

ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

2024

NIT: 890980134-1



WWW.COLMAYOR.EDU.CO



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia en cumplimiento de los lineamientos de la guía metodológica para la racionalización de trámites generada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca establecer acciones de mejora continua a partir del análisis de los trámites y otros procedimientos administrativos, como: la complejidad del trámite, la experticia de la entidad en procesos de mejoramiento, racionalizaciones previas para el mismo trámite, entre otros factores.

La estrategia de racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que la entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites.

La política está compuesta por cuatro fases:

- 1ª) Identificación de trámites,
- 2ª) Priorización de trámites,
- 3ª) Racionalización de trámites y
- 4ª) Interoperabilidad.”

La Institución a través de la implementación de la estrategia de racionalización, da cumplimiento a la Política de Racionalización de Trámites contemplada en la Ley 962 del 2012, con el fin de fortalecer cada uno de los trámites y Otros Procedimientos Administrativo – OPAS identificados para satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la entidad.

La racionalización de trámites pretende aportar a la disminución de los costos, disminución de pasos innecesarios para obtener el beneficio y derechos en el momento de recibir un trámite o servicio, a través del uso de medios tecnológicos que permita el acceso rápido y eficaz de los servicios y trámites, como también la promoción adecuada de estos en los diferentes canales de comunicación que maneja la entidad.

Esta estrategia permitirá a los responsables de los trámites, conocer la identificación y validación de los trámites y Otros Procedimientos Administrativo para establecer una ruta definida y establecer acciones precisas para responder ante la ciudadanía en general, permitiendo dar cumplimiento a la política y enfatizando la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados.

JUSTIFICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados mediante planes de desarrollo que resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad, oportunidad y calidad en el servicio.

Uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de focalizar su gestión para alcanzar resultados que permitan garantizar los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La dimensión de Gestión con Valores para Resultados agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

La política de Racionalización de Trámites enmarcada en MIPG garantiza mayor efectividad en los fines del estado, para lo cual es importante fortalecer la racionalización administrativa y de trámites que permitan un desarrollo eficiente y generar mayor fortalecimiento organizacional para mejorar la relación con los grupos de interés; además, brinda a la entidad la orientaciones para lograr alinear el direccionamiento estratégico y planeación, con una estructura organizacional y un modelo de procesos que facilite la operación.

La política pública de Racionalización de Trámites, tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado. Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de participación ciudadana en la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben mejorar y qué mejoras deben implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la política de transparencia y acceso a la información en la medida que se mantiene actualizada la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y con la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

ALCANCE

La estrategia de 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, tiempo, documentos, procesos y pasos innecesarios en su interacción con la entidad.

NORMATIVIDAD

Ley 190 de 1995. Otorga facultades extraordinarias al presidente de la República para que expida normas con fuerza de ley para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública. (Artículo 83).

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.

Decreto Ley 019 de 2012. Establece las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, faculta al DAFP para estandarizar trámites y formularios, fortalece el SUIT y ordena la depuración de la información contenida en este sistema.

Decreto 103 de 2015. Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano que incluya la estrategia Anti trámites, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" del sitio web oficial de la entidad, Asimismo se deben inscribir los trámites en el SUIT, y relacionar los nombres de los mismos en el respectivo sitio web oficial del sujeto obligado, con un enlace al Portal del Estado Colombiano o el que haga sus veces. (Artículo 4 y 6).

Ley 1474 de 2011. Establece el procedimiento para la creación de nuevos trámites y la elaboración del plan anticorrupción y de atención al ciudadano que tiene como componente la estrategia Anti trámites. (Artículo 73 y 75).

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

OBJETIVO GENERAL:

Racionalizar trámites y otros procedimientos administrativos OPAS, por medio de estrategia de simplificación, estandarización, optimización, eliminación y/o automatización, mejorando así la participación ciudadana y transparencia en las actuaciones administrativas.

ESPECIFICOS:

- Promover la eficacia administrativa, transparencia y una gestión más ágil al dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- Generar confianza tecnológica, además de la excelencia al prestar el servicio, con el fin de facilitar la obtención de resultados más oportunos y accesibles.
- Generar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio a través del crecimiento tecnológico y administrativo.
- Implementar acciones de interoperabilidad, que busquen favorecer y optimizar el ejercicio de colaboración entre entidades para intercambiar información y conocimientos en el marco de sus procesos, con el fin de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos y otras entidades, lograr la agilización de trámites, ofrecer acceso a la información de una manera más oportuna y menos dispendiosa y posibilitar la participación de los usuarios con el apoyo de la tecnología.
- Generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora de los trámites institucionales.

METODOLOGIA:

Para el proceso de racionalización de tramites, se hace seguimiento a los tramites registrados por la entidad a través de la Plataforma Tecnológica del Departamento Administrativo de Función Pública (SUIT), además mediante encuesta se va a identificar trámites y Otros Procedimientos Administrativo – OPAS a racionalizar, para lo cual se ha venido desarrollando los siguientes pasos:

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

Con el fin de dar cumplimiento a la acción, se realizaron la revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos registrados en el SUIT.

Pasos:

1. Portafolio de oferta institucional: trámites y otros procedimientos administrativos, identificados y difundido:

- Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Registrar y actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos en la plataforma del SUIT.
- Difundir la información de oferta de trámites y otros procedimientos administrativos.

2. Priorización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.

- Identificar trámites a racionalizar.
- Definir y documentar un mecanismo para la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización de trámites para divulgarlos a la ciudadanía y mecanismos formalmente establecidos.

3. Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada.

- Formular la estrategia de racionalización de trámites.
- Implementar acciones de racionalización normativas.
- Implementar acciones de racionalización administrativa.
- Implementar acciones de racionalización tecnológica.

4. Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.

- Generar la cuantificación de los beneficios de los trámites.
- Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía.
- La información correspondiente a la cuantificación del impacto se dará en porcentaje, la cual se diligenciará al finalizar la vigencia, una vez cumplida con las estrategias planteadas.
- Realizar evaluación de los controles a los riesgos de corrupción asociados a los trámites.
- A través del canal de denuncias identificar el número de denuncias frente a los trámites.
- Adelantar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas.

5. Herramientas de uso y apropiación.

- Revisar y actualizar los datos e información suministrada en el SUIIT.
- Ingresar los datos de operación al SUIIT por cada uno de los trámites inscritos.

6. Creación de nuevos trámites.

- Una de las tareas y actividades principales de la Política de Racionalización de Trámites, es buscar la creación de nuevos trámites que permitan una interacción mucho más fluida con el ciudadano.
- Por ello, se están generando flash y encuesta a la comunidad institucional, para revisar y analizar la posibilidad de creación de nuevos trámites o servicio y las características que los mismos que deben de tener para ser inscritos y realizar la solicitud al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP.

7. Mecanismos para la cuantificación del impacto generado por la racionalización de trámites.

- Incluir la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización. (reducción de costos, tiempos, requisitos, interacción entidades y desplazamientos).

8. Medición de la experiencia ciudadana.

La medición de la experiencia ciudadana se realiza a través de la encuesta de percepción de trámites, con el fin de poder identificar debilidades y fortalezas en la presentación del servicio de la entidad.

Desarrollo de los pasos a seguir en el proceso de Racionalización de Trámites:

1. Portafolio de oferta institucional: trámites y otros procedimientos administrativos, identificados y difundido:

La institución cuenta con un inventario de 20 trámites y otros procedimientos administrativo, los cuales están debidamente actualizados, priorizados, racionalizados y registrados en la plataforma del SUIT.

Se ha venido realizando la difusión de los trámites y otros procedimientos administrativos a la comunidad educativa a través de flash por correo electrónico.

Política de Racionalización de Trámites 👍

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones.

Esta política tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

La política de 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 las entidades públicas.



[Conoce aquí la estrategia](#)

[Conoce los trámites institucionales racionalización](#)

Conoce todos nuestros **trámites** y otros servicios administrativos

Desde Planeación Institucional te invitamos a conocer todos los **trámites** y servicios administrativos de la I.U. Colmayor.

Conoce también los beneficios de la racionalización de **trámites**.

[Clic aquí para conocerlos](#)

2. Priorización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.

Desde vigencia anteriores se ha venido identificando trámites a priorizar y racionalizar, para la vigencia fiscal de 2024, los trámites se encuentran totalmente racionalizados y se ha realizado la cuantificación del impacto de las acciones a racionalizar.

Se han enviado flash con los tramites racionalizados para que la comunidad en general conozca la política de Racionalización de Trámites, conocer la estrategia y trámites racionalizados y puedan acceder a sus derechos y cumplir con las obligaciones.

3. Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada.

En las estrategias de racionalización de tramites formuladas e implementadas se incorporaron acciones de racionalización normativas, administrativas y tecnológicas.

Ver cuadro anexo soporte al informe.

4. Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos.

En el cuadro anexo a este informe se anexa la cuantificación de los beneficios de los trámites, se cuantifica el impacto de las acciones de racionalización, se realiza la evaluación de los controles asociados a los riesgos asociados a los trámites, a través del canal de denuncias se revisan si hay denuncias frente a los trámites, lo que hasta el momento no se ha presentado, se han realizado campañas de apropiación sobre las mejoras internas y externas efectuadas a los trámites.

El siguiente cuadro presenta el detalle los riesgos asociados a los trámites, con los controles asociados a los mismos:

RIESGOS ASOCIADOS A TRÁMITES - 2024		
PROCESO	RIESGO	CONTROLES
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.	1 Los responsables de soporte realizan auditorias al sistema académico, donde verifican los ingresos al sistema, con una periodicidad semestral, los cambios al sistema, cada que lo soliciten y los pagos en el sistema, una vez terminada época de matrículas.
		2 El Auxiliar de admisiones verifica los pagos autorizados por el área financiera antes de emitir los certificados.
		3 El Jefe de Admisiones valida el comprobante de pago de los certificados y firma para autorizar el envío.
		4 El área financiera coteja las liquidaciones de estudiantes activos con los pagos realizados en la Institución.
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	Posibilidad de que se presente una afectación reputacional por suplantación de la identidad para realizar trámites académicos debido a falta de controles en el proceso o concentración de funciones.	1 El personal de Admisiones valida que la solicitud del servicio académico provenga del correo institucional del estudiante y que tenga adjunto el documento de identidad para realizar el trámite.
		2 Para el caso de certificados físicos, el personal de Admisiones entrega solo al solicitante o a tercero autorizado por escrito, de lo contrario no es entregada.
COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Posibilidad de omitir, retardar, rehusar o denegar una solicitud de servicio propia de las actividades asignadas con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero.	1 El líder del proceso en el Comité Primario realiza el seguimiento y verificación de las órdenes de servicio ejecutadas y en proceso, con periodicidad semanal.
		2 El líder del proceso realiza la validación y seguimiento del cumplimiento de las actividades contractuales a través de las supervisiones.
G. TALENTO HUMANO	Posibilidad de afectación reputacional por alteración, ocultamiento o falsedad en la	1 El personal de Talento Humano una vez recibida la información de cada docente o personal administrativo, verifican el cumplimiento de requisitos de acuerdo con la lista de chequeo.

	documentación requerida para los procesos de selección y vinculación debido a la falta de ética.	2	El personal de Talento Humano verifica los docentes o personal administrativo que son nuevos o que actualizaron sus estudios para solicitar la validación de títulos con las universidades, adicionalmente se validará las últimas referencias laborales.
G. TALENTO HUMANO	Posibilidad de afectación económica por sanciones de los entes de control debido a la sustitución de la firma en los documentos propios del proceso.	1	El Profesional de Talento Humano verifica en el archivo control (Excel) que las nóminas enviadas para aprobación del pago desde Tesorería, concuerden con lo relacionado en este archivo.
		2	El Profesional de Talento Humano verifica la supervisión de cada contratista vs el listado de contratistas del proceso para la radicación.
GRADUADOS	Generación de cobro por servicios o actividades que son de carácter gratuito para los graduados, con el fin de obtener un beneficio particular.	1	El profesional de Comunicaciones del área somete a aprobación del líder de proceso las publicaciones que se realicen de cursos y/o actividades para graduados. Dichas publicaciones deben especificar si tienen costo o no. Todas las actividades de educación continua deben contar con una formulación previa que es revisada y aprobada por Extensión (Educación Continua). Estas formulaciones van acompañadas de un costeo lo cuales deben registrarse en el Sistema SIPEX por el responsable de Graduados.
BIENESTAR INSTITUCIONAL	Posibilidad de desviación en la asignación de beneficios, desde el área socioeconómica, para favorecer a un tercero, obteniendo un beneficio particular.	1	La coordinación socioeconómica y la Dirección de Bienestar implementan realizan visitas domiciliarias de manera aleatoria al beneficiario para verificar la información presentada.
		2	La asistente y la Dirección de Bienestar I. realizan la verificación de la Reestratificación a través de llamadas telefónicas a los números aportados, el anterior y el nuevo. Este informe es enviado a Admisiones y Financiera donde realizan revisión aleatoria para corroborar la información.
		3	La coordinación socioeconómica, la coordinadora de salud y desarrollo humano y la Dirección de Bienestar I. realizan la validación de los casos especiales en el Comité de Asignación de beneficios y vigilancia donde se verifica si el estudiante puede ser priorizado en base al beneficio.
		4	La coordinación socioeconómica realiza la verificación de la información registrada por el estudiante en el formulario BI-FR-060 Préstamo de equipos Chromebook para la salida de dichos equipos donados por la Alcaldía.
		5	La coordinación socioeconómica verifica vulnerabilidad a partir del grupo del Sisbén en el cual están clasificados.

5. Herramientas de uso y apropiación.

El seguimiento de los datos de operación SUIT correspondiente a los trimestres 1 y 2 de 2024 por cada uno de los trámites inscritos se encuentran cargados en el SUIT, además de los seguimientos de años anteriores.

6. Creación de nuevos trámites.

Se ha enviado flash realizando encuesta a la comunidad institucional, para analizar la posibilidad de incluir nuevos trámites dentro de la estrategia de tramites institucionales, por lo que no se ha recibido por parte de los procesos propuesta de incluir tramites misionales nuevos.

En la última encuesta realizada, no se recibe solicitud de inclusión de tramites misionales, si no administrativos, los cuales serán evaluados:

- Contratación
- Certificados labores y contratistas
- Cuentas de cobro
- Terminación de contratos

7. Mecanismos para la cuantificación del impacto generado por la racionalización de trámites.

En el cuadro anexo se realiza la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización. en los términos de percepción de beneficios e impacto frente a las actividades realizadas durante la presente vigencia en la disminución de tiempos de entrega, disminución de costos del trámite y disminución de la cantidad de pasos a realizar por parte del usuario para la solicitud de los diferentes servicios ofrecidos por la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia.

Para la cuantificación del impacto, se aplicó la siguiente encuesta:

1. ¿Por qué medio tuvo acceso al trámite y/o servicio de la Institución?
Los usuarios responden que de forma presencia y en línea.
2. ¿La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa?
Todos los usuarios responden que la información para solicitar el servicio fue clara y completa.
3. ¿El acceso para realizar el trámite o solicitar el servicio fue fácil y adecuado?
La mayoría de los usuarios responden que sí, a excepción del trámite de movilidad académica, para lo cual se está terminando con la implementación de la interoperabilidad, integrándose al sistema académico y se manejará toda la información de movilidad académica y convenios, lo que permitirá flexibilidad y agilidad de estos trámites.
4. ¿Indique el trámite o servicio realizado en la Institución?
Los usuarios responden que diferentes trámites institucionales.
5. ¿Considera que obtuvo una respuesta rápida?
Los usuarios responden sí.
6. ¿Considera que el trámite fue fácil de realizar?
Los usuarios responden sí, a excepción del trámite de movilidad académica.
7. ¿Considera que el trámite fue económico?
Los usuarios responden sí.
8. ¿Tuvo que recurrir a un tercero para la realización del trámite?
Los usuarios responden no, a excepción del trámite de movilidad académica.
9. Escriba dificultades presentadas y/o sugerencias para mejorar los trámites institucionales.
En términos generales son se presenta dificultades, pero un encuestado sugiere que desde la página donde está la oferta de educación continua se pueda revisar la trazabilidad del trámite y por allí se informe en qué proceso va, preinscrito, inscrito, matriculado, inicio del curso.

10. Escriba que trámites y/o servicios considera que debemos de incluir dentro del inventario de trámites a documentar y racionalizar.

En la última encuesta realizada, no se recibe solicitud de inclusión de trámites misionales, si no administrativos, los cuales serán evaluados:

- Contratación
- Certificados labores y contratistas
- Cuentas de cobro
- Terminación de contratos

Medición del impacto:

Los trámites se encuentran racionalizados, para el año 2024 se culminó con la racionalización de la cancelación de la matrícula académica en línea y se está culminando con la interoperabilidad del trámite de movilidad académica del proceso de Internacionalización, el cual fue integrado al sistema académico, con un avance del 80%, lo que permitirá flexibilidad y agilidad del trámite.

Los trámites son de revisión continúa, en caso de ser necesario se continúa con la racionalización en búsqueda de la mejora en la eficiencia administrativa y la adopción de nuevos procedimientos y tecnologías, se han realizado grandes esfuerzos administrativos y se han disminuido la cantidad de pasos a realizar por parte de los usuarios.

Son 20 trámites inscritos en el SUIT, para el 2024 se ha logrado la racionalización al 100% de 19 trámites, está en proceso de culminación el de interoperabilidad de movilidad académica, para la cual realizamos el siguiente cálculo:

20 trámites inscritos
19 trámites racionalizados al 100%

$$\text{Medición del impacto} = 19 / 20 * 100 = 95\%$$

8. Medición de la experiencia ciudadana:

La medición de la experiencia ciudadana se realiza a través de la encuesta de percepción de trámites, ya que a través de esta herramienta permite conocer el resultado de la interacción de la comunidad con la entidad, como es el acceso a la información pública, como fue la realización de un trámite o servicio misional, realización de control social o exigencia de cuentas o participar colaborativamente en la gestión institucional.

La encuesta nos permite identificar las debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan para que las Entidades del Estado formulen acciones de mejora e innovación en sus servicios y la experiencia de las ciudadanías garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Son 20 trámites inscritos en el SUIT, para el 2024 se ha logrado la racionalización al 100% de 19 trámites, está en proceso de culminación el de interoperabilidad de movilidad académica.

En los resultados de la encuesta no se presentó observaciones a los tramites misionales que tenemos registrados en el SUIT a excepción el de movilidad académica, para lo cual se está terminando con la implementación de la interoperabilidad, el cual se está integrando al sistema académico y se manejará toda la información de movilidad académica y convenios, lo que permitirá flexibilidad y agilidad de estos trámites.

De acuerdo a lo anterior, los trámites se encuentran en el siguiente estado:

20 trámites inscritos:

19 trámites racionalizados al 100%

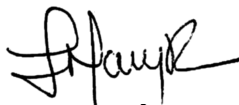
1 trámite en proceso de interoperabilidad, Movilidad Académica, el cual va en avance de implementación del 80%.

CONCLUSIONES

Se identifica que la institución tiene 20 trámites identificados y se encuentran inscritos en el Sistema Único de información de Trámites SUIT.

Se evidencia que la Entidad adopta continuamente herramientas tecnológicas que facilitan el acceso de la ciudadanía por medios electrónicos y optimizar la prestación del servicio, esto a través de las solicitudes de trámites y radicación de documentos soportes en línea.

Los trámites son de revisión continúa, en caso de ser necesario se continúa con la racionalización en búsqueda de la mejora en la eficiencia administrativa y la adopción de nuevos procedimientos y tecnologías, se han realizado grandes esfuerzos administrativos y se han disminuido la cantidad de pasos a realizar por parte de los usuarios, logrando la satisfacción de los usuarios.



Luz Mary Ramírez Montoya
Profesional Planeación y Desarrollo Organizacional

Medellín, agosto 30 de 2024.