



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

4.^a edición





UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano
Cuarta 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 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA COMPETITIVA

Coronel (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha

Grupos de interés: un compromiso con responsabilidad social

© Universidad Militar Nueva Granada

Cuarta edición: Junio de 2021

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

Contenidos

Coronel (RA) Jairo Alejandro Martínez Rocha

Jefe de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva

Mónica Patricia Padilla Hernández

Profesional especializado

Sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva

® Bogotá D. C., junio de 2021

Contenido

Presentación.....	6
1.1 ESTRATEGIA.....	8
1. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés.....	8
1.2 CENTRALIZACIÓN PARA EL MANEJO DE PQRSDF.....	8
1.3 FORMATOS DE CONTENIDO PARA CORREO COMERCIAL.....	9
1.4 MONITOREO DE REDES SOCIALES.....	9
1.5 REPORTES Y ANALÍTICOS DE ACTIVIDADES.....	9
1.6 ACTUACIONES FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA.....	10
2. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos.....	11
2.1 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE PQRSDF.....	11
2.2 ESTRATEGIAS.....	13
2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	13
3. Tercer objetivo: Cultura de servicio.....	14
3.1 ESTRATEGIAS.....	15
3.2 POLÍTICA DE BUEN TRATO.....	15
3.3 LINEAMIENTOS DE EDUCACAIÓN INCLUSIVA.....	15
3.4 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN ESPECIAL.....	16
4. Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio.....	17
4.1 MODALIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	17
4.2 CANALES DE ATENCIÓN.....	17
4.2.1 Atención presencial.....	17
4.2.2 Atención telefónica.....	19
4.2.3 Atención virtual.....	19
5. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio.....	20
6. Sexto objetivo: Información completa y clara.....	21
6.1 ESTRATEGIA.....	21
6.2 FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PORTAL WEB.....	22
Bibliografía.....	23

Lista de figuras

Figura 1.	Objetivos del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano.....	7
Figura 2.	Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés.....	8
Figura 3.	Segundo objetivo: Procesos y procedimientos.....	11
Figura 4.	Proceso de ingreso al sistema PQRSDF.....	12
Figura 5.	Tercer objetivo: Cultura de servicio.....	14
Figura 6.	Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio	17
Figura 7.	Modalidades de atención al usuario.....	18
Figura 8.	Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio.....	20
Figura 9.	Sexto objetivo: Información completa y clara.....	21

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 de las capacidades, y así atender 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 propenden por el mejoramiento continuo en la atención de los grupos de interés, articulados con el proceso de gestión del cambio que busca 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.

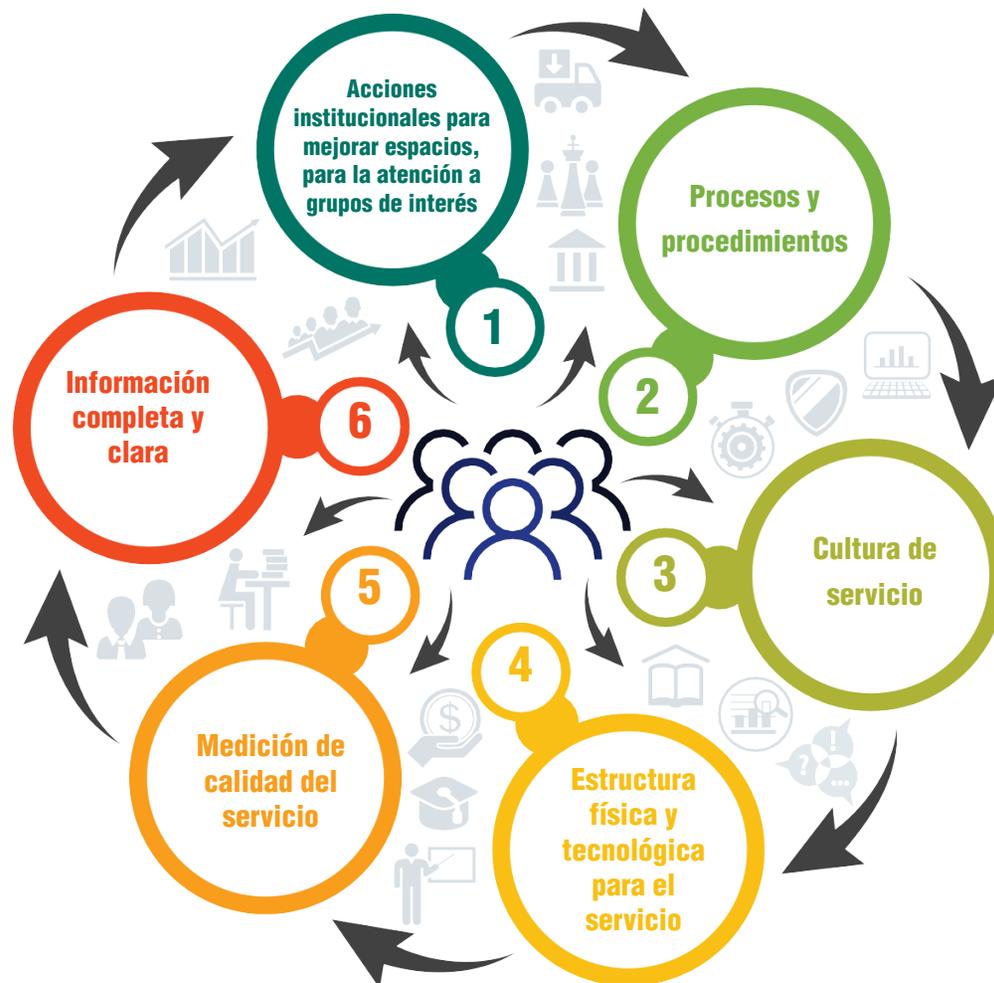


Figura 1. Objetivos del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

OBJETIVO 1.

ACCIONES INSTITUCIONALES PARA MEJORAR ESPACIOS, PARA LA ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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 ha implementado actividades que buscan fortalecer tanto los espacios tecnológicos que garanticen 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. De igual manera, ha establecido diferentes políticas y documentos encaminados a dar cumplimiento a las funciones institucionales, propendiendo por el 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.

1.2 CENTRALIZACIÓN PARA EL MANEJO DE PQRSDF

La Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, entre otras funciones, se encarga de la centralización de las peticiones, las quejas, los reclamos, las sugerencias, las

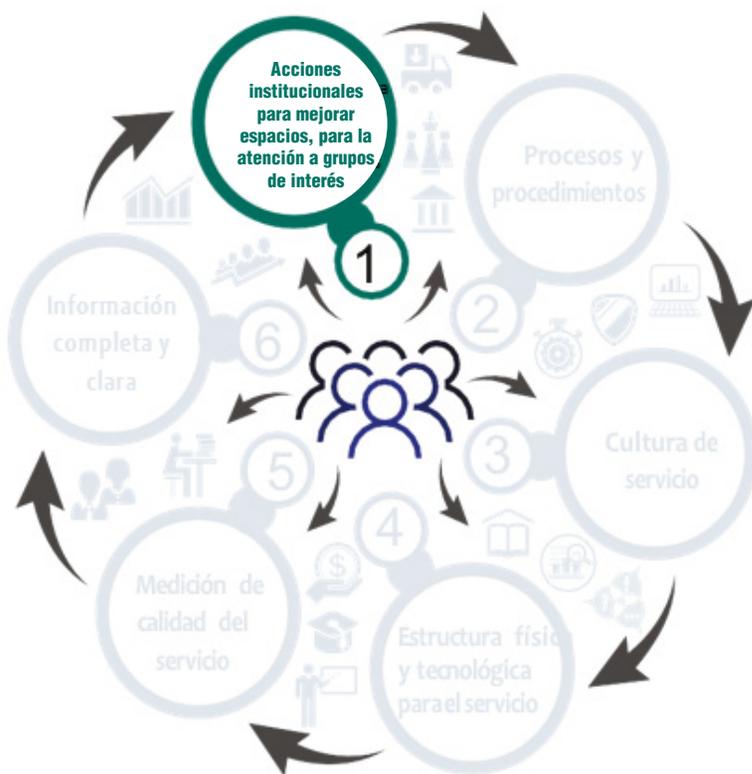


Figura 2. Primer objetivo: Acciones institucionales para mejorar espacios, para la atención a grupos de interés

denuncias y las felicitaciones (PQRSDF) interpuestos por grupos de interés, por medio del Sistema Kawak, en el módulo de servicio al cliente de la Universidad. Por ello, la Sección estableció el procedimiento de Recepción, Trámite y Cierre 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, 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, con lo cual se promueve el aumento de la productividad.

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 el 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 videos institucionales.

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 O38 del 16 de diciembre de 2020 (Universidad Militar Nueva Granada, 2020a).

11) Seguimiento al plan de acción de la política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos vigente.

12) Avance en la estrategia de racionalización de trámites, con mayor impacto en la Universidad.

13) Elaboración del plan de acción para la estrategia de participación ciudadana vigente.

1.6 ACTUACIONES FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA

La Universidad Militar Nueva Granada y los entes que la conforman están comprometidos con el manejo y la contención de la emergencia sanitaria ocasionada por la enfermedad por coronavirus COVID-19, por lo cual han sido de gran importancia el reconocimiento de posibles estrategias y la aplicación de estas para beneficio de toda la comunidad educativa.

Una de las estrategias más importantes reconocida en la sección anterior es la elaboración de formatos de seguimiento para poder identificar las actualizaciones y las variaciones del portal web, principal medio de comunicación con los grupos interesados, dado que, mediante estos, ha sido posible mantener un seguimiento a las actividades planeadas vía remota y su retroalimentación.

Adicionalmente, el manejo del sistema de PQRSDf ha sido vital para generar una respuesta rápida y oportuna virtual a todas las dudas que puedan tener los grupos interesados institucionales que buscan darle a conocer a la comunidad la información relevante, a través de redes sociales, con lo cual también se impulsa a que se quede en casa como campaña general impuesta por la Universidad.

Se espera seguir fortaleciendo esta respuesta como universidad, para poder generar buenas prácticas cuando se presenten contingencias, con el fin de que la institución se fortalezca como comunidad educativa.

OBJETIVO 2.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

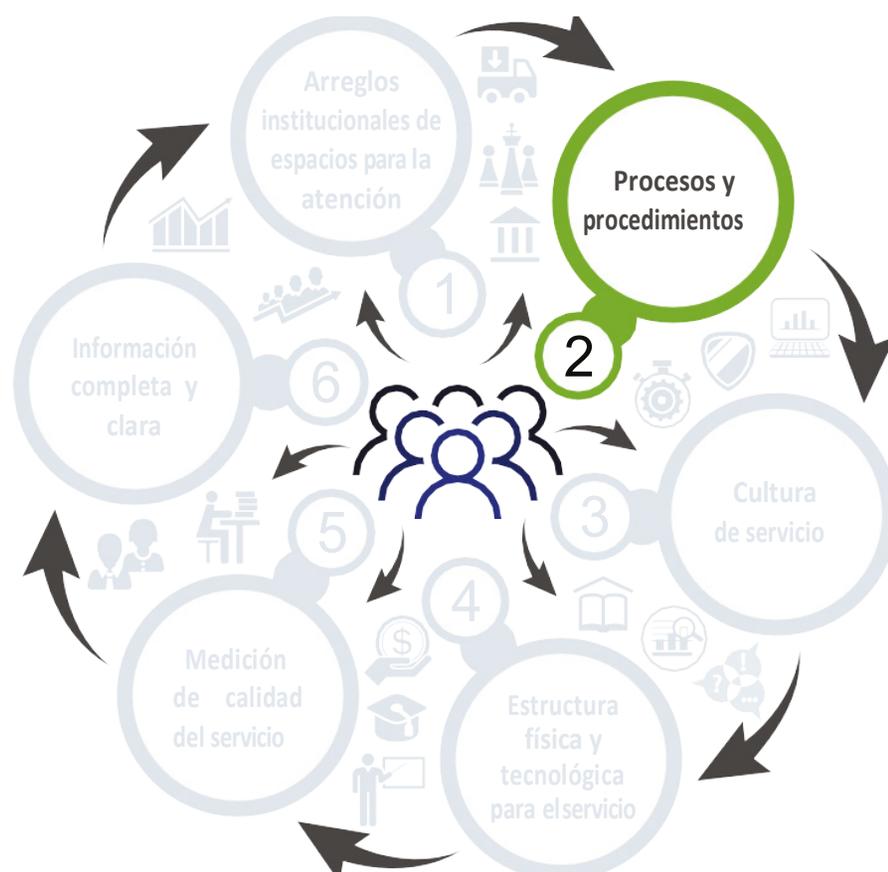


Figura 3. Segundo objetivo: Procesos y procedimientos

Actualmente, se cuenta con el *Manual de atención al ciudadano* (Universidad Militar Nueva Granada, 2020c), 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.

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 PROCEDIMIENTO 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 Kawak, administrado por la Sección de Atención al Ciudadano, lo que permite sistematizar el procedimiento (figura 4).

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

Una vez se encuentre en el portal web de la Universidad, diríjase a la parte superior derecha a la opción «Atención al ciudadano» y haga clic.



En el micrositio de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitación, dé clic en «Ingrese aquí», como se muestra en la imagen.



Para poder diligenciar el formulario de presentación PQRSDF, debe dar clic en la opción «Enviar petición», que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.

Complete los campos del formulario y dé clic en «Enviar».

NOTA: Es necesario tener en cuenta 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

El procedimiento de PQRSDf se modifica según las necesidades y las expectativas de los grupos de interés institucionales. Es por ello que se actualizaron los lineamientos de PQRSDf, indicando, de manera sencilla, el procedimiento que deben tener en cuenta las dependencias de la Universidad, con el fin de garantizar 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.

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.
- 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:

- Fase 1: Planeación
- Fase 2: Identificación de trámites
- Fase 3: Priorización de trámites
- Fase 4: Análisis detallado
- Fase 5: Formulación de acciones y rediseño de trámites
- Fase 6: Implementación y monitoreo
- Fase 7: Evaluación y ciclo continuo de racionalización

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 Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, por medio de su Sección Atención al Ciudadano, ha realizado el acompañamiento y el seguimiento de las actividades propuestas como se evidencia en los informes periódicos.

OBJETIVO 3.

CULTURA DE SERVICIO

14

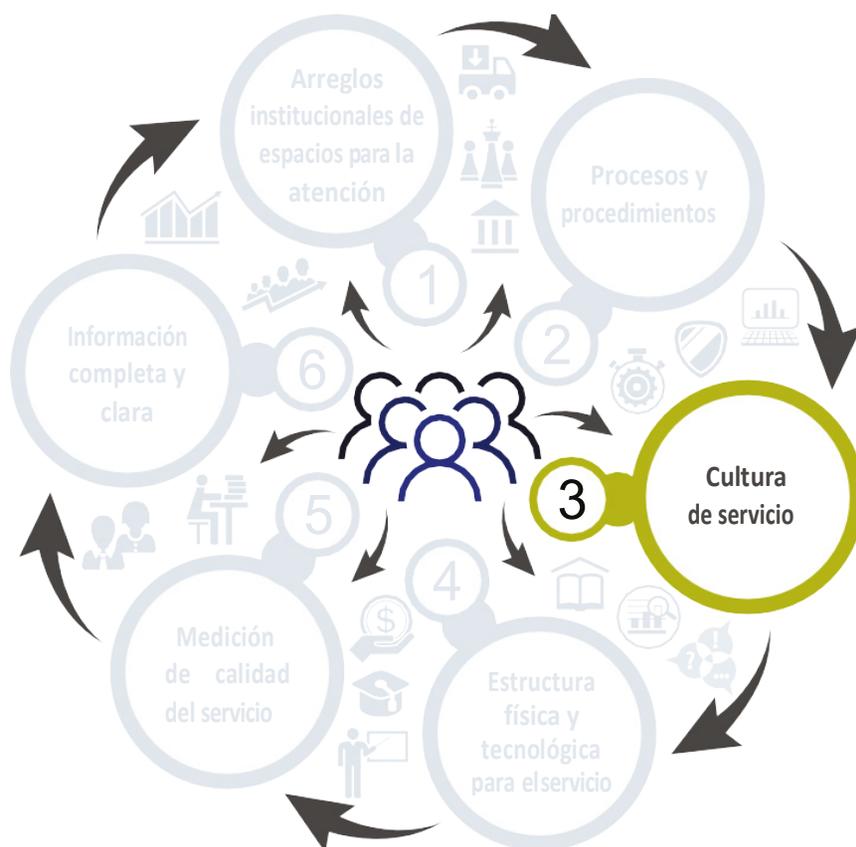


Figura 5. Tercer objetivo: Cultura de servicio

Cuando se habla de «cultura», se hace referencia a capacitaciones, campañas, eventos y demás actividades que la Universidad 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 UMNG ha venido adelantando campañas relacionadas con la atención telefónica, la transparencia, la prevención de la corrupción y los términos adecuados para responder PQRSD, así como el procedimiento y las reglas de respuesta a PQRSD, 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, 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, a 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), de las cuales, en el segundo semestre del año 2020 y el primero del 2021, se han capacitado a 1274 funcionarios, estudiantes y docentes, dando pautas de buen trato, comunicación efectiva y resolución de conflictos, para promover las buenas relaciones interpersonales. También 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 implementar acciones relevantes para la interacción entre la comunidad y minimizar sustancialmente el impacto de toda exclusión social en ella. Para su cumplimiento, se estableció un plan de acción, bajo los siguientes cinco escenarios de enfoque:

1. plan de caracterización
2. sensibilización a la comunidad

3. bienestar
4. gestión de espacios físicos y tecnológicos
5. gestión de relaciones interinstitucionales

Lo anterior contribuirá a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes grupos caracterizados, previa identificación de sus necesidades.

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:

- adultos mayores
- personas con discapacidad
- personas en situación de vulnerabilidad
- personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios
- personas con orientación sexual o identidad de género diversa

Esta guía se presenta como una herramienta para la entidad y en especial para los encargados de la atención directa con la población, dado que explica cómo interactuar con los ciudadanos en situaciones especiales que requieren atención preferen-

cial, siguiendo los parámetros adecuados para atender a sus necesidades y requerimientos de forma integral, respetuosa y con calidad. Se espera que las características del buen servicio descritas en este documento se materialicen en acciones en pro de la satisfacción de los ciudadanos y de la mejora continua de la institución.

OBJETIVO 4.

ESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA PARA EL SERVICIO

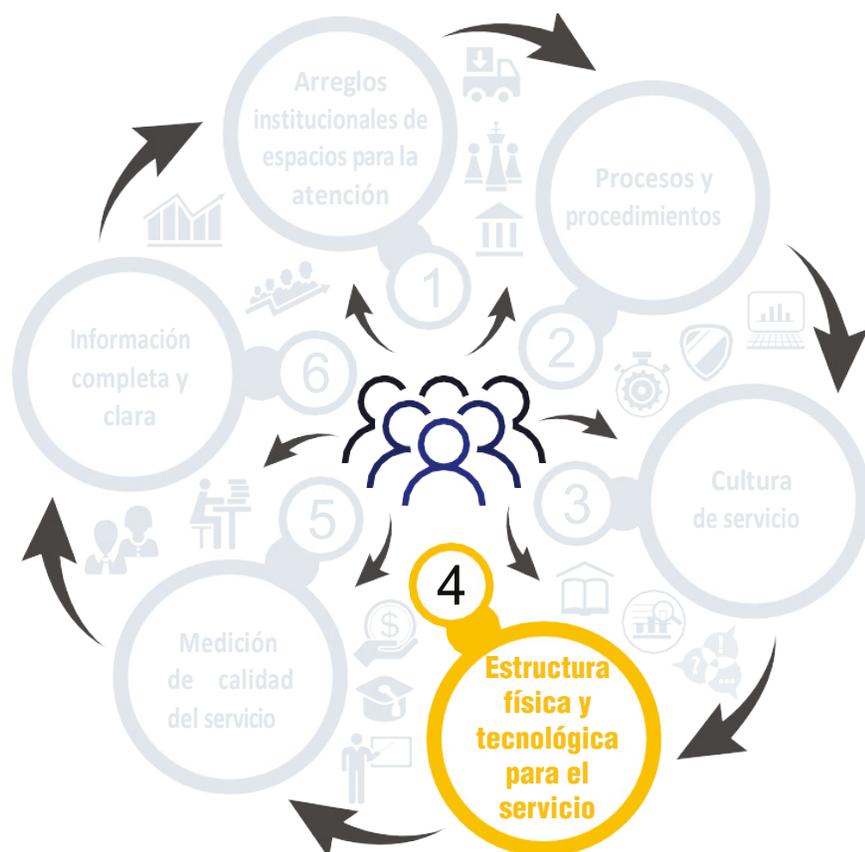


Figura 6. Cuarto objetivo: Estructura física y tecnológica para el servicio

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

- Establecimiento de un contacto visual con el interlocutor.
- Información de todos los trámites y servicios institucionales, y la posibilidad de realizar o iniciar varios de ellos.
- Atención presencial sujeta al horario de atención de las oficinas de la Universidad.



Atención presencial

En las instalaciones de la Universidad:



Sede Bogotá (Calle 100, y Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud)

Sede Campus Nueva Granada



Atención telefónica

Se realiza mediante:



la línea del centro de atención al cliente de la Sección de Atención al Ciudadano: (57 + 1)6500000, exts. 1090, 1614 y 1690



la línea nacional gratuita: 018000111019



Atención virtual



Sitio web del sistema Kawak:

https://calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php



Correos electrónicos: atencionalciudadano@unimilitar.edu.co y 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):

- presentación personal
- conducta
- puesto de trabajo

4.2.2 Atención telefónica

Tiene como objetivo atender las consultas y demandas de los ciudadanos que se comuniquen por este medio de comunicación, 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 el 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:6500000), 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 Granda.

4.2.3 Atención virtual

- El canal web de atención se desarrolla gracias a la interacción de los ciudadanos con la Universidad, mediante los correos electrónicos atencionalciudadano@unimilitar.edu.co y PQR@unimilitar.edu.co, así como del módulo de Kawak (formulario PQRSDF).

Características

- Canal abierto (disponibilidad los siete días de la semana, durante las veinticuatro horas del día).
- Igual 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, usando un lenguaje que evite 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.

OBJETIVO 5.

MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

20

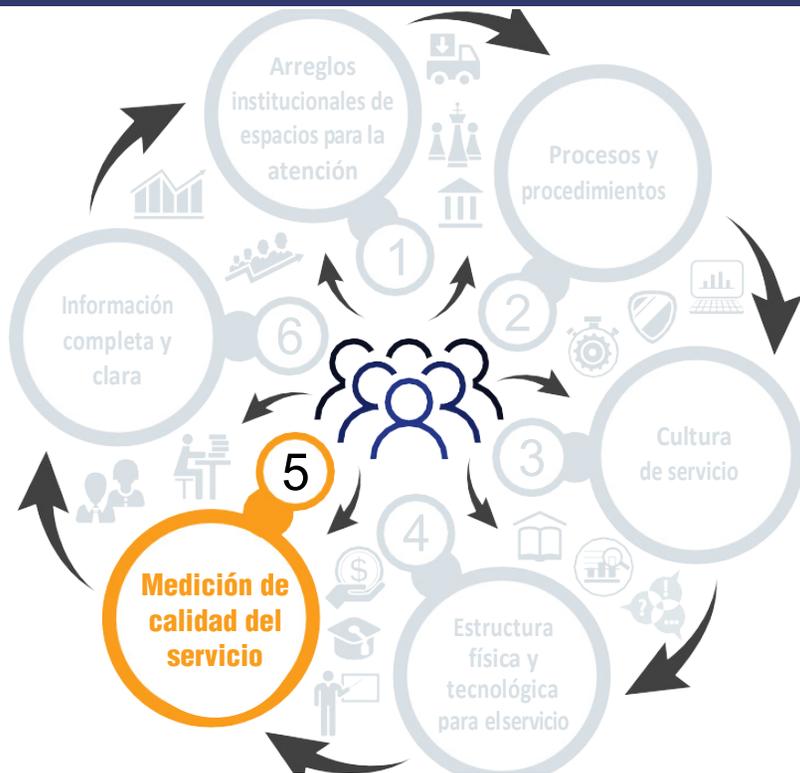


Figura 8. Quinto objetivo: Medición de calidad del servicio

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 Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, 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 2020-2021.
- Encuesta de percepción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020.

En las diferentes unidades académico-administrativas, además, 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.

OBJETIVO 6.

INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA

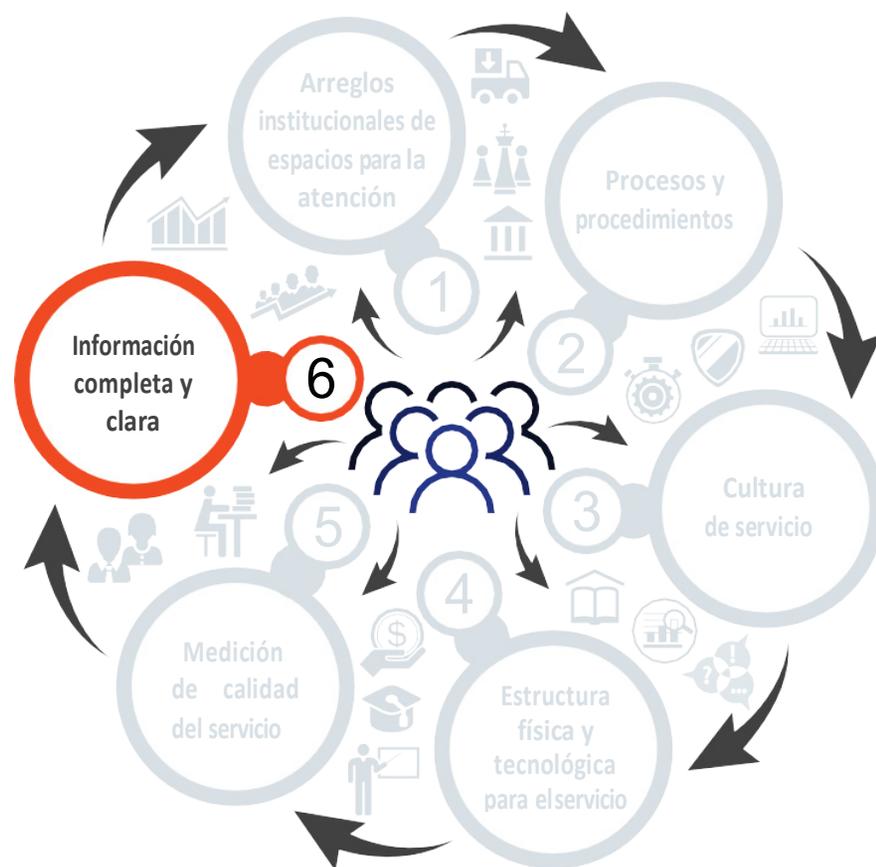


Figura 9. Sexto objetivo: Información completa y clara

La Oficina Asesora de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, 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 Universidad, al igual que continuar con la revisión general que se le hace a este medio de comunicación, con el propósito de garantizar que los grupos de interés accedan a información correcta sobre la forma, el lugar y el tiempo con el que se atenderá su solicitud.

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:

- nombre completo
- cargo
- extensión
- correo electrónico
- sede
- procesos que desarrolla

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, dirigida a cada dependencia, con un plazo máximo para enviar la información, o previa solicitud cuando se requiera alguna modificación.

22

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, en donde, mediante el uso de la tecnología de almacenamiento 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



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

4.^a edición

