



UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

3.^a edición





UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA

Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano
Tercera edición

RECTOR

Brigadier general Luis Fernando Puentes Torres

VICERRECTOR GENERAL

Brigadier general (RA) Alfonso Vaca Torres

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Mayor general (RA) Gustavo Adolfo Ocampo Nahar

VICERRECTOR DE LA SEDE CAMPUS NUEVA GRANADA

Coronel (RA) Gustavo Enrique Becerra Pacheco

VICERRECTORA ACADÉMICA

Doctora Claudia Helena Forero Forero

VICERRECTORA DE INVESTIGACIONES

Doctora Martha Jeaneth Patiño Barragán

4

JEFE 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

Tercera edición: Agosto de 2020

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 Estratégica e Inteligencia Competitiva

Mónica Patricia Padilla Hernández

Sección de Atención al Ciudadano

® Bogotá D. C.

Contenido

Objetivo 1. Arreglos institucionales de espacios para la atención a grupos de interés	9
1.1 Estrategia	9
1.2 Proceso de implementación	10
1.2.1 Portales de autoatención y omnicanalidad dirigidos a la comunidad neogranadina	10
1.2.2 Omnicanalidad para el manejo de quejas, reclamos y solicitudes	10
1.2.3 Campañas de «email marketing», para actualización de datos prospectos	11
1.2.4 Monitoreo de redes sociales y gestión de casos por redes sociales	11
1.2.5 Reportes y análisis de actividades «»	11
Objetivo 2. Procesos y procedimientos	13
2.1 Proceso de recepción, trámite y cierre de PQRSDF	13
2.2 Estrategias	15
Objetivo 3. Cultura de servicio	16
3.1 Estrategias	17
Objetivo 4. Estructura física y tecnológica para el servicio	18
4.1 Modalidades de atención al usuario	18
4.2 Canales de atención	18
4.2.1 Atención presencial	18
4.2.2 Atención telefónica	20
4.2.3 Atención virtual	20
4.3 Estrategia	21
4.3.1 Recomendaciones para la grabación y el envío de PQRSDF por las cápsulas neogranadinas	21
Objetivo 5. Medición de calidad del servicio	22
Objetivo 6. Información completa y clara	23
6.1 Estrategia	24
Bibliografía	25



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 en el entendido de que la «responsabilidad social» en la Universidad es tomada 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. (Universidad Militar Nueva Granada, 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):

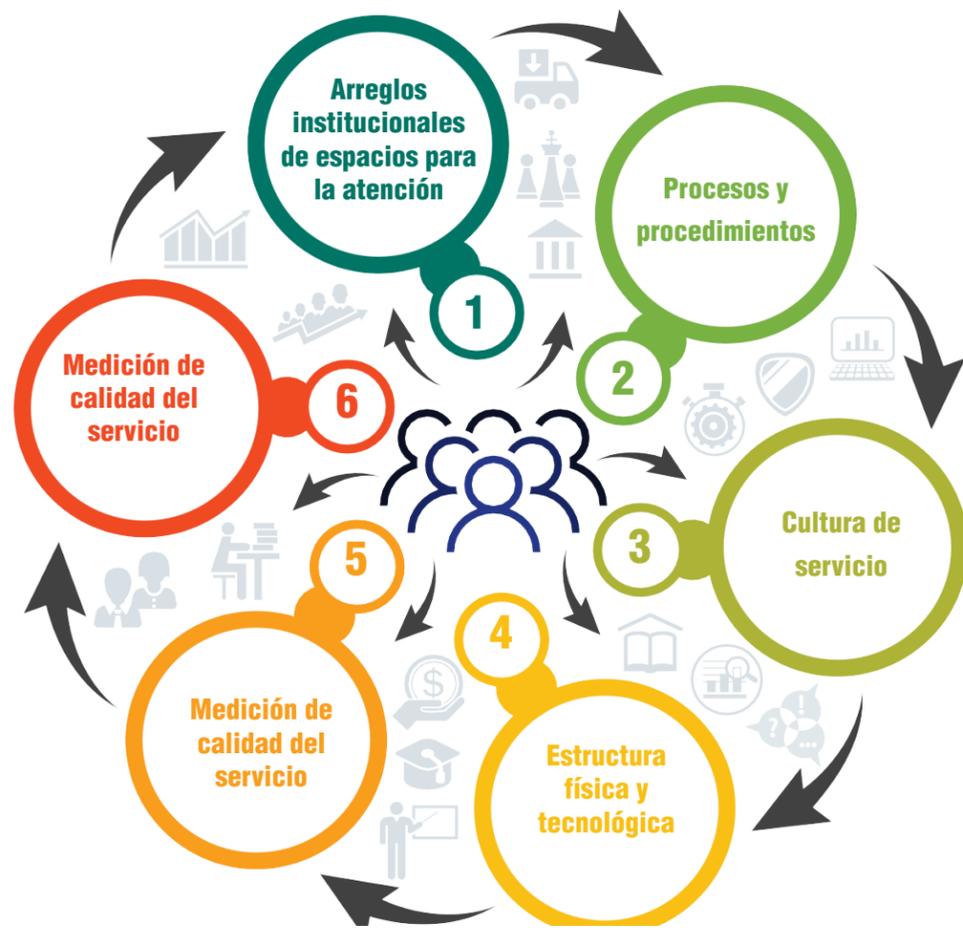


Figura 1. Objetivos del Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

OBJETIVO 1.

ARREGLOS INSTITUCIONALES DE ESPACIOS PARA LA ATENCIÓN A GRUPOS DE INTERÉS

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

1.1 ESTRATEGIA

Con el objetivo de mejorar el servicio que se brinda, la UMNG está diseñando, con apoyo de su Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, un software de integración de información (CRM, por sus siglas en inglés [*customer relationship management*]) que facilitará la unificación y la actualización de datos en un solo sitio, y así permitir el acceso a la información que requiera cada dependencia en su momento, para evitar el redireccionamiento de solicitudes de los grupos de interés, al igual que ofrecer solución inmediata y enriquecer la relación que la institución tiene con estos (figura 2).

CRM



Figura 2. CRM para la atención al ciudadano

1.2 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

A la fecha, la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones ha venido gestionando actividades que permiten alcanzar un modelo de victorias tempranas, que favorece la implementación de cinco mejoras importantes, así:

1.2.1 Portales de autoatención y omnicanalidad dirigidos a la comunidad neogranadina

Consiste en el desarrollo de un portal responsivo completamente funcional para formatos web y web móvil, que aportará una vista integral de información básica del solicitante, así como la lista de sus casos y el estado en el que estos se encuentran.

En ese mismo sentido, el portal de autoatención para egresados proporcionará contenido de acceso privado y diferenciado, y tendrá en esencia las mismas características del portal de atención para la comunidad neogranadina.

1.2.2 Omnicanalidad para el manejo de quejas, reclamos y solicitudes

Actualmente, el trámite de PQRSDf se hace por medio del módulo Kawak, en el cual se reciben solicitudes de los grupos de interés y se da respuesta a ellas. La propuesta de

contar con una única mesa de ayuda en donde la Sección de Atención al Ciudadano, de la Oficina Asesora de Dirección Estratégica e Inteligencia Competitiva, maneje de forma centralizada las solicitudes, los reclamos y las peticiones

que envían los grupos de interés permitirá monitorear y actualizar los tiempos de contestación; utilizar dicha información para dar respuesta; configurar textos estándar por canal, con el fin de homogeneizar las comunicaciones con la comunidad universitaria, y establecer hasta cinco acuerdos de nivel de servicio para la atención de PQRSDf.

1.2.3 Campañas de «email marketing», para actualización de datos de prospectos

La Universidad cuenta, a la fecha, con algunos canales que permiten el envío de información dirigida a la comunidad neogranadina por intermedio de sus distintas unidades académico-administrativas. Por tanto, la implementación del modelo de victorias tempranas permitirá la centralización del envío de correos de *marketing* o correspondencia masiva (*mailings*) en un solo punto y el uso de correos para notificar a estudiantes, docentes y demás interesados de la comunidad universitaria en cuanto a la radicación de solicitudes y a la respuesta de estas.

1.2.4 Monitoreo de redes sociales y gestión de casos por redes sociales

La interacción institución-grupo de interés, por medio de las redes sociales, le permite a la UMNG establecer relaciones que conducen al cumplimiento de sus objetivos, al igual que alcanzar posicionamiento en la web. Actualmente, la Universidad cuenta con perfiles en Facebook, Twitter e Instagram.

El monitoreo en un solo punto que se pretende realizar a estas cuentas contribuirá a obtener temas, tendencias y mensajes relevantes acerca de la imagen que se percibe de la Universidad; dar respuesta directamente en la red social, y comprender a los grupos de interés para priorizar y enfocar interaccio-

nes, y así permitir el aumento de la productividad.

1.2.5 Reportes y análisis de actividades

Esta solución permitirá la consolidación de estadísticas acerca del desempeño y del cumplimiento de indicadores de gestión, así como conocer el estado de la Universidad en relación con la competencia, además de ser base para la implementación de planes de mejora.

Según el modelo de victorias tempranas mencionado, a la fecha se han venido implementando las siguientes mejoras:

- 1) Monitoreo de redes sociales y gestión de casos por redes sociales.
- 2) Módulo de preguntas frecuentes para PQRSDf: base de conocimiento para la mejora en la prestación del servicio a los grupos de interés, la cual se encuentra disponible en la sección estudiantes del portal web de la UMNG, al igual que en el enlace directo <https://umng.custhelp.com/app/home>.
- 3) Diseño de campañas informativas para difundir en redes sociales información relevante para la Universidad.
- 4) Socialización de los objetivos estratégicos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, mediante videos institucionales.
- 5) Socialización de la Ley Antitrámites, a través de video institucional.
- 6) Diseño del directorio institucional, por medio del portal institucional.

- 7) Elaboración de estrategias para la actualización y el seguimiento continuo del portal web, conservando los lineamientos de transparencia y acceso a la información.
- 8) Construcción del documento de los lineamientos de política de educación superior inclusiva e intercultural.

- 9) Elaboración de la cartilla de transparencia con los trámites institucionales, los cuales se actualizan en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

De igual forma, se continúa con el desarrollo y el mejoramiento del modelo de victorias tempranas planteado por la Oficina Asesora de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

¿Cómo se enfrenta una pandemia?

La Universidad Militar Nueva Granada y todos los entes que la conforman están comprometidos con el manejo y la contención de la pandemia por la COVID-19, por lo cual ha sido de gran importancia el reconocimiento y la aplicación de estrategias para beneficio de toda la comunidad educativa.

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

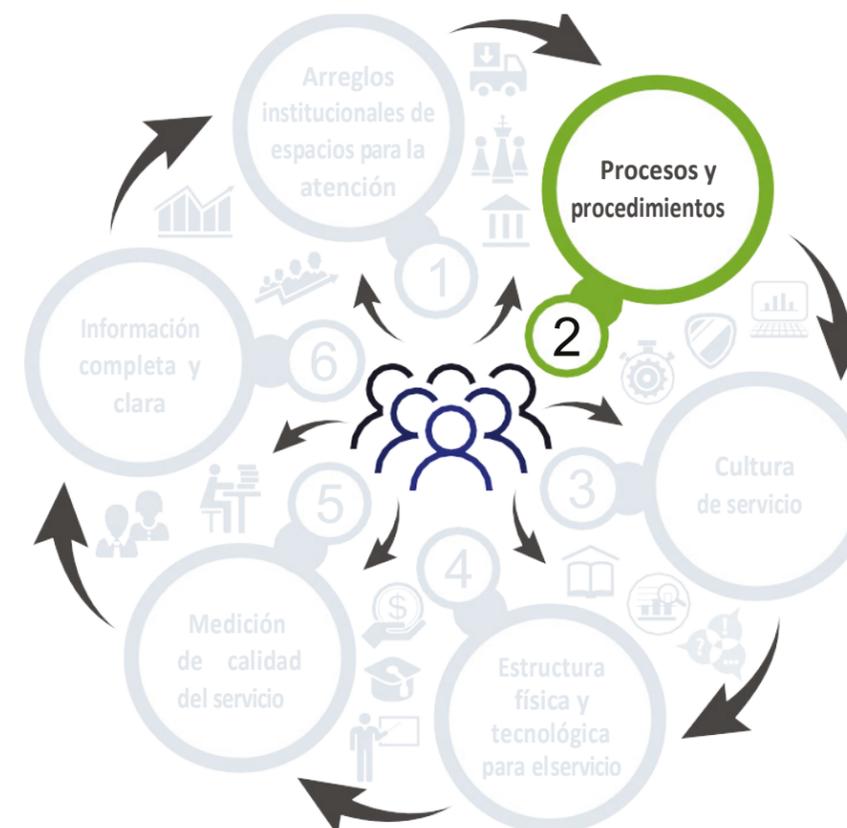
Adicionalmente, el manejo del sistema PQRSDf ha sido vital para generar una respuesta rápida y oportuna virtual a todas

las dudas que puedan tener los grupos interesados. De igual forma, la creación y la divulgación de videos institucionales que buscan darle a conocer a la comunidad la información relevante mediante redes sociales han impulsado a quedarse en casa como campaña general impuesta por la Universidad y el Gobierno nacional.

Se espera, entonces, seguir fortaleciendo esta respuesta como institución para poder generar buenas prácticas que contribuyan a enfrentar las contingencias y fortalecer la comunidad educativa.

OBJETIVO 2.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



En la actualidad, se cuenta con el *Manual de atención al ciudadano* (Universidad Militar Nueva Granada, s. f., versión n.º 3) 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. Dentro de este documento, están explícitas diversas herramientas acerca de la manera de actuar frente a los requerimientos del 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 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 y felicitaciones se hace a través del módulo de Kawak administrado por la sección de Atención al Ciudadano, lo que permite sistematizar ese procedimiento (figura 3).

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

Una vez se encuentre en el portal web de la Universidad, diríjase y dé clic en la opción «PQR», ubicada en la parte superior derecha:



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

Tenga en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la UMNG, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 (art. 14).

Cuando se encuentre en la página de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la UMNG, haga 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:

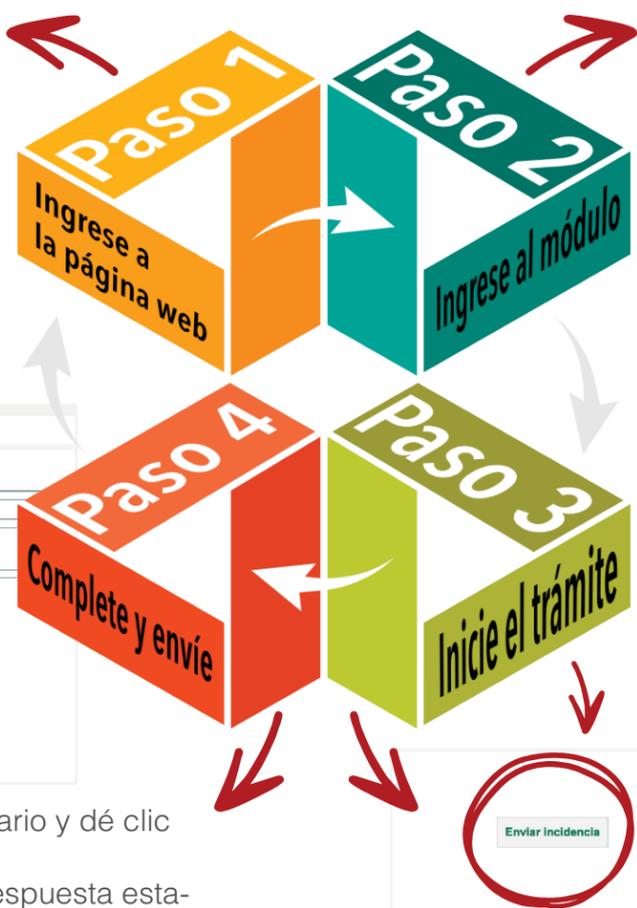


Figura 3. Proceso de ingreso a PQRSDF

Este documento fue actualizado cuyos cambios son los siguientes:

- Se modifica el objetivo, el alcance y el control del procedimiento, haciéndolos más claros y orientados a mejorar la ejecución y el logro de resultados.
- Se suprime el formato GI-GI-F-2, de conformidad con la Resolución 4325 del 20 de noviembre de 2018.
- Se incluye el ítem «Denuncias» dentro de la tipología de atención al ciudadano.
- Se adiciona ajusta la definición de grupos de interés de forma más específica.
- Se modifican las definiciones del procedimiento, haciendo énfasis en el derecho de petición y anexando el concepto de «denuncia».
- Se ajusta el flujograma de actividades, la descripción y los responsables, integrando todas las peticiones, las quejas, los reclamos, las sugerencias, las denuncias y las felicitaciones.
- Se modifican normas y políticas.

2.2 ESTRATEGIAS

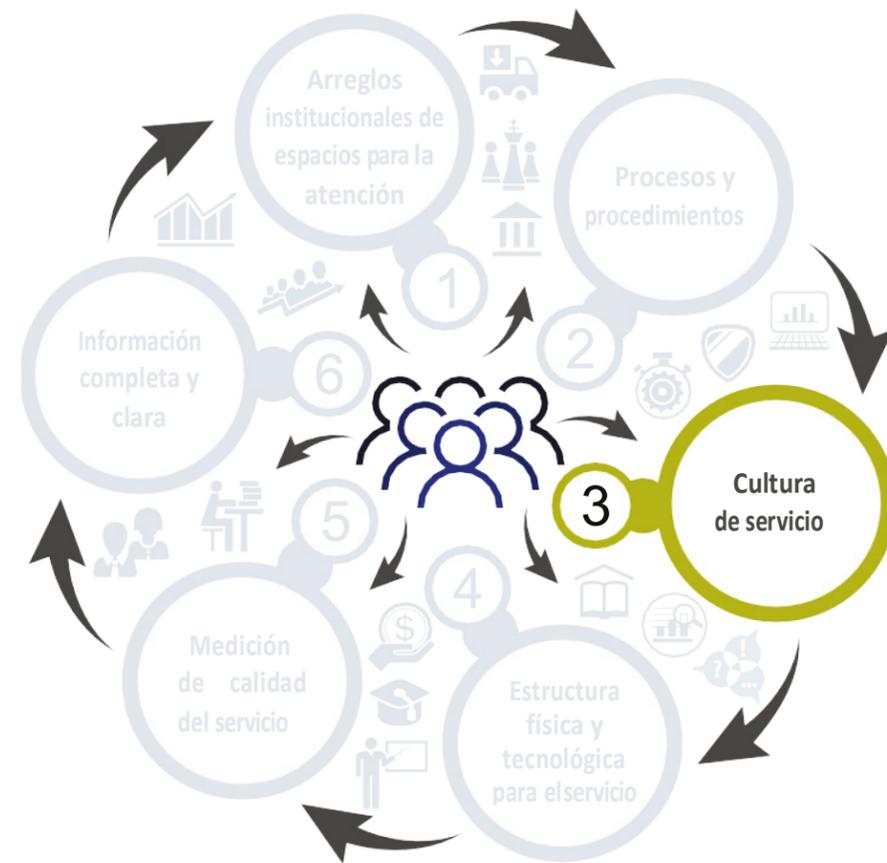
- Centralizar el sistema de recepción, trámite y cierre de PQRSDF, con el fin de tener el control y el seguimiento de las respuestas emitidas a los grupos de interés.
- Evaluación de trámites existentes que se pueden realizar por medio del canal virtual, para así dar cumplimiento

a las actividades descritas en el Plan de Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.

- Incentivar tanto a los funcionarios como a los grupos de interés, para que hagan uso de medios tecnológicos, y, de esta forma, facilitar los procesos.

OBJETIVO 3.

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 el momento, por ejemplo, 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.

Adicionalmente, se diseñó y se socializó por correo electrónico y mediante el portal web institucional el Manual de atención al ciudadano (Universidad Militar Nueva Granada, s. f., versión n.º 3), como herramienta para dar a conocer algunos consejos orientados a la adecuada atención a los grupos de interés por parte de los funcionarios.

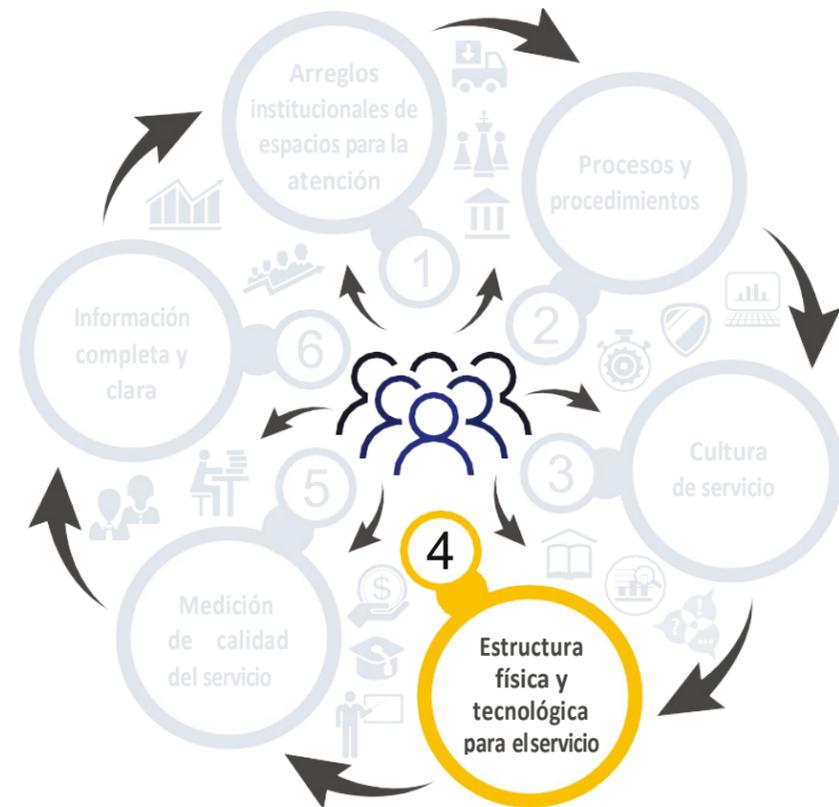
3.1 ESTRATEGIAS

Establecer una cultura de atención a grupos de interés, a través de campañas, talleres informativos, capacitaciones y otras actividades que se realicen de forma semestral, con las cuales se haga partícipe a la comunidad neogranadina directamente implicada con la atención de solicitudes, y que contribuyan a crear hábitos de buena actitud, tener disposición, tomar decisiones acertadas, consolidar relaciones con los grupos de interés y considerar demás factores que permitan incrementar el nivel de satisfacción de ellos.

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

OBJETIVO 4.

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 4).

4.2 CANALES DE ATENCIÓN

La UMNG pone a disposición del ciudadano los medios más comunes y de fácil acceso para atender sus solicitudes, los cuales se describen a continuación.

4.2.1 Atención presencial

Se brinda directamente en las instalaciones de la Universidad, independientemente de la sede 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 posibilidad de realizar o iniciar varios de ellos.
- Horario de atención presencial sujeto al horario de atención de las oficinas de la UMNG.



Atención presencial



Sede Bogotá (calle 100 y Facultad de Medicina de Medicina y Ciencias de la salud, Bogotá)



Sede Campus Nueva Granada (Cajicá)



Atención telefónica



Centro de atención telefónica: (57+1) 650 0000
Sección de Atención al Ciudadano, exts. 1614, 1690 y 1090



Línea gratuita: 01 8000 111019



Atención virtual



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



atencionalciudadano@unimilitar.edu.co



PQR@unimilitar.edu.co



Cápsula neogranadina (calle 100)

Figura 4. Modalidades de atención al usuario

Es importante resaltar que el papel de los funcionarios involucrados en la atención presencial se ve enmarcado por su actitud y su disposición de servicio; por ende, deben cumplir con los requisitos que se encuentran en el Manual de atención al ciudadano (Universidad Militar Nueva Granada, s. f., versión n.º 3):

- presentación personal
- conducta
- puesto de trabajo

4.2.2 Atención telefónica

Tiene como objetivo atender las consultas y las demandas de los ciudadanos que se comuniquen telefónicamente, relacionadas con 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 de calidad y de acuerdo con los principios de atención al ciudadano.
- Directorio telefónico con las extensiones de cada dependencia que se encuentra publicado en el portal web de la Universidad <http://www.umng.edu.co/directorio>, lo que le permite al ciudadano realizar directamente la llamada al área de su interés.

Actualmente, se encuentra en funcionamiento el centro de atención telefónica de la UMNG, por medio del PBX 650 0000, servicio contratado con el fin de optimizar el servicio que se les presta a todos 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 en la interacción de los ciudadanos con la Universidad a través de los correos electrónicos atencionalciudadano@unimilitar.edu.co y PQR@unimilitar.edu.co, además del módulo Kawak (formulario PQRSDF).

Asimismo, se cuenta con una guía de correos electrónicos que permite que los grupos de interés soliciten sus trámites y servicios por los correos de la UMNG.

Características

- Canal abierto con disponibilidad los siete días de la semana, 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 lenguaje que evite términos técnicos y ambiguos.
- Se dirige al nombre del ciudadano que realiza la petición o la solicitud; se exceptúan los casos en los que el usuario no se identifique, por lo cual, el destinatario es genérico.

4.3 ESTRATEGIA

Además de los tres canales con los que cuenta la UMNG para brindar información dirigida a los grupos de interés, se ubicaron tres cápsulas neogranadinas, que se constituyen en el cuarto canal de atención para proporcionarles información consistente tanto a los estudiantes como a personas externas a la Universidad y demás grupos de interés. Gracias a este canal, se obtiene la misma información ante cualquier solicitud que realice el usuario, y, de forma interactiva debido a su capacidad para presentarla mediante gráficos, videos y fotografías.

Las cápsulas se encuentran ubicadas en la sede Bogotá, en las instalaciones de la calle 100, y allí los grupos de interés tienen acceso a:

- videos institucionales
- calendarios académicos (presencial y a distancia)
- campañas informativas
- documentos publicados
- mapas de las sedes
- opción para grabar y enviar PQRSDF

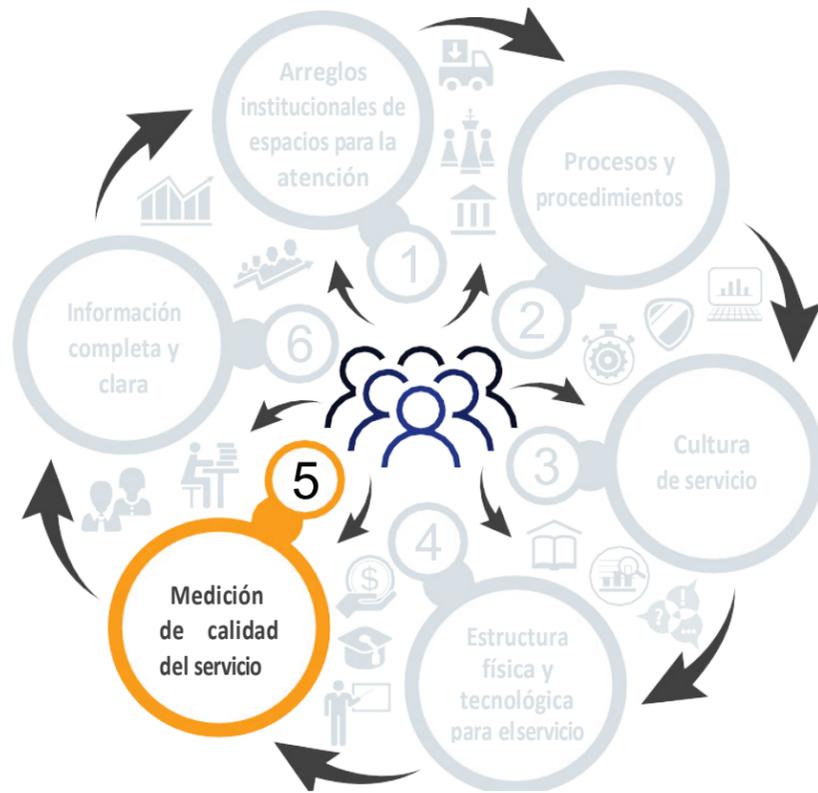
Para el envío de PQRSDF, el ciudadano cuenta con dos minutos para grabar su petición o solicitud y enviarla. Una vez la sección de Atención al Ciudadano tenga conocimiento de esta, se realiza el procedimiento establecido para darle solución dentro de los términos establecidos.

4.3.1 Recomendaciones para la grabación y el envío de PQRSDF por las cápsulas neogranadinas

- Revisar los datos ingresados: nombre y correo electrónico.
- Utilizar un tono de voz alto, puesto que las cápsulas pueden ubicarse en distintas locaciones que incluyen espacios abiertos.
- Acercarse tanto como sea posible a este canal, ya que el micrófono está ubicado al lado de la cámara.

OBJETIVO 5.

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 tanto internos como externos. Por ello, se encuentra realizando encuestas que permitan conocer el nivel de satisfacción una vez se da solución a su requerimiento, a través de la sección de Atención al Ciudadano de la Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva.

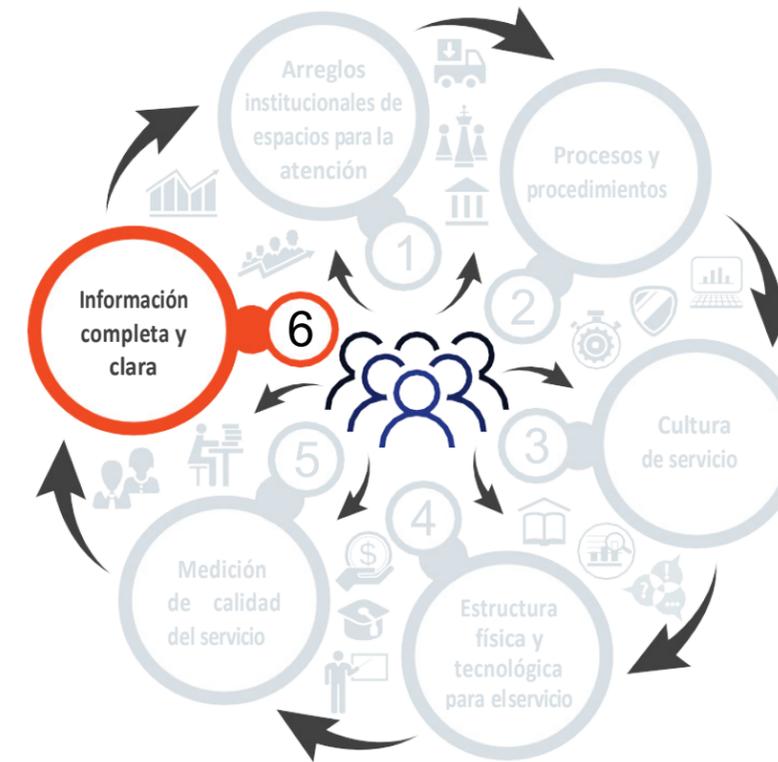
En algunas divisiones, además, se realizan encuestas enfocadas a conocer la satisfacción de los grupos de interés en relación con el servicio que los funcionarios prestan. Con la unificación de estas encuestas, es posible conocer de forma general el nivel de satisfacción y la percepción que estos grupos tienen con la atención brindada por la UMNG. Con la integración periódica de este mecanismo, se pueden identificar falencias e implementar acciones de mejora.

A la fecha, la Sección de Atención al Ciudadano ha construido e implementado las siguientes encuestas de percepción:

- Encuesta de percepción de la cápsula neogranadina.
- Encuesta de percepción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2020.

OBJETIVO 6.

INFORMACIÓN COMPLETA Y CLARA



La Oficina Asesora de Dirección Estratégico e Inteligencia Competitiva, a través de su sección de Atención al Ciudadano, se encuentra efectuando la revisión del portal web, con el fin de identificar falencias y elaborar propuestas de mejora que se comparten con cada dependencia responsable de los contenidos para que cada una de ellas las implementen, y así proveerles información actualizada a los grupos de interés.

No obstante, para que este proceso tenga éxito, una vez se comparte la propuesta de mejora, se establece un plazo máximo para la actualización respectiva.

6.1 ESTRATEGIA

Actualizar, de forma periódica, las preguntas frecuentes y el directorio telefónico que se encuentran publicados en el portal web de la Universidad, además de continuar con la revisión general del portal, para garantizar que los grupos de interés accedan a información correcta de la forma, el lugar y el tiempo para atender su solicitud.

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

- extensión
- nombres completos
- procesos que desarrolla
- correo electrónico

La alimentación de la base de datos para la actualización del directorio telefónico se hará por medio de solicitud enviada por correo electrónico a cada dependencia, con un plazo máximo para enviar la información.

En ese mismo sentido, la cápsula neogranadina entra a formar parte de las estrategias que la Universidad está implementando para la publicación y la divulgación de información clara y oportuna para los grupos de interés internos y externos.

BIBLIOGRAFÍA

• Consejo Nacional de Política Económica y Social (15 de marzo de 2010). *Conpes 3649*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3507_documento.pdf.

• Consejo Nacional de Política Económica y Social (9 de diciembre de 2013). *Conpes 3785*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/CONPES%203785%20de%202013.pdf>.

• Departamento Administrativo de la Función Pública (3 de septiembre de 2018). *Modelo de servicio al ciudadano* (versión 4). Obtenido de Función Pública: <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano+2017/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1>.

• Universidad Militar Nueva Granada (2013). *Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019: transformación e innovación institucional*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

• Universidad Militar Nueva Granada (s. f.) (versión n.º 3). *Manual de atención al ciudadano*.



Sistema de Gestión de Atención al Ciudadano

3.^a edición

