



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

PLAN DE ACCIÓN LEY ANTI-TRÁMITES

2 0 2 1

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



PLAN DE ACCIÓN LEY ANTITRÁMITES

La Ley Anti-trámites Decreto Número 019 de 2012 / Decreto Número 2106 de 2019 impuesta por el Estado tiene como finalidad la construcción de políticas que contemplen la eliminación de las barreras de acceso a los trámites mediante la simplificación, supresión y reformatión de estos, aprovechando las tecnologías actuales y transformándolos en trámites, procesos y procedimientos que implican menos costos, menos tiempo y mayor efectividad.

Esta Ley impulsa la generación de políticas y estrategias con este enfoque dentro de instituciones como la Universidad Militar Nueva Granada en la búsqueda de procesos eficientes, eficaces y transparentes, por lo cual el siguiente plan de acción se enfoca en tres pilares fundamentales, teniendo en cuenta el sustento normativo que promueve crear estrategias a implementar de conformidad con lo impuesto en la Constitución Política y en dicha Ley.

1. SUSTENTO NORMATIVO

La Universidad Militar Nueva Granada se articula con la Ley Antitrámites Decreto Número 019 de 2012 / Decreto Número 2106 de 2019, el cual prohíbe a las autoridades establecer trámites, requisitos y permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la Ley, teniendo en cuenta esto se resaltan los diferentes Artículos que competen a la Universidad Militar Nueva Granada principalmente de la Ley.

DECRETO NÚMERO 019 DE 2012

ARTÍCULO 9. PROHIBICIÓN DE EXIGIR DOCUMENTOS QUE REPOSAN EN LA ENTIDAD: Queda prohibido ante la administración, exigir actos administrativos, constancias, certificados o documentos que ya reposen en la entidad.

ARTÍCULO 11. DE LOS ERRORES DE CITAS, DE ORTOGRAFÍA, DE MECANOGRAFÍA O ARITMÉTICA: Ninguna autoridad administrativa podrá devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores textuales.

ARTÍCULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: Se establecerán mecanismos de atención preferencial a personas con algún tipo de discapacidad

ARTÍCULO 14. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD: La Universidad Militar Nueva Granada cuenta con el módulo de servicio al cliente KAWAK que se encuentra en el siguiente enlace <https://www.umng.edu.co/atencion-al-ciudadano> así mismo cuenta con los siguientes canales atención:

1. Correo electrónico: atencionalciudadano@unimilitar.edu.co
2. Módulo de pregunta frecuentes: <https://umng.custhelp.com/app/home>
3. Call Center: 650 00 00

ARTÍCULO 38. FORMULACIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos

administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos

ARTÍCULO 137. NO DISCRIMINACIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD: En ningún caso la limitación de una persona, podrá ser motivo para obstaculizar una vinculación laboral.

DECRETO NÚMERO 2106 DE 2019

ARTÍCULO 4. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES: Generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites.

ARTÍCULO 5. REQUISITOS ÚNICOS: El Departamento Administrativo de la Función Pública velará por la permanente estandarización de los trámites en la Administración Pública y verificará su cumplimiento en el - SUIT.

Artículo 9. SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES: Para lograr mayor nivel de eficiencia en la Administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos y usuarios.

Artículo 10. INTEROPERABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS AUTORIDADES INTEGRADAS A LOS SERVICIOS DIGITALES: Las autoridades deberán vincular a los instrumentos, programas, mecanismos, desarrollos, Plataformas, aplicaciones, entre otros, que contribuyan a masificar las capacidades en la prestación de Servicios Ciudadanos Digitales

ARTÍCULO 14. INTEGRACIÓN A LA SEDE ELECTRÓNICA: Todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.

ARTÍCULO 16. GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA Y PRESERVACIÓN DE INFORMACIÓN: Disponer de sistemas de gestión documental electrónica y archivo digital, asegurando la disponibilidad y autenticidad de la información.

ARTÍCULO 18. REGISTRO PÚBLICO DE PROFESIONALES, OCUPACIONES, Y OFICIOS: Las profesiones, ocupaciones u oficios exigidos por la Ley, constituirán un registro de datos centralizado, público y de consulta gratuita.

2. FUNDAMENTACIÓN

Con el propósito de mostrar su compromiso con el cumplimiento de las disposiciones anteriormente mencionadas y adicionalmente compromiso con la comunidad de ejecutar acciones que sean para su beneficio en este ámbito la Universidad Militar Nueva Granada propone el desarrollo de una estrategia basada en tres pilares fundamentales: Digitalización de trámites, cartilla de transparencia y acompañamiento continuo.

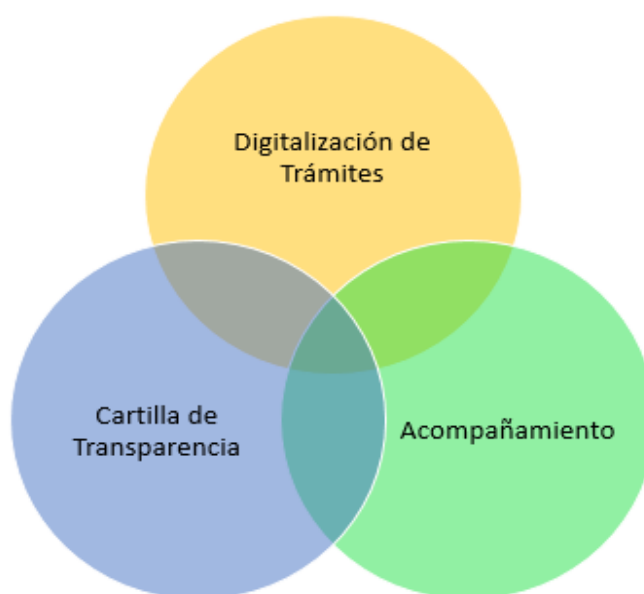


Figura 1. Pilares Estratégicos Ley Antitrámites

A. Digitalización de Trámites: Con el avance de la tecnología en los últimos tiempos para lograr mayor nivel de eficiencia en la administración pública y una adecuada interacción con los ciudadanos y usuarios, la Universidad Militar Nueva Granada garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos, integrará el uso del modelo de Servicios Ciudadanos Digitales donde los trámites puedan implementarse por medios electrónicos.

Para la implementación de esta estrategia teniendo en cuenta la Ley Antitrámites Decreto Número 019 de 2012 / Decreto Número 2106 de 2019, la Universidad Militar Nueva Granada cuenta con el propósito de lograr que la gran mayoría de sus trámites puedan realizarse virtualmente, implementando nuevas áreas en su portal web, realizando encuentros ciudadanos donde las personas aporten mejoras e innovaciones para los trámites de la Universidad Militar Nueva Granada, y logrando así que la comunidad Neogranadina pueda tener mayor facilidad al realizar los procedimientos de sus trámites.

Número	Trámite Registrado en SUIIT	Estado
73025	Cancelación de Matrícula Académica	INSCRITO
72984	Matrícula a Cursos de Idiomas	INSCRITO
72982	Préstamo Bibliotecario	INSCRITO
72979	Cametización	INSCRITO
48501	Matrícula Aspirantes admitidos a programas de pregrado	INSCRITO
47529	Reingreso a un program académico	INSCRITO
14230	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	INSCRITO
49830	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por	EN CORRECCIÓN
46708	Inscripción Aspirantes a programas de posgrados	EN CORRECCIÓN
46002	Matrícula Aspirantes a programas de posgrados	EN CORRECCIÓN
48727	Transferencia de estudiantes de pregrado	EN CORRECCIÓN
-	Aplazamiento del Semestre	SIN GESTIÓN
-	Petición de Certificados	SIN GESTIÓN
-	Carga Académica Estudiantes antiguos	SIN GESTIÓN
-	Descarga de Recibo de Pago	SIN GESTIÓN
-	Carga Certificado de Institucionalidad	SIN GESTIÓN
-	Homologaciones	SIN GESTIÓN
-	Inscripción Ceremonias de Grado	SIN GESTIÓN
-	Solicitud de Paz y Salvos	SIN GESTIÓN
-	Inscripción Diplomados	SIN GESTIÓN
-	Inscripción a Cursos Cortos	SIN GESTIÓN
-	Inscripción a Cursos Cortos	SIN GESTIÓN

B. Cartilla de Transparencia: Orientada a la facilitación de los trámites mediante el despliegue de información de los reconocidos como relevantes para la comunidad. A modo de guía incluye el paso a paso de cada trámite, los documentos requeridos y los tiempos estipulados.

Para la ejecución de la estrategia basada en la Ley Antitrámites Decreto Número 019 de 2012 / Decreto Número 2106 de 2019, la Universidad Militar Nueva Granada tiene como propósito mejorar la prestación de servicio mediante inicialmente la identificación de procesos que dada su relevancia para la comunidad deben ser enfoque de mejora, implementación de herramientas innovadoras y modernas que propicien estas acciones y seguimiento de las mismas, buscando finalmente ser una institución moderna y sin barreras de acceso para su comunidad.

C. Acompañamiento: Frente a las complicaciones que se pueden presentar en el proceso de un trámite en línea, es muy útil tener a disposición un espacio en donde se puedan aclarar dudas, ya que en muchos casos las personas no comprenden del todo los pasos a seguir en un proceso, así como también pueden surgir problemas que son totalmente ajenos al trámite, como errores en el momento de enviar el correo a la dirección correcta, no confiar en pagos que se deban hacer en línea, entre otros. Ya que no todas las personas se encuentran familiarizadas con los trámites “en línea” (no necesariamente son solo los adultos mayores) se opta por tener un acompañamiento continuo con las personas que necesiten de un respaldo en el proceso.

3. ESTRATEGIAS

3.1 Digitalización de Trámites

Módulo que caracteriza las herramientas tecnológicas más aplicadas enfocados a los trámites reconocidos como más relevantes en la Universidad a modo de instructivo para el beneficio de las partes interesadas. Este componente lo lidera la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, específicamente la Sección de Atención al Ciudadano. Los lineamientos para llevar a cabo este módulo se presentan en la siguiente matriz:

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	Beneficio al ciudadano o entidad	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS
				Inicio	Terminación	
Aplicación de mejoras frente a procesos innecesarios y trámites teniendo en cuenta las recomendaciones encontradas en (3.3 Acompañamiento)	Tener una constante comunicación con la comunidad a través de herramientas de PRSDF para así obtener un análisis más preciso de los trámites que debemos mejorar y qué mejoras aplicar	Lograr que la comunidad pueda obtener una mayor diversidad en la manera que ejecutan sus trámites ya que esto ahorraría tiempo y costos para cada persona y la Universidad	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	may.-20	dic.-20	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva
Estar en constante cambio frente a las dificultades que se presenten con avances tecnológicos	Realizar constantes investigaciones donde se mantenga actualizado al personal frente a la forma en que se realizan los trámites	Obtener mayor conocimiento en la forma en que se emplea la tecnología para realizar trámites que son usualmente presénciales y llevarlos a la virtualidad	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	may.-20	dic.-20	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

<p>Digitalizar los trámites con mayor relevancia en la comunidad</p>	<p>Con la información que nos brinda la UMNG podemos obtener estadísticas acerca de los trámites más usados por la comunidad para así llegar a una buena decisión para el beneficio de nuestros estudiantes</p>	<p>Obtener resultados a base de lo que realmente necesita la comunidad con respecto a la manera de implementar los trámites</p>	<p>Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>	<p>may.-20</p>	<p>dic.-20</p>	<p>Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>
<p>Tener una constante comunicación con los estudiantes a través de los medios de atención de la Universidad</p>	<p>Por medio de los diferentes encuentros realizados por la Universidad expresar las diferentes preguntas de percepción para así obtener más información acerca de lo que se requiere por los estudiantes</p>	<p>Toda la comunidad se verá beneficiada ya que por medio de estos encuentros las personas entenderán que la Universidad está en constante mejora y que dentro de esa mejora está la opinión del estudiante</p>	<p>Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>	<p>may.-20</p>	<p>dic.-20</p>	<p>Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>

3.2 Cartilla de Transparencia

Módulo que caracteriza los trámites reconocidos como más relevantes en la Universidad a modo de instructivo para el beneficio de las partes interesadas. Este componente lo lidera la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, específicamente la Sección de Atención al Ciudadano. Los lineamientos para llevar a cabo este módulo se presentan en la siguiente matriz:

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	Beneficio al ciudadano o entidad	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS
				Inicio	Terminación	
Caracterización de las necesidades de las partes interesadas	Realización de Encuesta a la comunidad en relación a los trámites y su importancia	Al caracterizar sus necesidades las acciones estarán enfocadas a su beneficio.	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Enero 2020	Febrero 2020	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva
Análisis y Definición de los trámites de mayor importancia	Realización de un análisis mediante la herramienta de Pareto	Jerarquizar por importancia los trámites genera un enfoque en los que mayor alcance tendrán para toda la comunidad	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Febrero 2020	Marzo 2020	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva
Reconocimiento de contexto de trámites	Identificación de contexto, trámites en el SUIT y organización de los mismos	Desplegar la información completa por trámite brindará transparencia, disminuye tiempos y costos, mejorando	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Marzo 2020	Abril 2020	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

		la calidad de vida.				
Consolidación de 10 trámites Cartilla	Realización de Cartilla de Transparencia con los 10 Trámites de mayor impacto	Esta cartilla brindara claridad y será una guía para las partes interesadas al momento de realizar sus trámites.	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Abril 2020	Mayo 2020	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

3.3 Acompañamiento

La Universidad Militar Nueva Granada está dispuesta a seguir mejorando y también acepta los cambios que se van presentando con los avances digitales, por esto mismo opta por aprovechar los medios digitales para facilitar procesos y trámites que se hacen presencialmente, teniendo en cuenta la situación actual, se puede entender la importancia de poder hacer trámites de manera virtual, por eso la UMNG está preparada para implementar estos trámites por medios electrónicos, pero al mismo tiempo dándole importancia a las posibles problemáticas que se puedan presentar, por eso mismo estará acompañando a las personas que presenten algún tipo de inconveniente en la ejecución de estos trámites, pensando siempre en mejorar dichos procesos y poder brindar un servicio que pueda cumplir con la facilitación de estos trámites. La importancia de tener un contacto continuo con la comunidad ayuda notablemente en la mejora y la corrección de fallos que se puedan presentar, por eso es vital tener una retroalimentación de los usuarios, para entender y comprender qué procesos se están haciendo correctamente y cuáles no.

A continuación, se presenta una matriz que resume las estrategias que se tienen destinadas para el acompañamiento a las personas en este proceso de realizar trámites y procesos por los medios digitales, estas estrategias buscan mejorar la experiencia del usuario en estos procesos y brindando un espacio para que las personas puedan expresar sus dudas o recomendaciones en estos procesos.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	Beneficio al ciudadano o entidad	RESPONSABLE	FECHA		RECURSOS
				Inicio	Terminación	
Estudio de las dificultades mas reincidentes en el momento de realizar trámites.	Mediante las dudas, sugerencias y problemáticas que pueden surgir frente a los trámites, realizar un análisis de las problemáticas que se presentan con mayor frecuencia, y así mismo verificar cual es la causa de que se presentan esas inconsistencias.	Identificando esta problemática se puede encontrar la manera de mitigar o lograr mejorar la problemática que se encuentre, permitiendo dar un mejor servicio a la comunidad	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	may-20	dic-20	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva
Revisiones periódicas sobre peticiones o quejas que realicen las personas.	Mensualmente se realizaran verificaciones de sugerencias mas concurrentes o recibidas en el mes, ya sea por vía e-mail, por los medios de PQRSD de la UMNG, teléfono o personalmente.	El ciudadano encontrara una mejor experiencia, ya que todas las quejas o peticiones servirán para mejorar los trámites y procesos, dando una buena experiencia al usuario.	Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	may-20	dic-20	Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva

<p>Mostrar las herramientas virtuales de PQRSD que maneja la UMNG, que son usadas para recibir inquietudes o sugerencias.</p>	<p>Aprovechando las herramientas que actualmente tiene la UMNG se pretende recolectar la información para mejorar y desarrollar estrategias frente a las problemáticas presentadas en los trámites.</p>	<p>Brindar una mejor experiencia a los usuarios minimizando fallos en el proceso y al mismo tiempo brindando un apoyo a las personas que se les dificulta realizar estos trámites en línea.</p>	<p>Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>	<p>may-20</p>	<p>dic-20</p>	<p>Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>
<p>Brindar espacios en tiempo real, en donde se den los tiempos para explicar y demostrar el procedimiento correcto de cada trámite.</p>	<p>Por medio de encuentros virtuales se demostraría a las personas el proceso de como debería hacerse los trámites, así como la aclaración de dudas de los procesos o trámites, recibiendo las propuestas de mejora o recomendaciones que tengan los usuarios.</p>	<p>Las personas se verán beneficiados por estos espacios, ya que no es lo mismo aclarar dudas mediante un medio indirecto, de esta forma se pueden verificar los fallos en tiempo real y así mismo demostrarles que la UMNG esta dispuesta a mejorar en estos aspectos.</p>	<p>Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>	<p>may-20</p>	<p>dic-20</p>	<p>Recurso humano de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva</p>