



**INFORME DE ACTIVIDAD DE ENCUESTA DE RACIONALIZACIÓN DE
TRÁMITES COMPONENTE 2 DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2022**



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Villavicencio, 24 agosto 2022



INFORME DE ACTIVIDAD DE ENCUESTA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES COMPONENTE 2 DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

La racionalización de trámites tiene como objetivo permitirle a la Institución mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía en procura de la prestación de un servicio de excelencia, facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información relacionada con el quehacer institucional para construir una Universidad eficiente y transparente.

La racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la institución.

A través de esta estrategia, la Universidad busca identificar, evaluar y suprimir exigencias innecesarias, cobros y demoras injustificadas, entre otros aspectos relacionados con la entrega efectiva de productos, servicios e información, e identificar factores que pueden generar acciones tendientes a la corrupción.

Para el año 2022, en el mes de febrero se dio inicio con la socialización y sensibilización a la comunidad Educativa, para que empezaran a comprender la importancia de adoptar la política de racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en la Universidad de los Llanos, y así mismo con la consulta, expusieron su percepción frente al desarrollo de los trámites con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios e identificar los trámites que requieren mejora; una vez evaluados los trámites se priorizaron basados en análisis funcionales para intervención en temas jurídicos, procedimentales, tecnológicos y administrativos encaminados a la satisfacción de los usuarios y en procura del mejoramiento de la institución.

Como resultado de este ejercicio se obtuvo información valiosa a través de la aplicación de una encuesta que fue socializada y compartida a los miembros de la comunidad educativa por medio de boletín interno "Unillanista", en donde se

obtendrían datos que permitirían avanzar hacia la racionalización de los trámites. Resultado de la encuesta aplicada, se obtuvo como sugerencia de los usuarios, la implementación del acceso a los trámites mucho más fácil y ágil, su solicitud y los pagos de manera online como actividad principal para tener en cuenta en la vigencia 2022. De igual forma, se ha continuado con la socialización permanente de los trámites publicados en la página web de la Universidad, divulgando a través de boletín interno, adicionalmente actividades de capacitación a miembros de la comunidad universitaria con el objeto de que conozcan la ruta de acceso y solicitud de los trámites que la Universidad de los Llanos ofrece a sus usuarios.

De acuerdo con lo anterior se realizó una publicación en el Unillanista para socializar la política de Racionalización de Trámites y la encuesta de trámites para que la comunidad educativa tuviese acceso a ella.

Lo que pasa en la U **EL UNILLANISTA**
Boletín Informativo 17/03/2022

Unillanos simplifica trámites en beneficio de sus usuarios

específica con la Universidad de los Llanos, por lo cual desde la Oficina de Planeación se trabaja en la implementación de esta política.

"Simplificación de procesos, de optimización, estandarización, eso desde un punto de vista reduce costos para la organización, pero también para el ciudadano reduce tiempos de trabajo, reduce toda esa tramitomanía que sucede muchas veces y por eso estamos invitando a la comunidad a que nos ayude también a identificar cuáles son esos trámites, cuáles son esos procedimientos que de forma conjunta podemos hacer mejor, más rápidos, más oportunos y más efectivos", afirmó el Ingeniero Samuel Betancur, Jefe de Planeación de Unillanos.

Con apoyo de la comunidad, podremos saber en qué mejorar. ¡Solo diligencia esta encuesta! https://docs.google.com/forms/d/e/2FAJpQLSty4CRADL-wCB7rvy0_vSTisJQRjz0RuteTVxcTRvFdk_GQ/viewform?usp=cf_link

Algunas de las recomendaciones que brinda la Política de Racionalización de Trámites son:

- Involucrar a los usuarios en la formulación de la estrategia de racionalización.
- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado, haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.

Tomada de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>

COMUNICACIONES

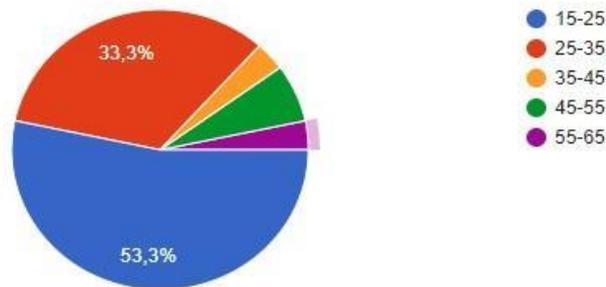
ANÁLISIS DE ENCUESTA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Una vez obtenidos los datos de la encuesta aplicada a una muestra de la población educativa de la Universidad de los Llanos, se procedió al análisis de la información de la siguiente manera:

1. ¿Qué edad tiene?

Más del 50 % de los encuestados sus edades oscilan entre los 15 y 25 años, 33.3 % entre los 25 y 35 años, 6.7% entre los 45 y 55 años, y 3.3 % entre los 35 y 45 años, y los 55 y 65 años.

2



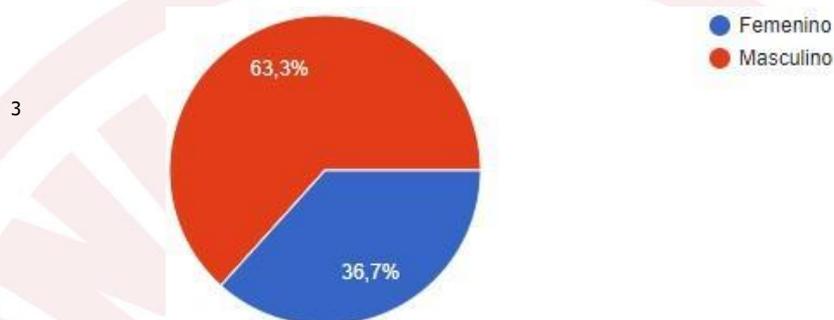
Edades	Encuestados	Porcentaje
15-25	16	53.3
25-35	10	33.3
45-55	2	6.7
35-45	1	3.3
55-65	1	3.3
Total	30	99.9

¹ Figura 1. Encuesta de Racionalización de Trámites Unillanos.
<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1FTgxouvvyoldl2ZliZYruPEsiR7P5m5e>

² Diagrama porcentual - Edad

2. ¿Género?

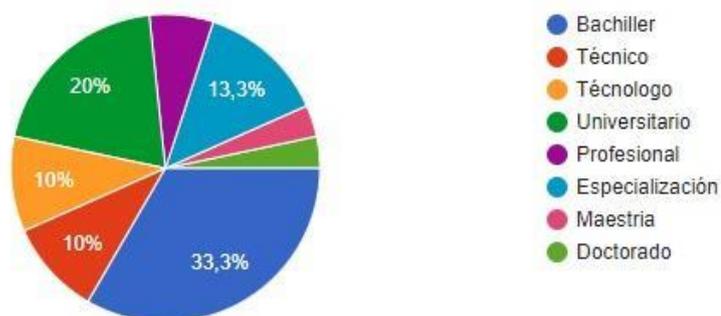
Más del 60% de los que contestaron la encuesta corresponden al género masculino.



Género	Cantidad	Porcentaje
Femenino	11	36.7
Masculino	19	63.3
Total	30	100.0

3. ¿Qué grado de nivel educativo tiene?

Del total de encuestados 10 son bachilleres y corresponden al 33.3%, 20% que corresponden a 6 con nivel universitario, al menos 4 con nivel especialista que



corresponden al 13.3%, una persona con nivel de doctorado participó del ejercicio.

³ Diagrama porcentual - Género

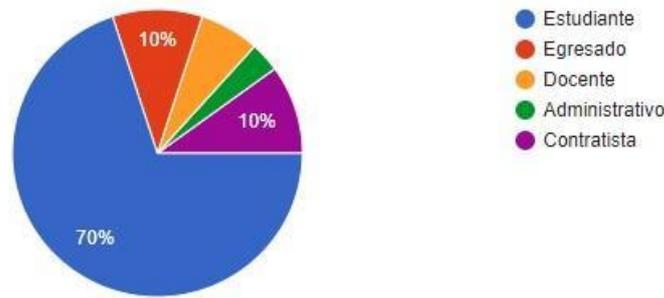
Nivel Educativo	Encuestados	Porcentaje
Bachiller	10	33.3
Técnico	3	10.0
Tecnólogo	3	10.0
Universitario	6	20.0
Profesional	2	6.7
Especialización	4	13.3
Maestría	1	3.3
Doctorado	1	3.3
Total	30	99.9

4. ¿A qué grupo de valor pertenece?

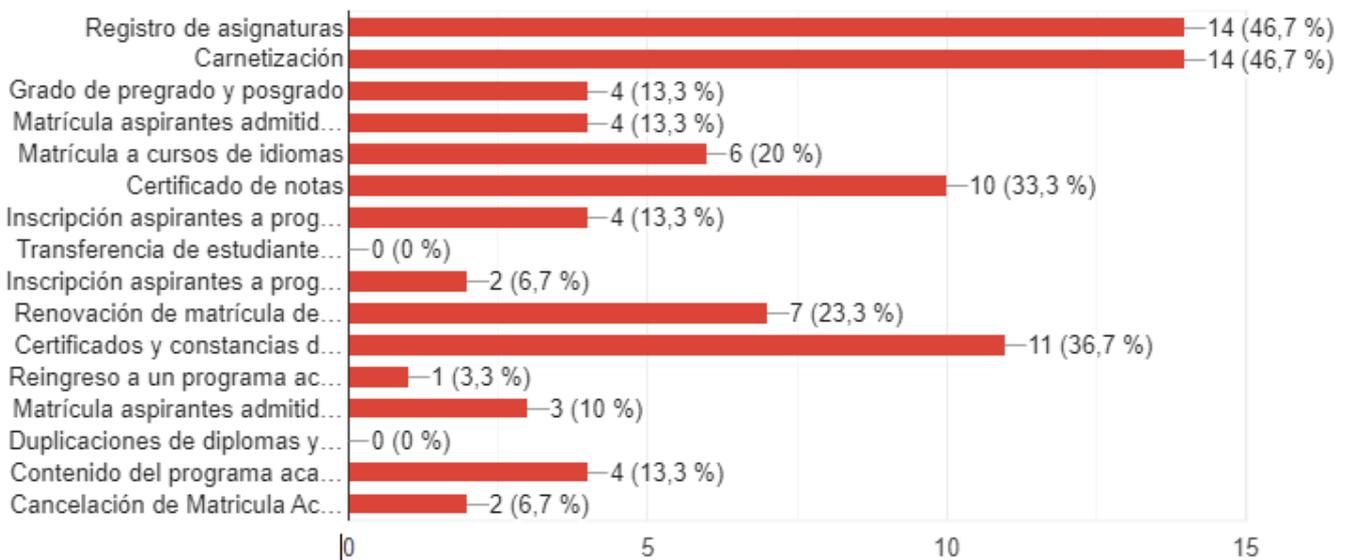
Un total de 21 estudiantes que corresponden al 70% de los encuestados que podría corresponder a pregrado o posgrado participaron de la encuesta, al menos 10% que corresponde a egresados respondieron a las preguntas.

Denominación	Encuestados	Porcentaje
Estudiante	21	70.0
Egresado	3	10.0
Docente	2	6.7
Administrativo	1	3.3
Contratista	3	10.0
Total	30	100.0

⁴ Diagrama porcentual – Nivel Educativo



5. ¿Cuál de los siguientes trámites ha realizado en el último año?



6. En una escala de 1 a 5, donde 1 es el de menor importancia y 5 el de mayor importancia, ¿cuál trámite considera que debería racionalizarse?

Al revisar los trámites de mayor importancia se pudo observar que la mayoría de los trámites tienen necesidad de prioridad. Al verificar en la plataforma de la unillanos fue posible determinar que 9 de ellos realmente tienen posibilidad de racionalización tecnológica para la priorización en plataforma SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Trámite	Encuestados	% Mayor importancia (5)
Registro de asignaturas	14/30	46.66

⁵ Diagrama porcentual - Denominación

Carnetización	13/30	43.33
Grado de pregrado y posgrado	15/15	50.00
Matrícula de aspirantes admitidos a pregrado	10/30	33.33
Matrícula a cursos de idiomas	11/30	36.66
Certificado de notas	14/30	46.66
Inscripciones aspirantes a posgrado	10/30	33.33
Transferencia de estudiantes de pregrado	8/30	26.66
Inscripciones aspirantes a pregrado	10/30	33.33
Renovación de matrícula	12/30	40.00
Certificados y constancias de estudio	15/30	50.00
Reingreso a un programa académico	10/30	33.33
Matrícula aspirantes admitidos a posgrado	10/30	33.33
Duplicaciones de diplomas y actas de grado	10/30	33.33
Contenido del programa académico	10/30	33.33
Cancelación de matrícula	9/30	30.00

7. ¿Cómo se pueden simplificar, estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos?

De los 16 trámites consultados casi el 50% de los encuestados concuerdan con racionalización tecnológica, para que los trámites sean totalmente en línea. Lo anterior, en cuanto a que se sugirieron 5 opciones viables las cuales fueron: Eliminación de pasos innecesarios, respuesta electrónica, trámite en línea, pagos en línea y disminución del tiempo de respuesta. Al constatar la encuesta la opción trámite en línea tiene la mayor tendencia sobre todos los trámites.

Trámite	Encuestados	% Mayor importancia (Trámite en línea)
Registro de asignaturas	12/30	40.00
Carnetización	17/30	56.66

Grado de pregrado y posgrado	13/15	43.33
Matrícula de aspirantes admitidos a pregrado	13/30	43.33
Matrícula a cursos de idiomas	13/30	43.33
Certificado de notas	14/30	46.66
Inscripciones aspirantes a posgrado	13/30	43.33
Transferencia de estudiantes de pregrado	12/30	40.00
Inscripciones aspirantes a pregrado	13/30	43.33
Renovación de matrícula	11/30	36.66
Certificados y constancias de estudio	14/30	46.66
Reingreso a un programa académico	14/30	46.66
Matrícula aspirantes admitidos a posgrado	12/30	40.00
Duplicaciones de diplomas y actas de grado	14/30	46.66
Contenido del programa académico	15/30	50.00
Cancelación de matrícula	14/30	46.66

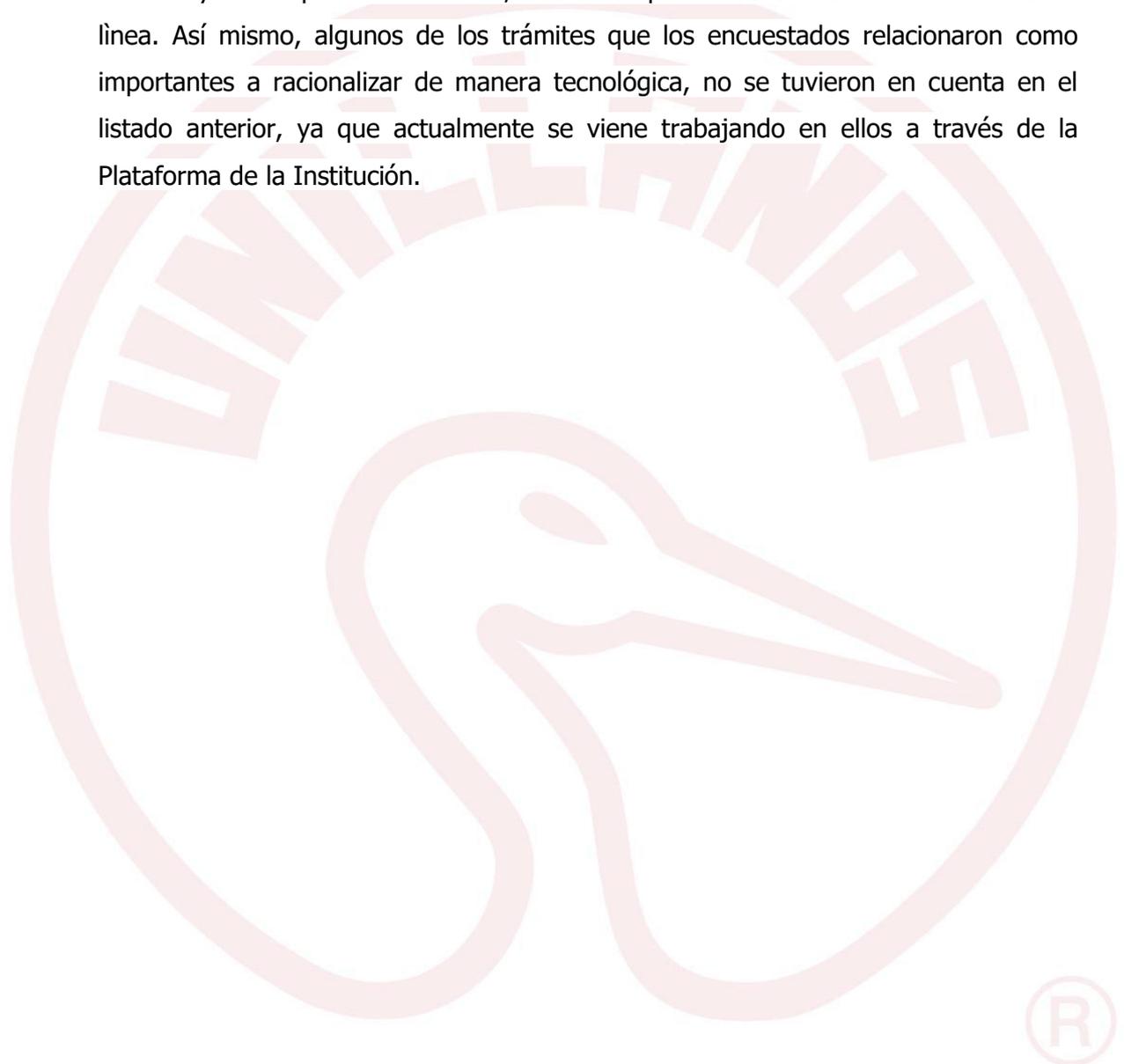
8. ¿Cómo le gustaría que mejorara la racionalización de los trámites en la Universidad de los Llanos?

Se realizó esta pregunta abierta para constatar adicionalmente a la información consultada, otros aspectos que deben ser tenidos en cuenta para realizar un monitoreo efectivo de las necesidades de racionalización a efectuar en la actual vigencia. Los usuarios encuestados sugieren prioridad sobre la plataforma SIAU para que los trámites tengan acceso en línea evitando exceso de pasos y desplazamientos innecesarios a la hora de realizar el proceso de solicitud y entrega de la finalización del trámite solicitado.

Una vez realizado el ejercicio de participación ciudadana mediante las encuestas aplicadas a los grupos de valor de la Universidad, y revisando las plataformas a través de las cuales los usuarios realizan la solicitud de éstos mismos, se determinó hacer racionalización tecnológica sobre 9 del total de los trámites de la Institución, estos fueron: *Registro de asignaturas, grado de pregrado y posgrado, matrícula de aspirantes admitidos a pregrado, certificado de notas, certificados y constancias de estudio, reingreso a un programa académico, matrícula de aspirantes*



admitidos a posgrado, duplicaciones de diplomas y actas de grado, contenido del programa académico. Aunque algunos de los 9 trámites no tuvieron gran relevancia en las encuestas, posiblemente porque la población encuestada en su mayoría han hecho uso pocas veces o nunca sobre alguno de ellos, si corresponden a trámites que se solicitan frecuentemente, y han presentado dificultad en su proceso de entrada y salida para los usuarios, debido a que no se encuentran totalmente en línea. Así mismo, algunos de los trámites que los encuestados relacionaron como importantes a racionalizar de manera tecnológica, no se tuvieron en cuenta en el listado anterior, ya que actualmente se viene trabajando en ellos a través de la Plataforma de la Institución.



CONCLUSIONES

Con esta encuesta la Universidad de los Llanos busca generar en la comunidad Educativa, el interés por la participación en los procesos de mejoramiento continuo de la prestación de servicios y trámites ofertados por la Institución, siendo la comunidad el actor fundamental y decisivo a la hora de evaluar un trámite o servicio realizado por la parte del personal administrativo.

Adicionalmente este tipo de ejercicios permite conocer las inquietudes y sugerencias que desde el ámbito interno y externo realizan los diferentes grupos de valor, teniendo en cuenta que cada aporte contribuye en la mejora de los procesos que de una u otra forma los impacta.

Elementos como la participación ciudadana permiten el acercamiento más adecuado entre el Estado y el ciudadano, generando confianza, mejorando procesos acceso a la información para una administración más transparente, donde la Universidad sea un ente estatal abierto a escuchar y dialogar, permitiendo a la ciudadanía ejercer su derecho a participar. Por esta razón se incentivó esta actividad, utilizando herramientas de difusión en los medios de comunicación institucionales y espacios de interacción como las reuniones focalizadas y la encuesta, con el fin de tener una cobertura representativa.

Gracias a las herramientas anteriormente mencionadas y teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano busca fortalecer la capacidad institucional, se pudo consolidar la Estrategia de Racionalización de Trámites para la vigencia 2022, dando cumplimiento al componente número 2 y avanzar en la actualización de los trámites y servicios que la Universidad de los Llanos ofrece a los usuarios a través de la Plataforma Institucional.



SAMUEL ELÍAS BETANCUR GARZÓN

Asesor Planeación

Proyectó: CARH



Revisó: MEVA

