



INFORME RESULTADOS ENCUESTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2024.



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Villavicencio, 30 de abril 2024.

RESULTADOS ENCUESTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2024

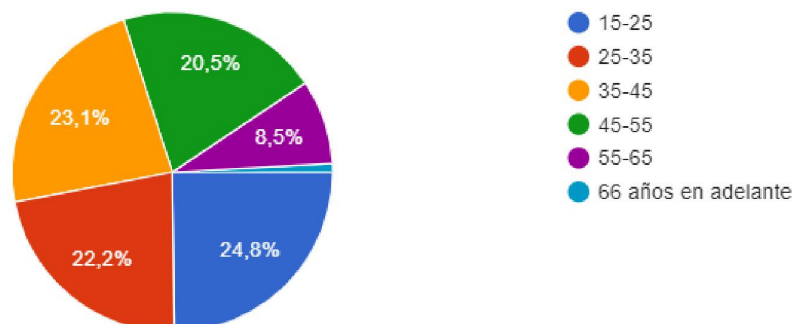
a) Justificación del instrumento:

Con el propósito de conocer la opinión la población de la Universidad de los Llanos, en consonancia con la Ley 962 de 2005, que establece medidas para la eficiencia y agilización de trámites administrativos. Este instrumento servirá como un insumo fundamental para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la institución, permitiendo abordar de manera integral los desafíos planteados por la normativa vigente. La recopilación de datos a través de esta encuesta garantizará una comprensión completa de las necesidades y preocupaciones de la comunidad universitaria, facilitando la implementación de estrategias efectivas para optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia del usuario en la institución.

b) A continuación, presentamos los resultados de la encuesta aplicada en la Universidad de los Llanos:

Pregunta 1. A continuación lo invitamos a señalar el rango de edad en el que usted se encuentra:

Gráfico 01: Rango de edad.

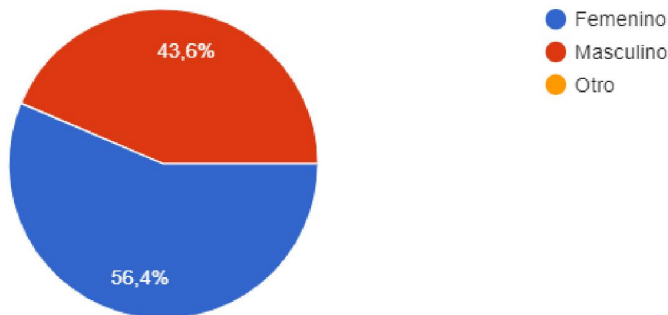


Como resultado de la encuesta podemos identificar que la Universidad cuenta con una población diversa en términos de edad, sin embargo, podemos destacar que la mayoría de los participantes se encuentran entre 15 años y 45 años de edad, con una población significativa que supera los 55 años de edad. Se evidenció una baja participación de personas mayores de 60 años de edad, mostrando que la población que se encuentra en el grupo de edad entre 25 y 55 años tiene porcentajes relativamente equilibrados en comparación con el grupo más joven. Esto podría indicar una combinación de estudiantes de pregrado, posgrado y personal académico o administrativo.

Podemos concluir que la población juvenil es abundante dentro de la institución pues en su mayoría se podría determinar que son jóvenes entre 15 y 25 años lo que sugiere que la universidad puede tener una gran cantidad de estudiantes recién ingresados o jóvenes que están cursando sus primeros años de estudio, complementándose con personal administrativo quienes también participaron de la encuesta y podrían formar parte de la población entre 25 y 35 años de edad con un porcentaje (22,2%) bastante relevante, en relación a la población que se encuentra entre 45 y 55 años de edad (23,1%) podría incidir que son la población de docentes y personal administrativo que interviene en procesos institucionales.

Pregunta 2. Genero:

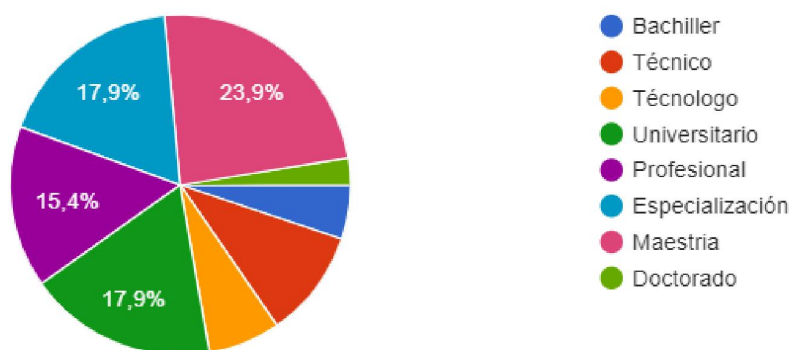
Gráfico 02: Genero.



Dentro de la población participante de la encuesta se pudo evidenciar un alto grado de participación de población femenina, notamos que la distribución por género en el grupo participante de la encuesta muestra una notable disparidad en términos de representación entre hombres y mujeres. Con un 56.4% de participación, las mujeres superan significativamente a los hombres, que representan solo el 43.6% del grupo encuestado. Este hallazgo sugiere una mayor disposición o interés por parte de las mujeres para participar en la encuesta en comparación con los hombres. Esta diferencia podría atribuirse a una variedad de factores, como diferencias en la participación activa en actividades académicas o sociales, preferencias de comunicación o incluso el diseño específico de la encuesta.

Pregunta 3: ¿Qué grado de nivel educativo tiene?

Gráfico 03: Nivel educativo.

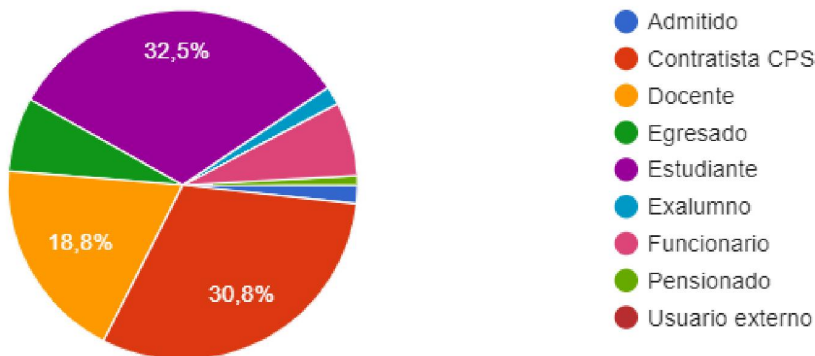


Del total de encuestados podemos evidenciar, que el 23,9% presentan un grado de formación con maestría, el segundo grupo poblacional relevante presenta en igualdad (27,9%) el grado de formación en estado de formación universitaria (estudiante) y con especialización, adicionalmente el tercer grupo poblacional es profesional (15,4%). podríamos incidir que este grupo poblacional son profesionales que forman parte del personal administrativo y docente de la institución, podría incidir que la Universidad cuenta con un grupo poblacional diverso según

el grado de formación, dentro de la población participante solamente el 2,5% cuenta con doctorado y se cuenta con un 5,1% de población con formación en grado de bachiller (podría incidir que son estudiantes), una conclusión breve de este ítem es que la población que realiza solicitudes de tramites dentro de la institución en su mayoría son estudiantes universitarios, personas con posgrado y personal administrativo de la institución.

Pregunta 4. ¿Usted es? Identificación de los grupos de valor.

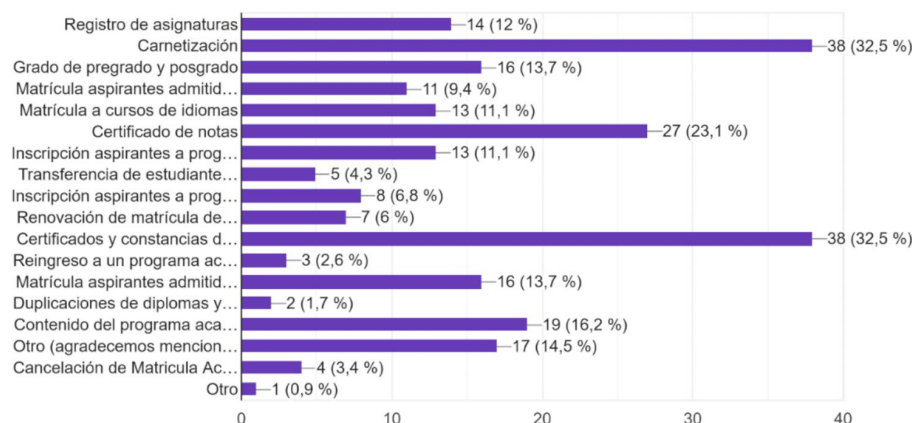
Gráfico 04: Grupos de valor.



El análisis de los grupos de valor participantes en la encuesta revela una distribución diversa pero significativa en términos de participación. Los estudiantes constituyen el grupo más representado dada su alta participación en la encuesta (32,5%), seguido por contratistas cps (30,8%) Este hallazgo sugiere la importancia de involucrar a contratistas y personal en la estructura y mejora de los tramites en los que participan dentro de la institución, un tercer grupo poblacional importante fueron los docentes con una participación del 18,8%. Además, se observa que se impactaron todos los grupos poblacionales, excepto los usuarios externos. Los funcionarios y egresados presentaron una participación equitativa del 6,8%, lo que sugiere un interés activo y una conexión continua con la institución incluso después de haber completado sus estudios o de estar empleados en otras áreas.

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

Gráfico 05: Escala solicitud de trámites.



Teniendo en cuenta la participación de los encuestados en lo que se relaciona con trámites realizados en el último año revela una variedad de actividades administrativas y académicas importantes dentro de la comunidad universitaria. La carnetización y la obtención de certificados y constancias de estudios destacan como los trámites más comunes, cada uno con un 32.5% de participación. Esto sugiere que una proporción significativa de encuestados ha estado involucrada en la obtención de documentos oficiales que pueden ser necesarios para diversos fines, como identificación o proceso de solicitud.

El certificado de notas también muestra una participación considerable, con un 23.5% de los encuestados indicando haber realizado este trámite en el último año. Además, un 16.2% de los participantes mencionaron haber solicitado los contenidos programáticos en el último año. Esta actividad, aunque menos común en comparación con las anteriores, aún muestra un interés significativo por parte de los encuestados en obtener información detallada sobre los programas de estudio y los cursos ofrecidos adicionalmente en la pregunta 8 se observó un interés por la mejora en los tiempos y agilidad de este trámite.

En conjunto, estos resultados indican que la mayoría de los participantes han realizado al menos uno de los trámites mencionados en la encuesta, lo que subraya la importancia de tener sistemas eficientes y accesibles para la gestión de documentos y servicios administrativos dentro de la universidad. Además, sugiere áreas de enfoque para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario en la prestación de servicios y trámites institucionales.

Pregunta 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?

Tabla 1: Escala de tramites a racionalizar según grado de importancia.

TRÁMITE	1	2	3	4	5
Registro de asignaturas	17	19	20	26	39
Carnetización	18	23	21	27	31
Grado de pregrado y posgrado	14	12	13	33	47
Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado	9	14	25	30	42
Matrícula a cursos de idiomas	13	13	23	35	35
Certificado de notas	13	21	19	29	37
Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	13	14	20	33	38
Transferencia de estudiantes de pregrado	13	18	26	31	31
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	12	17	21	33	36
Renovación de matrícula de estudiantes	13	14	23	31	37
Certificados y constancias de estudios	10	13	20	31	44
Reingreso a un programa académico	13	19	24	29	34
Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado	12	15	19	37	36
Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	12	20	21	32	33
Contenido del programa académico	10	17	17	34	42
Otro (agradecemos mencionar el trámite realizado en la pregunta 8)	12	22	26	23	36

Análisis:

Los resultados revelan una diversidad de trámites realizados, con diferentes niveles de participación en cada uno de ellos. se identificaron cuatro trámites específicos que los

participantes consideran que necesitan ser racionalizados. Este proceso de racionalización tiene como objetivo disminuir tiempos, costos y mejorar el servicio a los usuarios. Entre los trámites identificados para racionalización se encuentran:

1. **Grado de pregrado y posgrado:** Este trámite es crucial para los estudiantes que completan sus programas académicos, pero su proceso puede ser optimizado para hacerlo más eficiente.
2. **Matrícula de aspirantes admitidos a programas de pregrado:** La matrícula es un proceso fundamental para los estudiantes nuevos, y su racionalización podría mejorar la experiencia de ingreso a la universidad.
3. **Certificados y constancias:** Aunque este trámite fue racionalizado el año anterior, es importante mejorar la divulgación de las mejoras realizadas para garantizar que los usuarios estén al tanto de los cambios y se beneficien de ellos.
4. **Contenidos programáticos:** La solicitud de contenidos del programa académico es otro trámite identificado para racionalización. Mejorar la eficiencia en la obtención de esta información puede facilitar la planificación académica de los estudiantes.

Pregunta 7. ¿Cómo se pueden simplificar, eliminación de pasos innecesarios estandarizar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos? (elija sólo una opción).

En concordancia con los resultados de la pregunta 06 sobre tramites que considera la población para racionalizar y mejorar, en relación con la pregunta 07 la población encuestada manifestó y coincidió que es necesario eliminar pasos innecesarios en estos 4 trámites, así mismo que se mejoren los trámites y sean en línea esto enfocándose más aun en los carnets, destacan la importancia de disminuir los tiempos en los tramites de la institución destacando estas 3 acciones de racionalización como necesarias para mejorar los servicios.

Pregunta 8. ¿Cómo le gustaría que mejorara la Racionalización de los Tramites en la Universidad de los Llanos? En este ítem también puede mencionar si ha realizado otros trámites en la institución y sugerir como mejorarlos.

En relación con las respuestas arrojadas por los encuestados, se destaca una clara necesidad de mejorar los servicios de la Universidad de los Llanos en términos de agilidad, tiempos de respuesta y virtualización de trámites. El análisis de las respuestas revela que la mayoría de los encuestados expresaron su interés en mejorar cuatro trámites específicos: Grado de pregrado y posgrado, Matrícula de aspirantes admitidos a programas de pregrado, Certificados y constancias, y Contenidos programáticos. Los encuestados manifestaron la necesidad de agilizar los tiempos de respuesta en los trámites de la institución, así como la facilidad de acceso a los mismos. Además, destacaron la importancia de utilizar respuestas electrónicas y digitalizar la información para hacer los procesos más eficientes y accesibles.

En cuanto a sugerencias para mejorar otros trámites, algunos encuestados mencionaron la necesidad de optimizar la solicitud de otros documentos administrativos, como duplicaciones de diplomas y actas, y la inscripción en programas académicos. Se sugirió que estos trámites podrían beneficiarse de una mayor claridad en los requisitos y procedimientos, así como de una mayor disponibilidad de opciones en línea para completar los procesos.

En resumen, las respuestas a la pregunta 8 destacan la importancia de mejorar la eficiencia, accesibilidad y digitalización de los trámites en la Universidad de los Llanos, con un enfoque particular en los procesos identificados como prioritarios por los encuestados. Estas



sugerencias proporcionan una guía valiosa para la institución en su esfuerzo por mejorar sus servicios administrativos y académicos.

c) Conclusiones generales sobre la aplicación de la encuesta:

Sobre la aplicación de la encuesta para racionalizar trámites en la Universidad de los Llanos se considera como un insumo importante para mejorar los tramites y el desempeño institucional al servicio de la comunidad que proporciona información valiosa sobre las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria en cuanto a la optimización de los procesos administrativos y académicos. Este tipo de encuestas no solo contribuyen con la voluntad de mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios institucionales, sino que también están respaldadas por normativas legales que promueven la simplificación administrativa.

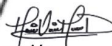
En Colombia, la Ley 962 de 2005, conocida como la "Ley Antitrámites", establece mecanismos para simplificar los trámites que realizan los ciudadanos ante las entidades públicas. Esta ley busca eliminar o reducir los requisitos y procedimientos innecesarios que dificultan el acceso a los servicios públicos y que generan demoras y costos adicionales para los usuarios. En el contexto universitario, la aplicación de esta ley implica la revisión y optimización de los trámites administrativos y académicos para garantizar que sean ágiles, eficientes y accesibles para la comunidad educativa.

En cuanto a las conclusiones generales sobre el ejercicio de la encuesta, se puede destacar lo siguiente:

- 1) La participación activa de la comunidad universitaria en la encuesta demuestra un interés genuino en mejorar los servicios y procesos dentro de la institución.
- 2) La identificación de trámites específicos para racionalizar y mejorar proporciona una guía clara para la institución en su esfuerzo por optimizar sus servicios administrativos y académicos.
- 3) Las sugerencias y recomendaciones de los encuestados, como la agilización de tiempos de respuesta, la facilidad de acceso a los trámites y la digitalización de la información, ofrecen oportunidades concretas para implementar mejoras tangibles en la Universidad de los Llanos.

En resumen, la encuesta para racionalizar trámites en la Universidad de los Llanos es una herramienta poderosa para identificar áreas de mejora y promover la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios institucionales. Al tomar en cuenta las sugerencias y recomendaciones de la comunidad universitaria, la institución puede avanzar hacia una gestión más eficiente y orientada al usuario, en línea con las disposiciones legales que promueven la simplificación administrativa.

MARIA FAULA ESTUPIÑAN TIUSO
Asesora Planeación

Proyectó: María V Mariño D. 
Cps profesional de apoyo Planeación