



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
**COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA**

Acreditados
en **ALTA CALIDAD**



WWW.COLMAYOR.EDU.CO

RESULTADOS ENCUESTA TRÁMITES 2020

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

Medellín

2020

VIGILADO Por el Ministerio de Educación Nacional

Cra 78 N° 65 - 46 Robledo
Línea de atención al ciudadano 444 56 11 Ext 101
Línea gratuita 01 8000 415 380

GL-GD-FR-01
FECHA DE PUBLICACION
26-08-2020
VERSION 11



Alcaldía de Medellín

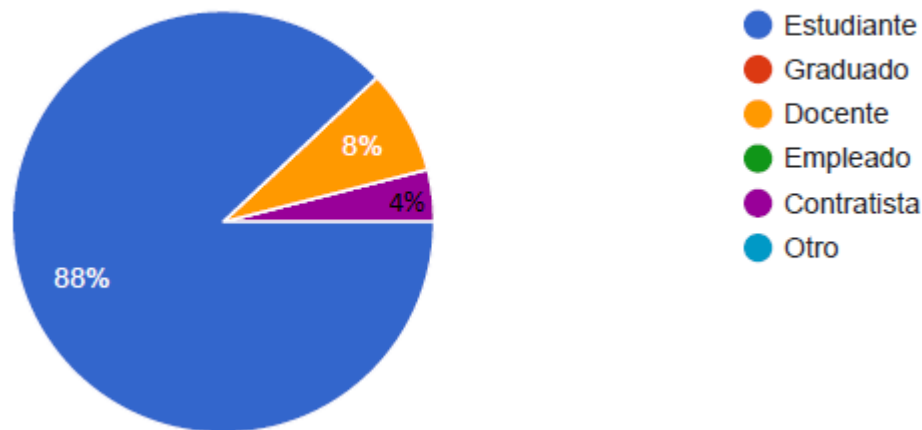


RESULTADOS ENCUESTA TRÁMITES 2020

Con el fin de dar cumplimiento a las actividades contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la estrategia de racionalización de trámites y la Política Institucional de Racionalización de trámites, se difundió, a través de flash de correo electrónico, una encuesta de percepción sobre los trámites misionales de cara al ciudadano.

La encuesta se constituyó a partir de siete preguntas básicas relacionadas con: el último trámite que el usuario realizó en la institución, el tiempo de obtención de la respuesta, la facilidad para la realización del trámite, el costo, la frecuencia en la realización del trámite y mejoría en el mismo, la necesidad de recurrir a terceros para la realización de trámites y las sugerencias para mejorar los trámites institucionales.

Esta fue difundida en dos ocasiones: el 26 de agosto y el 5 de octubre de 2020, y se obtuvieron un total de 25 respuestas por parte de diferentes actores de la comunidad Institucional: 22 estudiantes (88%), 2 docentes (8%) y 1 contratista (4%).

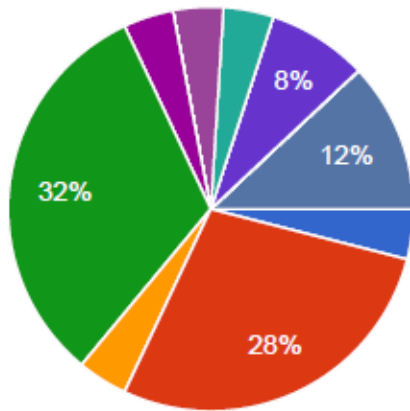




A continuación, se presenta un análisis de los resultados arrojados en cada una de las preguntas.

1. ¿Cuál fue el último trámite que realizó con la Institución?

- De acuerdo con las respuestas arrojadas, el último trámite que más han realizado los ciudadanos es el de certificados y constancias de estudios con el 32%, seguido del trámite de carnetización con el 28% y el trámite de renovación de matrícula con el 12%.



- Cancelación de la matrícula académica
- Carnetización
- Certificado de notas
- Certificados y constancias de estudios
- Contenido del programa académico
- Cursos intersemestrales
- Devolución y/o compensación de pag...
- Duplicaciones de diplomas y actas en...

- El último trámite que más han realizado los estudiantes es el de certificados y constancias de estudios (36%), seguido del trámite de carnetización (18%) y el trámite de renovación de matrícula (14%).
- El último trámite que han realizado los docentes es el de carnetización (100%).
- El último trámite que han realizado los contratistas es igualmente el de carnetización (100%).
- Con base en los resultados, se puede inferir que, el único trámite que han realizado docentes y contratistas es el de carnetización, el trámite que más realizan los estudiantes es el de certificados y constancias de estudios.

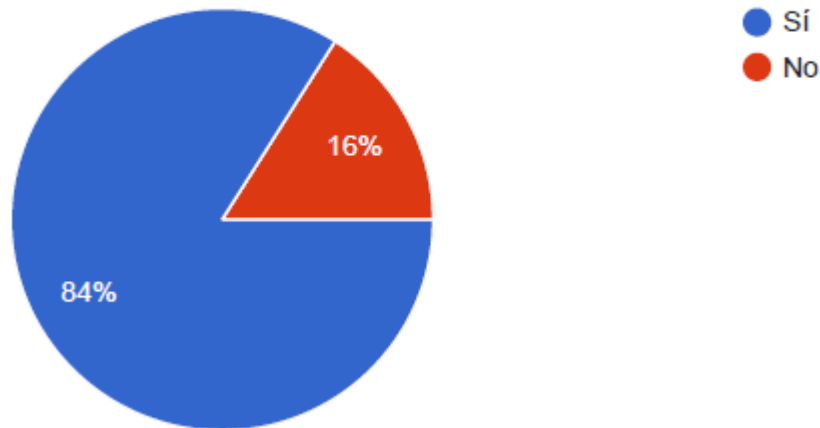




- Los trámites que menos han realizado los ciudadanos son los de cancelación de matrícula, certificado de notas, contenido de programa académico, inscripción a programas de pregrado e inscripción a programas de trabajo y desarrollo humano.

2. ¿Considera que obtuvo una respuesta rápida?

- El 84% de las personas que diligenciaron la encuesta considera que SI obtuvieron una respuesta rápida al trámite y el 16% considera que NO obtuvieron una respuesta rápida.



- El 86% de los estudiantes que diligenciaron la encuesta considera que SI obtuvieron una respuesta rápida al trámite y el 14% considera que NO obtuvieron una respuesta rápida.
- El 14% de los estudiantes que considera que NO obtuvieron una respuesta rápida se refieren a los trámites de carnetización y de renovación de matrícula.
- El 50% de los docentes considera que SI obtuvieron una respuesta rápida al trámite y el 50% considera que NO.
- El 50% de los docentes que considera que NO obtuvieron una respuesta rápida se refieren al trámite de carnetización.
- El 100% de los contratistas considera que SI obtuvieron una respuesta rápida al trámite.

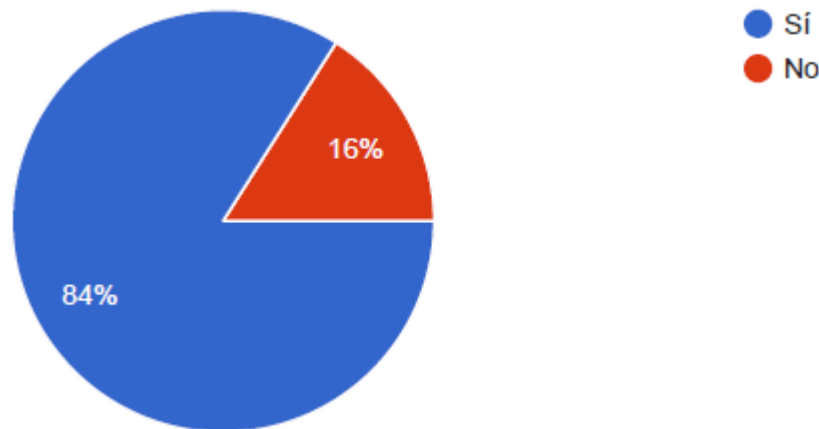




- De acuerdo con los resultados arrojados por la encuesta, los trámites para los que los usuarios consideran que no obtuvieron una respuesta rápida son los de carnetización y renovación de matrícula, en ese orden.

3. ¿Considera que fue fácil de realizar?

- El 84% de las personas que diligenciaron la encuesta considera que el trámite SI fue fácil de realizar y el 16% considera que NO fue fácil de realizar.



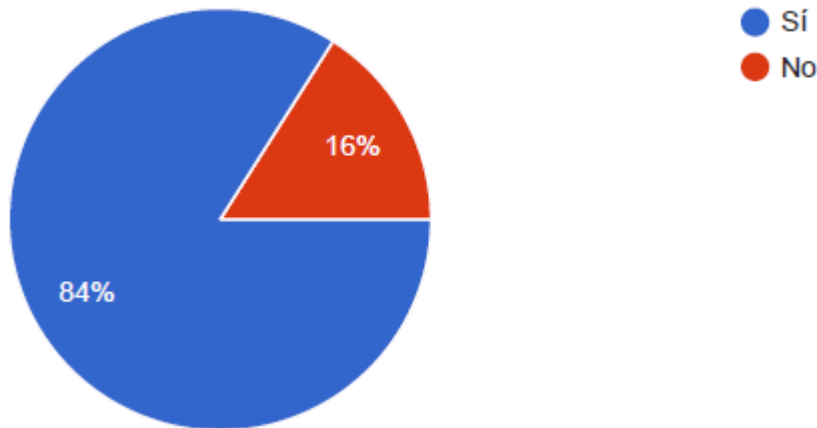
- El 86% de los estudiantes considera que el trámite SI fue fácil de realizar y el 14% considera que NO fue fácil de realizar.
- Los estudiantes que consideran que NO fue fácil de realizar se refieren al trámite de renovación de matrícula y certificado de notas, en ese orden.
- El 50% de los docentes considera que el trámite SI fue fácil de realizar y el 50% considera que NO fue fácil.
- Los docentes que consideran que NO fue fácil de realizar se refieren al trámite de carnetización.
- El 100% de los contratistas considera que el trámite SI fue fácil de realizar.
- De acuerdo con los resultados arrojados en esta pregunta, se puede analizar que para los estudiantes y los docentes los trámites que no fueron fáciles de realizar son los de renovación de matrícula, certificado de notas y carnetización.





4. ¿Considera que fue económico?

- El 84% de las personas que diligenciaron la encuesta considera que el trámite SI fue económico y el 16% considera que NO fue económico.

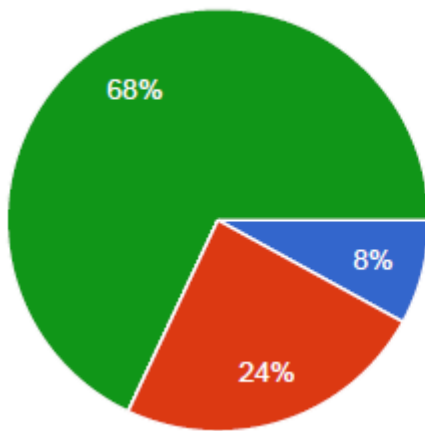


- El 82% de los estudiantes considera que el trámite SI fue económico y el 18% considera que NO fue económico.
- Los estudiantes que consideran que NO fue económico se refieren al trámite de certificados y constancias de estudios y renovación de matrícula.
- El 100% de los docentes considera que el trámite SI fue económico.
- El 100% de los contratistas considera que el trámite SI fue económico.
- De acuerdo con los resultados arrojados en esta pregunta, se puede analizar que sólo para los estudiantes los trámites de certificados y constancias de estudios y renovación de matrícula NO son económicos.

5. ¿Lo había realizado antes?

- El 68% de las personas que diligenciaron la encuesta no había solicitado antes el trámite, el 24% sí lo había realizado antes y el trámite sigue igual (no mejoró), y el 8% sí lo había realizado antes y mejoró.





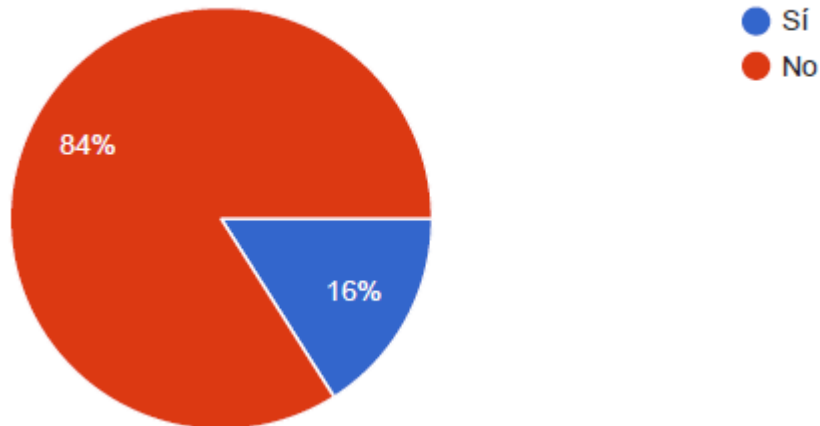
- Sí, y mejoró
- Sí, y sigue igual
- Sí, y desmejoró
- No, nunca lo había solicitado antes

- El 64% de los estudiantes no había realizado antes el trámite, el 27% sí lo había realizado antes y considera que sigue igual y el 9% sí lo había realizado antes y considera que mejoró.
- Los estudiantes que sí habían realizado antes los trámites y consideran que sigue igual se refieren a los de certificados y constancias de estudios, renovación de matrícula y certificado de notas.
- El 100% de los docentes nunca había solicitado antes el trámite.
- El 100% de los contratistas nunca había solicitado antes el trámite.

6. ¿Tuvo que recurrir a un tercero para la realización de este trámite?

- El 84% de las personas que diligenciaron la encuesta NO tuvieron que recurrir a un tercero y el 16% SI tuvieron que recurrir a un tercero para la realización del trámite.





- El 82% de los estudiantes NO tuvieron que recurrir a un tercero y el 18% SI tuvieron que recurrir a un tercero.
- Los estudiantes que SI tuvieron que recurrir a un tercero lo hicieron para realizar los trámites de renovación de matrícula, certificados y constancias de estudios, inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano y certificado de notas.
- El 100% de los docentes NO tuvieron que recurrir a un tercero.
- El 100% de los contratistas NO tuvieron que recurrir a un tercero.

7. ¿Tiene alguna sugerencia para que podemos mejorar nuestros trámites?

De acuerdo con las respuestas de los estudiantes se debe mejorar:

- El tiempo de entrega del carné.
- La eficacia a la hora de brindar soluciones para los trámites.
- Los certificados y constancias de estudios no deben tener costo porque se piden constantemente en muchos sitios.
- Mejorar la usabilidad de la página web y las instrucciones de uso.
- Mejorar los métodos de pago.
- 3 estudiantes que diligenciaron la encuesta no tienen sugerencias para mejorar los trámites porque consideran que se encuentran bien.





CONCLUSIONES:

1. El último trámite que más han realizado los ciudadanos es el de certificados y constancias de estudios con el 32%.
2. El único trámite que han realizado docentes y contratistas es el de carnetización.
3. Los trámites para los que los usuarios consideran que no obtuvieron una respuesta rápida son los de carnetización y renovación de matrícula.
4. Para los estudiantes y los docentes los trámites que no fueron fáciles de realizar son los de renovación de matrícula, certificado de notas y carnetización.
5. Para los trámites de renovación de matrícula y carnetización es necesario mejorar el tiempo de respuesta a la solicitud y la facilidad para su realización.
6. Para los estudiantes los trámites de certificados y constancias de estudios y renovación de matrícula NO son económicos.
7. Es necesario revisar los costos de los certificados y constancias de estudio y los costos de las matrículas académicas.
8. Los trámites que siguen igual, es decir que no han presentado mejoras según los encuestados son los de certificados y constancias de estudios, renovación de matrícula y certificado de notas.
9. Si bien la Institución ha empleado diferentes mecanismos para mejorar los trámites de expedición de certificados de estudio y certificados de notas, como la opción de envío del formato de solicitud vía correo electrónico y la habilitación de pago en línea, los estudiantes tienen la percepción de que estos trámites no han mejorado.
10. Aunque el trámite de renovación de matrícula se realiza totalmente en línea, los estudiantes consideran que el trámite no ha mejorado.





11. Los estudiantes que si tuvieron que recurrir a un tercero lo hicieron para realizar los trámites de renovación de matrícula, certificados y constancias de estudios, inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano y certificado de notas.
12. Es necesario definir mecanismos para disminuir la intervención de terceros en la realización de los trámites misionales.
13. De acuerdo con las sugerencias realizadas por los estudiantes, es necesario agilizar el tiempo de entrega del carné, aumentar la eficacia en las soluciones a las solicitudes, analizar y si es posible disminuir los costos de los certificados y constancias de estudios crear mecanismos para que la página web sea de fácil acceso y usabilidad y mejorar los métodos de pago de los trámites.

