

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Manual de Atención al Ciudadano

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Número de páginas: 22	Revisión No.: 2
Nombre: MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Elaborado por Ing. Jair Mauricio Cortes Profesional Oficina Asesora Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Revisado por Dr. José William Castro S. Jefe Oficina Asesora Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva	Aprobado por BG. Hugo Rodríguez Duran Rector Universidad Militar Nueva Granada
--	---	---

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Manual de Atención al Ciudadano

Control de cambios

Razones del Cambio	Cambio a la Revisión #	Fecha de Emisión
Versión Inicial.	1	2016/06/30
Se incluye definición del concepto momento de verdad y se amplía el protocolo de atención personal	2	2018/05/02



Manual de Atención al Ciudadano

INDICE

1.OBJETIVO	4
2.ALCANCE	4
3.CONTROL	4
4.DEFINICIONES	4
5.CONTENIDO DEL MANUAL Y DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	7
6.DOCUMENTOS RELACIONADOS	21
7. NORMAS Y POLITICAS	21
8.OBSERVACIONES	23



Manual de Atención al Ciudadano

1. OBJETIVO

Elaborar un manual que permita mejorar los procesos de la UMNG en lo concerniente a la atención a sus clientes internos y externos (Grupos de interés), con el fin de satisfacer sus necesidades y esforzarse en superar sus expectativas.¹

2. ALCANCE

El *Manual de Atención al Ciudadano* está dirigido a los funcionarios de la planta global, los empleados públicos y los contratistas de la UMNG, que se encuentren directa o indirectamente involucrados con la atención a los Grupos de Interés internos y externos, con el fin de proporcionar herramientas claras y sencillas sobre la manera de actuar frente a sus requerimientos y expectativas de manera presencial o a través de medios virtuales o de otra clase.

3. CONTROL

La Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva, es la dependencia encargada de realizar control a las actividades descritas en este manual.

4. DEFINICIONES

- **Atención telefónica:** Respuesta que se le proporciona a un ciudadano por intermedio del canal telefónico, con el fin de solucionar inquietudes respecto a la prestación de un servicio
- **Chat:** Conversación realizada mediante Internet o cualquier otra red informática

¹ Primer principio en el que se basa el sistema de gestión de calidad en ISO 9001.



Manual de Atención al Ciudadano

- **Ciudadano:** Aquella persona que forma parte de un Estado y que es, por lo tanto, titular de derechos y deberes sujetos a sus leyes.
- **Cliente interno:** Las personas o dependencias de la UMNG que reciben productos, servicios o información (output) que proviene de otra persona o dependencia, y se les llamará *usuarios internos*. (Manual de calidad de la UMNG, anexo 4, «Términos de calidad»)
- **Cliente externo:** Los estudiantes u organizaciones que se benefician de los servicios o productos que presta la Universidad, y se les llamará usuarios externos (Manual de calidad de la UMNG, anexo 4 «Términos de Calidad»)
- **Contratista:** Personas que presta sus servicios de forma ocasional o por tiempo de ejecución de una obra o contrato y que no forma parte del personal administrativo, y cuya vinculación será por contrato de ejecución de obra o de prestación de servicios (Acuerdo 13 del 2010, art. 15 párrafo)
- **Empleado público:** Servidor público o personal administrativo de la UMNG.
- **Enfoque basado en el cliente:** la UMNG, determina el enfoque basado en el cliente como «centrado en el usuario». La gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes (usuarios) y esforzarse en superar las expectativas de estos.
- **Estudiante:** La calidad de estudiante se reconocerá a quien haya sido admitido en programas de pregrado, posgrado o de extensión, que cumpla con los requisitos definidos por la Universidad y se encuentre debidamente matriculado (Acuerdo 13 de 2010, art. 14)
- **Egresado:** Persona que, previo cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por la UMNG (exámenes, preparatorios, monografías, tesis de grado etc.), ha recibido su título en cualquiera de los programas académicos de pregrado o de posgrado. (Resolución 0931 del 2012, art. 2)
- **Momento de verdad:** Es el preciso instante en que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo.



Manual de Atención al Ciudadano

- **Petición:** Es la solicitud que realiza un usuario para que en el menor tiempo posible se le resuelva y se le tenga en cuenta una queja, un reclamo o una sugerencia a cerca de los productos o servicios ofrecidos por la Universidad.
- **Punto de contacto:** Es aquel canal de comunicación a través del cual un cliente se comunica con la institución. Puede ser presencial, por medio de las ventanillas de atención o de los funcionarios de las dependencias, o virtual, por medio del centro de atención telefónica, chats o correos institucionales.
- **Protocolo:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que un ciudadano obtenga la información o los servicios en el momento y el lugar adecuados y se asegure un uso correcto del mismo.
- **Queja:** Manifestación el descontento acerca de algo que no tiene relación con los productos o servicios que ofrece la Universidad. No hay compromiso por parte de la institución.
- **Reclamo:** Es la expresión de descontento e insatisfacción relacionada directamente con los productos y servicios que ofrece la Universidad. Tiene lugar cuando la institución realiza algún compromiso con una tercera persona y no lo cumple.
- **Redes sociales:** La estructura, especialmente informática, donde un grupo de personas mantienen algún tipo de vínculo en común.
- **Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.
- **Sugerencia:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de influir en el mejoramiento de un proceso cuyo objeto se encuentre relacionado con el ofrecimiento de los productos o la prestación de los servicios de la Universidad.
- **Usuario:** La organización, entidad o persona que recibe un servicio o producto. Para la aplicación de este procedimiento se entiende por *usuario* a los estudiantes, al personal docente, personal administrativo y a quienes pertenecen a las Fuerzas Militares, así como a los visitantes en general.



5. CONTENIDO DEL MANUAL Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 POLÍTICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES Y USUARIOS

La UMNG, en cumplimiento de su misión, de su responsabilidad social y del «enfoque basado en el usuario», asume su compromiso de proporcionar oportunidad y calidad en la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general.

Es deber de toda la comunidad neogranadina (directivos, docentes y administrativos), brindar a los grupos de interés institucionales una atención con respeto, amabilidad, disposición, comprensión y solución a sus solicitudes, con el fin de proporcionar la mejor experiencia de servicio institucional.

De la misma forma, en la relación entre los funcionarios internos de la UMNG que requieran servicios de otras dependencias, se procurará por propiciar ambientes de convivencia y de oportuna respuesta para conformar un equipo de trabajo eficiente que desarrolle las funciones cotidianas, con la dinámica y efectividad que la institución lo requiere.

5.2 CÓDIGO DE ÉTICA DE LA UMNG

El código de ética de la UMNG está fundamentado en las disposiciones jurídicas y legales que convergen en la dirección y gestión de esta casa de estudios, con el fin de asegurar la excelencia, la calidad académica y la autorregulación permanente desde una perspectiva ética y moral.

Los lineamientos, directrices y políticas, serán apropiados y cumplidos de una manera integral por todos los servidores públicos de la UMNG y por los demás particulares que ejerzan funciones públicas.²

Por tanto, el componente ético como principio regulador de la dinámica institucional se distingue en los tres códigos que rigen el comportamiento de la comunidad educativa neogranadina: el código ético moral de los servidores públicos de la

² Resolución Rectoral 2984 del 27 de octubre de 2015, artículo segundo



Manual de Atención al Ciudadano

UMNG; el código ético del docente neogranadino, y el código de honor del estudiante neogranadino.

En este sentido el código moral de los servidores públicos a que hace referencia especial este manual contempla las siguientes disposiciones:

- Cumplir con la misión y el proyecto educativo de la UMNG.
- Acatar todas las normas internas y externas que rigen nuestra institución universitaria.
- Fomentar la excelencia.
- Actuar con honestidad y transparencia en el desempeño de todas nuestras actividades y funciones.
- Fomentar el sentido de pertenencia y lealtad respecto a la comunidad académica neogranadina.
- Garantizar la equidad, el pluralismo y el respeto por los demás.
- Denunciar la corrupción en cualquiera de sus manifestaciones.
- Propender la prestación de un servicio de alta calidad y eficiencia.
- Anteponer el interés general de la institución a cualquier consideración personal.
- Mantener en alto nuestros postulados: Dios, Patria y Familia.

5.3 CONCEPTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el cuarto objetivo de su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la UMNG concibe la atención al ciudadano como un mecanismo de gestión pública transparente que procura optimizar la oportunidad y calidad de la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés general.



Manual de Atención al Ciudadano

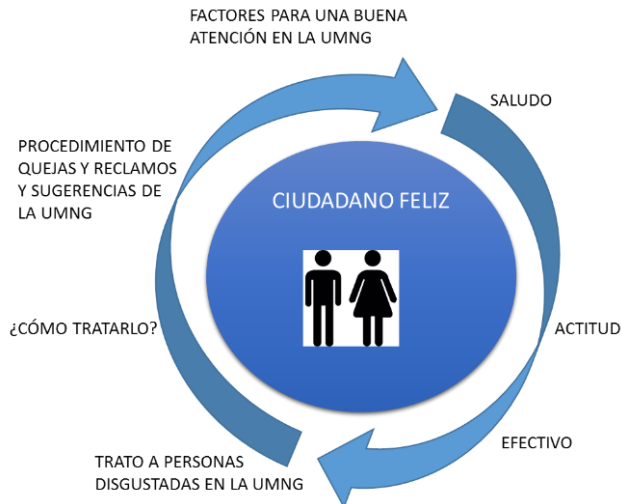


Gráfico 1. Factores para una buena atención en la UMNG

5.4.HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN MÁS FRECUENTEMENTE UTILIZADAS

Las herramientas de comunicación que con mayor frecuencia utilizan los ciudadanos para obtener información u orientación, realizar solicitudes o recibir asistencia en sus procesos y trámites son la atención personal, telefónica o virtual, el correo electrónico y las redes sociales.

5.5 FACTORES PARA UNA BUENA ATENCIÓN EN LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

Respeto: brindar un saludo cálido y respetuoso para que así el ciudadano se sienta a gusto y mejore su experiencia frente a las necesidades presentadas.

Trato amable: al ciudadano se le dará un trato amable y respetuoso, de manera que sienta que para la institución es de primordial importancia servirle.

Actitud: disponibilidad de atención.

Claridad: Información veraz, sencilla y de fácil comprensión.

Oportunidad: información ágil, en el tiempo oportuno y con la efectividad requerida



Manual de Atención al Ciudadano

Efectividad: consiste en orientar de manera clara al ciudadano para que este se dirija lo más pronto posible al área especializada en su necesidad.

Escalonamiento adecuado: de acuerdo con la complejidad para la solución de los requerimientos, escalarlo al siguiente nivel de jerarquía para atender las situaciones y tomar decisiones oportunas.

5.6 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS EN LA UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

En la UMNG nos interesa aumentar la satisfacción de los usuarios, alentando la retroalimentación de aquellos que no están satisfechos, para que sea un mecanismo que permita ofrecer oportunidades para conservar o incrementar su lealtad y aprobación y por ende mejorar la competitividad de la Universidad.

Todos los interesados, estudiantes, colaboradores o cualquier ciudadano pueden presentar, a título personal o a nombre de otra institución, una incidencia (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, requerimiento de ayuda, comentario elogioso, producto no conforme) a la universidad, a través de:

- La página web de la UMNG:
 1. Entre a la página web de la universidad: <http://www.umng.edu.co/>
 2. En el menú de la línea superior derecha haga clic en PQR
 3. En la sección de mecanismos para la formulación de una queja, reclamo o sugerencia: entre al enlace: calidad.umng.edu.co/kawak/pqrs/pqrs_index.php
- Directamente al correo: PQR@unimilitar.edu.co (reemplaza y elimina el correo quejas@unimilitar.edu.co)

El plazo máximo establecido para la atención de las quejas, reclamos y sugerencias está establecido según la ley 1755 de 2015, artículo 14 .de (20) veinte días calendario, desde que se recibe la queja hasta que el dueño del



Manual de Atención al Ciudadano

proceso, envía respuesta al reclamante.³ (Universidad Militar Nueva Granada, 2015)

5.7 PROTOCOLOS

5.7.1 INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE LA INSTITUCIÓN

De acuerdo al Manual de Seguridad Integral de la UMNG, de la Oficina de Protección del Patrimonio, se establece el protocolo de ingreso peatonal de visitantes a las instalaciones de la Institución, por parte del personal de seguridad, así:

- Verifique visualmente que la persona que vaya a acceder a las instalaciones porte el carné de identificación en un lugar visible.
- Si sospecha o tiene indicios de que la persona pretende ingresar en estado de embriaguez (aliento alcohólico) debe negar el ingreso e informar inmediatamente a la sección de seguridad.
- En caso de que la persona no porte el carné y por lo tanto no pueda acceder por la talanquera, diríjalo al área de registro e identificación en el sistema.
- El encargado del registro en el sistema debe identificar a la persona, mediante documento de identidad o código estudiantil, debe validar el lugar a donde se dirija dependiendo la naturaleza de ingreso (estudiante, docente, personal administrativo, ex rector ex vicerrector), cumpliendo con el procedimiento de registro en sistema.
- Si una persona pretende ingresar con gorros, capuchas, lentes oscuros, bufandas, pasamontañas, o cualquier otro accesorio que impida un reconocimiento eficaz solicite respetuosamente que se lo retire con el objetivo de determinar un registro adecuado en cámara de CCTV.
- Registre en sistema todo equipo de cómputo, relacionando el NIT o número de identificación del artículo.
- Proceda a verificar visualmente y mediante el uso de equipos electrónicos las maletas, bolsos, bolsas, maletines, y paquetes que requiera ingresar la persona a las instalaciones, en caso de encontrar una novedad debe reportarlo inmediatamente.

³ Los términos de las peticiones se encuentran reglados en la Ley 1755 de 2015, los cuales fueron adoptados por la Universidad mediante el procedimiento de derechos de petición que se encuentra publicado en el sistema KAWAK.



Manual de Atención al Ciudadano

- Permita el ingreso por medio de talanquera (si tiene carné) o por medio de zona de ingreso sin carné.

De forma adicional se establece en el presente manual el protocolo de permanencia y egreso de los visitantes:

- Las personas visitantes deben portar el carné que lo identifica en un lugar visible.
- Si tiene inquietudes sobre la ubicación o dependencia puede acercarse al punto de información ubicado en el bloque A, primer piso.
- Del mismo modo cualquier funcionario que porte el carnet de la UMNG puede guiarlo, si conoce la ubicación de su destino.
- Los visitantes pueden acceder a servicios sanitarios públicos, capilla y cafeterías sin condiciones especiales.
- Al terminar su trámite respectivo, debe acercarse a la entrada peatonal y pasar por la talanquera.
- Permitir el registro de su bolso y pasar a entregar el carnet para recuperar su documento de identificación.

5.7.2 ATENCIÓN PERSONAL A LOS CIUDADANOS

Es la que se brinda de manera directa y en donde se establece un contacto visual con el interlocutor, pues le ofrece la oportunidad de resolver sus inquietudes de una forma más personalizada.

Requisitos para brindar una buena atención al ciudadano

- **Presentación personal:** la imagen del funcionario debe ser impecable, ya que esto le inspira confianza al ciudadano que solicita información.
- **Conducta:** el funcionario debe comportarse respetuosa y cordial con el ciudadano que pide información.
- **Puesto de trabajo:** es el lugar donde se atiende al cliente o usuario y debe estar dotado de todos los medios necesarios para suministrar información, resolver inquietudes y, de esta manera, garantizar la satisfacción del cliente. Su imagen es muy importante, por lo que debe permanecer siempre en



Manual de Atención al Ciudadano

excelente estado de aseo y de presentación y libre de distracciones, como radios, celulares y otros dispositivos.⁴

Es importante precisar que en la atención personal los momentos de verdad desempeñan un papel muy importante, por lo cual la actitud y disposición de servicio de los funcionarios que entran en contacto con el ciudadano debe ser la adecuada con el fin generar una opinión positiva acerca de la Universidad, por lo cual, es importante tener en cuenta:

- Saludar con amabilidad, mire a los ojos de su interlocutor.
- Saludar expresando buenos días / tardes, presentarse (decir su nombre), en que le puedo servir.
- Preguntar el nombre del Ciudadano (en adelante dirigirse al ciudadano por su nombre)
- Mantener una postura que demuestre interés.
- Escuchar con atención.
- Oriente al Ciudadano a la dependencia donde debe realizar el trámite o solicitud, en el caso que el tema no sea de su competencia.
- Preguntar ¿Hay algo más en que le pueda servir?
- Despedirse

5.7.3 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Siempre tenga presente que nunca se tiene una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión.

- Nunca deje timbrar por más de tres veces el teléfono, si está ocupado utilice la llamada en espera para responder intercaladamente los requerimientos.
- Una buena forma de empezar a ofrecer una atención telefónica amable reflejada a través de la voz.
- Saludo inicial, identificarse Institucionalmente y con su nombre o dependencia.

Ejemplo:

Llamada externa: Universidad Militar Nueva Granada - Habla Martha Díaz

⁴ Asimismo, este espacio debe observar las normas establecidas por el artículo 14 de la Resolución 2097/2013, por la cual se establece la política de seguridad de la información de la UMNG.



Manual de Atención al Ciudadano

Llamada interna: Facultad de Ingeniería – Habla Martha Díaz

- Solicite el nombre de la persona que se comunica para posteriormente llamarlo por su nombre; esto lo hará sentir en confianza y con la importancia que amerita su inquietud.
- Maneje el tono y la articulación de la voz.
- Use un vocabulario claro pero acorde con el servicio educativo que se presta en la UMNG.
- Tenga a mano el listado de los nombres de todos los miembros de la organización con sus respectivos cargos,
- Conozca y tenga clara la información básica acerca de todos los servicios que ofrece en la institución.
- Tenga clara la misión, la visión, la política de calidad y de acreditación institucional.
- Conozca a los encargados de cada dependencia a quien pueda escalar una solicitud especial que no pueda resolver por sí solo.
- Evite la transferencia de llamadas y que el ciudadano cuente una y otra vez su inquietud.
- Cuando la persona solicitada no se encuentra, se debe dejar un mensaje, por escrito, tan completo y descriptivo como sea posible.
- Si un ciudadano se acerca de forma personal a su punto de atención y se encuentra respondiendo una llamada, pida un momento en la llamada y mencione a la persona que en un momento lo atenderá y continúe con la atención telefónica.

Recuerde que:

Es importante participar de forma activa en las capacitaciones programadas para el mejoramiento de la atención al ciudadano y el manejo de los protocolos de contacto telefónico.

Como regla general, nunca debe dejar en espera por más de veinte segundos. De ser así, debemos explicarle el procedimiento y agradecer siempre por su espera. Si la respuesta tomará más de este tiempo avísele al ciudadano y comprométase a devolver la llamada, la cual realmente la debe realizar para evitar perder la confianza en la seriedad de la institución.



Manual de Atención al Ciudadano

5.7.4 ATENCIÓN VIRTUAL

Es aquella que se brinda a través de medios virtuales como el correo electrónico institucional, chats, canal de YouTube, Facebook, Twitter, entre otras redes sociales.

La Universidad maneja cuentas institucionales en diferentes redes sociales las cuales son administradas por la División de Comunicaciones, Publicaciones y Mercadeo; cualquier otro canal creado de forma personal o por otras dependencias, no cuenta con el aval para utilizar el nombre o brindar información referente a la institución.

Las solicitudes de información recibidas a través de las redes sociales, deben ser atendidas en el menor tiempo posible, dada la inmediatez de este medio.

5.8 Recomendaciones generales para el uso de las redes sociales

- En primer lugar, no haga nada ilegal. Asegúrese de que sus actividades personales no interfieran con su desempeño en el trabajo.
- Sea amable y cortés, incluso cuando no esté de acuerdo con los demás. Absténgase de cualquier insulto, lenguaje soez, nombres discriminatorios, intimidación, violencia o similares.
- Recuerde siempre promover el posicionamiento de la UMNG, que es la razón por la que participamos en los medios de comunicación sociales. Trate de mantenerse dentro del tema y mantener la conversación relevante con nuestra institución. Cualquier tema fuera de contexto, o anuncio inadecuado será retirado de las plataformas oficiales de la UMNG.
- Los funcionarios no pueden divulgar ninguna información confidencial de la universidad, ya sea estrategias de *marketing* o de ventas, proyectos no oficiales o datos técnicos.
- Reporte cualquier actividad negativa o cuestionable que pueda aparecer en las cuentas de redes sociales oficiales de la universidad.
- Por seguridad, no vincule las cuentas a su teléfono móvil, debido a que si se le pierde otras personas podrían publicar por usted.

5.8.1 Facebook

El uso no autorizado de este documento, así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor



Manual de Atención al Ciudadano

Con más de 900 millones de usuarios activos, Facebook es la plataforma líder en redes sociales. Es un excelente recurso óptimo para difundir información de mediano y corto plazo. Los mensajes pueden ir acompañados de fotografías, enlaces, videos, entre otros, que refuercen la publicación. La UMNG cuenta con el fan page oficial, Universidad Militar Nueva Granada.

5.8.2 Recomendaciones para el uso de Facebook

- Procure publicar con regularidad información actual contextualizada dentro del ámbito universitario y académico.
- Atienda las dudas de los usuarios tan pronto como le sea posible. Recuerde que muchas de estas respuestas las puede encontrar en la página web de la universidad, www.umng.edu.co. Se recomienda anexar el enlace en donde la persona pueda evidenciar la información que le está brindando a la persona.
- Cuando no conozca la respuesta, remítala a las posibles personas que le puedan brindar mayor información.
- Solo debe existir una cuenta oficial de redes sociales de la UMNG.

5.8.3 Twitter

- Esta red social tiene la principal característica de tener un límite de 140 caracteres para sus mensajes, por lo que la información debe de ser muy concreta. Los contenidos que se publican son de información inmediata, de algo que está ocurriendo o este muy próximo a ocurrir. La cuenta oficial de la UMNG es @la militar.
- Revise y actualice su cuenta a diario.
- Procure en los mensajes hacer mención a la cuenta oficial, es decir, incluya @la militar en el contexto de la publicación.
- Cuando anexe enlaces, siempre hágalo con enlaces acortados.
- Cuando quiera re-tuitear recuerde siempre verificar la fuente, para evitar inconvenientes con información errónea o perfiles falsos.

5.8.4 YouTube

El uso no autorizado de este documento, así como la reproducción total o parcial de su contenido por cualquier persona o entidad, estará en contra de los derechos de autor



Manual de Atención al Ciudadano

- Esta plataforma es exclusiva para la divulgación de medios audiovisuales, que pueden ser compartidos por los usuarios. La UMNG cuenta con el canal, Universidad Militar Nueva Granada.
- En el título del video no coloque el nombre del archivo, es decir, si el archivo se llama laboratorios01.MP4, cámbielo por uno más fácil de encontrar como: guía de laboratorio UMNG.
- Recuerde siempre verificar la calidad del video, se recomienda que este mínimo en una resolución de 720 pixeles.
- Las publicaciones deben de ir con un texto que realice una descripción breve del video.
- Recuerde mantener las normas de lenguaje descritas para el uso de redes sociales y comunicaciones en general

5.8.5 Correo electrónico institucional

Este canal de comunicación se debe usar como prioridad ya que se busca la eficiencia en los procesos administrativos de la UMNG.⁵

Para la correcta utilización del correo electrónico institucional se deben seguir las siguientes pautas:

- Verificar si el contenido del correo es pertinente a la dependencia o facultad a la que ha llegado; de no ser así, se debe remitir al área a la que corresponda recibir la solicitud del ciudadano.
- Este correo deberá utilizarse únicamente para tratar temas de carácter institucional, y cuando se encuentre un reclamo, queja u observación formulado por un ciudadano, estudiante, aspirante, etc., deberá darle una respuesta amable, identificarse como funcionario de la UMNG e informarle que su mensaje se enviará a la dependencia responsable para darle respuesta.
- El cuerpo del mensaje debe ser fácilmente legible.
- Tratar de no utilizar letras en mayúsculas fijas en los asuntos de los mismos.
- Finalmente, todo mensaje enviado mediante el correo electrónico institucional debe llevar la firma autorizada de su remitente, así como el logo de la UMNG Bogotá D. C., Colombia

⁵ Debe alinearse a la Directiva Presidencial N°04 de 2012 en relación a la eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.



Manual de Atención al Ciudadano

5.9 MANEJO DE OBJECIONES DEL CIUDADANO

En caso que el ciudadano se altere o tenga una actitud de disgusto, bien porque en otra ocasión recibieron una información incorrecta, bien por motivos externos o personales. A continuación, se ofrece una serie de recomendaciones para manejar la situación:

- Escuche y comprenda los motivos de la inconformidad.
- Manifieste claramente su interés en resolver la situación.
- Siempre mantenga la calma y cuide el tono de voz.
- Nunca propicie el intercambio de palabras soeces.
- Procure dar solución a todos los requerimientos y, si es el caso, escale la petición a la persona idónea, autorizada y con el conocimiento necesario en el tema para tomar decisiones rápidas y viables.

5.9.1 ESCALONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

Si el ciudadano solicita información y presenta un caso que usted desconozca o que corresponda a otra dependencia, acuda al conducto regular, de acuerdo con los siguientes pasos:

1. Acuda al primer nivel de escalonamiento, de no recibir respuesta, activar los niveles sucesivos disponibles, de acuerdo al esquema que se encuentra a continuación:

Escalonamiento o conducto regular			
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



Manual de Atención al Ciudadano

Funcionario con mayor experticia relacionado con la unidad objeto de inquietud.	Jefe directo de sección o programa	Jefe de unidad académica o dependencia encargado de los tramites académico-administrativos	Directivo de facultad, oficina, o dependencia, mediante cita o comunicado (decanos, vicerrectores)
5 min./hábiles	+10 min/hábiles	+20 min/hábiles	+de 2 días hábiles

2. El caso que deberá gestionar la solución en el tiempo establecido para ello y de acuerdo al grado de complejidad del mismo, si es más de cinco minutos, informar al ciudadano y dar disculpas por la espera.
3. En caso de tardar más de veinte minutos, indicar que se devolverá la llamada o esperar en el sitio indicado para ello.
4. De requerir un escalonamiento jerárquico mayor, indicar el funcionario que agenda los compromisos e indicar si requiere comunicado por escrito.

5.9.2 ATENCIÓN ENTRE CLIENTES INTERNOS

Como política de este manual y dentro del clima organizacional de que propende por brindar a todos los ciudadanos una atención con respeto amabilidad, disposición, comprensión y solución a sus solicitudes. Es importante destacar la relación cordial y de trabajo colaborativo que debe existir entre los funcionarios administrativos y cuerpo docente de la UMNG, de forma que se logren realizar las labores cotidianas de forma ágil y fluida para mejorar los procesos dentro de la Institución y su visibilidad en el entorno.

- Salude y despídase de manera cordial.
- Solicite y atienda los requerimientos de forma cálida, respetuosa y amable.
- Siempre mantenga una actitud dispuesta a apoyar a nuestros compañeros funcionarios neogranadinos con la información requerida de forma clara y oportuna, resolver inquietudes y brindar sugerencias para agilizar los trámites.
- Preste atención, mirar a los ojos a quien habla y mostrar interés en el tema.



Manual de Atención al Ciudadano

- Mantenga una presentación personal adecuada, usando las prendas institucionales si fuera el caso, con respeto por la Universidad, dentro y fuera de la Institución.
- Cumpla oportunamente responsabilidades y compromisos.
- Cada vez que lo requiera solicite ayuda de alguno de los funcionarios para las labores que está realizando.
- No olvide la presentación del escritorio de trabajo de los documentos que cumplan con los lineamientos institucionales
- Para finalizar realice preguntas de confirmación para conocer si quedó clara la información suministrada o el trámite administrativo a seguir.
- Aplique siempre el protocolo de atención telefónica, descrito en este manual, para la atención de los clientes internos.

Recuerde que:

Es muy importante reconocer los errores y asumirlos con responsabilidad, para que de esta forma usted inspire seguridad y confianza.



Manual de Atención al Ciudadano

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Universidad Militar Nueva Granada (2016). Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Oficina Asesora de Planeación. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (2015a). *Manual de Seguridad Integral de la UMNG*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (2015b). Procedimiento trámite de quejas, reclamos, sugerencias y mensajes. Sistema de Gestión de Calidad. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (2015c, 27 de octubre). Resolución 2984, por la cual se adopta el código de ética de la Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (2010). *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

Universidad Militar Nueva Granada (2009). *Plan de Desarrollo Institucional 2009-2019*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.

7. NORMAS Y POLITICAS

Normativa Externa:

- Constitución Política de Colombia;
- Ley 734 del 2002, «por la cual se expide el Código Disciplinario Único»;
- Ley 1474 del 2011, «por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública»;
- Ley 1712 del 2014, «por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones». Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015;



Manual de Atención al Ciudadano

- Decreto 943 del 2014, Por el cual actualiza el Modelo Estándar del Control Interno (MECI);
- Ley 1753 del 2015. «por medio de la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, Todos por un nuevo país»;
- Ley 1575 del 2015, «promoción y protección al derecho a la participación ciudadana»;
- Sistemas de Gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario (NTC -ISO - 9000)
- Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001:2015)
- Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios (NTCGP -1000)
- Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad (NTC - ISO - 19011).
- Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso ISO (NTC-ISO 14001:2015)
- Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos (NTC OHSAS 18001:2007).

Normativa interna:

- Acuerdo 13 del 2010, «por el cual se expide el Estatuto General de la Universidad Militar Nueva Granada»;
- Acuerdo 02 del 2012, «por el cual se expide el Reglamento General de Personal y de la Carrera Administrativa de la Universidad Militar Nueva Granada»;
- Resolución 2097 de 2013, «por la cual se establece la política de seguridad de la información de la Universidad Militar Nueva Granada»;
- Resolución 3225 de 2013, «por el cual se aprueba el manual de políticas de privacidad de los datos personales de la Universidad Militar Nueva Granada»;
- Acuerdo 17 de 2014, «por el cual se expide el Reglamento General de Contratación».



Manual de Atención al Ciudadano

8. OBSERVACIONES

La Universidad Militar Nueva Granada (UMNG), en su Plan de Desarrollo Institucional (PDI) 2009-2019, estableció en su objetivo estratégico n. 2, la necesidad de «mejorar la gestión efectiva académica y administrativa, para ofrecer servicios educativos de calidad», y en su Megaproyecto 2.5., «Gestión efectiva y fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo», ha justificado que:

Uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la competitividad de la Universidad es la opinión de los grupos de interés sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que para que ellos se formen una opinión positiva, la Universidad debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha denominado “calidad del servicio. (Universidad Militar Nueva Granada, 2009, 56)

En este marco, el presente texto tiene el propósito de mejorar los procesos de la UMNG en lo concerniente a la atención al ciudadano, con base en el documento *Sistema de Gestión de Calidad (SGC)* y en consideración al significado que tiene para la UMNG la calidad en el servicio.

El Sistema de Gestión de Calidad es la forma como la Universidad Militar Nueva Granada realiza su gestión asociada con la calidad, con el fin de cumplir con los objetivos y [satisfacer] los requisitos [y expectativas] de los grupos de interés en busca de la mejora continua. (Universidad Militar Nueva Granada, 2010)

Del mismo modo este documento se articula con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UMNG, especialmente con su propósito de mejorar la gestión de servicio y atención al ciudadano con el fin de optimizar en oportunidad y calidad la accesibilidad a los trámites y servicios requeridos por los usuarios, la ciudadanía y los grupos de interés en general. (Universidad Militar Nueva Granada, 2016, 14)

El presente manual se constituye en un modelo de servicio para orientar a cada uno de los directamente involucrados con la atención al ciudadano que le permita mejorar la percepción y experiencia con la institución, en el marco de la autoevaluación institucional y los sistemas integrados de gestión.

Para cumplir el propósito anterior, el manual se divulgará entre los funcionarios públicos y los contratistas, con el fin de realizar una medición permanente a la satisfacción del ciudadano como plan de seguimiento al mejoramiento en la gestión académico- administrativa.