INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES SUIT
SEGUNDO TRIMESTRE 2024

WILLIAM ECHAVARRIA LOTERO
JEFE OFICINA ASESORA DE EVALUACION Y CONTROL

MEDELLÍN
2024

Elaboró: Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	**Revisó:** Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	**Aprobó:** William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
Fecha: 27/01/2022	**Fecha:** 27/01/2022	**Fecha:** 27/01/2022

ÍNDICE.

INTRODUCCIÓN. 3

OBJETIVO. 5

METODOLOGÍA. 5

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO. 6

a. Gestión de usuarios en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-. 6
b. Número total de trámites identificados en la Institución Universitaria Pascual Bravo y registrados en la plataforma SUIT. 7
c. Estrategia de racionalización de trámites. 10
d. Formulación de planes de trabajo para implementación de acciones de mejora a los trámites. 12
e. Priorización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-. 15
f. Mecanismos para medir la satisfacción de usuarios en la Institución. 18

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. 20

INTRODUCCIÓN.

El Sistema de Control Interno, conforme a la Ley 87 de 1993, establece las normas para la regulación del control interno en entidades y organismos del Estado, implementándose a través del Modelo Estándar de Control Interno. Un componente esencial de este sistema es la evaluación independiente de los procesos de la entidad. El propósito de esta evaluación es proporcionar al representante legal información valiosa sobre los resultados obtenidos, permitiendo así la adopción de acciones correctivas o preventivas necesarias para mejorar la gestión institucional de manera continua. Esta evaluación se convierte en un pilar fundamental para garantizar la transparencia, eficiencia y efectividad de la administración pública.

En este marco, la Oficina Asesora de Evaluación y Control, en cumplimiento de sus funciones y competencias legales, presenta el informe de seguimiento al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la Institución Universitaria Pascual Bravo correspondiente al segundo trimestre de 2024.

El SUIT es una plataforma electrónica que gestiona la información sobre trámites y servicios de la administración pública colombiana. Su operación se realiza a través del Portal del Estado Colombiano, bajo la coordinación del Departamento Administrativo de la Función Pública, según lo establecido por la ley. El objetivo principal del SUIT es integrar y mantener actualizada la información sobre trámites y servicios ofrecidos por las entidades públicas, permitiendo a los ciudadanos acceder a esta información de manera centralizada y en línea, facilitando y agilizando sus interacciones con la Administración Pública.

Durante el segundo trimestre de 2024, se han realizado mejoras en el SUIT para aumentar su accesibilidad y funcionalidad. Estas mejoras incluyen la implementación de una interfaz más intuitiva, la integración de tecnologías para asistencia al usuario y la ampliación de los canales de soporte, garantizando que

todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios y trámites de manera efectiva y eficiente. Estas acciones no solo buscan mejorar la experiencia del usuario, sino también fortalecer la transparencia y reducir los tiempos de respuesta en la gestión de trámites.

El seguimiento de este sistema se fundamenta en el siguiente marco jurídico y normativo:

a. La Constitución Política de Colombia.

b. La ley 87 de 1993, que adopta normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

c. El Decreto 648 de 2017, por medio del cual se modifica y adiciona el Reglamento Único del Sector de la Función Pública y se regula la organización de las Oficinas de Control Interno y su rol frente a las nuevas tendencias internacionales en materia de auditoría interna.

d. La Ley 962 de 2005, que dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

e. El Decreto 1450 de 2012, que reglamenta el Decreto Ley 19 de 2012 sobre normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

f. La Resolución 1099 de 2017, por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.

g. El Decreto 2106 de 2019, por medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública y se determinan los parámetros para establecer

costos a los trámites.

En este contexto, el presente informe de seguimiento no solo analiza la implementación y funcionamiento del SUIT, sino que también destaca las buenas prácticas y propone recomendaciones para continuar fortaleciendo la gestión de trámites y servicios, contribuyendo así a una administración pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

OBJETIVO.

Evaluar y validar el progreso y la conformidad con la racionalización y eliminación de trámites, así como su debida inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) por parte de la Institución Universitaria Pascual Bravo, durante el período comprendido entre el del 01 de abril al 30 de junio de 2024.

METODOLOGÍA.

Para asegurar una cobertura integral del seguimiento, desde la Oficina Asesora de Evaluación y Control se emitió comunicado interno número 2024000445, solicitando a la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad de la Institución Universitaria Pascual Bravo el listado de trámites racionalizados y el inventario de los mismos adoptados por la Institución en el segundo trimestre de 2024.

Además, se investigó el plan de trabajo para implementar las propuestas o medidas de mejora de los trámites, así como su socialización y actualización en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta indagación incluyó una articulación desde el Centro Integrado de Servicios para racionalizar los trámites concernientes al *"contenido de programa académico, cursos intersemestrales, devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios".*

La evaluación de las estrategias de comunicación interna y externa utilizadas garantizan que todos los interesados estén informados sobre las actualizaciones y

mejoras en los trámites, promoviendo así una mayor transparencia y eficiencia en los servicios ofrecidos.

Con base en la información proporcionada, esta Oficina realiza la verificación y seguimiento de la gestión llevada a cabo por la Institución durante el período establecido en el alcance, utilizando la plataforma SUITv3. Este proceso tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de las normas vigentes relacionadas con la inscripción de trámites, según los lineamientos establecidos por la legislación correspondiente.

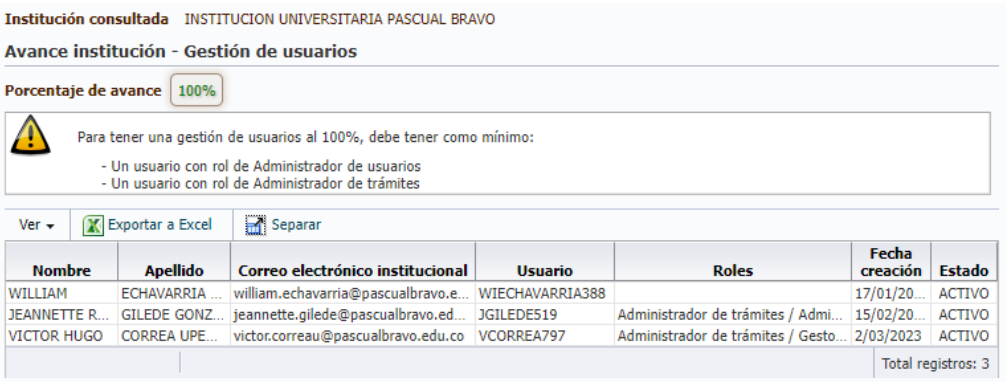
Adicionalmente, se ha llevado a cabo un análisis comparativo con periodos anteriores para identificar tendencias y áreas de mejora continua. Este análisis incluye la evaluación del impacto de las medidas de racionalización en la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa de la Institución, permitiendo así la formulación de recomendaciones concretas para optimizar el sistema de trámites en el futuro.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.

a. Gestión de usuarios en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.

Respecto al seguimiento anterior, se ha verificado que la gestión de usuarios en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la Institución Universitaria Pascual Bravo no ha sufrido alteraciones significativas. Se constata la presencia de un (1) usuario asignado a la Oficina Asesora de Evaluación y Control, así como dos (2) usuarios pertenecientes al área de Planeación y Aseguramiento de la Calidad. Esta distribución de usuarios refleja una estructura estable en la administración y supervisión de trámites dentro del sistema institucional, asegurando una gestión efectiva y continua en el seguimiento y mejora de los procesos administrativos.

Además, se destaca que la capacitación continua del personal involucrado en la gestión de trámites en SUIT es fundamental para optimizar su uso y maximizar la eficiencia operativa. La Institución Universitaria Pascual Bravo ha implementado programas de formación y actualización para los usuarios de SUIT, garantizando así que estén familiarizados con las últimas funcionalidades y mejores prácticas en la administración de trámites y servicios públicos. Esta iniciativa no solo fortalece la capacidad del personal para manejar eficazmente la plataforma, sino que también contribuye a una mejor experiencia del usuario final y al cumplimiento de los estándares de calidad y transparencia institucional.



Institución consultada INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO

Avance institución - Gestión de usuarios

Porcentaje de avance 100%

Para tener una gestión de usuarios al 100%, debe tener como mínimo:

- Un usuario con rol de Administrador de usuarios
- Un usuario con rol de Administrador de trámites

Ver | Exportar a Excel | Separar

Nombre	Apellido	Correo electrónico institucional	Usuario	Roles	Fecha creación	Estado
WILLIAM	ECHAVARRIA ...	william.echavarria@pascualbravo.e...	WIECHAVARRIA388		17/01/20...	ACTIVO
JEANNETTE R...	GILEDE GONZ...	jeannette.gilede@pascualbravo.ed...	JGILEDE519	Administrador de trámites / Admi...	15/02/20...	ACTIVO
VICTOR HUGO	CORREA UPE...	victor.correau@pascualbravo.edu.co	VCORREA797	Administrador de trámites / Gesto...	2/03/2023	ACTIVO

Total registros: 3

Fuente: https://tramites1.suit.gov.co/admin-web/faces/instituciones/detalle_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=dixcrou3x_7

b. Número total de trámites identificados en la Institución Universitaria Pascual Bravo y registrados en la plataforma SUIT.

Respecto al seguimiento anterior, se ha verificado que la Institución Universitaria Pascual Bravo mantiene dieciocho (18) trámites registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Estos trámites continúan publicados en el portal institucional, reflejando consistencia con el número reportado en el seguimiento anterior correspondiente al primer trimestre de 2024.

Este seguimiento estable de trámites en SUIT subraya el compromiso continuo de la institución con la transparencia y la eficiencia en la gestión administrativa.

Se evidencia la adecuada actualización y mantenimiento de la información sobre los procedimientos y servicios ofrecidos a los ciudadanos a través de medios digitales. La disponibilidad pública de esta información facilita a los usuarios el acceso a los servicios universitarios de manera ágil y eficaz, contribuyendo así a mejorar la experiencia del usuario y fortaleciendo la imagen de la institución como un ente comprometido con la calidad en la prestación de servicios públicos.

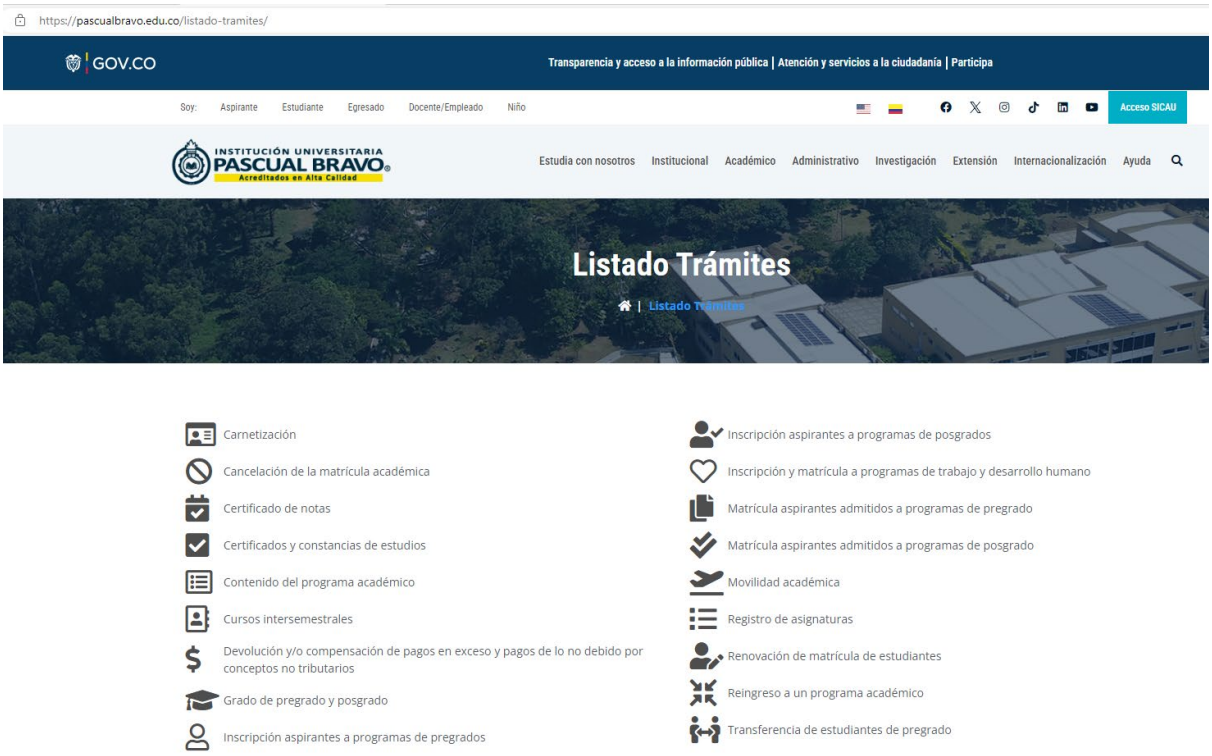
Además de mantener la información actualizada en SUIT, la Institución ha implementado medidas para evaluar regularmente la eficacia de estos trámites, buscando identificar áreas de mejora y optimización. Esta evaluación constante es crucial para adaptar los procesos administrativos a las necesidades cambiantes de los usuarios y garantizar que los servicios ofrecidos cumplan con los estándares de calidad y eficiencia exigidos por la normativa vigente y las expectativas de la comunidad universitaria y pública en general.

Frente a la estabilidad y transparencia en el registro de los dieciocho (18) trámites en la plataforma SUIT de la Institución Universitaria Pascual Bravo, es relevante destacar el impacto positivo de esta gestión en la comunidad universitaria y en los usuarios externos. La disponibilidad y actualización constante de la información sobre trámites no solo facilita el acceso y la interacción con los servicios institucionales, sino que también promueve la eficiencia administrativa al reducir tiempos y costos asociados a la gestión documental y de procedimientos.

La publicación transparente de estos trámites en el portal institucional refleja el compromiso de la universidad con la rendición de cuentas y la buena gobernanza. Esto fortalece la confianza y promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad y la eficacia en la gestión pública.

La evaluación periódica de estos trámites no solo se enfoca en su adecuación normativa, sino también en su efectividad operativa y su alineación con las necesidades cambiantes de los usuarios y los avances tecnológicos.

Este enfoque proactivo asegura que la Universidad continúe ofreciendo servicios ágiles y adaptados a las demandas actuales, posicionándola como líder en innovación administrativa y satisfacción del cliente en el ámbito educativo y administrativo.



Fuente: página web https://pascualbravo.edu.co/listado-tramites/

1. Carnetización.
2. Cancelación de la matrícula académica.
3. Certificado de notas.
4. Certificados y constancias de estudios.
5. Contenido del programa académico.
6. Cursos intersemestrales.

7. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.
8. Grado de pregrado y posgrado.
9. Inscripción aspirantes a programas de pregrados.
10. Inscripción aspirantes a programas de posgrados.
11. Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano.
12. Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado.
13. Matrículas aspirantes admitidos a programas de posgrado.
14. Movilidad académica.
15. Registro de asignaturas.
16. Renovación de matrícula de estudiantes.
17. Reingreso a un programa académico.
18. Transferencia de estudiantes de pregrado.

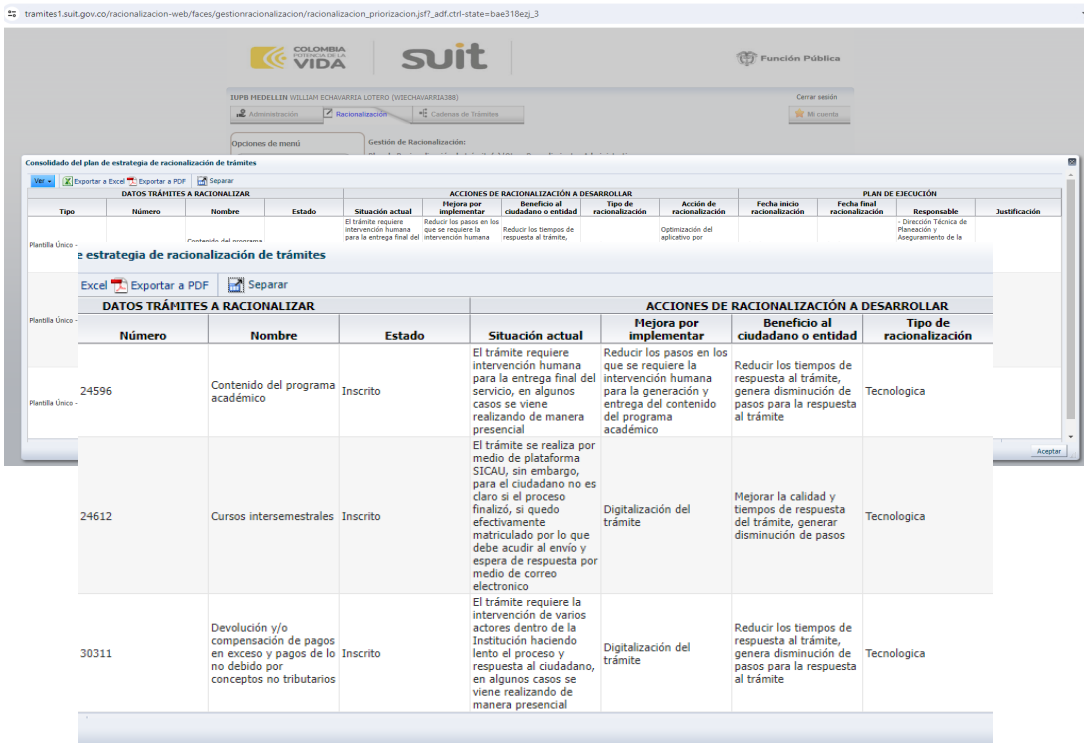
c. Estrategia de racionalización de trámites.

La Institución Universitaria Pascual Bravo continúa implementando una estrategia proactiva de racionalización de trámites como parte de su compromiso con la mejora continua y la eficiencia administrativa. Para el primer y segundo trimestre de 2024, bajo la dirección de la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad y en colaboración estrecha con el Centro Integrado de Servicios (CIS), se han identificado y abordado tres (03) trámites clave: *"cursos intersemestrales", "contenido del programa académico" y "devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de no debido".*

Esta estrategia no solo busca simplificar y optimizar los procedimientos relacionados con estos trámites, sino también mejorar la experiencia del usuario y garantizar el cumplimiento normativo. A través de la revisión y actualización constante de estos procesos, la institución asegura que los servicios ofrecidos sean ágiles, transparentes y alineados con las expectativas de la comunidad universitaria y los estándares de calidad exigidos.

Además, la implementación de esta estrategia incluye la evaluación de resultados y la retroalimentación de los usuarios, lo cual permite ajustes continuos para adaptarse a las necesidades cambiantes y asegurar la efectividad de las mejoras implementadas. Esta iniciativa no solo fortalece la posición de la Institución Universitaria Pascual Bravo como líder en innovación administrativa, sino que también contribuye significativamente a su reputación como una Institución comprometida con la excelencia académica y la eficiencia operativa.

La formulación de dicha estrategia se encuentra publicada en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- como se puede evidenciar a continuación:



e estrategia de racionalización de trámites

Excel Exportar a PDF Separar

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR			
Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización
24596	Contenido del programa académico	Inscrito	El trámite requiere intervención humana para la entrega final del servicio, en algunos casos se viene realizando de manera presencial	Reducir los pasos en los que se requiere la intervención humana para la generación y entrega del contenido del programa académico	Reducir los tiempos de respuesta al trámite, genera disminución de pasos para la respuesta al trámite	Tecnologica
24612	Cursos intersemestrales	Inscrito	El trámite se realiza por medio de plataforma SICAU, sin embargo, para el ciudadano no es claro si el proceso finalizó, si quedo efectivamente matriculado por lo que debe acudir al envío y espera de respuesta por medio de correo electronico	Digitalización del trámite	Mejorar la calidad y tiempos de respuesta del trámite, generar disminución de pasos	Tecnologica
30311	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Inscrito	El trámite requiere la intervención de varios actores dentro de la Institución haciendo lento el proceso y respuesta al ciudadano, en algunos casos se viene realizando de manera presencial	Digitalización del trámite	Reducir los tiempos de respuesta al trámite, genera disminución de pasos para la respuesta al trámite	Tecnologica

Fuente: https://tramites1.suit.gov.co/admin-web/faces/instituciones/detalle_institucion.jsf?_adf.ctrl-state=dixcrou3x_7

d. Formulación de planes de trabajo para implementación de acciones de mejora a los trámites.

En revisiones previas, se ha constatado que la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad de la Institución Universitaria Pascual Bravo ha elaborado un plan estratégico para el año 2024, enfocado en optimizar los procedimientos institucionales a través de la Estrategia de Racionalización de Trámites. Este plan no solo se alinea con los objetivos del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) y el Decreto 612 de 2018, que guían la integración de planes estratégicos en el Plan de Acción de entidades estatales, sino que también responde a las exigencias de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014, fortaleciendo la transparencia y el acceso a la información pública.

Para llevar a cabo esta estrategia, las diversas áreas de la Institución están promoviendo reuniones estratégicas y sesiones informativas centradas en los trámites prioritarios identificados. Esto incluye la colaboración activa con el Centro Integrado de Servicios (CIS) para digitalizar y automatizar los procesos administrativos, lo que no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también mejora significativamente la experiencia del usuario. Esta iniciativa no solo busca simplificar los procedimientos internos, sino también fortalecer la capacidad de respuesta de la Institución frente a las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria y las exigencias normativas vigentes.

Además, la implementación de esta estrategia incluye la evaluación continua de resultados y la retroalimentación de los usuarios, permitiendo ajustes y mejoras constantes para asegurar la efectividad de las medidas implementadas. Este enfoque integral refleja el compromiso de la Institución Universitaria Pascual Bravo con la excelencia administrativa y la calidad en la prestación de servicios, consolidándola como un referente en innovación y eficiencia dentro del ámbito educativo y administrativo.

En el plan de trabajo para cada uno de los trámites prioritarios, se han establecido tres etapas fundamentales que guían el proceso de optimización:

1. **Reconocimiento del estado actual:** Comienza con la programación de visitas y reuniones con el equipo de trabajo del proceso para levantar la información necesaria. Se elabora la documentación de los procesos mediante la creación de plantillas y la recopilación de información de contexto, contenido y estructura, seguido de la socialización del flujo de trabajo.

2. **Diagramación de flujo de trámites en línea:** Esta etapa implica la identificación de condiciones para la automatización, incluyendo la elaboración de documentos con variables que puedan afectar el resultado final, así como la identificación de riesgos y análisis de impactos para la elaboración del flujo de trabajo. Se diseña el flujo detallado determinando responsables, tiempos, alertas y entregables, seguido de la elaboración de un flujo piloto que se prueba con el personal de TIC.

3. **Implementación y carga en plataformas:** Finalmente, se procede con el cargue de los flujos en el Sistema Integrado de Gestión Documental (SICAU) y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), asegurando así la integración efectiva de los nuevos procesos optimizados.

Este enfoque estructurado y detallado no solo garantiza la optimización eficiente de los trámites en la Institución Universitaria Pascual Bravo, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a la innovación y la adaptabilidad. Al implementar estos procesos de manera sistemática, la Institución no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también fortalece su capacidad de respuesta a las demandas cambiantes de la comunidad universitaria y las exigencias normativas vigentes. Este compromiso con la excelencia operativa se refleja en cada fase del proyecto, asegurando un impacto positivo y sostenido en la gestión institucional.

Contenido del Programa Académico:

Centro Integrado de Servicios - CIS

Fases de implementación	Trámite	Actividades	Sub actividad	EVIDENCIAS	EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO	VIGENCIA 2024																							
						ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
						1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase 1 Reconocimiento estado actual	1. CONTENIDO DEL PROGRAMA ACADÉMICO	Levantamiento de información	Programación de visita	Agenda - Bitacora	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Reunión con equipo de trabajo del proceso	Listados de asistencia y/o actas de reunión	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Elaborar documentación de los procesos	Elaborar plantilla	Formato flujo definido	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Recopilar información de contexto, contenido y estructura.	Documento con información especifica del flujo y estructura del paso a paso. (Validación de información)	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Socialización del flujo de trabajo	Presentación	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
Fase 2 Trabajo de campo		Identificación de condiciones para automatizar	Elaborar documento con variables que puedan afectar el resultado final	Informe de viabilidad	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Relación de riesgos y análisis de impactos	Identificar los elementos que puedan la elaboración del flujo de trabajo.	Informe reporte de riesgos y actores implicados	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
Fase 3 Diagramación de flujo - trámites en línea		Diseño de flujos	Determinar responsables, tiempos, alertas y entregables.	Flujos elaborados	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Elaboración flujo piloto	Realizar una prueba con el personal de TIC	Prueba de flujo en línea	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Cargue de flujos en SICAU y en el SUIT	Cargue en SICAU	Flujos cargados al sistema institucional SICAU	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Cargue en el SUIT	Flujos cargados al SUIT	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								

Cursos Intersemestrales:

Fase 1 Reconocimiento estado actual	2. CURSOS INTERSEMESTRALES	Levantamiento de información	Programación de visita	Agenda - Bitacora	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Reunión con equipo de trabajo del proceso	Listados de asistencia y/o actas de reunión	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Elaborar documentación de los procesos	Elaborar plantilla	Formato flujo definido	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Recopilar información de contexto, contenido y estructura.	Documento con información especifica del flujo y estructura del paso a paso. (Validación de información)	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Socialización del flujo de trabajo	Presentación	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
Fase 2 Trabajo de campo		Identificación de condiciones para automatizar	Elaborar documento con variables que puedan afectar el resultado final	Informe de viabilidad	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Relación de riesgos y análisis de impactos	Identificar los elementos que puedan la elaboración del flujo de trabajo.	Informe reporte de riesgos y actores implicados	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
Fase 3 Diagramación de flujo - trámites en línea		Diseño de flujos	Determinar responsables, tiempos, alertas y entregables.	Flujos elaborados	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Elaboración flujo piloto	Realizar una prueba con el personal de TIC	Prueba de flujo en línea	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
		Cargue de flujos en SICAU y en el SUIT	Cargue en SICAU	Flujos cargados al sistema institucional SICAU	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								
			Cargue en el SUIT	Flujos cargados al SUIT	PROGRAMADO																								
					EJECUTADO																								

Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios:

Fase 1 Reconocimiento estado actual	3. DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN DE PAGOS EN EXCESO Y PAGOS DE LO NO DEBIDO POR CONCEPTOS NO TRIBUTARIOS	Levantamiento de información	Programación de visita	Agenda - Bitacora	PROGRAMADO
					EJECUTADO
			Reunión con equipo de trabajo del proceso	Listados de asistencia y/o actas de reunión	PROGRAMADO
					EJECUTADO
		Elaborar documentación de los procesos	Elaborar plantilla	Formato flujo definido	PROGRAMADO
					EJECUTADO
			Recopilar información de contexto, contenido y estructura.	Documento con información específica del flujo y estructura del paso a paso. (Validación de información)	PROGRAMADO
					EJECUTADO
			Socialización del flujo de trabajo	Presentación	PROGRAMADO
					EJECUTADO
Fase 2 Trabajo de campo		Identificación de condiciones para automatizar	Elaborar documento con variables que puedan afectar el resultado final	Informe de viabilidad	PROGRAMADO
					EJECUTADO
		Relación de riesgos y análisis de impactos	Identificar los elementos que puedan la elaboración del flujo de trabajo.	Informe reporte de riesgos y actores implicados	PROGRAMADO
					EJECUTADO
Fase 3 Diagramación de flujo - trámites en línea		Diseño de flujos	Determinar responsables, tiempos, alertas y entregables.	Flujos elaborados	PROGRAMADO
					EJECUTADO
		Elaboración flujo piloto	Realizar una prueba con el personal de TIC	Prueba de flujo en línea	PROGRAMADO
					EJECUTADO
		Cargue de flujos en SICAU y en el SUIT	Cargue en SICAU	Flujos cargados al sistema institucional SICAU	PROGRAMADO
					EJECUTADO
			Cargue en el SUIT	Flujos cargados al SUIT	PROGRAMADO
					EJECUTADO

e. Priorización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.

En coherencia con los seguimientos previos, la Institución Universitaria Pascual Bravo continúa implementando una estrategia de priorización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta estrategia se centra en identificar y destacar aquellos trámites que presentan una alta demanda por parte de los usuarios, lo cual es fundamental para mejorar la eficiencia y la experiencia administrativa. En el segundo trimestre de 2024, se han identificado y priorizado los siguientes trámites:

Movilidad académica
Certificados y constancias de estudios
Certificado de notas
Contenido del programa académico

Registro del formato integrado de migración- inscripción aspirantes a programas de pregrados
Cursos intersemestrales
Carnetización
Inscripción aspirantes a programas de posgrados
Transferencia de estudiantes de pregrado
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
Renovación de matrícula de estudiantes
Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
Cancelación de la matrícula académica
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
Grado de pregrado y posgrado
Reingreso a un programa académico
Registro de asignaturas

Estos trámites han sido seleccionados en base a su frecuente solicitud y relevancia estratégica para la comunidad universitaria. Además, dentro de la estrategia de racionalización de trámites, se tiene que los *cursos intersemestrales,* por ejemplo, son fundamentales para ofrecer opciones flexibles de aprendizaje y permitir a los estudiantes avanzar en sus programas académicos de manera más rápida y eficiente. El *contenido del programa académico* se actualiza periódicamente para asegurar que los estudiantes reciben una educación alineada con las últimas tendencias y necesidades del mercado laboral, manteniendo así la competitividad de la institución. Por otro lado, el proceso de *devolución y/o compensación de pagos en exceso* es crucial para garantizar la transparencia financiera y la correcta gestión de los recursos económicos, fortaleciendo la confianza de los usuarios en las prácticas financieras de la universidad.

La priorización de estos trámites en el SUIT no solo busca mejorar la eficiencia operativa y la atención al usuario, sino también fortalecer la capacidad de la

Institución para adaptarse ágilmente a las necesidades cambiantes. Esto incluye estudiantes, profesores, personal administrativo y otros actores clave en el entorno universitario. Además, al enfocarse en estos procesos, la universidad demuestra su compromiso con los principios de transparencia y buen gobierno institucional, asegurando que todas las operaciones se realicen conforme a los estándares éticos y legales más altos.

FUNCIÓN PÚBLICA

suit

Fecha generación : 2024-04-14

Nombre de la entidad: INSTITUCION UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO
Sector administrativo: null
Departamento: ANTIOQUIA
Municipio: MEDELLÍN

Orden: TERRITORIAL
Año vigencia: 2024

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Plantilla Único - Hijo	24596	Contenido del programa académico	Inscrito	El trámite requiere intervención humana para la entrega final del servicio, en algunos casos se viene realizando de manera presencial	Reducir los pasos en los que se requiere la intervención humana para la generación y entrega del contenido del programa académico	Reducir los tiempos de respuesta al trámite, genera disminución de pasos para la respuesta al trámite	Tecnologica	Optimización del aplicativo por digitalización o automatización (decreto 088 del 2022)	01/02/2024	30/11/2024	- Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad - Centro Integrado de Servicios - Gestión TIC - SICAU - Líderes del Programa	
Plantilla Único - Hijo	24612	Cursos intersemestrales	Inscrito	El trámite se realiza por medio de plataforma SICAU, sin embargo, para el ciudadano no es claro si el proceso finalizó, si quedo efectivamente matriculado por lo que debe acudir al envío y espera de respuesta por medio de correo electronico	Digitalización del trámite	Mejorar la calidad y tiempos de respuesta del trámite, generar disminución de pasos	Tecnologica	Optimización del aplicativo por digitalización o automatización (decreto 088 del 2022)	01/02/2024	30/11/2024	"- Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad - Centro Integrado de Servicios - Gestión TIC - Líderes de Programas - Departamento de Fundamentación Básica"	
Plantilla Único - Hijo	30311	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Inscrito	El trámite requiere la intervención de varios actores dentro de la Institución haciendo lento el proceso y respuesta al ciudadano, en algunos casos se viene realizando de manera presencial	Digitalización del trámite	Reducir los tiempos de respuesta al trámite, genera disminución de pasos para la respuesta al trámite	Tecnologica	Optimización del aplicativo por digitalización o automatización (decreto 088 del 2022)	01/02/2024	30/11/2024	"- Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad - Centro Integrado de Servicios - Gestión TIC - Departamento Financiero"	

En resumen, la priorización de trámites en el SUIT no solo constituye una medida administrativa, sino una estrategia integral diseñada para mejorar significativamente la calidad del servicio ofrecido. Esta iniciativa busca no solo promover la eficiencia operativa y administrativa, sino también fortalecer la confianza de la comunidad universitaria en la Institución Universitaria Pascual Bravo, asegurando así una

gestión más transparente, ágil y orientada al cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

f. Mecanismos para medir la satisfacción de usuarios en la Institución.

Para el seguimiento concerniente a este periodo, se evidencia que la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad ha iniciado la socialización en el Centro Integrado de Servicios (CIS) de la herramienta de medición de experiencia ciudadana establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta herramienta tiene como objetivo principal medir los beneficios que reciben los usuarios de la Institución Universitaria Pascual Bravo en relación con los trámites ofrecidos. La encuesta diseñada permite identificar áreas de mejora y evaluar la eficiencia de los procesos administrativos, contribuyendo así a la optimización de los servicios prestados.

Desde la Función Pública se promueve el diseño de herramientas que midan la experiencia de los usuarios en la obtención de trámites ofrecidos por entidades públicas o particulares que ejerzan funciones administrativas. Se espera que esta herramienta sea un instrumento idóneo para evaluar los estándares de calidad con los que se prestan los servicios, así como para crear experiencias de calidad única e identificar los valores que influyen en la construcción de relaciones positivas y duraderas con el Estado.

Los escenarios descritos ofrecen la oportunidad de desarrollar herramientas que permitan conocer la experiencia del ciudadano en todos los momentos de interacción con el Estado, construyendo así la herramienta de medición de experiencia ciudadana propuesta. El desarrollo de esta herramienta será gradual y progresivo, iniciando con la medición de la experiencia en cuatro escenarios clave de relacionamiento del ciudadano con las entidades públicas: acceso a información, realización de trámites, control social y participación ciudadana.

Es fundamental destacar que la implementación de esta herramienta de medición de experiencia ciudadana requerirá un proceso gradual y proactivo de transformación institucional, así como la formulación de planes de mejora que impacten positivamente en la planificación de las entidades a nivel nacional y territorial. La construcción de esta herramienta se basa en los lineamientos de la política de transparencia y acceso a la información pública, enmarcada dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que obliga a las entidades a registrar y actualizar los trámites en el SUIT (Sistema Único de Información).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Institución Universitaria Pascual Bravo ha establecido un Sistema de Control Interno conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993, implementado a través del Modelo Estándar de Control Interno. Este sistema juega un papel fundamental en la regulación y evaluación de los procesos internos, facilitando así la mejora continua en la gestión institucional.

La evaluación independiente de procesos es un componente esencial dentro de este marco, proporcionando información crucial para la adopción de medidas correctivas o preventivas y garantizando un entorno de control efectivo en toda la institución.

Como parte del seguimiento reciente llevado a cabo por la Oficina Asesora de Evaluación y Control de la Institución Universitaria Pascual Bravo sobre la implementación del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) durante el segundo trimestre de 2024, en total cumplimiento con el marco normativo vigente, se formulan las siguientes recomendaciones basadas en los resultados obtenidos:

Optimización de Trámites: La Institución Universitaria Pascual Bravo ha avanzado en la optimización de sus trámites administrativos mediante la implementación de una estrategia de racionalización. Esto se refleja en la identificación y priorización de trámites clave en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido a la comunidad universitaria.

Estrategia de Racionalización: La Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad ha liderado la definición de una estrategia de racionalización de trámites, que incluye la revisión detallada de procesos, la diagramación de flujos de trabajo optimizados y su implementación en plataformas digitales como el Sistema Integrado de Gestión Documental (SICAU) y el SUIT. Este enfoque estructurado garantiza una gestión más eficiente y una mejora continua en la administración institucional.

Medición de Satisfacción: Se ha iniciado la implementación de una herramienta de medición de experiencia ciudadana, conforme a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta herramienta permitirá evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios y trámites ofrecidos por la Institución, identificar áreas de mejora y fortalecer la confianza de la comunidad universitaria en la gestión administrativa de Pascual Bravo.

Cumplimiento Normativo: La Institución cumple con las normativas vigentes en cuanto a transparencia y acceso a la información pública, reflejado en el registro y actualización de los trámites en el SUIT. Esto asegura que los procesos administrativos sean transparentes y accesibles para los usuarios, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

En resumen, la Institución Universitaria Pascual Bravo se encuentra en un proceso dinámico de mejora continua en su gestión administrativa. Este avance se fundamenta en la optimización constante de sus trámites, la implementación estratégica de herramientas para medir la satisfacción de los usuarios, y el riguroso cumplimiento de las normativas establecidas. Estas acciones no solo consolidan su compromiso con la eficiencia operativa y la transparencia institucional, sino que también refuerzan su dedicación hacia la prestación de servicios de calidad, orientados a satisfacer de manera efectiva las necesidades de toda la comunidad universitaria.

Cordialmente,

WILLIAM ECHAVARRÍA LOTERO
Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control

	Nombre y cargo	Firma
Proyectó	Sara Giraldo Vásquez	
Revisó	William Echavarría Lotero	
Aprobó	William Echavarría Lotero	