



ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE USUARIOS EN LA IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES





Contenido

1.	OBJETIVO GENERAL	2
2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	2
3.	DEFINICIONES	3
4.	SITUACIÓN PROBLEMICA.....	4
5.	CONTEXTO INTERNO.....	5
5.1.	“Círculo Virtuoso” de Participación:.....	5
5.1.1.	Identificación partes interesadas de la UN.	5
5.1.2.	Estrategias de Participación.	7
5.1.3.	Métodos de comunicación.	7
5.1.4.	Ejecución e Implementación.	9
5.1.5.	Canales de comunicación	0
5.1.6.	Estrategia de participación de usuarios UNAL	0
5.1.7.	Medios Virtuales por sede	0
6.	METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE USUARIOS UNAL	1



1. OBJETIVO GENERAL

Establecer una estrategia para la participación de los usuarios en la identificación de las acciones para la racionalización de trámites.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 2.1. Analizar de manera particular los usuarios objetivos de la estrategia de participación de Universidad Nacional de Colombia.
- 2.2. Evaluar el desempeño de la UNAL frente a los atributos de servicio definidos.
- 2.3. Determinar acciones para la participación de los usuarios en la identificación de acciones para la racionalización de trámites.
- 2.4. Definir la metodología de medición de la eficacia de las acciones de participación de los usuarios



3. DEFINICIONES

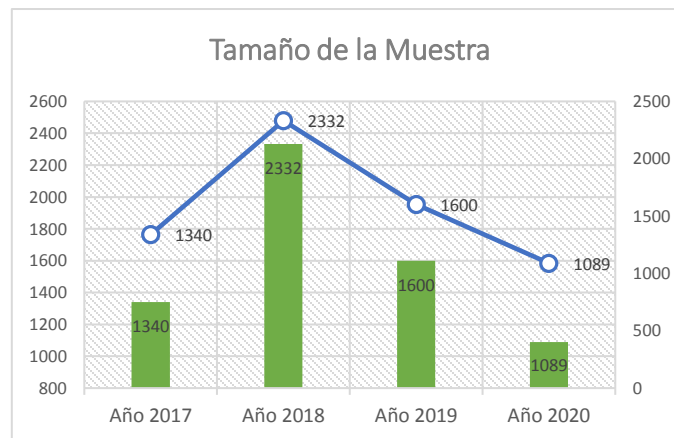
- **Satisfacción del usuario:** Percepción que tiene el usuario frente al grado de cumplimiento de sus necesidades, y si fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas con relación al producto o servicio recibido.
- **Usuario:** organización, entidad o persona que recibe los productos o servicios de los procesos definidos por la Universidad Nacional de Colombia
- **Oportunidad de mejora:** Acción emprendida para optimizar y potencializar el desempeño de un proceso o el cumplimiento de los requisitos.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Atributos:** Son características y/o adjetivos que se encuentran intrínsecos en la forma de dar respuesta a la necesidad del usuario.
- **Circulo Virtuoso:** Conjunción de una serie de factores que concatenados correcta y eficientemente conducen por lo general a resultados de excelencia (Juan Fernando Cordero, 1997; <https://www.nacion.com/>)

4. SITUACIÓN PROBLEMICA

Uno de los canales con los que la Universidad Nacional de Colombia ha venido identificando oportunidades de mejora respecto a la satisfacción de los usuarios es el Instrumento de gestión “Encuesta de Satisfacción de los Usuarios” la cual desde el año 2017 se viene desarrollando de manera anual durante el primer semestre, con la finalidad de identificar la percepción de los usuarios y demás partes interesadas, sobre el desempeño de su “satisfacción general” y los “Atributos del servicio” institucionales, con el fin de definir acciones de mejora.

Sin embargo se identifica en la medición del año 2020 que la participación de la población objetivo de la muestra, ha venido bajando desde su pico máximo que se presentó en el año 2018 (Ver detalle Gráfica 1. “Comportamiento de la participación de los usuarios”).

Gráfica 1. “Comportamiento de la participación de los usuarios”



Fuente: Encuesta de satisfacción de los usuarios UNAL 2020

Esta disminución de la participación de los usuarios en este instrumento de gestión ha permitido que se disminuya el registro de sugerencias de los participantes, sugerencias que son fuente primaria de la información para la mejora de la racionalización de los trámites que es uno de los componentes del mejoramiento continuo de los procesos misionales y de apoyo de cara al ciudadano.

Por lo anterior se requiere “Definir una estrategia para la participación de los usuarios en la identificación de las acciones para la racionalización de trámites”.

5. CONTEXTO INTERNO


5.1. “Círculo Virtuoso” de Participación:





Fuente: Propia, basado en el ciclo PHVA.


5.1.1. Identificación partes interesadas de la UN.


La Universidad Nacional de Colombia identifica a sus usuarios y partes interesadas, las cuales tienen variedad de intereses y necesidades frente a los trámites y servicios requeridos en la Universidad, entre ellos:

	<p>Está conformado por estudiantes nacionales y extranjeros en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.</p>	<p>Derecho a la educación, selección, admisión, plan curricular, a la adquisición de conocimiento y titulación.</p>	<p>Organización y métodos de servicio, bienestar universitario, espacios y recursos físicos idóneos, selección y admisión de estudiantes, material de apoyo académico, sistemas de apoyo de aprendizaje y deberes del ciudadano.</p>
<p>ESTUDIANTES</p>	<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>INTERESES</p>	<p>NECESIDADES</p>


	<p>Está conformado por los egresados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, tanto pregrado como posgrado.</p>	<p>Mecanismos de participación, reconocimiento, programa de egresados, sentido de pertenencia, crecimiento intelectual y publicaciones.</p>	<p>Sistemas de información y programas de extensión.</p>
EGRESADOS	DESCRIPCIÓN	INTERESES	NECESIDADES

	<p>Está conformado tanto por docentes de pregrado como posgrado, en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, y en las diferentes modalidades que define la UN.</p>	<p>Desempeño profesional, crecimiento intelectual, publicaciones, calidad, comunicación con los autores y editorial con buen nombre.</p>	<p>Organización y métodos de servicio educativo, bienestar universitario, espacios y recursos físicos idóneos, selección y admisión de estudiantes, materiales de apoyo académico, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de educación, sistemas de información y propiedad intelectual</p>
DOCENTES	DESCRIPCIÓN	INTERESES	NECESIDADES

	<p>Está conformado por el personal administrativo y contratistas que apoyan las actividades misionales de la Universidad Nacional de Colombia, en sus diferentes sedes.</p>	<p>Condiciones laborales, bienestar, derecho de asociación, formación, desarrollo y planes de carrera y comunicación interna..</p>	<p>Personal calificado, sistemas de información e infraestructura.</p>
ADMINISTRATIVOS / CONTRATISTAS	DESCRIPCIÓN	INTERESES	NECESIDADES

	<p>Los pensionados conforman la comunidad de trabajadores que reciben las prestaciones correspondientes de acuerdo con la legislación de cada país.</p>	<p>Atención prioritaria, reconocimiento, derechos de los pensionados y mecanismos de participación.</p>	<p>Infraestructura física, profesionales altamente calificados, materiales de apoyo y sistemas de apoyo.</p>
PENSIONADOS	DESCRIPCIÓN	INTERESES	NECESIDADES



	<p>Está conformado por individuos en general como padres de familia, fundaciones, ONG, ciudadanos, comunidades indígenas, poblaciones vulnerables, entre otros.</p>	<p>Convocatorias académicas, convocatorias laborales, programas educativos, disponibilidad de cupos, investigación y extensión.</p>	<p>Presencia en las regiones, infraestructura, oportunidades de empleo, actuaciones favorables, inversión social y medio ambiente.</p>
COMUNIDAD	DESCRIPCIÓN	INTERESES	NECESIDADES

Fuente: <http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/cartilla-usuarios.pdf>

De manera particular cada proceso cuenta con la caracterización de sus usuarios y partes interesadas que identifica sus necesidades y expectativas, que se pueden consultar en: <http://siga.unal.edu.co/images/contenido/componentes/Caracterizacin-de-usuarios-y-partes-interesadas.zip>

5.1.2. Estrategias de Participación.



La Universidad Nacional de Colombia Mantiene la información en los medios y canales disponibles para la consulta en tiempo real, para lo cual dispone de un recurso humano y tecnológico debidamente actualizado para apoyar la satisfacción de sus usuarios e identificar acciones de racionalización de trámites.

5.1.3. Métodos de comunicación.

El método de participación de usuarios en la identificación de “acciones de racionalización” se realiza por medio de mecanismos permanentes que garantizan el contacto y la entrega de información a la ciudadanía en tiempo real. La recopilación de la información se presenta a través de estos mecanismos gira en torno de las Novedades, opciones y recomendaciones a la racionalización de trámites de la Universidad Nacional de Colombia, sus procesos, proyectos, proyecciones y temas de educación, entre otros. Ver tabla a continuación.

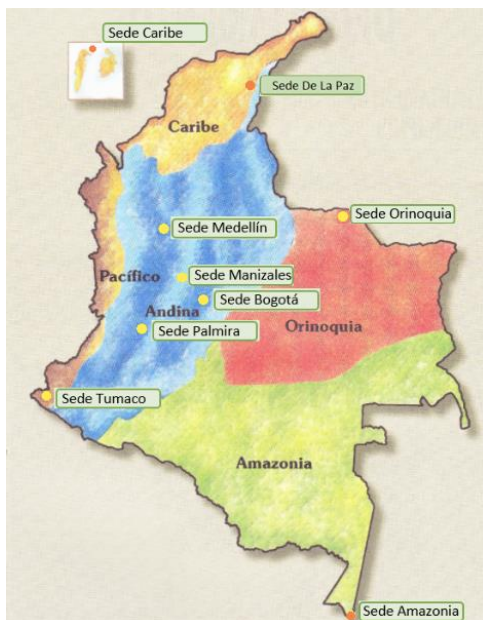


MÉTODOS	FINALIDAD	ESTRATEGIAS
Página web en internet para consulta de información de la Universidad.	Presencia en los buscadores de internet	Enlace de encuesta de Satisfacción en línea, Servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía email, formulario de registro de identificación de acciones.
Portal web para informar a los usuarios y partes interesadas, sobre consultas rápidas y temas generales, todo tipo de gestión y convocatorias que maneja la Universidad.	Al mantener actualizado el sitio facilita la atención al ciudadano, cumplir con los requisitos de usabilidad, accesibilidad, e identificación de los pasos y requisitos del trámite.	Espacio “Buzón Virtual” para registro de datos del usuario en Contáctenos, Información de correo electrónico, teléfonos y sedes para atención personal.
Correo electrónico: Estudiantes, Docentes y Administrativos, contratistas que disponen de un correo interno Intranet y uno externo.	Comunicación entre las partes interesadas externas e internas.	“Buzón virtual” de reporte de acciones de racionalización a través de correo electrónico Institucional.
Sedes físicas, con el personal idóneo para aclarar dudas y atender sugerencias, con excelente servicio al usuario.	En la sede los ciudadanos pueden acercarse a las instalaciones físicas para atención al ciudadano	“Ventanilla Única de Trámites” Oficinas, personal capacitado en servicio al usuario y “Lenguaje Claro”.
Números de teléfono para atención personalizada. Consultas, contando con mecanismo de registro y trazabilidad por parte de la Universidad y el usuario.	En caso de solicitar el registro de “acciones de racionalización” se encuentran los Teléfonos y /o extensiones por dependencia para facilitar la consulta y direccionamiento de la información.	Línea de atención gratuita a nivel nacional.

MÉTODOS	FINALIDAD	HERRAMIENTAS
“Buzón Virtual” en Redes sociales	Disponibilidad de formulario para registro de “acciones de racionalización” a través de redes sociales, con metodología de seguimiento por parte de la Universidad y del Usuario.	Instagram®, Facebook®, Twitter®, LinkedIn®,
Formulario de Encuesta virtual permanente	Medición de los atributos del servicio, la satisfacción frente al medio de acceso y satisfacción general del trámite.	Espacio para el registro específico de “acciones de racionalización”, con la pedagogía necesaria para entendimiento de la finalidad de la mejora.

5.1.4. Ejecución e Implementación.

La Universidad Nacional de Colombia cuenta con Nueve (9) sedes distribuidas en el territorio colombiano, como lo indica el mapa. Pese a esto, se habla de un solo Campus Nacional; el mismo que es un centro donde se encuentran diferentes corrientes de pensamiento y expresiones urbanas que acentúan su carácter de representante de la nación colombiana. Ver detalle en Gráfico 1. Ubicación geográfica – Localización del Campus; Tabla 1. Descripción de las sedes



USUARIO	DESCRIPCIÓN
ESTUDIANTES	54.284
EGRESADOS	Sin Datos
DOCENTES	3113
ADMINISTRATIVOS	2850
CONTRATISTAS	Sin Datos
PENSIONADOS	Sin Datos

Fuente: Manual del Sistema de Gestión Ambiental –SGA



5.1.5. Canales de comunicación

CANAL	UBICACIÓN	MECANISMO	DESCRIPCIÓN	USUARIO
Página Web	https://unal.edu.co/ Páginas web de sedes	Buzón Virtual de reporte de acciones de racionalización	Cada Página Web de las dependencias cuenta con enlace a los requisitos documentales y paso a paso para el acceso de trámites y servicios, que incluya Prueba piloto para la implementación de “Buzón Virtual”	Estudiantes Egresados Docentes Administrativos Pensionados Comunidad
Atención Presencial	Ventanilla de atención dependencia	Atención Personal. Servicio Al Usuario Radicación de Correspondencia	Se brinda información de manera personalizada según consulta, requerimiento, solicitud y reporte de acciones de racionalización.	Estudiantes Egresados Docentes Administrativos Pensionados Comunidad
Atención telefónica	Línea Gratuita Nacional 01 8000 912 597; en Bogotá (+57 1) 316 5000. Lunes a viernes 8:00am a 5:00 pm.	Atención Personalizada, Servicio al Usuario Consultas puntuales	Se brinda información de manera personalizada según consulta, requerimiento, solicitud y reporte de acciones de racionalización.	Estudiantes Egresados Docentes Administrativos Pensionados Comunidad
Virtual Redes Sociales	Sedes: Página web de sede https://www.facebook.com/UNALOficial/	Consulta de Pagina web Correo electrónico Institucional	Recepción de acciones de racionalización y oportunidades de mejora Implementación de prueba piloto para redes sociales	Estudiantes Egresados Comunidad
Canal Virtual:	Portal web http://quejasyreclamos.unal.edu.co PQRs Correo: sisqueresu_nal@unal.edu.co.	Recibo y Seguimiento de PQRs	Despliegue de opción de registro de acciones de racionalización de trámites	Estudiantes Egresados Docentes Administrativos Comunidad
Escrito:	sin necesidad de intermediarios pueden reportar las acciones de racionalización escrito a través de las oficinas de correspondencia de las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia, incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la UN	Atención de solicitudes escritas, despliegue de acciones de racionalización Buzón de Sugerencias	Reporte escrito.	Estudiantes Egresados Docentes Administrativos Pensionados Comunidades

Estrategia de participación para racionalización de trámites

5.1.6. Estrategia de participación de usuarios UNAL

MEDIO DE PARTICIPACIÓN	ACCIONES	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Eventos	Folleto de trámites del proceso / Área / Dependencia Registro de sugerencias	Según horario de eventos de la dependencia donde involucre usuarios	proceso / Área / Dependencia
Campañas	Folleto de trámites del proceso / Área / Dependencia Registro de sugerencias	Según horario de eventos de la dependencia donde involucre usuarios	proceso / Área / Dependencia
Página Web	Página Web de la Dependencia, en el enlace de publicación de requisitos para acceder a trámites y servicios, incluye campo de sugerencias y/u oportunidades de mejora	Permanente	proceso / Área / Dependencia
Encuesta de satisfacción	Incluir campo para registro de la pregunta “¿En qué podemos mejorar?” Clasificar las sugerencias y socializarlas en sesiones de formulación de oportunidades de mejora Mejorar la participación de los usuarios en la encuesta de satisfacción, y realizar piloto de aplicación en sedes con menor participación en la encuesta de satisfacción.	Cada que el proceso o dependencia realice encuestas de satisfacción	proceso / Área / Dependencia
Plantilla SUIIT	Divulgar la información registrada en la página https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit , a través de las páginas de las dependencias incluir el enlace a las plantillas SUIIT-DAFP correspondientes, haciendo énfasis en el campo ¿En qué podemos mejorar?	Permanente	proceso / Área / Dependencia
Hoja de Vida de trámites	Incluir el levantamiento de la información en el inventario de trámites y servicios campo para registro de la pregunta “¿En qué podemos mejorar u oportunidades de mejora”?	Permanente	SIGA UNAL
Buzón de Sugerencias	Fortalecer la disponibilidad y acceso a buzón de sugerencias en las dependencias, tanto físicas como virtuales. Aplicación de piloto para la implementación de “Buzón virtual”	Según horarios de ejecución del trámite	proceso / Área / Dependencia



5.1.7. Medios Virtuales por sede

SEDE	PAGINA WEB	REDES SOCIALES
Sede Amazonia:	http://www.imani.unal.edu.co/index.php/homepage/contacto	https://www.facebook.com/unal.sedeamazonia.7
Sede Bogotá:	http://bogota.unal.edu.co/directorio/	https://twitter.com/un_bogota https://www.linkedin.com/in/facultad-odontologia-unal/ https://www.facebook.com/UN.Sede.Bogota/
Sede Caribe:	http://caribe.unal.edu.co/la-sede/directorio-sede.html	https://www.facebook.com/SedeCaribe
Sede Manizales:	http://www.manizales.unal.edu.co/index.php/uninstitucionalsup/directorio-institucional	https://twitter.com/unmanizales https://www.facebook.com/unmanizales
Sede Medellín:	http://medellin.unal.edu.co/la-sede/directorio-telefonico.html	https://www.facebook.com/UNALSedeMedellin
Sede Orinoquia:	http://orinoquia.unal.edu.co/index.php?id=788	https://www.facebook.com/Sede-Orinoquia-Universidad-Nacional-de-Colombia-149287605661546
Sede Palmira:	http://www.palmira.unal.edu.co/index.php/lasede/oficinas	https://twitter.com/UN_Palmira https://www.facebook.com/UniversidadNacionaldeColombiaSedePalmira/ https://www.youtube.com/channel/UCdcGONY8IEwp0JtUO11UZ2A
Sede Tumaco:	http://www.tumaco-pacifico.unal.edu.co/	https://www.instagram.com/tumacopacificoun/ https://twitter.com/TumacoUNAL https://www.facebook.com/SedeTumacoUN/
Sede De La Paz:	http://delapaz.unal.edu.co/	https://twitter.com/UNdeLaPaz https://www.facebook.com/UNdeLaPaz



6. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DE USUARIOS UNAL

Como mecanismo de medición, evaluación y control de participación de los usuarios en la Universidad Nacional, se establecen los siguientes instrumentos

Eficacia:

Método cuantitativo aplicado de manera semestral

$$\frac{\text{Número de acciones de participación ejecutadas}}{\text{Total de acciones de participación identificadas}} \times 100\% = \%$$

Eficiencia:

Método cuantitativo aplicado de manera semestral

$$\frac{\text{Número de acciones implementadas}}{\text{Total de acciones de racionalización identificadas}} \times 100\% = \%$$

6.1. Controles:

MEDIO DE CONTROL	ACCIONES
Seguimiento de SIGA	Lineamientos guía de racionalización de trámites UNAL. Indicadores de desempeño de las acciones de racionalización Matriz estratégica de trámites Actualización de Inventario de trámites y servicios Desempeño de Datos Operativos
Seguimiento de ONCI	Seguimiento de planes de acción formulados Seguimiento de registro de acciones en portal SUIT-DAFP
Seguimiento DAFP	Lineamientos guía de racionalización de trámites DAFP Seguimiento de registro de acciones en portal SUIT-DAFP

Estrategia de participación para racionalización de trámites



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA