



**Oficina Asesora de Planeación – Grupo Gestión
de la Calidad**

INFORME

Encuesta de priorización de trámites



INFORME DE APLICACIÓN DE ENCUESTA DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

PRESENTACIÓN

En el presente informe se encuentran los resultados de la aplicación de encuesta de priorización de trámites y servicios de la Universidad del Magdalena, que se realizó con el propósito de identificar los trámites y servicios que requieren ser mejorados para hacerlos más ágiles y simples, además de priorizar los trámites o servicios que requieren ser intervenidos.

1. ALCANCE

Se aplicó la encuesta a los siguientes usuarios de la institución: Docentes, Estudiantes, y Funcionarios.

2. INSTRUMENTO

El instrumento aplicado constaba de 5 preguntas y su aplicación se dio a través de la plataforma QuestionPRO.



Encuesta de priorización de trámites



Apreciada comunidad universitaria.

Con el fin de identificar trámites o servicios que requieran ser mejorados para hacerlos más ágiles y simples, los invitamos a participar de la siguiente encuesta.

Agradecemos de antemano su apoyo en completar la encuesta, la cual tomará solo de 3 a 5 minutos y puede ser llenada desde su pc o dispositivo móvil.

Política de Protección de Datos.

La Universidad del Magdalena, en lo sucesivo UNIMAGDALENA, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en nuestra Política para Garantizar la Protección de Datos Personales le informa que, los datos personales que usted suministre en virtud de las actividades que realice, solicite o celebre con UNIMAGDALENA, serán tratados mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos, lo anterior de conformidad a lo definido en la Ley.

[Siguiente](#)

Las preguntas marcadas con * son obligatorias

* 1. Tipo de usuario:

- Estudiante
- Docente
- Funcionario
- Contratista

* 2. Nombre del trámite o del servicio.

* 2. Nombre del trámite o del servicio.

* 3. Selecciona la dependencia que está relacionada con el trámite o servicio

-- Seleccionar --

* 4. ¿Por qué considera que el trámite o servicio se le dificultad?

* 5. ¿De qué forma podríamos mejorar el trámite o servicio?

- Eliminación del pago
- Eliminación de requisitos del trámite
- Ampliación de vigencia del trámite
- Extensión de los horarios de atención en algún servicio
- Reducción u optimización de formularios
- Aumento de los medios de pago
- Diligenciamiento en línea de los formularios
- Reducción del tiempo de respuesta del trámite del trámite
- Respuesta electrónica
- Other



Finalizar

3. RESULTADOS

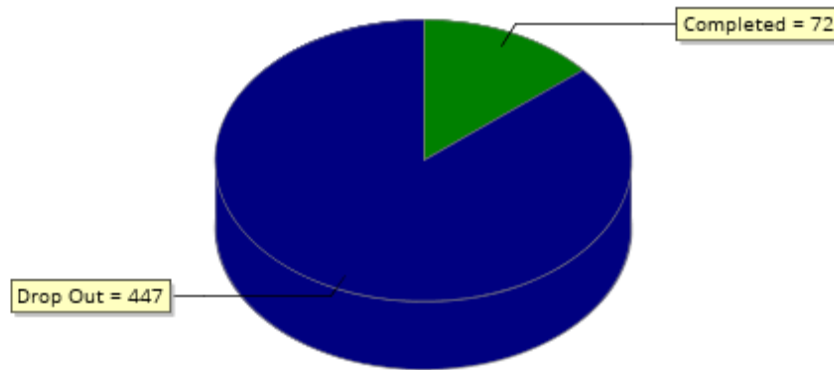
3.1. Comportamiento de diligenciamiento de la encuesta

La encuesta tuvo el siguiente comportamiento en relación a su diligenciamiento:

Tabla 1. Comportamiento de la encuesta

Visto	Empezado	Completado	Tasa de encuestas completadas	Abandonados	Tiempo promedio
1633	519	72	13.87%	447	2 minutos

Ilustración 1. Porcentaje de encuestas completadas y abandonadas

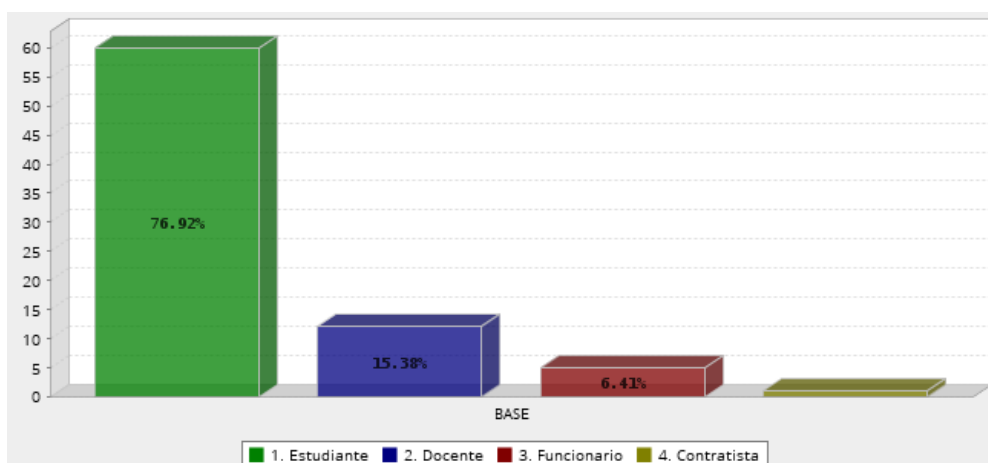


Fuente: QuestionPRO

De 1633 usuarios que vieron la encuesta, solo 72 lograron completarla en su totalidad, que equivale al 13.87% y 447 abandonaron su diligenciamiento. Lo anterior, se pudo presentar, dado que había una pregunta relacionada con que el usuario debía escribir el trámite, y no una lista desplegable de los mismos, que le permitiera al usuario seleccionar el trámite.

3.2. Tipo de usuarios

El mayor porcentaje de participación en el diligenciamiento de la encuesta, lo tuvo los estudiantes con el 77%, seguido de los docentes con el 15%, y funcionarios con el 6%.

Ilustración 2. Porcentaje tipo de usuarios


Fuente: QuestionPRO

Usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	60	76.92%
Docente	12	15.38%
Funcionario	5	6.41%
Contratista	1	1.28%

Tabla 2. Tipo de usuarios

3.3. Identificación de trámites y servicios

A continuación, se presenta el listado de los trámites que identificaron los usuarios que deben ser mejorados o en los que ha tenido alguna dificultad. Para el análisis se hizo una agrupación de los trámites y servicios más comunes y se eliminaron aquellos en que el usuario colocó su nombre y no el nombre del trámite. En total se identificaron 37 trámites, con 68 interacciones de usuarios.

Tabla 3. Trámites identificados

Nombre del Trámite	Total	Porcentaje
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	10	15%
Certificado laboral	7	10%
Certificado de estudio	5	7%
Eliminación del pago	5	7%
Aumento de los medios de pago	3	4%
Registro académico	3	4%
Respuesta electrónica	3	4%
pago	2	3%

Nombre del Trámite	Total	Porcentaje
Préstamos de equipos	2	3%
Respuesta a una pregunta	1	1%
Acompañamiento al estudiante para ver a que tiene derecho y a que puede pertenecer y cómo hacerlo	1	1%
Ampliación de vigencia del trámite	1	1%
Cambio de dirección de residencia (residencia actual)	1	1%
Cambio de estrato	1	1%
Certificado de promedio por semestre	1	1%
Certificado de Terminación Académica	1	1%
Contratación de personal por prestación de servicios	1	1%
derechos de petición	1	1%
Devolución de carnet	1	1%
Diligenciamiento en línea de los formularios	1	1%
Documentos GEDOCO	1	1%
Elaboración de CDP	1	1%
Entrega de almuerzos	1	1%
Extensión de los horarios de atención	1	1%
Formulario de asistencia	1	1%
Generación de factura desde la página PSE	1	1%
Llamadas y sistemas de atención telefónicos	1	1%
Pago matrícula	1	1%
Peticiones	1	1%
Proceso de jóvenes en acción	1	1%
Procesos administrativos	1	1%
Procesos Icetex	1	1%
Radicación de incapacidades	1	1%
Recepción de documentos para inscripción	1	1%
Reclamo de concepto de liquidación	1	1%
requisitos del trámite	1	1%
Trámite de pago	1	1%
Total	68	

De acuerdo a la tabla anterior, los tramites con mayor participación fueron Reembolso matrícula/Beca Fonges con el 15%, seguido de los Certificados laborales con el 10% y certificado de estudio con el 5%.

Las dependencias relacionadas con estos trámites son: el Grupo de Facturación, Crédito y Cartera, el Grupo de Admisiones y Registros, y la Dirección de Talento Humano.

3.4. Dependencias relacionadas con los trámites y servicios identificados

Tabla 4. Dependencias y trámites

Dependencias / trámites	Total
Departamento de Estudios Generales e Idiomas	1
Formulario de asistencia	1
Dirección Administrativa	2
Certificado de estudio	1
Procesos administrativos	1
Dirección de Bienestar Universitario	7
Acompañamiento al estudiante para ver a que tiene derecho y a que puede pertenecer y cómo hacerlo	1
Cambio de estrato	1
Entrega de almuerzos	1
Extensión de los horarios de atención	1
Proceso de jóvenes en acción	1
Radicación de incapacidades	1
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	1
Dirección de Comunicaciones	1
Respuesta electrónica	1
Dirección de desarrollo social y productivo	1
Préstamos de equipos	1
Dirección de Talento Humano	8
Certificado laboral	6
Documentos GEDOCO	1
requisitos del trámite	1
Dirección Financiera	2
Eliminación del pago	2
Facultad de Ciencias De La Educación	1
Respuesta electrónica	1
Facultad de Humanidades	4
Ampliación de vigencia del trámite	1
Aumento de los medios de pago	1
Eliminación del pago	1
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	1
Facultad de Ingeniería	1
Recepción de documentos para inscripción	1
Grupo de admisiones, registro y control académico	19
Respuesta a una pregunta	1
Aumento de los medios de pago	1
Certificado de estudio	3

Dependencias / trámites	Total
Certificado de promedio por semestre	1
Certificado de Terminación Académica	1
Diligenciamiento en línea de los formularios	1
Eliminación del pago	1
Peticiones	1
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	5
Registro académico	3
Respuesta electrónica	1
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	4
Pago matrícula	1
Procesos Icetex	1
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	2
Grupo de Gestión Documental	3
Cambio de dirección de residencia (residencia actual)	1
Devolución de carnet	1
Reclamo de concepto de liquidación	1
Grupo de Servicios Generales	1
Préstamos de equipos	1
Grupo Interno de Contratación	1
Certificado laboral	1
Grupo Interno de Servicios Tecnológicos	1
Generación de factura desde la página PSE	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Elaboración de CDP	1
Oficina Asesora Jurídica	1
derechos de petición	1
Rectoría	3
Eliminación del pago	1
pago	2
Secretaría General	2
Aumento de los medios de pago	1
Reembolso matrícula/Beca Fonges.	1
Vicerrectoría Académica	2
Certificado de estudio	1
Llamadas y sistemas de atención telefónicos	1
Vicerrectoría de Investigación	2
Trámite de pago	1
Contratación de personal por prestación de servicios	1
Total	68

De lo anterior, se puede concluir que hay dependencias que no tienen ninguna relación con el trámite identificado, como es el caso de Gestión Documental, estos trámites hacen parte del Grupo de Admisiones y Registros, y esta la que presenta el mayor número de trámites asociados, seguido del Grupo de Facturación, Crédito y Cartera.

3.5. Dificultades identificadas en los trámites

A continuación, se presentan las dificultades que los encuestados manifestaron con relación a los trámites anteriores.

- Un sistema de información robusto que se haga todo por un ' sistema de información integrador'
- Porque existen muchas variables para poder ejecutar el pago, por ejemplo cuando las personas son colombianos pero viven en el exterior, cuando la persona no se le informa desde antes de firmar el contrato los trámites de pago a la seguridad social (que se presupone que todo el mundo debe saber pero con las instituciones públicas tiene particularidades) y el requisito estricto del pago de la misma en determinados meses y bajo determinada forma, la existencia de formatos que permiten no obligar el pago de la misma cuando los montos son bajos realizando una declaración de no empleo de personas y un largo etc., que debería estar escrito con claridad, en un tutorial filmico y que no se puede convertir en un proceso de ir y regresar cinco o diez veces y en algunos casos no poder pagar un contratista como fue el caso de un par académico...
- Porque cuando el usuario tiene los datos en errados o desactualizados en el sistema pse, se hace muy lento el trámite de corrección.
- Para el pago es demorado porque a veces cuando algún formato contiene un error el supervisor del contrato no se entera por que no se percata del correo, sería muy bueno que le avisaran directamente el contratista o también se le enviara con copia el correo para estar pendiente o que se le haga una llamada telefónica al supervisor o al contratista para que corrija el error y el tramite sea más rápido.
- Cada programa o dependencia exige un nueva hoja de vida, la Universidad es una sola y parece que cada dependencia actuara aisladamente para tramite de documentación
- No es necesario el Cobro.
- El tiempo de respuesta es inaceptable, cuando una entidad bancaria o de otro tipo nos solicita un certificado laboral, hay que esperar hasta una semana, así se pierden oportunidades de préstamos etc. La solución en estos momentos también es inaceptable porque se convierte en una solicitud de un favor personal para que le puedan acelerar a uno los tiempos de espera.
- Por ser fechas cortas para el diligenciamiento se hace necesario que las personas se les avise con tiempo.
- La entrega de los certificados laborales es demorada. Cada vez que finaliza una contratación (por ejemplo, una OPSP) debería suministrarse vía correo electrónico el certificado laboral de esa contratación de inmediato.
- La entrega de los certificados laborales a los docentes catedráticos es demorada. Cada vez que finaliza una contratación (semestralmente) debería suministrarse vía correo electrónico el certificado laboral de esa contratación de inmediato.

- Tener que acercarse a la Universidad a diligenciar un formato o entregar una carta, implica una movilización al campus, lo cual no es procedente en estos momentos.
- No es difícil, pero siempre implica el desplazamiento a las oficinas de servicios generales para obtener la firma. Este proceso interrumpe las labores de los funcionarios de servicios generales en muchas ocasiones, lo que podría resultar incómodo (es solo percepción, porque nadie me lo ha manifestado nunca).
- Suelen responder el último día de vencido el derecho de petición y piden más tiempo, lo que es ilegal y viola el derecho fundamental a la información de la entidad pública, afectando al usuario interno o externo.
- No pude pagar mi matricula de doctorado por el servicio online PSE, me tocó solicitar que me generaran factura e ir a hacer cola al banco. Lo anterior podría haberse evitado. Código estudiante 2018296006.
- Se demoró la respuesta.
- No he tenido respuesta
- No, es fácil realizar este tipo de trámite, el inconveniente es la demora a su respuesta, no muchas veces hacen devolución del correo en caso de que algo de que falte algo o para rectificar lo que quiere el usuario.
- Mucho relleno
- Por el medio de pago
- Demora en la respuesta
- A veces no contestan.
- porque a veces no tenemos el dinero
- No me han dado respuesta desde hace casi 1 mes.
- Porque actualmente me encuentro esperando respuesta de un correo que envié a esta dependencia hace más de cuatro meses y medio.
- Porque son demasiado negligentes, un certificado que puede ser muy sencillo de generar demora hasta una semana en ser entregado y ni hablar de algún certificado con observaciones, por lo general no cumple con lo pedido y para que realicen los cambios es más fácil pagar uno nuevo.
- Porque debería ser obligatorio sólo el acta de grado colombiana para permitir la inscripción, pues en el caso de quienes tuvimos algunos años de estudio bachiller en Venezuela es casi imposible conseguir notas certificadas de esos años. En mi caso personal, presenté mi acta de grado colombiana y tuve que comprometerme a conseguir notas certificadas para el segundo semestre, lo cual se hizo imposible por causa de la pandemia y tuve que pedir más tiempo. Al final, tuve que pagar una excesiva cantidad de dinero en Venezuela para poder conseguir dichos documentos.
- En ocasiones no se puede descargar de la plataforma.
- Demoran para dar respuestas a las solicitudes.
- La falta de información dada
- A pesar de que solo deja seleccionar una sola dependencia, he presentado demasiadas dificultades para comunicarme con la Universidad, es necesario la actualización de los números de contacto. ya que son muchas las dependencias que presentan estas deficiencias.
- Tardanza en enviar la información.
- Porque no dan respuesta inmediata o a poco tiempo, sino a cinco días hábiles.
- Por qué me han enviado mensajes para poder ingresar a llenar mis datos y la información es incorrecta porque no me lleva a la página exacta.
- Porque hay preguntas que no son tan claras.

- La plataforma AyRe colapsa ante la gran cantidad de estudiantes que intentan realizar el registro de asignaturas en temporada de matrículas.
- El tiempo de respuesta de este servicio tarda más de lo esperado.
- Porque no se ha realizado la devolución de la matrícula 2020-2 y además; porque no poseo la facilidad económica de obtener el dinero concerniente a esos recursos.
- Debido a que dicen una hora de apertura y se demoran más de lo dicho.
- Por qué no tengo la facilidad de pagar el semestre.
- Porque son muy pocos los medios para cancelar matrícula.
- No he recibido desde inicio de semestre ninguna notificación y llamo a la universidad y es tiempo gastado nadie responde por las líneas telefónicas ni correos.
- La mayoría de las veces cuando se solicita un certificado es urgentemente a solicitud de una entidad, toca andar corriendo para poder hacer el trámite, pagar en un banco y esperar el tiempo a que se genere.
- Porque tuve que reparar una semana para una respuesta que era de suma importancia.
- no entiendo como será el proceso para la devolución del dinero pagado en el primer semestre 2020-2 el cual fue gratis, pero yo pague antes de la matrícula cero.
- Porque en muchas ocasiones los estudiantes no contamos con algún familiar que nos ayude con las diligencias y éstas deben ser realizadas de manera presencial, lo que si uno ha sufrido un accidente se le dificulta por completo.
- La plataforma presenta muchos problemas, es una lucha realizar el registro e incluso no se puede hacer hasta el último momento porque la plataforma no lo permite.
- Tiempo de espera
- La página y la forma en la que se llena el formulario no es práctica.
- Ya que este semestre fue gratuito gracias a las diversas ayudas que se dieron a la universidad, me gustaría saber si el otro va a ir pago completo cuanto seria el semestre, y si lo podrían bajar un poco el precio, verán soy estrato 1, y hasta el momento no he podido conseguir trabajo donde vivo y si va virtual el otro semestre y la situación del virus sigue de la misma manera en este país dudo que lo consiga, me gustaría que pudieran ayudarme de alguna manera.
- Aún no se ha enviado los pasos para recibir el reembolso.
- Porque muchas veces no tenemos dinero para
- se vuelve una lucha a veces infuctuosa poder hacer el registro de manera amena
- Porque el monto enviado (en mi caso), no es suficiente para costear todo lo que mi carrera me va exigiendo (equipo) cada semestre.
- La gestión y el trámite
- Mucho desorden
- falta de ingresos
- tiene pocas opciones de pago
- No tengo como solventar la matrícula
- Ya que la respuesta o no se da o se demoran en notificarlas y queda el solicitante a la incertidumbre
- Tiempo de duración en la entrega del documento
- por la problemática social que estamos viviendo se dificulta que se entreguen algunos documentos a tiempo
- porque, en algunas ocasiones las páginas electrónicas no son muy fácil de manejar, si es de manera electrónica.
- se requiere reducción del tiempo de respuesta del trámite
- Es demorado y poco práctico, hay que ir de dependencia en dependencia

- lo he realizado ya varias veces sin problema, y no he obtenido una respuesta
- No se explica con claridad toda la información requerida y plazo corto
- Porque no me ha llegado el correo del paso a paso
- porque a veces necesito saber algo que tiene que ver con la universidad y les escribo un correo y demoran mucho para responder
- Por qué no es de fácil acceso su trámite ya que se encuentra en opción presencial y debido a la pandemia se encuentra con mayor dificultad hacer este proceso.
- Por la poca entrada de dinero al nucleo familiar
- no es lento, solo aumentar el pago o beneficio, no es mayor exigencia no tengo que recursos criticar elijo este porque puede ser bueno.

Analizando lo anterior, las dificultades más recurrentes son los tiempos de entrega de los certificados laborales y de estudios, y la atención a los requerimientos que en muchos casos no responden o lo hacen muy tarde, cuando se requiere de manera urgente.

3.6. Mejoras identificadas en los trámites

Ilustración 3. Porcentaje de mejoras

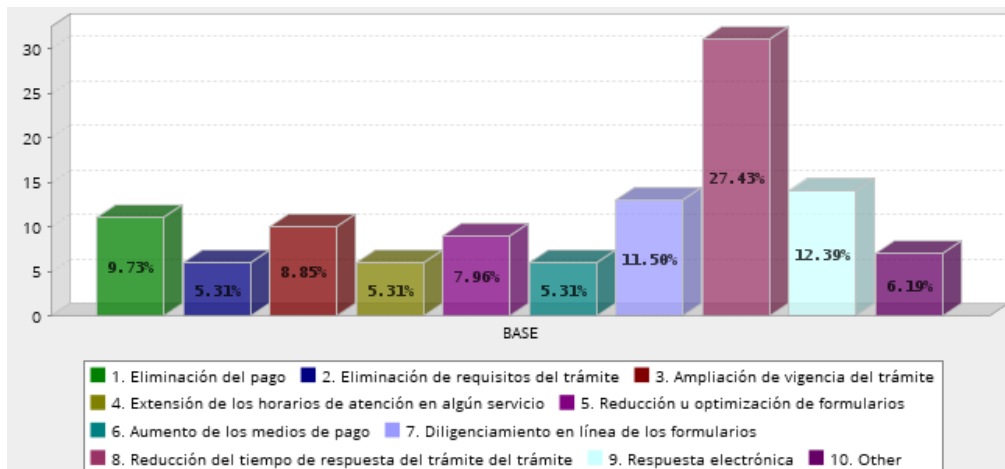


Tabla 5. Total de mejoras identificadas

Mejora	Total	Porcentaje
Eliminación del pago	11	9.73%
Eliminación de requisitos del trámite	6	5.31%
Ampliación de vigencia del trámite	10	8.85%
Extensión de los horarios de atención en algún servicio	6	5.31%
Reducción u optimización de formularios	9	7.96%
Aumento de los medios de pago	6	5.31%
Diligenciamiento en línea de los formularios	13	11.50%
Reducción del tiempo de respuesta del trámite	31	27.43%
Respuesta electrónica	14	12.39%
Otro	7	6.19%

Fuente: QuestionPRO

Según la tabla anterior, la opción de mejora más recurrentes por los encuestados fue la reducción del tiempo de respuestas del trámite con el 27%, seguido del diligenciamiento en línea de los formularios 11%, eliminación del pago 10% y ampliación de vigencia del trámite 9%. Resultados que están estrechamente relacionados con la dificultad manifestada en los tiempos de respuestas.

4. Conclusiones

Del estudio anterior, se puede concluir que a pesar de que la participación no fue alta, se evidencia un grado de insatisfacción en relación a los reembolsos de matrícula, expedición de certificados laborales y de estudios, que se deben mejorar los tiempos de trámites de los mismos.