



INFORME RESULTADOS ENCUESTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2025.



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Villavicencio, 30 de mayo 2025.



ENCUESTA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2025

En el marco de las funciones asignadas a la Oficina Asesora de Planeación de la Universidad de los Llanos, y en cumplimiento de las disposiciones del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), se llevó a cabo la aplicación de la encuesta de Racionalización de Trámites 2025. Esta actividad se enmarca dentro de la acción 10 de racionalización de trámites presente en el PTEP, actividad que da cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), además se alinea con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

La realización de esta encuesta responde a la necesidad de implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan a los diferentes actores de la comunidad universitaria, como lo son docentes, administrativos, contratistas, estudiantes, egresados y la comunidad que interactúa alrededor de la Universidad de los Llanos, a fin de conocer sus percepciones, experiencias y sugerencias en relación con los trámites administrativos ofrecidos por la Universidad. Para la institución, es importante brindar estos espacios de diálogo y retroalimentación, actividad que permite fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, la eficiencia institucional y la transparencia en la gestión pública.

La encuesta aplicada incluyó un total de ocho preguntas, compuestas por ítems de selección múltiple y una pregunta abierta, lo cual permitió recoger tanto información cuantitativa como cualitativa. En este informe se recopila la información obtenida a través de este ejercicio participativo, con el fin de identificar oportunidades de mejora, facilitar la toma de decisiones y promover una gestión administrativa más eficaz y orientada al usuario.

Asimismo, esta labor está sustentada normativamente en lo establecido por la Ley 962 de 2005, que promueve la racionalización de trámites; el Decreto Ley 019 de 2012, también conocido como Ley Antitrámites; y el Decreto 1083 de 2015, que reglamenta el MIPG y establece directrices para la mejora del servicio al ciudadano. Bajo este marco, la Universidad de los Llanos reafirma su compromiso con la legalidad, la modernización institucional y la construcción de una administración más ágil, accesible y centrada en las necesidades reales de sus usuarios.

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA Y RESULTADOS:

a) Justificación del instrumento (encuesta):

Como parte del compromiso institucional de mejora continua en la gestión administrativa además de dar cumplimiento a las actividades establecidas dentro del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), desde la oficina Asesora de Planeación la Universidad de los Llanos se diseñó y aplicó una encuesta dirigida a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general a fin de conocer la opinión de la comunidad universitaria (estudiantes, egresados, administrativos y docentes) lo anterior con el propósito de conocer las percepciones, experiencias y sugerencias sobre los trámites que ofrece la institución.

La encuesta buscó cumplir con una función estratégica en donde se logrará identificar de manera directa las fortalezas y oportunidades de mejora en los procesos, a partir de la voz de los propios usuarios al permitir dentro del instrumento que el encuestado transmitiera su opinión a través de una pregunta abierta. Al entender cómo se perciben los trámites en términos

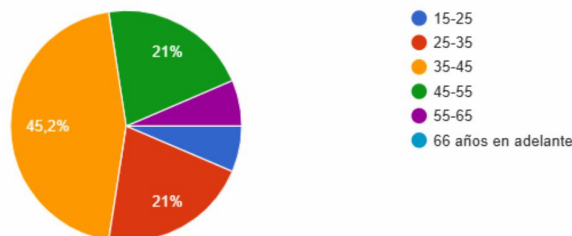
de eficiencia, claridad, tiempos de respuesta y accesibilidad, se facilita la toma de decisiones informadas orientadas al rediseño y simplificación de los mismos.

A través de esta encuesta, la Universidad de los Llanos pretende identificar las percepciones, necesidades y sugerencias de los usuarios institucionales, con el fin de implementar estrategias orientadas al mejoramiento de los trámites administrativos. Esta acción no solo fortalece la transparencia y la participación ciudadana, sino que también contribuye a consolidar una cultura organizacional basada en la ética pública, la legalidad y la eficiencia.

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.



Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

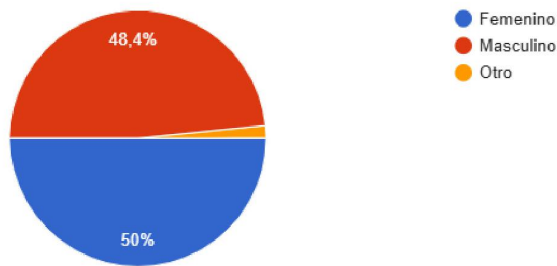
Como resultado de la encuesta de 2025, se evidencia que la Universidad mantiene una población mayoritariamente compuesta por personas entre los **25 y 35 años de edad**, quienes representan el **45,2%** del total de encuestados. Esta cifra indica una concentración importante de individuos en etapa joven-adulta, lo cual puede reflejar una mezcla entre estudiantes de posgrado, personal administrativo joven y posiblemente docentes en etapa temprana de su carrera profesional.

Los grupos de edad entre **35 y 45 años (21%)** y **45 a 55 años (21%)** presentan una distribución equitativa, lo cual sugiere una participación significativa de personal académico y administrativo en la mitad de su vida laboral. Esta presencia consolidada puede tener impacto en la toma de decisiones y en los trámites institucionales, al ser probablemente actores activos en los procesos.

En contraste, la población **joven entre 15 y 25 años** representa un porcentaje considerablemente menor (~6%), lo que puede indicar que el acceso a la encuesta no fue tan amplio entre los estudiantes recién ingresados o que existe menor interés o disponibilidad por parte de esta población para participar en encuestas relacionadas con trámites administrativos. La baja representación de personas mayores de **55 años** confirma la tendencia de años anteriores, donde los grupos de mayor edad tienen una participación marginal, posiblemente por temas de acceso digital, interés o menor presencia laboral en la institución.

Pregunta 2. Genero:

Gráfico 02: Genero.



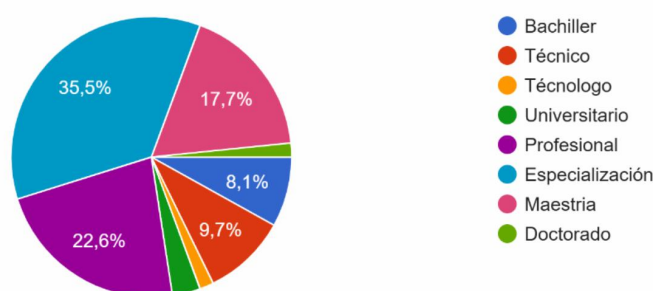
Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

La distribución por género entre los participantes de la encuesta evidencia una **participación equilibrada** entre mujeres y hombres. El **50%** de las respuestas corresponde a personas de género **femenino**, mientras que el **48,4%** se identifica como **masculino**. Además, se registró un **1,6%** de participación por parte de una persona que se identificó con un género distinto a las categorías tradicionales, lo que denota una **apertura e inclusión** hacia la diversidad de identidades dentro de la comunidad universitaria.

Este resultado sugiere que **no existen grandes diferencias en la disposición a participar** según el género, y que existe una participación activa tanto de mujeres como de hombres en los procesos institucionales. La inclusión de una categoría distinta también destaca la **importancia de considerar la diversidad** en el diseño de instrumentos de recolección de datos, permitiendo una representación más completa y respetuosa de todas las personas que hacen parte de la institución.

Pregunta 3: ¿Qué grado de nivel educativo tiene?

Gráfico 03: Nivel educativo.



Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

Como resultado de la encuesta aplicada en 2025, se evidencia que la población encuestada está compuesta, en su mayoría, por personas con un alto nivel de formación académica. El grupo más representativo corresponde a quienes poseen formación de **maestría**, con un **35,5% del total de respuestas**. Esta cifra sugiere una amplia participación de docentes y personal administrativo con estudios de posgrado, lo cual refleja el carácter especializado de buena parte de los usuarios institucionales.

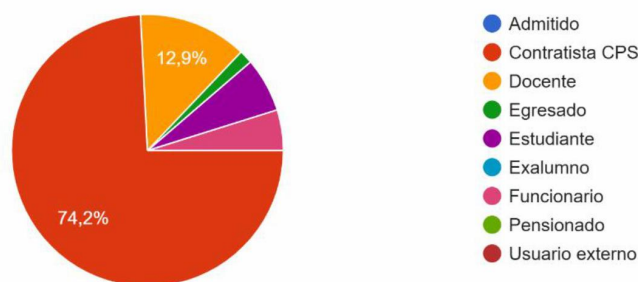
El segundo grupo con mayor representación corresponde a quienes cuentan con **formación en especialización**, con un **22,6%**, seguido por los encuestados con **formación profesional**, que representan el **17,7%**. Estos dos segmentos pueden estar conformados por personal vinculado administrativa o académicamente a la Universidad, y su participación activa en los trámites institucionales puede estar relacionada con sus funciones laborales.

Por su parte, los niveles de **formación técnica (9,7%)** y **bachillerato (8,1%)** muestran una menor participación, aunque no despreciable, lo cual sugiere la presencia de estudiantes de primeros semestres, personal en formación técnica o personal de apoyo que realiza gestiones administrativas dentro de la institución.

Las categorías de **tecnólogo, doctorado y universitario en formación (estudiantes de pregrado)** tienen una representación corta. Esta baja participación puede estar asociada a la limitada difusión del instrumento entre estos grupos, su menor vinculación con los procesos administrativos, o la percepción de que los trámites no impactan directamente su experiencia institucional.

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

Gráfico 04: Grupos de valor.



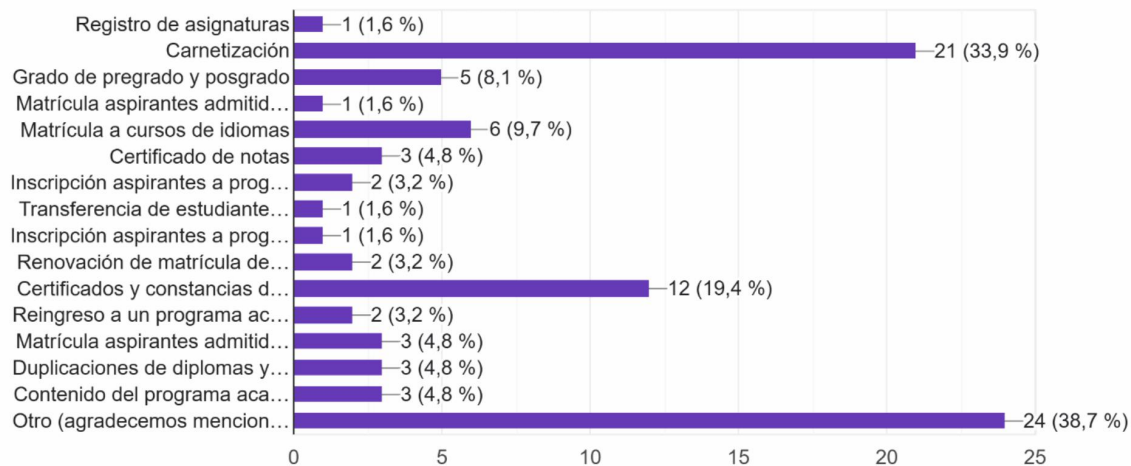
Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

En los resultados correspondientes a la pregunta sobre el grupo de valor al que pertenecen los encuestados, se evidencia una participación predominante de los **contratistas CPS**, quienes representan el **74,2%** del total de respuestas, lo que indica que este grupo es uno de los principales actores en la realización de trámites institucionales, posiblemente por su constante interacción con procesos administrativos dentro de la Universidad.

En segundo lugar, se encuentran los **docentes**, con un **12,9%**, lo que sugiere su implicación activa en los procedimientos institucionales, aunque en una proporción mucho menor que los contratistas. Otros grupos como **egresados, estudiantes, funcionarios y pensionados** muestran una participación marginal, pero significativa, reflejando la diversidad de la comunidad universitaria. No se registró participación por parte de **usuarios externos, admitidos ni exalumnos**, lo cual puede deberse a factores como la forma de difusión del instrumento, el nivel de vinculación actual con la institución o el grado de interacción con trámites administrativos en el periodo de aplicación de la encuesta.

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

Gráfico 05: Escala solicitud de trámites.



Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

Considerando la participación de los encuestados frente a los trámites realizados en el último año, los resultados evidencian una amplia variedad de gestiones administrativas y académicas que reflejan la multiplicidad de interacciones entre la comunidad universitaria y la institución. El trámite más reportado fue la categoría "**otro**", con un **38,7%** de las respuestas, lo cual indica que una parte significativa de los usuarios ha realizado procedimientos no contemplados explícitamente en el listado, lo que resalta la necesidad de explorar en mayor detalle qué gestiones específicas se están realizando de forma frecuente y que aún no han sido formalmente categorizadas. En segundo lugar, se encuentra la **carnetización** con un **33,9%**, reflejando su relevancia como requisito fundamental para acceder a los espacios, servicios y actividades universitarias, especialmente entre estudiantes, contratistas y nuevo personal vinculado.

En tercer lugar, los **certificados y constancias de estudio** representan un **19,4%** de las solicitudes, confirmando su relevancia para trámites internos y externos, tanto académicos como laborales. Otros trámites como la **matrícula a cursos de idiomas** (9,7%) y las gestiones relacionadas con **grados de pregrado y posgrado** (8,1%) también presentan una participación significativa. En porcentajes menores, pero con presencia constante, aparecen trámites como **duplicaciones de diplomas, certificados de notas, contenido programático, reingreso, transferencias e inscripciones a programas**, entre otros. Esta diversidad en los trámites reportados permite identificar focos de atención diferenciados, donde algunos procedimientos concentran alta demanda y otros, aunque menos frecuentes, podrían estar asociados a necesidades puntuales o a experiencias de usuario que deben ser mejoradas desde la perspectiva de accesibilidad, agilidad y claridad en los procesos.

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	15	4	20	8	15
Carnetización	10	8	22	10	12

Grado de pregrado y posgrado	9	6	22	9	16
Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado	11	3	28	4	13
Matrícula a cursos de idiomas	10	6	28	7	11
Certificado de notas	10	6	23	12	12
Inscripciones aspirantes a programas de posgrados	11	6	21	11	13
Transferencia de estudiantes de pregrado	13	5	22	12	10
Inscripciones aspirantes a programas de pregrados	14	4	21	12	11
Renovación de matrícula de estudiantes	14	3	24	10	11
Certificados y constancias de estudios	13	4	21	13	12
Reingreso a un programa académico	14	5	22	8	14
Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado	12	5	25	9	12
Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior	12	5	23	9	13
Contenido del programa académico	11	5	18	9	19
Cancelación de matrícula académica	14	3	19	8	18

Fuente: Encuesta Racionalización de Trámites 2025

Al observar la percepción de los encuestados respecto a los trámites que requieren racionalización, se identifica una variedad de procesos administrativos y académicos que, según los participantes, deben ser objeto de mejora para optimizar tiempos, reducir costos y elevar la calidad del servicio institucional. Los trámites con mayor número de valoraciones en las categorías 4 y 5, asociadas a una alta necesidad de racionalización, incluyen **la matrícula a cursos de idiomas, grado de pregrado y posgrado, certificado de notas, duplicación de diplomas, contenido del programa académico, certificados y constancias de estudio**, así como la **matrícula de aspirantes admitidos a programas de pregrado y la renovación de matrícula de estudiantes**. Este patrón de respuestas sugiere que una parte importante de la comunidad universitaria ha experimentado dificultades o demoras en dichos procesos y considera necesario intervenir en su estructura operativa.

En particular, **la matrícula a cursos de idiomas y la renovación de matrícula de estudiantes** destacan entre los trámites más señalados por los participantes, lo que evidencia su alta recurrencia y el nivel de atención que requieren. Igualmente, la solicitud de certificados académicos y contenidos programáticos continúa figurando como un proceso sensible, a pesar de que algunos de ellos ya han sido objeto de racionalización en años anteriores, lo que podría estar relacionado con una percepción de poca mejora o con una falta de divulgación de los avances alcanzados. En conjunto, estos resultados permiten reconocer áreas críticas que deben ser priorizadas en próximos ciclos de mejora institucional y subrayan la importancia de seguir

fortaleciendo mecanismos de atención ágil, clara y eficiente en los servicios ofrecidos por la universidad.

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

Al consultar con los encuestados sobre cómo se pueden simplificar, eliminar u optimizar los trámites y procedimientos administrativos institucionales, se abordaron los 16 trámites incluidos en la encuesta. A través de esta consulta, se solicitó seleccionar una única opción de mejora por trámite, permitiendo así identificar de forma precisa las preferencias y percepciones más relevantes por parte de los usuarios. En los resultados se evidenció que, de manera transversal, tres estrategias concentraron la mayor parte de las respuestas: la eliminación de pasos innecesarios, la respuesta electrónica y la gestión del trámite en línea.

Estas opciones fueron reiteradamente seleccionadas como las más efectivas para lograr una mejora significativa en la experiencia del usuario, lo que refleja una percepción generalizada de que los procesos actuales aún contienen elementos redundantes o poco ágiles. La eliminación de pasos innecesarios sobresale como una acción prioritaria, lo que sugiere que simplificar las rutas administrativas puede impactar directamente en la eficiencia del servicio. Por su parte, la opción de respuesta electrónica revela la necesidad de incorporar mecanismos inmediatos y digitales de notificación o confirmación, mientras que la preferencia por el trámite en línea reafirma el interés de los usuarios por contar con canales virtuales accesibles, que reduzcan la presencialidad y faciliten la autogestión. En conjunto, estos hallazgos orientan a la institución hacia una revisión estructural de sus procedimientos, con miras a fortalecer su enfoque en eficiencia, digitalización y mejora continua.

Pregunta 8. ¿Cómo le gustaría que mejorara la Racionalización de los Trámites 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 obtenidas en esta pregunta la cual fue abierta, se evidencia así como en la encuesta del año anterior una marcada necesidad de mejorar los trámites administrativos de la Universidad de los Llanos, especialmente en lo relacionado con la agilidad, virtualización y tiempos de respuesta. Los encuestados manifestaron con frecuencia su deseo de que los trámites se puedan realizar completamente en línea, destacando la importancia de contar con una plataforma única, accesible y amigable que permita gestionar procesos como matrículas, certificados y solicitudes sin necesidad de desplazarse físicamente. Además, se reiteró la necesidad de implementar la **firma electrónica**, la **radicación digital de documentos** y la posibilidad de **descargar certificados laborales y de contratistas** directamente desde el sistema, sin costos adicionales ni demoras injustificadas se evidencia queja constante por parte del porcentaje de participantes frente al cobro de certificados de contratistas.

Entre los trámites mencionados con mayor preocupación por su lentitud o complejidad se encuentran los **certificados laborales**, los **duplicados de diplomas** y la **consulta de contenidos programáticos antiguos**, especialmente en el caso de egresados. Se insistió en que muchos de estos procesos presentan pasos innecesarios, formatos diversos y plazos prolongados que dificultan la experiencia del usuario. Asimismo, los encuestados recomendaron mejorar la comunicación institucional a través de herramientas como **videos explicativos**, manuales o un **chat de soporte** para resolver dudas en tiempo real. Finalmente,

varias respuestas destacaron la necesidad de una **respuesta oportuna y eficaz a las solicitudes**, lo que refleja una demanda generalizada de profesionalización y modernización en la atención administrativa.

Conforme a lo anteriormente mencionado, los aportes recogidos ofrecen una hoja de ruta clara para continuar avanzando en la racionalización de los trámites institucionales. La comunidad universitaria espera procesos más ágiles, digitales y centrados en el usuario, que garanticen eficiencia, transparencia y una experiencia satisfactoria en la gestión académica y administrativa.

CONCLUSIONES:

Con el propósito de avanzar en la mejora continua de los procesos administrativos y optimizar la experiencia de la comunidad universitaria, la Universidad de los Llanos aplicó una encuesta orientada a la racionalización de trámites. Este ejercicio responde a la necesidad de alinear la gestión institucional con la normatividad nacional vigente —incluyendo la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012 y el Decreto 1083 de 2015— que promueven la simplificación y modernización de los procedimientos administrativos para facilitar el acceso y garantizar mayor eficiencia.

La encuesta contó con una amplia y diversa participación, destacándose especialmente la presencia del personal contratista CPS, que representa el 74,2% de los encuestados, seguido por docentes con un 12,9%, y personal administrativo con formación avanzada. La representación por género y edad fue equilibrada e inclusiva, incorporando también identidades no tradicionales, lo que asegura una visión integral de las percepciones y necesidades institucionales.

Durante la aplicación del instrumento, se recogieron opiniones que reflejan inquietudes y cierta inconformidad, especialmente del personal contratista, respecto al cobro por certificados, lo cual identifica una oportunidad clara para mejorar la satisfacción y confianza en los procesos administrativos.

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

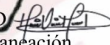
1. La participación activa de la comunidad universitaria en la encuesta demuestra un interés genuino en mejorar los servicios y procesos dentro de la institución.
2. La identificación de trámites específicos para racionalizar y mejorar proporciona una guía clara para la institución en su esfuerzo por 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. Sin embargo, también se manifestaron inconformidades, en especial por parte del personal contratista, respecto a cobros en algunos trámites, como el pago por la expedición de certificados, lo cual representa un aspecto que requiere atención prioritaria para mejorar la satisfacción y confianza en los procesos administrativos.

Como resultado de este ejercicio se concluye que la encuesta constituye una herramienta fundamental para identificar áreas de mejora y avanzar hacia una gestión administrativa más



eficiente, transparente y orientada al usuario, alineada con los compromisos legales y las expectativas de la comunidad universitaria.


MARIA PAULA ESTUPIÑAN TIUSO
Asesora Planeación

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

