

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS Y SERVICIOS

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA

2026

INTRODUCCIÓN

La modernización tecnológica de procesos y servicios es el mecanismo mediante el cual la Institución implementa nuevas tecnologías y herramientas digitales para mejorar, optimizar y transformar sus operaciones y la prestación de sus servicios. Este proceso busca responder a las necesidades institucionales, incrementando la eficiencia, reduciendo costos, mejorando la experiencia de los usuarios y fomentando la innovación.

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en el marco de su compromiso con la mejora continua, busca establecer acciones orientadas al fortalecimiento y optimización de sus procesos, servicios y procedimientos administrativos. Para ello, se tienen en cuenta factores como la complejidad de los procesos, la experiencia institucional en iniciativas de mejoramiento, las racionalizaciones previamente realizadas y demás elementos que permitan identificar oportunidades de transformación.

Esta estrategia tiene como propósito implementar acciones administrativas y tecnológicas encaminadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar procesos, procedimientos y servicios institucionales, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión pública y al mejoramiento de la calidad en la atención y prestación de los servicios.

Mediante el Acuerdo No. 013 del 13 de septiembre de 2024, se aprobó el Plan de Desarrollo Institucional 2024-2028 denominado “Avanzando en la Innovación y la Transformación de la Educación”. En la Línea Estratégica 3: Ecosistema Tecnológico COLMAYOR, Programa 1: Apropiación y Adaptación Tecnológica, se definió el indicador denominado “Modernización Tecnológica de Procesos y Servicios Implementada”, cuya meta para el cuatrienio consiste en realizar la modernización o adecuación tecnológica de seis (6) procesos y/o servicios institucionales, distribuidos de la siguiente manera:

2024: 2 procesos y/o servicios
2025: 2 procesos y/o servicios
2026: 1 proceso y/o servicio
2027: 1 proceso y/o servicio

En este contexto, la modernización tecnológica de procesos y servicios comprende la actualización, mejora y transformación de las infraestructuras, herramientas y sistemas tecnológicos de la Institución, mediante la adopción de nuevas tecnologías, la automatización de procesos, el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y la optimización de los servicios ofrecidos, permitiendo una gestión más eficiente, innovadora y adaptable a las nuevas demandas del entorno.

JUSTIFICACIÓN

La modernización tecnológica de los procesos y servicios institucionales constituye una necesidad estratégica para las entidades, debido a que permite fortalecer la eficiencia, competitividad y sostenibilidad en la prestación de sus servicios.

Esta transformación se fundamenta en los siguientes aspectos:

Mejora de la eficiencia operativa: La modernización tecnológica permite automatizar procesos repetitivos, reducir errores humanos y optimizar los tiempos de respuesta. Esto contribuye al mejor aprovechamiento de los recursos disponibles, incrementando la productividad y fortaleciendo la gestión eficiente de los servicios institucionales.

Mejora en la calidad del servicio: La implementación de tecnologías avanzadas facilita la prestación de servicios más ágiles, accesibles y personalizados, generando una mejor experiencia para los usuarios y aumentando los niveles de satisfacción.

Fortalecimiento de la competitividad institucional: La adopción de herramientas tecnológicas modernas permite a las entidades mantenerse actualizadas, mejorar su capacidad de respuesta y adaptarse de manera oportuna a los cambios y exigencias del entorno.

Seguridad y protección de la información: Las soluciones tecnológicas actuales incorporan mejores mecanismos de seguridad, contribuyendo a la protección de la información sensible y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos institucionales y de los usuarios.

Cumplimiento normativo y adaptación a nuevas exigencias: La evolución constante de las normativas y estándares requiere que las entidades cuenten con herramientas tecnológicas que faciliten el cumplimiento eficiente y oportuno de dichas disposiciones.

Reducción de costos operativos: La automatización y optimización de procesos permiten disminuir costos asociados a actividades manuales y repetitivas, mejorando la gestión del tiempo y el uso de los recursos humanos y tecnológicos.

Fomento de la innovación institucional: La modernización tecnológica impulsa la implementación de nuevas soluciones y metodologías, promoviendo el fortalecimiento continuo de los servicios y la capacidad de innovación de la entidad.

En conclusión, la modernización tecnológica no solo representa una oportunidad para mejorar la eficiencia interna de las entidades, sino también una herramienta fundamental para ofrecer servicios de mayor calidad, fortalecer la competitividad institucional y responder adecuadamente a las necesidades y exigencias del entorno actual.

ALCANCE

La modernización tecnológica de procesos y servicios está orientada a mejorar la eficiencia, la productividad y la calidad de los servicios institucionales, mediante la integración de herramientas y tecnologías innovadoras que optimicen la gestión y el desempeño organizacional. Este enfoque busca no solo reducir costos operativos, sino también ofrecer una experiencia más ágil, eficiente y satisfactoria para los usuarios y las áreas involucradas en los procesos institucionales.

Entre los principales objetivos de la modernización tecnológica se destacan:

Automatización de procesos: Reducir la intervención manual en tareas repetitivas o rutinarias mediante soluciones tecnológicas que incrementen la velocidad de ejecución, disminuyan errores y mejoren la trazabilidad de la información.

Transformación digital: Incorporar tecnologías digitales que modernicen la prestación de servicios y la interacción con los usuarios, incluyendo plataformas en la nube, aplicaciones móviles, sistemas integrados y herramientas basadas en inteligencia artificial.

Mejora de la comunicación e interoperabilidad: Facilitar la conectividad e integración entre los diferentes sistemas institucionales, garantizando un flujo de información más eficiente, oportuno y confiable.

Seguridad y protección de la información: Implementar mecanismos tecnológicos y buenas prácticas orientadas a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas frente a posibles riesgos o amenazas.

Sostenibilidad y optimización de recursos: Promover el uso eficiente de los recursos institucionales mediante soluciones tecnológicas que contribuyan a la sostenibilidad operativa, administrativa y ambiental.

En este contexto, la modernización tecnológica permite a las entidades adaptarse a los cambios del entorno y responder de manera oportuna a las nuevas necesidades institucionales y de los usuarios, fortaleciendo la competitividad, la innovación y la sostenibilidad de sus operaciones.

OBJETIVOS

Objetivo General

Optimizar los procesos administrativos, académicos y de servicios de la institución educativa mediante la implementación de soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la eficiencia, accesibilidad y calidad en la gestión institucional, fortaleciendo la experiencia de estudiantes, docentes y personal administrativo.

Objetivos Específicos:

- a) Implementar tecnologías que permitan automatizar tareas repetitivas y reducir los tiempos de ejecución de los procesos operativos, incrementando la productividad y eficiencia institucional.
- b) Adoptar herramientas tecnológicas que faciliten una atención más oportuna y eficiente, garantizando tiempos de respuesta más rápidos y fortaleciendo los canales de comunicación institucional.
- c) Integrar soluciones tecnológicas que contribuyan a la reducción de costos operacionales y a una mejor utilización de los recursos humanos, tecnológicos y administrativos.

- d) Implementar herramientas de análisis y gestión de datos que permitan obtener información precisa y en tiempo real, apoyando la toma de decisiones estratégicas y operativas.
- e) Desarrollar e integrar plataformas tecnológicas que faciliten el acceso a los servicios, recursos académicos y administrativos por parte de toda la comunidad educativa.
- f) Incorporar soluciones tecnológicas orientadas a optimizar el uso de los recursos institucionales y contribuir a una operación más ágil, eficiente y sostenible.

Estos objetivos buscan garantizar que la modernización tecnológica se desarrolle de manera integral, impulsando la mejora continua, la innovación y la competitividad institucional.

METODOLOGIA

Mediante el Acuerdo No. 013 del 13 de septiembre de 2024, se aprobó el Plan de Desarrollo Institucional 2024–2028 denominado “Avanzando en la Innovación y la Transformación de la Educación”. Dentro de este plan se establece la Línea Estratégica 3: “Ecosistema Tecnológico Col-Mayor”, la cual contempla el Programa 1: “Apropiación y Adaptación Tecnológica”.

En el marco de este programa se definió el indicador denominado “Modernización Tecnológica de Procesos y Servicios Implementada”, orientado a fortalecer la transformación digital institucional mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar la gestión administrativa, académica y de servicios.

Para el cumplimiento de este indicador, se estableció como meta para el cuatrienio la modernización y/o adecuación tecnológica de seis (6) procesos y/o servicios institucionales, priorizados de acuerdo con las necesidades identificadas en las diferentes dependencias de la institución.

Modernización tecnológica de procesos y servicios implementada	Número	20	6	2	4	5	6	Director Técnico de Planeación y Desarrollo Organizacional
--	--------	----	---	---	---	---	---	--

2024: 2

2025: 2

2026: 1

2027: 1

La metodología para el desarrollo de esta estrategia contempla las siguientes etapas:

Diagnóstico y priorización de procesos y servicios: Identificación de necesidades, oportunidades de mejora y análisis de los procesos institucionales susceptibles de modernización tecnológica.

Planeación de soluciones tecnológicas: Definición de requerimientos técnicos, funcionales y operativos para la implementación de herramientas y plataformas tecnológicas alineadas con los objetivos institucionales.

Implementación y adecuación tecnológica: Desarrollo, adquisición, integración o actualización de soluciones tecnológicas que permitan optimizar los procesos y servicios priorizados.

Capacitación y apropiación tecnológica: Fortalecimiento de las competencias digitales de los funcionarios, docentes y usuarios involucrados, garantizando el adecuado uso y aprovechamiento de las herramientas implementadas.

Seguimiento y evaluación: Monitoreo permanente de los avances, resultados e impacto de las soluciones implementadas, mediante indicadores de gestión, eficiencia y satisfacción de los usuarios.

A través de esta metodología, la institución busca consolidar un ecosistema tecnológico moderno, eficiente y sostenible, que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios y al fortalecimiento de la gestión institucional.

Para dar cumplimiento a las metas anuales establecidas en el indicador, se realizó un proceso de levantamiento de información con las diferentes dependencias y procesos institucionales, mediante la aplicación de una encuesta orientada a identificar aquellos servicios, trámites y/o procedimientos que, desde su operación

y funcionalidad, fueran técnica y financieramente viables para ser objeto de modernización tecnológica.

El propósito de esta actividad fue identificar oportunidades de mejora que permitieran optimizar los recursos institucionales existentes, reducir tiempos de ejecución, minimizar reprocesos y fortalecer la eficiencia en la prestación de los servicios institucionales.

De manera complementaria, y en articulación con el proceso de Gestión de Tecnología y Medios Audiovisuales, se efectuó una revisión técnica de los trámites, servicios y procedimientos identificados, con el fin de evaluar su viabilidad para procesos de racionalización, automatización e integración tecnológica.

A partir del cruce y análisis de la información suministrada por las dependencias y el área de tecnología, se llevó a cabo la priorización de los procesos, procedimientos y necesidades institucionales susceptibles de modernización tecnológica, teniendo en cuenta criterios de impacto, viabilidad técnica, optimización de recursos y mejoramiento del servicio.

Esta priorización permite orientar las acciones institucionales hacia la implementación de soluciones tecnológicas que contribuyan a prevenir reprocesos, retrasos operativos, duplicidad de actividades, congestión en los procesos y demás situaciones que afecten la eficiencia y calidad de la gestión institucional.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La modernización tecnológica de procesos y servicios hace referencia al proceso de actualización, mejora y transformación de las herramientas, sistemas e infraestructuras tecnológicas de la institución, con el propósito de fortalecer la eficiencia, competitividad y capacidad de adaptación frente a las nuevas necesidades institucionales y de los usuarios. Este proceso contempla la adopción de nuevas tecnologías, la automatización de procesos, la optimización de los servicios y el fortalecimiento de la gestión institucional.

Con el fin de dar cumplimiento a las metas establecidas en el indicador “Modernización Tecnológica de Procesos y Servicios Implementada”, se programaron y desarrollaron las siguientes actividades:

1. Identificación de procesos y servicios: Como primera etapa, se realizó la identificación de procesos, trámites, servicios y procedimientos administrativos susceptibles de modernización tecnológica, de acuerdo con las necesidades reportadas por las diferentes dependencias institucionales.

Para ello, se envió comunicación a los procesos institucionales solicitando el diligenciamiento de una encuesta de priorización y racionalización de trámites, procesos y servicios, con el fin de identificar oportunidades de mejora y necesidades de automatización o actualización tecnológica.

Adicionalmente, en articulación con el proceso de Gestión de Tecnología y Medios Audiovisuales, se efectuó una revisión técnica para determinar la viabilidad de racionalización, automatización e interoperabilidad de los trámites y procedimientos identificados.

2. Priorización de procesos y servicios identificados: Una vez consolidada la información recolectada, se procedió a priorizar los procesos y servicios que requerían acciones de racionalización y modernización tecnológica.

Actividades desarrolladas:

- Identificación de procesos y servicios a racionalizar.
- Análisis de viabilidad técnica y administrativa.
- Priorización de trámites de mayor impacto institucional.

Hasta la vigencia 2024, se identificaron veinte (20) trámites institucionales, los cuales fueron priorizados y racionalizados, efectuando además la cuantificación del impacto generado por las acciones implementadas.

Igualmente, se realizan campañas informativas y divulgativas mediante el envío de “flashes informativos”, con el propósito de socializar a la comunidad institucional la Política de Racionalización de Trámites, las estrategias implementadas y los trámites racionalizados, facilitando así el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Para la vigencia 2025, nuevamente se remitió comunicación a las dependencias institucionales con el fin de identificar nuevos procesos o servicios susceptibles de racionalización, de acuerdo con las necesidades presentadas.

3. Formulación e implementación de la estrategia de racionalización: En desarrollo de la Política de Racionalización de Trámites, se formularon e implementaron estrategias orientadas a optimizar procesos y servicios institucionales mediante acciones normativas, administrativas y tecnológicas.

Acciones implementadas:

- Formulación de estrategias de racionalización de procesos y servicios.
- Implementación de acciones de racionalización normativa.
- Implementación de acciones de racionalización administrativa.
- Implementación de acciones de racionalización tecnológica.

Las estrategias formuladas permitieron fortalecer la eficiencia administrativa, mejorar la prestación de los servicios y facilitar el acceso de los usuarios a los diferentes trámites institucionales.

4. Cuantificación y difusión de resultados: Con el propósito de evaluar el impacto de las acciones implementadas, se realizó la cuantificación de los beneficios obtenidos mediante la racionalización de los trámites y servicios institucionales.

Actividades realizadas:

- Cuantificación de los beneficios generados.
- Medición del impacto de las acciones de racionalización.
- Evaluación de controles asociados a riesgos de corrupción en los trámites.
- Revisión de denuncias relacionadas con trámites institucionales a través del canal de denuncias.
- Desarrollo de campañas de apropiación y socialización de mejoras internas y externas.

La información correspondiente a la cuantificación del impacto se presenta en términos porcentuales y es consolidada al finalizar la vigencia, una vez ejecutadas las estrategias definidas.

De igual manera, se realizó seguimiento para el año 2026 a los riesgos asociados a los trámites institucionales y, hasta la fecha, no se han registrado denuncias relacionadas con irregularidades en los mismos.

5. Creación de nuevos procesos y servicios: Dentro de las actividades contempladas en la Política de Racionalización de Trámites, se encuentra la identificación de oportunidades para la creación de nuevos trámites, procesos o servicios que permitan mejorar la interacción entre la institución y los ciudadanos.

En las últimas vigencias se realizaron encuestas dirigidas a la comunidad institucional para identificar posibles necesidades de nuevos trámites o servicios institucionales. Sin embargo, no se recibieron propuestas relacionadas con nuevos trámites misionales.

No obstante, en la última encuesta aplicada se identificaron propuestas relacionadas con trámites administrativos, las cuales serán objeto de evaluación técnica y administrativa para determinar su viabilidad de implementación.

6. Medición del impacto

Como resultado de las acciones desarrolladas, los trámites institucionales inscritos en el SUIT se encuentran racionalizados.

En el 2025 se culminó con la racionalización del trámite de cancelación de matrícula académica en línea y se finalizó la interoperabilidad del trámite de movilidad académica del proceso de Internacionalización, integrándolo al sistema académico institucional con un avance del 100%, permitiendo mayor flexibilidad, agilidad y eficiencia en su gestión.

Los trámites institucionales son objeto de revisión continua, con el propósito de mantener procesos de mejora permanente orientados a fortalecer la eficiencia administrativa y la adopción de nuevas tecnologías. Estas acciones han permitido reducir significativamente la cantidad de pasos requeridos por parte de los usuarios y optimizar los tiempos de respuesta.

Actualmente, la institución cuenta con veinte (20) trámites inscritos en el SUIT, de los cuales el 100% han sido racionalizados.

Son 20 trámites inscritos en el SUIT, a la fecha se ha logrado la racionalización al 100% de todos los trámites, para la cual realizamos el siguiente calculo:

20 trámites inscritos

20 trámites racionalizados al 100%

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS Y SERVICIOS

Una vez analizado y priorizado el listado de los procesos y servicios identificados, de acuerdo a las necesidades (numeral 1 y 2) y a los pasos para la racionalización de trámites y servicios, el siguiente es el detalle de los aprobados para racionalizar en cada vigencia fiscal:

2024:

Módulo de Gestión Normativa: Permite la parametrización de los actos administrativos que produce la institución, los cuales son: resoluciones, circulares, acuerdos, conceptos, entre otros. Además, permite la producción de otros tipos de documentos como actas, certificados, informes, entre otros.

El módulo de Administración y Gestión Normativa facilita la producción y conservación de los documentos generados por la Institución, garantizando la centralización de la información y minimizando el riesgo de pérdida.

El módulo está funcionando al 100%.

Módulo SICMA: Implementación del manejo de la contratación por prestación de servicios, es el sistema que se utiliza para la contratación actual de todos los contratistas.

El módulo está funcionando al 100%.

2025:

Control prestamos auditorio: Es una aplicación que permite a los usuarios iniciar sesión y gestionar la reserva del auditorio y otros espacios institucionales, a través de una interfaz intuitiva, es posible consultar la disponibilidad en el calendario y realizar reservas de forma ágil y sencilla. Al momento de enviar una solicitud, los usuarios pueden detallar los requerimientos del evento, como equipos audiovisuales o servicios adicionales. Una vez enviada la solicitud, esta queda pendiente de revisión y aprobación por parte del administrador. Esta herramienta optimiza el proceso de reserva, facilitando la gestión no solo del auditorio, sino también de otros espacios dentro de la institución, lo que contribuye a una administración más ordenada, eficiente y transparente.

Esta creada la aplicación y funcionando al 100%.

Inspecciones ambientales: Es un software que permite realizar inspección de SST y SGA, sobre los aspectos físicos y ambientales; donde se reportan por medio de toma de fotografías posibles riesgos.

El software se ejecutó al 100%, se entregó a Gestión Ambiental.

Se requiere hacer cambio de versión y reestructuración del sistema, por nuevos ajustes requeridos, por lo tanto, el proyecto se debe retomar.

Mejoramiento del sistema académico: Se busca fortalecer la contratación docente y que el sistema esté articulado con nómina. Se realizará ajustes para la entrega de la resolución docentes, liquidación automáticamente de horas dictadas, caracterización de estudiantes, contratación de docentes, con repositorio individual de la documentación de cada seleccionado.

Está funcionando al 100%, se realizó el ajuste en el sistema académico, a través del sistema se contrata los docentes.

Software para el PETIC: El proyecto consiste en que entregarán un desarrollo para el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC); elaborado para realizar el análisis de todos los factores que inciden para la toma de decisiones, de adquisiciones en TI.

El software se ejecutó al 100%, se recibió el Plan Estratégico – PETIC y fue publicado en la página web, conforme a lo establecido por la normatividad vigente. Asimismo, a partir de este documento se están desarrollando nuevos proyectos derivados de las líneas y objetivos allí definidos.

Firma digital: Correos certificados, implementación G +, módulos con firmas digitales, autenticidad del correo: En la actualidad la institución mediante correos electrónicos se firman los documentos editados, poniendo las rubricas escaneadas en los documentos enviados, en algunos casos se utiliza el sistema G más para enviar documentos firmados mediante un flujo que se parametriza en el sistema donde también se ponen las firmas escaneadas, en ninguno de los casos hay un tercero que valide la autenticidad de las firmas, por tal motivo la institución tiene la necesidad de contratar a través de un proceso público, los servicios de una empresa que brinde el servicio de firmas digitales teniendo en cuenta que Las firmas digitales utilizan criptografía asimétrica, el uso de claves privadas y públicas que garantizar la autenticidad y la integridad de los documentos, crear una huella digital única e irrepetible del documento, asegurando que cualquier modificación resulte en un hash diferente ya que está cifrado con una clave privada vinculada a un certificado digital emitido por la autoridad certificadora, asegurando que solo el firmante puede generar la firma y que el documento no haya sido modificado por lo que la institución requiere que la empresa a contratar debe cumplir con los estándares legales y

técnicos requeridos, que debe brindar la capacitación al personal que estará inmerso en este proceso. Proceso de implementación.

Está funcionando al 100%, fue entregado a entera satisfacción, en esta herramienta se están firmando los diversos documentos que requieren tener firma digital, además del correo certificado que también quedo implementado.

Sistemas de posgrados: Se requiere que el proceso de la programación académica de posgrados y virtual, contenga la asignación de docentes y el flujo completo de los aspirantes, desde su inscripción hasta su matrícula. Asimismo, debe contemplar aspectos relacionados con el seguimiento y desempeño de los estudiantes dentro de la institución, asegurando un control adecuado de su trayectoria académica, de igual forma el sistema deberá permitir consultar las franjas horarias disponibles en las aulas designadas para seleccionar el horario y la fecha en la que se desee programar las clases.

Está funcionando al 100%, software que fue recibido de acuerdo a las especificaciones requeridas al proveedor, teniendo en cuenta que los procesos son cambiantes este requiere hacerle ajustes en la medida en que se le está dando uso.

Actualización y reestructuración subsistema – caracterización.

Egresados (organizar grupos, reservas de salones): Para egresados es organizar la caracterización de un sistema de encuestas, que se tenían exclusivamente para presupuesto participativo, este quedará ya integrado para ser utilizado para cualquier proceso institucional, por ende, era la necesidad requerida. Al igual que dentro del sistema de reservas institucional, se harán los ajustes para evitar concurrencia de algunos docentes que realizan la reserva, con préstamos que se hagan desde medios. Lo anterior depende de los grupos programados por las facultades. Proceso de implementación.

Está funcionando al 100%, ya está implementado en el sistema de información Accademia y en cuanto a la concurrencia eso se ha venido ajustando en el mismo sistema, de acuerdo a las necesidades.

Sistema evaluación docente: nuevo sistema de calificación de los docentes: Se realizará un replanteamiento de la forma de las calificaciones cuantitativas y cualitativas de los estudiantes a los docentes de la institución para efectos de tabulación de calificaciones. Actualmente en este sistema se viene calificando los docentes, se van a realizar unos ajustes en el segundo semestre.

Está funcionando al 100%, se ha implementado de acuerdo a los cambios exigidos por la academia, y está funcionando en el proceso de Gestión del Talento Humano.

2026

Anteproyecto de presupuesto: es un sistema que permite a los líderes de distintas dependencias registrar, editar y enviar sus necesidades presupuestales para su posterior aprobación. Incluye un módulo de dashboard anual y general que facilita el análisis histórico y comparativo de la información. Además, permite importar necesidades específicas y reutilizar datos de años anteriores, optimizando la planificación y toma de decisiones.

Está funcionando al 100%, desde el 2025 se hicieron los presupuestos de todos los procesos, se realizó un híbrido en Excel y se migro todo al sistema nuevo, manejado por presupuestos.

Paz y salvos: es un sistema integral diseñado para gestionar y emitir certificados de paz y salvo dentro de una institución. Cuenta con múltiples módulos adaptados a las diferentes dependencias responsables de controlar préstamos, entregas o compromisos asignados a los usuarios. Cada módulo permite registrar, consultar y actualizar el estado de los pendientes de una persona. Una vez verificado que el usuario no tiene obligaciones activas con ninguna de las áreas, el sistema permite generar automáticamente un certificado general de paz y salvo, agilizando los procesos administrativos y garantizando un control centralizado, preciso y eficiente.

Lleva un avance del 80%, primero se tenía que entregar el sistema de préstamos, ya que desde ese sistema se interactúa datos para el módulo de paz y salvos.

Actualización G +: Corresponde a la implementación de los módulos de indicadores y direccionamiento estratégicos, control y seguimiento de proyectos, solicitudes presupuestales, formulación y seguimiento Plan Indicativo y Plan de Acción.

Respecto al módulo de solicitudes presupuestales, actualmente se encuentra por parte de G+ en proceso de parametrización de los datos, con el fin de validar su salida a producción.

No obstante, se está a la espera de socializar con el Director de Planeación y el Vicerrector Administrativo la viabilidad de su uso, teniendo en cuenta que, al no contar con el módulo presupuestal articulado, se presentan trámites adicionales para la expedición los registros presupuestales (RP). Los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), por su parte, se realiza mediante el módulo contratado.

Actualmente este módulo ya tiene al día el cargue de las actividades de 2025-2 en la que Gestión Positiva hizo el piloto de cargue de las actividades.

Para el cargue de actividades el módulo se encuentra habilitado al 100%, para el seguimiento, el aplicativo al no estar articulado con el módulo financiero, se tiene que hacer de manera manual, tanto seguimiento físico como financiero.

En el mes de junio se harán unos ajustes con la profesional encargada de Gestión Positiva – G+, ya que no permite visualizar todos los indicadores para dejar al día el cargue de actividades 2026-1.

En resumen, el módulo de Plan de Acción ya se encuentra funcionando.
El módulo lleva un avance al 50%.

2027

SIACA: Integración sistemas institucionales: En la mesa de trabajo de aseguramiento de la calidad con varios de los procesos involucrados se analizó la forma de integrar todos los sistemas de Naonsoft para tener una sola información que todos los procesos visualizaran la misma información con el fin de no tener diferentes datos; en síntesis, tener una BD de datos con toda la información de docentes, estudiantes, facultades, entre otros.

Se ha realizado tableros que permite realizar seguimiento a los aspirantes y hacer seguimiento a los matriculados con información que se recolecta desde la hoja de vida del estudiante, ambos tableros se actualizan en tiempo real.
Avance: 15%.

GOBERNANZA DE DATOS: Integración sistemas institucionales: En la mesa de trabajo de aseguramiento de la calidad con varios de los procesos involucrados se analizó la forma de integrar todos los sistemas de Naonsoft para tener una sola información que todos los procesos visualizaran la misma información con el fin de no tener diferentes datos; en síntesis, tener una BD de datos con toda la información de docentes, estudiantes, facultades, entre otros.

Lleva un avance del 20%, ya que ya contempla la integración de tres bases de datos, Academia (60 tablas, el sistema control de acceso C4 y la misma del sistema, la próxima integración será SICMA, sistema auditorio, sistemas medios).

Los trámites y procesos correspondiente a la vigencia de 2024 y 2025 fueron implementados al 100%, en la actualidad se encuentran funcionando correctamente.

Para la vigencia de 2026, ya fue implementado al 100% anteproyecto de presupuesto, está en proceso la actualización de los módulos de paz y salvo y actualización G+.

DIVULGACIÓN DE LA POLITICA Y ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

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](#)

RIESGOS ASOCIADOS A TRÁMITES CON CONTROLES ASOCIADOS.

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

RIESGOS ASOCIADOS A TRÁMITES - 2026				
PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROLES	
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	Recibir o solicitar dinero u otro	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 líder 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	Suplantación de identidad	Posibilidad de que se presente una afectación reputacional por suplantación de la identidad para realizar trámites académicos debido a falta de controles en el	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.

		proceso o concentración de funciones.	2	El personal de Admisiones verifica la identidad del solicitante y realiza la entrega de certificados físicos únicamente al titular de la información o a un tercero debidamente autorizado por escrito; en caso contrario, el documento no es entregado, dejando evidencia de la entrega realizada.
COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Trámite indebido de las solicitudes de servicio	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.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fraude en la documentación para los procesos de selección y vinculación de docentes y/o administrativos	Posibilidad de afectación reputacional por alteración, ocultamiento o falsedad en la documentación requerida para los procesos de selección y vinculación debido a la falta de ética.	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.
			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.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Sustitución de la firma	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	Cobro por servicios de carácter gratuito	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.
			2	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	Desviación en la asignación de beneficios	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 Institucional 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.
COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Incumplimiento en la respuesta de las PQRSFD	Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento en la respuesta de las PQRSFD debido a demora en los trámites internos para dar respuesta oportuna y precisa.	1	La persona de Atención al usuario es encargada de monitorear diariamente el ingreso de las PQRSFD, verificar la solicitud y direccionar al proceso o área encargada de dar respuesta.
			2	La persona de Atención al usuario verifica diariamente el estado de la solicitud y en caso encontrar retrasos se comunica con el proceso para agilizar el trámite.
			3	El sistema de PQRSFD alojado en G+ arroja alertas al responsable del trámite de la PQRSF de acuerdo con el tiempo de respuesta por correo electrónico
			4	Los abogados de apoyo del área jurídica validan la respuesta antes de enviar al solicitante.
			5	El personal de Comunicaciones elabora informe sobre el trámite de las PQRSFD que es publicado en la página web y se presenta en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se valida la información y se toman las acciones correctivas o de mejoramiento pertinentes.

ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	Pérdida o deterioro de la información física	Posibilidad de impacto reputacional por pérdida o deterioro de la información académica debido a áreas locativas insuficientes, para el almacenamiento de las hojas de vida (Física).	1	El Líder de Admisiones distribuye en el personal de apoyo el listado de estudiantes nuevos que se matricularon en el período académico para que cada uno coteje la completitud de las hojas de vida y la existencia en el archivo con el registro en el Sistema Académico.
			2	El auxiliar de Admisiones monitorea las condiciones locativas periódicamente, como archivadores y mobiliario con el fin de verificar las condiciones de seguridad de las hojas de vida almacenadas.
			3	La secretaria de Admisiones verifica en el momento de la recepción de la hoja de vida digitalizada que se encuentre legible.
COMUNICACIÓN Y MERCADEO	Insatisfacción con la ejecución de las solicitudes de servicios	Posibilidad de impacto reputacional por insatisfacción con la ejecución de las solicitudes de servicios debido a incumplimiento u omisión de los manuales de procedimientos por los usuarios, solicitudes que no competen al proceso, incumplimiento con el envío de la información para la ejecución del requerimiento y flujo de trabajo y solicitudes que desbordan la capacidad del proceso.	1	En el Comité Primario los enlaces de comunicaciones verifican las solicitudes y comunican los requerimientos a cada parte implicada en el proceso para lograr un correcto cumplimiento de la solicitud.
			2	Cada uno de los comunicadores responsables verifica en la recepción del requerimiento el tiempo de entrega, completitud y precisión de la información de acuerdo con el Plan de Comunicaciones.
			3	El equipo de trabajo de Comunicaciones realiza la evaluación de las solicitudes de servicio y observaciones realizadas por el solicitante a través del diligenciamiento de la encuesta y posteriormente en grupo primario validan los resultados arrojados e implementan las acciones correctivas si es el caso.
INGRESO, PERMANENCIA Y GRADUACIÓN	Divulgación de la información personal, académica o familiar de los estudiantes	Posibilidad de afectación reputacional por suministrar información personal, académica o familiar de los estudiantes por falta de ética del personal que acompaña las estrategias del proceso.	1	Se adiciona la cláusula "Mantener la discreción y confidencialidad con la información de las bases de datos de los estudiantes y/o institucionales" en los contratos de los profesionales del proceso.
			2	Se hace terminación anticipada de contrato por afectación a la cláusula de confidencialidad y se reporta a los entes de control.

MECANISMOS PARA LA CUANTIFICACIÓN DEL IMPACTO GENERADO POR LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En el informe se detalla la cuantificación del impacto de las acciones de racionalización, teniendo en cuenta 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:

ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PERÍODO ACADÉMICO 2025-2

Información General:

Se analizaron 203 encuestas correspondientes al periodo académico 2025-2.

El instrumento incluyó 10 preguntas relacionadas con atención, claridad, oportunidad y nivel de satisfacción del servicio.

1. Resultados cuantitativos:

Atención recibida por el personal:

El 97% de las respuestas califican la atención entre excelente y bueno, lo que evidencia una percepción altamente positiva del trato recibido.

Claridad en la respuesta:

El 93,6% de los encuestados consideran que las respuestas son claras, lo que demuestra efectividad en la comunicación institucional.

Oportunidad en la respuesta:

El 92,6% afirma que las respuestas son oportunas de acuerdo con los plazos establecidos, indicando cumplimiento adecuado en los tiempos de atención.

Nivel de satisfacción general:

El 96,06% de los usuarios califican el servicio como excelente o bueno. La proporción de inconformidad (regular y malo) corresponde al 3,94%, lo que refleja un alto nivel de satisfacción general.

2. Análisis Cualitativo – Preguntas Abiertas

Aspectos positivos destacados

Las respuestas abiertas evidencian que la comunidad estudiantil valora principalmente la rapidez en la respuesta, la claridad de la información, la calidad de la atención y la eficiencia del servicio.

Las palabras más usadas en las respuestas fueron: respuesta, buena, excelente, atención, servicio, rápida, clara, oportuna, información y eficiente.

Esto confirma que los principales atributos reconocidos por la comunidad estudiantil son la agilidad, la comunicación clara y el trato amable por parte del personal.

Recomendaciones de mejora

La mayoría de los encuestados manifestó no tener recomendaciones, utilizando expresiones como 'ninguna', 'nada', 'todo bien' o 'excelente'. Esto refuerza la percepción positiva del servicio.

En menor proporción, algunas respuestas sugieren fortalecer aspectos relacionados con la información, los tiempos de respuesta y la atención, lo cual puede considerarse como oportunidades de mejora continua.

Revisando los aspectos por mejorar encontramos sugerencias como:

"Responden rápido pero no entiendo lo pasa al momento de realizar la inscripción es un poco complejo "

“La inscripción es complicada deberían digitar una contraseña exacta para poder llenar el formulario sin tantas complicaciones”

El proceso de Admisiones ha venido trabajando en hacer el formulario de inscripción más sencillo y amigable con el aspirante. Se seguirán haciendo modificaciones pertinentes en la medida que se identifiquen las barreras de los aspirantes al momento de hacer la inscripción.

“Que en persona sean un poco más amables y que se den el tiempo de entender la situación del estudiante y ayudar “

“La forma de hablar”

“La actitud”

“Ser más claros frente a lo que se pregunta”

“Realizar una comunicación más fluida”

“Mejoría en la asesoría y empatía en la situación del solicitante”

En la Institución siempre se trabaja para mejorar la actitud de servicio ante la comunidad estudiantil, se seguirá trabajando en este aspecto para atender las solicitudes asertivamente, teniendo en cuenta que muchas solicitudes no pueden ser aceptadas por términos de calendario o reglamento académico.

“Mayor claridad de la información sin necesidad de ser solicitada”

“Así como nos informan a nosotros estar más atentos a los correos electrónicos, ustedes allá también a la hora de un envío. Porque a veces mandan información, y uno ya ha hecho eso y en el correo que mandan, en ocasiones sale. Usted no ha realizado por ejemplo el pago del seguro y así sucesivamente.”

“Mejor organización respecto a los correos emisores enviados”

“En los mensajes masivos poner desde el primer correo uno correo para enviar alguna solicitud”

El proceso de Admisiones y Registro los correos masivos los analizan periódicamente para que la información enviada a la comunidad sea lo más sencilla y entendible posible. También

se analizan las guías y los instructivos del área. Se pondrán los correos electrónicos en todos los correos masivos.

“dar respuesta un poco más rápido a los correos, ya que a veces es algo muy urgente y las fechas y plazos para hacer algo no dan espera”

“Ampliar los servicios de atención”

“realizar llamadas telefónicas para una información más amplia”

“Conectarse con los estudiantes vía wpp”

“Comunicase también por teléfono o celular”

“Todo me pareció excelente, aunque mi única recomendación, es que a futuro pueda existir una plataforma con inteligencia artificial para seguir brindando un servicio de alto nivel.

Felicitaciones”

El compromiso a nivel institucional es responder los correos electrónicos y atender las llamadas telefónicas a la mayor brevedad posible. En este momento la capacidad instalada del proceso de Admisiones no permite manejar otras opciones de comunicación como celular o WhatsApp, pero el uso de la inteligencia artificial ya fue puesto a consideración del proceso de Tecnología para un chatbot o algo similar.

3. Conclusión de la encuesta:

Los resultados del periodo académico 2025-2 evidencian altos niveles de satisfacción, claridad y oportunidad en la prestación del servicio. La percepción general es altamente positiva y consistente tanto en los resultados cuantitativos como cualitativos.

Se mantendrán las buenas prácticas identificadas y aplicaremos estrategias de mejora continua que permitan conservar y fortalecer los estándares alcanzados.

Se relaciona las fortalezas y debilidades percibidas en la encuesta de satisfacción del usuario en el realizadas entre julio y diciembre de 2025.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Los tutores brindaron la orientación que requería y necesitaba, aclarando dudas con toda la información que recibí de este hermoso proceso. - La oportunidad de mejorar nuestra vida académica, ya que nosotros no tenemos los recursos para estudiar una Carrera. - Que las respuestas a mis inquietudes fueron claras, y respondieron rápido. - Respuesta rápidas y claras. - Somos buenos en los servicios prestados y estamos pendientes de la comunidad estudiantil. - Muy acorde a sus fechas y su presentación es clara. - la rapidez, puntualidad y claridad del mensaje.	- Leer y comprender lo que realmente requiere el usuario, y no dar una respuesta rápida sin cerciorarse si esta respuesta realmente es adecuada. Con esto se evitan reprocesos y una mala atención. - Responden rápido pero no entiendo lo pasa al momento de realizar la inscripción es un poco complejo. - La inscripción es complicada deberían digitar una contraseña exacta para poder llenar el formulario sin tantas complicaciones - Mejor organización respecto a los correos emisores enviados

CONCLUSIONES

Actualmente, la institución cuenta con 20 trámites identificados e inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), conforme a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Se evidencia que la Entidad viene adoptando de manera continua herramientas tecnológicas que facilitan el acceso de la ciudadanía a los servicios a través de medios electrónicos, optimizando la prestación del servicio mediante la solicitud de trámites y la radicación en línea de documentos soporte.

Los trámites son objeto de revisión permanente y, cuando se requiere, se adelantan procesos de racionalización orientados a mejorar la eficiencia administrativa mediante la adopción de nuevos procedimientos y tecnologías. Como resultado de estos esfuerzos, se ha logrado disminuir la cantidad de pasos requeridos por los usuarios, contribuyendo así al fortalecimiento de los niveles de satisfacción ciudadana.

En el marco del proyecto de Modernización Tecnológica, con corte al 30 de junio de 2026, se evidencia que los trámites y procesos correspondientes a las vigencias 2024 y 2025 fueron implementados en un 100 % y actualmente se encuentran funcionando correctamente.

Para la vigencia 2026, el módulo de anteproyecto de presupuesto ya fue implementado al 100 %. Asimismo, se encuentra en proceso de actualización los módulos de paz y salvo y actualización G+, cuya implementación deberá culminarse durante el segundo semestre de 2026.



Luz Mary Ramírez Montoya
Profesional
Planeación y Desarrollo Organizacional

Medellín, 30 de junio de 2026