta forma, se establece una motivación que los conduzca al mejoramiento de la atención que brindan.

3.2 POLÍTICA DE BUEN TRATO

La Universidad Militar Nueva Granada, de conformidad con su compromiso institucional de asegurar el respeto, el buen trato, la empatía y la comunicación efectiva entre estudiantes, docentes, funcionarios y grupos de interés institucionales, con el propósito de armonizar el trabajo en equipo, y de garantizar el ejercicio adecuado de derechos, deberes y una convivencia

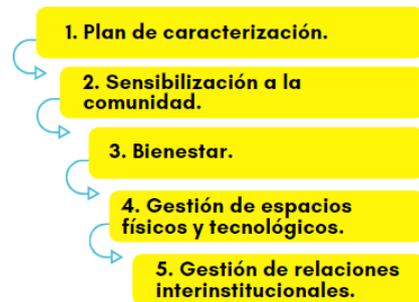
sana y pacífica que permita cumplir con la misión y la visión de la Universidad, estableció su Política de buen trato (Universidad Militar Nueva Granada, 2021c).

En ese sentido, los lineamientos propuestos en esta política están orientados a la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés institucionales y de las poblaciones identificadas, en el marco de la educación inclusiva, al igual que a la promoción, mediante diferentes iniciativas, del uso de buenas prácticas que fomentan una cultura organizacional permanente del buen trato.

En el marco del buen trato, por tanto, se vienen adelantando actividades a cargo de la Sección de Atención al Ciudadano y del Centro de Orientación, Acompañamiento y Seguimiento Estudiantil (Coase), con las cuales, en los años 2021 y 2022, se han capacitado a 1256 funcionarios, estudiantes y docentes, dando pautas de buen trato, comunicación efectiva y resolución de conflictos, para promover las buenas relaciones interpersonales. Se realizaron campañas informativas, con el fin de interiorizar la importancia del respeto con el entorno. Asimismo, se reconoce el apoyo de los docentes que forman parte del proceso académico y que permitieron compartir espacios para fortalecer el buen trato, por medio de cartas de agradecimiento. Este esfuerzo se mantendrá, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las relaciones interpersonales y del clima institucional en general en la Universidad.

3.3 LINEAMIENTOS DE EDUCACIÓN INCLUSIVA

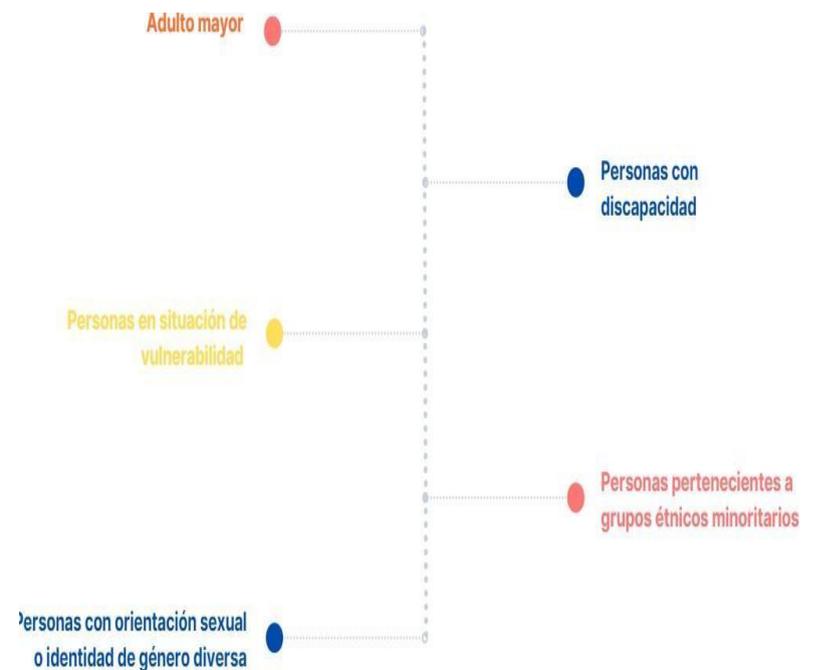
Dada la diversidad étnica, cultural y funcional que caracteriza la población universitaria de la Universidad Militar Nueva Granada, se desarrollaron los *Lineamientos para una política de educación inclusiva* (Universidad Militar Nueva Granada, 2020b), con los cuales se busca minimizar sustancialmente el impacto de toda exclusión social en estas comunidades, garantizando el cumplimiento de sus derechos y deberes e identificando sus necesidades. Para su cumplimiento, se estableció un plan de acción, bajo los siguientes cinco escenarios de enfoque:

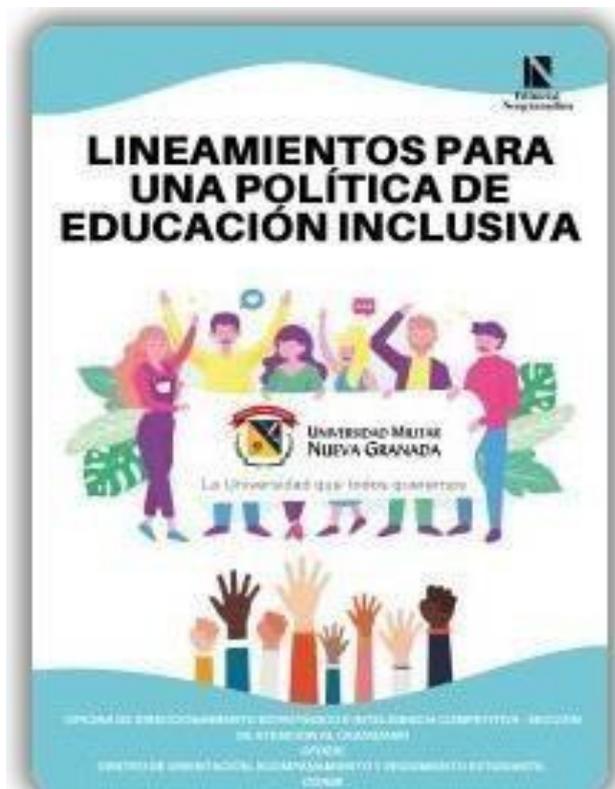


3.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL

Se crearon los *Protocolos de atención especial* (Universidad Militar Nueva Granada, 2020d), para exponer los lineamientos o procedimientos de acción para población preferencial en todas las instancias que componen la atención al usuario y que aplican para todos los servidores públicos de la Universidad Militar Nueva Granada. Este documento, por tanto, proporciona las mejores pautas de comportamiento y

respuesta para prestar el servicio a la población con derecho a atención preferencial, según los diversos mecanismos dispuestos, con el objetivo de brindar soluciones integrales, accesibles, incluyentes, respetuosas y equitativas. Estos protocolos tienen en cuenta la siguiente población que se encuentra en condiciones de discapacidad, vulnerabilidad y excepcionalidad:





Esta guía se presenta como una herramienta se espera materialice acciones en pro de la atención al ciudadano, la mejora continua de la institución y en especial para los encargados de la atención directa con la población, dado que explica cómo interactuar con los ciudadanos que requieran atención preferencial, siguiendo los parámetros adecuados para atender a sus necesidades y requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad.

4. Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio

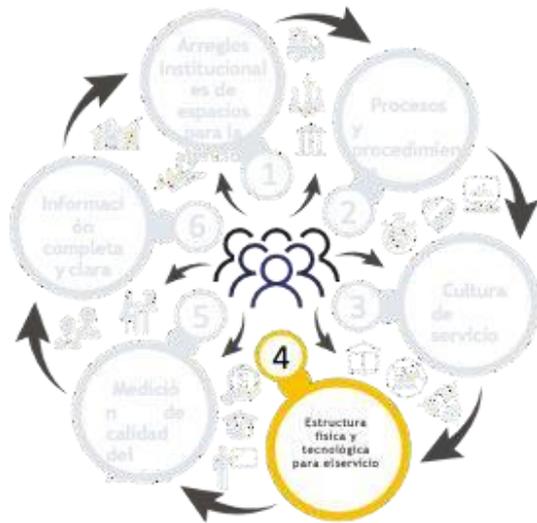


Figura 6. Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio

4.1 MODALIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Para interactuar con los grupos de interés, la Universidad Militar Nueva Granada cuenta con tres modalidades de comunicación: presencial, telefónica y virtual (figura 7).

4.2 CANALES DE ATENCIÓN

La UMNG pone a disposición del ciudadano los medios más comunes y de fácil acceso para atender sus solicitudes:

4.2.1 Atención presencial

Este tipo de atención se brinda directamente en cualquiera de las instalaciones de la UMNG a la que el ciudadano se dirija.

Características

- 01** Establecimiento de contacto visual con el interlocutor.
- 02** Información de todos los trámites, servicios y posibilidad de realizar varios de ellos.
- 03** Atención sujeta al horario de atención de las oficinas de la universidad.



Atención presencial



Sede Bogotá (Calle 100 - Facultad de Medicina)



Sede Campus Nueva Granada



Atención telefónica



Línea de Atención call center (57+1) 650 0000



Atención al Ciudadano, exts. 1614, 1690, 1090



Línea Gratuita 018000111019



Atención virtual



Kawak: http://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php



atencionalciudadano@unimilitar.edu.co



PQR@unimilitar.edu.co



Figura 7. Modalidades de atención al usuario

Es importante resaltar que el papel que desempeñan los funcionarios involucrados en la atención presencial se ve enmarcado por su actitud y por su disposición de servicio; por ende, deben cumplir con los siguientes requisitos que se encuentran en el *Manual de atención al ciudadano* (Universidad Militar Nueva Granda, 2020c):



4.2.2 Atención telefónica

Tiene como objetivo atender las consultas y demandas de los ciudadanos que se comuniquen por este medio, sobre información de trámites y servicios que se realizan en la Universidad.

Características

- Posibilidad de que el ciudadano acceda a toda la información que requiera, sin necesidad de desplazarse a las instalaciones de la Universidad.
- Atención oportuna y de calidad.

En portal web de la Universidad, cuyo enlace de la página principal es <http://www.umng.edu.co/>, se puede encontrar el directorio telefónico con las extensiones de cada dependencia, permitiéndole al ciudadano realizar directamente la llamada al área de su interés. No obstante, debido a la emergencia sanitaria, se cuenta con un documento adicional, en donde se especifican las extensiones habilitadas por dependencia para la atención a los grupos de interés institucionales.

Actualmente, se encuentra en funcionamiento el centro de atención telefónica de la UMNG (PBX: 650 0000), que es un medio contratado, con el fin de optimizar el servicio que se les presta a los grupos de interés, teniendo en cuenta el incremento de la demanda en la atención telefónica para obtener información acerca de los servicios que ofrece y presta la Universidad Militar Nueva Granada.

4.2.3 Atención virtual

- El canal web de atención se desarrolla gracias a la interacción de los ciudadanos con la Universidad, a través de los correos electrónicos atencionalciudadano@unimilitar.edu.co y PQR@unimilitar.edu.co, así como del módulo de Kawak (formulario PQRSDF) https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php.

Beneficios

- Canal abierto (disponibilidad los siete días de la semana, durante las veinticuatro horas del día).
- Posibilidad de acceder a él sin importar la ubicación geográfica
- Misma capacidad, efectividad y formalidad de respuesta que los otros canales.

Aspectos por tener en cuenta

- La respuesta al ciudadano se debe dar en forma concreta y clara, evitando términos técnicos.
- La contestación se debe dirigir directamente al ciudadano que haya realizado la petición o solicitud, aunque se

exceptúan los casos en los que este no se identifique, por lo cual, el destinatario es genérico.

5. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio

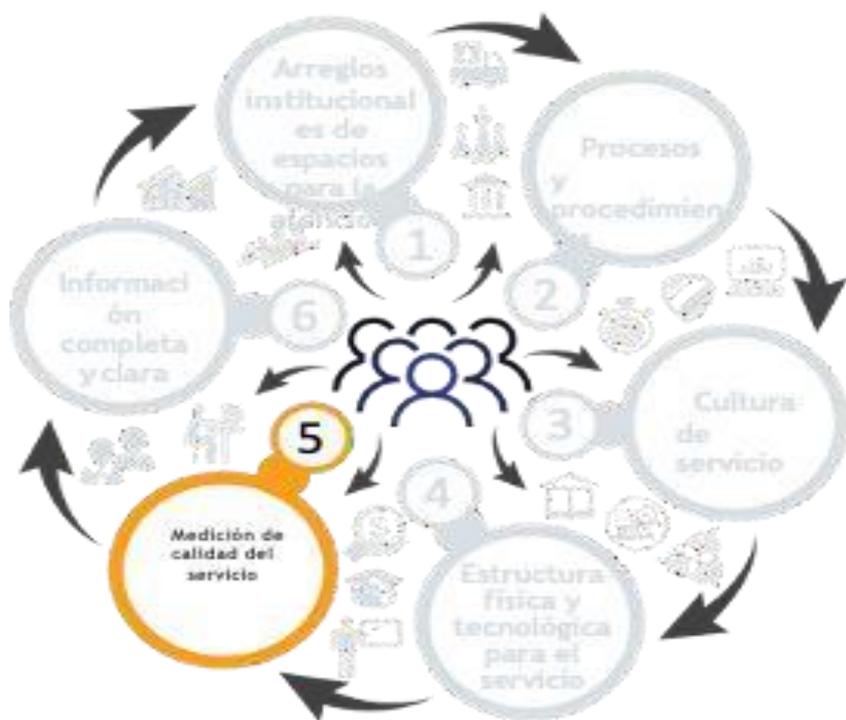


Figura 8. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio

Como entidad pública, para la Universidad Militar Nueva Granada es importante conocer la percepción que tienen sus grupos de interés internos y externos de la prestación del servicio que esta les presta. Por ello, la Oficina Asesora de Planeación Estratégica, por medio de su Sección de Atención al Ciudadano, realiza encuestas que permiten conocer el nivel de satisfacción de los peticionarios una vez se da solución al o a su(s) requerimiento(s). Por ejemplo, se han construido y aplicado las siguientes encuestas de percepción:

- Encuesta de opinión del Plan Anticorrupción, Participación y Atención al Ciudadano 2020-2022.
- Encuesta de percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2021.
- Encuesta de Satisfacción de Canales de Atención y Trámites UMNG
- Encuesta identificación de habilidades sociales.

Asimismo, en las diferentes unidades académico-administrativas, se realizan encuestas enfocadas en conocer la satisfacción de los grupos de interés, en relación con el servicio que los funcionarios neogranadinos prestan, con el fin de identificar falencias e implementar acciones de mejora.

6. Sexto objetivo: Información completa y clara

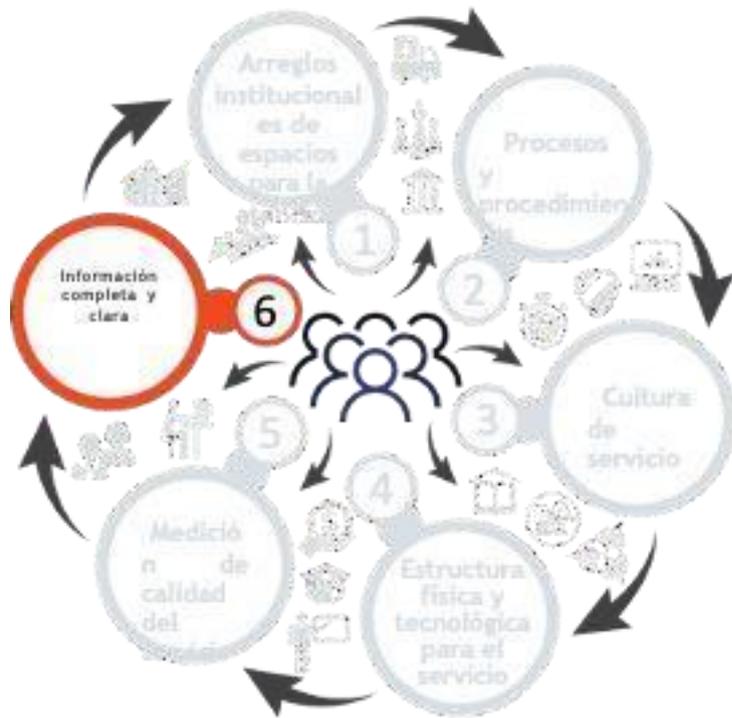


Figura 9. Sexto objetivo: Información completa y clara

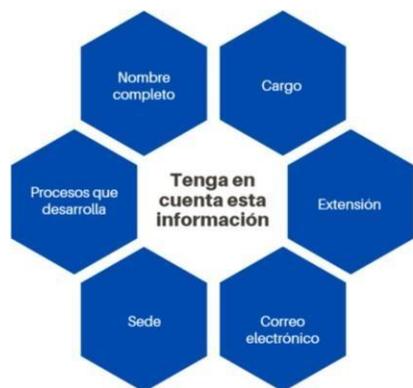
La Oficina Asesora de Planeación Estratégica, a través de su Sección de Atención al Ciudadano, se encuentra efectuando la revisión del portal web de la UMNG, con el propósito de identificar falencias y elaborar propuestas de mejora que se comparten con las dependencias responsables, para que sean ellas las que implementen, y así proveerles información actualizada a los grupos de interés.

Para que este proceso tenga éxito, una vez se comparten las propuestas de mejora, se establece un plazo máximo para poner al día el contenido.

6.1 ESTRATEGIA

Actualizar, de forma periódica, las preguntas frecuentes y el directorio telefónico que se encuentran en el portal web de la UMNG, al igual que continuar con la revisión general que se le hace a este medio de comunicación, para garantizar que los grupos de interés accedan a información correcta sobre la forma.

En cuanto a la actualización del directorio telefónico, son necesarias la participación y la colaboración de cada dependencia académico-administrativa, para obtener los principales datos de sus funcionarios, como:



La alimentación de la base de datos para actualizar el directorio telefónico se hará por medio de la solicitud enviada por la Sección de Atención al Ciudadano, a través de correo electrónico a cada dependencia, con un plazo máximo para enviar la información, o previa solicitud cuando se requiera alguna modificación.

6.2 FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PORTAL WEB

El éxito de las estrategias implementadas para el acercamiento a la comunidad, y el impulso del desarrollo y del uso de las nuevas tecnologías implican tanto la monitorización de métricas como el seguimiento de las

actividades, con el fin de determinar el avance, el impacto y el cumplimiento de las actividades de relevancia. Por ende, se diseñó una matriz de seguimiento de las publicaciones realizadas en el portal web, endonde, mediante el uso de la tecnología dealmacenamiento de datos o nube, es posible que cada propietario de la publicación actualice la información en tiempo real, y así dejar una trazabilidad útil al momento de identificar buenas prácticas y puntos de mejora en la estrategia.

Esta matriz de seguimiento tiene en cuenta los siguientes elementos:

- tipo de comunicación: interno o externo
- clase de acción
- categoría
- subcategoría
- asunto de la publicación
- descripción
- responsable
- ruta
- enlace
- periodicidad de la publicación
- fecha de publicación
- indicadores de cumplimiento

Bibliografía

- Consejo Nacional de Política Económica y Social (2010). Conpes 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano. https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2010_03_15_CONPES_3649.pdf
- Consejo Nacional de Política Económica y Social (2013). Conpes 3785. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano. https://www.serviciocivil.gov.co/portal/sites/default/files/marco-legal/2013_12_09_CONPES_3785.pdf
- Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). *Modelo de servicio al ciudadano* (cuarta versión). <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano+2017/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1>
- Herrera, E. (2013). *Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019: transformación e innovación institucional*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2020a). *Directiva 038 de 2020*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2020b). *Lineamientos para una política de educación inclusiva*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2020c). *Manual de atención al ciudadano* (versión 4). Universidad Militar Nueva Granada.

- Universidad Militar Nueva Granada (2020d). *Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2020d). *Protocolos de atención especial*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2021a). *Directiva 009 de 2021*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2021b). *Guía de criterios y características de PQRSDF*. Universidad Militar Nueva Granada.
- Universidad Militar Nueva Granada (2021c). *Política de buen trato*. Universidad Militar Nueva Granada.



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

2 0 2 2

5.ª edición

Oficina Asesora de Planeación
Estratégica

