



<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA PASCUAL BRAVO**

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

**WILLIAM ECHAVARRIA LOTERO  
JEFE DE LA DIRECCIÓN DE EVALUACION Y CONTROL**

**MEDELLÍN  
2024**

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

## ÍNDICE.

<b>INTRODUCCIÓN.</b>	3
<b>OBJETIVO.</b>	4
<b>METODOLOGÍA.</b>	4
<b>DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.</b>	5
a. Gestión de usuarios en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.	5
b. Número total de trámites identificados en la Institución Universitaria Pascual Bravo y registrados en la plataforma SUIT.	6
c. Estrategia de racionalización de trámites.	8
d. Formulación de planes de trabajo para implementación de acciones de mejora a los trámites.	8
e. Priorización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.	9
f. Mecanismos para medir la satisfacción de usuarios en la Institución.	11
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	14

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

## INTRODUCCIÓN.

El control interno en las entidades del Estado está regido por la Ley 87 de 1993, que establece un conjunto de normativas con el fin de garantizar una gestión pública transparente y eficiente. A través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), se implementan estas disposiciones, siendo clave la revisión periódica e independiente de los procesos internos de las instituciones. El objetivo de esta revisión es proporcionar al representante legal de la entidad información valiosa que permita detectar oportunidades de mejora, y tomar decisiones fundamentadas en la adopción de medidas preventivas o correctivas. Así, este proceso se convierte en un elemento esencial para asegurar que las instituciones públicas cumplan con sus metas de eficiencia y transparencia en la administración de los recursos.

En este contexto, la Dirección de Evaluación y Control presenta el presente informe de seguimiento al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la Institución Universitaria Pascual Bravo, correspondiente al tercer trimestre de 2024, en cumplimiento de sus responsabilidades legales.

El SUIT es una herramienta digital cuyo propósito es gestionar de manera centralizada la información sobre los trámites y servicios que ofrece la administración pública colombiana. Este sistema, operado a través del Portal del Estado Colombiano y coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, permite a los ciudadanos acceder fácilmente a los trámites que necesitan realizar. El SUIT está diseñado para mejorar la interacción entre la ciudadanía y las entidades estatales, asegurando que la información esté disponible de forma actualizada y accesible en todo momento.

El seguimiento a la operación de este sistema se sustenta en una serie de disposiciones legales que incluyen:

**a.** La Constitución Política de Colombia. **b.** La Ley 87 de 1993, que regula el control interno en entidades del Estado. **c.** El Decreto 648 de 2017, que ajusta el Reglamento Único del Sector de la Función Pública y establece el papel de las Oficinas de Control Interno en la auditoría. **d.** La Ley 962 de 2005, que promueve la

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

simplificación de los trámites y procedimientos. **e.** El Decreto 1450 de 2012, que establece las normas para la eliminación de trámites innecesarios en la administración pública. **f.** La Resolución 1099 de 2017, que reglamenta los procesos de autorización y seguimiento a los trámites. **g.** El Decreto 2106 de 2019, que establece normas para simplificar, suprimir y reformar trámites y procedimientos innecesarios, así como regular sus costos.

Este informe de seguimiento no solo evalúa el estado de implementación y funcionamiento del SUIT, sino que también analiza las mejores prácticas observadas, proponiendo recomendaciones para continuar mejorando la gestión de los trámites y servicios públicos, con el fin de avanzar hacia una administración más eficiente, transparente y orientada al servicio de los ciudadanos.

## **OBJETIVO.**

Evaluar detalladamente el progreso alcanzado por la Institución Universitaria Pascual Bravo en la racionalización y eliminación de trámites administrativos durante el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2024.

Este análisis no solo abarca la simplificación de procesos, sino también la verificación de que todos los trámites que han sido optimizados o eliminados se encuentren debidamente registrados y actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

El propósito final es asegurar que la institución esté cumpliendo con los lineamientos establecidos para mejorar la eficiencia administrativa, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos de manera más ágil y transparente.

## **METODOLOGÍA.**

La Dirección de Evaluación y Control inició el proceso de seguimiento mediante la emisión del comunicado interno No. 2024000850 a la Dirección Técnica de Planeación, en el cual se solicitó un informe detallado sobre los trámites que han sido

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

racionalizados durante el tercer trimestre de 2024. Este informe debe incluir un listado completo de los trámites que han sido optimizados, así como la justificación de las modificaciones realizadas y los beneficios esperados de estas mejoras.

Se prestó especial atención a la adecuada inscripción de estos trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), asegurando que cada uno de ellos esté actualizado y cumpla con los requisitos establecidos por la normativa vigente. La información obtenida en este informe es fundamental para evaluar el impacto de las acciones de racionalización y para garantizar una gestión eficiente de los procesos administrativos dentro de la Institución Universitaria Pascual Bravo.

Adicional a lo anterior, se evaluaron las estrategias de comunicación utilizadas para informar a los usuarios sobre los cambios, asegurando la transparencia del proceso. A través de la plataforma SUITv3, se verificó el cumplimiento de las normas vigentes y se compararon los resultados con periodos anteriores para identificar tendencias y áreas de mejora, formulando recomendaciones para optimizar la gestión de trámites.

## **DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.**

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

La evaluación de la gestión de usuarios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la Institución Universitaria Pascual Bravo revela que, en comparación con el segundo trimestre, la estructura de usuarios se mantiene sin alteraciones para el tercer trimestre.

Se mantiene entonces un (1) usuario asignado a la Dirección de Evaluación y Control, así como dos (2) usuarios pertenecientes al área de Planeación y Aseguramiento de la Calidad.

Esta estabilidad en la cantidad de usuarios es crucial, ya que garantiza una

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

administración continua y eficiente de los trámites, facilitando una supervisión adecuada y un control riguroso de los procesos administrativos. La permanencia de estos roles permite que la institución mantenga un enfoque coherente en la gestión de trámites, asegurando que las responsabilidades estén claramente definidas y que la comunicación entre las áreas se lleve a cabo de manera efectiva.

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

En el seguimiento correspondiente al tercer trimestre de 2024, se ha verificado que la Institución Universitaria Pascual Bravo mantiene un total de dieciocho (18) trámites registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Este número se conserva sin modificaciones en comparación con el primer y segundo trimestre del presente año, lo que refleja una continuidad en la gestión de trámites que resalta la estabilidad organizativa.

La consistencia en el registro de estos trámites subraya el compromiso de la institución con la transparencia y la eficiencia en su gestión administrativa. La información sobre los procedimientos y servicios disponibles se actualiza y mantiene adecuadamente, lo que facilita a los ciudadanos el acceso a los servicios universitarios de manera ágil y eficaz. Esta disponibilidad no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también refuerza la imagen de la institución como un organismo comprometido con la calidad en la prestación de servicios públicos.

Además de mantener los trámites actualizados en SUIT, la Institución ha adoptado medidas para evaluar periódicamente la eficacia de estos procedimientos, buscando identificar áreas de mejora y optimización. Esta evaluación constante es esencial 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 requeridos por la normativa vigente.

La estabilidad en el registro de los dieciocho (18) trámites en la plataforma SUIT no solo beneficia a la comunidad universitaria, sino también a los usuarios externos, ya

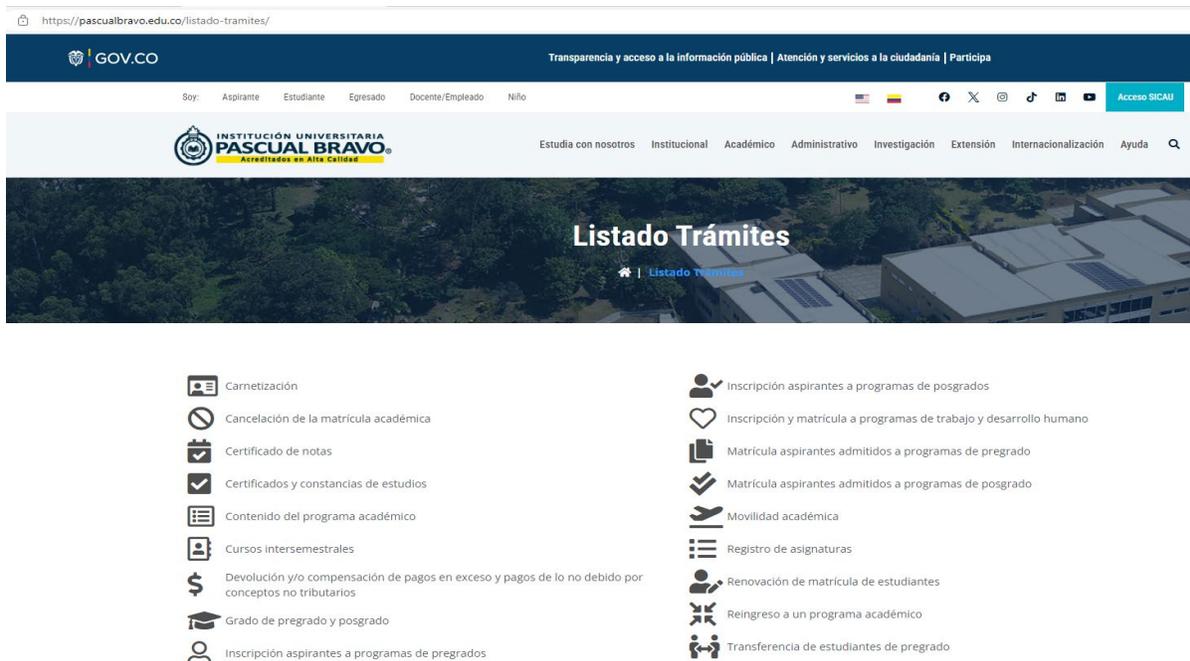
<b>Elaboró:</b> Contratistas de apoyo de la Oficina Asesora de Evaluación y Control	<b>Revisó:</b> Alberto Flórez Arias/Contratista de Apoyo	<b>Aprobó:</b> William Echavarría Lotero/ Jefe Oficina Asesora de Evaluación y Control
<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022	<b>Fecha:</b> 27/01/2022

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

que la información accesible y actualizada promueve la eficiencia administrativa al reducir tiempos y costos asociados a la gestión documental.

La publicación de estos trámites en el portal institucional es un reflejo del compromiso de la universidad con la rendición de cuentas y la buena gobernanza. Este enfoque fortalece la confianza de la comunidad y promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad y eficacia en la gestión pública.

Finalmente, la evaluación continua de estos trámites se centra en su conformidad normativa y en su efectividad operativa, asegurando que la Universidad siga ofreciendo servicios ágiles y adaptados a las demandas actuales. De esta manera, se posiciona como líder en innovación administrativa y satisfacción del cliente en el ámbito educativo y administrativo.



The screenshot shows the 'Listado Trámites' page on the Pascual Bravo website. The page features a navigation bar with 'GOV.CO' and 'Transparencia y acceso a la información pública | Atención y servicios a la ciudadanía | Participa'. Below the navigation bar, there are links for 'Soy: Aspirante, Estudiante, Egresado, Docente/Empleado, Niño' and social media icons. The main content area is titled 'Listado Trámites' and displays a grid of 16 service categories, each with an icon and a brief description:

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

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

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

**c. Estrategia de racionalización de trámites.**

La Institución Universitaria Pascual Bravo mantiene su enfoque proactivo en la implementación de una estrategia de racionalización de trámites, reafirmando su compromiso con la mejora continua y la eficiencia administrativa. Durante el tercer trimestre de 2024, se ha decidido conservar la misma estrategia utilizada en los trimestres anteriores, en la cual se han identificado y trabajado tres (03) trámites clave: "cursos intersemestrales", "contenido del programa académico" y "devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido". Esta consistencia en la selección de trámites refuerza la efectividad de las acciones realizadas.

La estrategia no solo persigue la simplificación y optimización de los procedimientos relacionados con estos trámites, sino que también se enfoca en mejorar la experiencia del usuario y garantizar el cumplimiento de la normativa vigente. A través de la revisión y actualización constante de estos procesos, la institución se asegura de que los servicios ofrecidos sean ágiles, transparentes y alineados con las expectativas de la comunidad universitaria y los estándares de calidad requeridos.

Asimismo, esta estrategia incluye la evaluación continua de los resultados y la recolección de retroalimentación por parte de los usuarios, lo que permite realizar ajustes necesarios para adaptarse a las necesidades cambiantes y asegurar la efectividad de las mejoras implementadas. Este enfoque 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 entidad comprometida con la excelencia académica y la eficiencia operativa.

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

La Institución Universitaria Pascual Bravo ha avanzado significativamente en la formulación de planes de trabajo destinados a implementar acciones de mejora en los trámites identificados. Actualmente, estos planes se encuentran en un 60% de avance, lo que refleja un compromiso sólido con la optimización de sus procesos

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

administrativos.

Este progreso ha sido posible gracias a la colaboración entre las diferentes áreas de la institución, bajo la dirección de la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad. Las acciones de mejora están diseñadas para abordar específicamente las necesidades de los usuarios y garantizar una experiencia más ágil y eficiente al interactuar con los servicios institucionales.

Con el fin de asegurar que estas acciones se implementen de manera efectiva, se han establecido indicadores de seguimiento que permitirán evaluar el impacto de las mejoras a lo largo del tiempo.

El avance del 60% en la formulación de estos planes no solo indica un progreso tangible en la mejora de la gestión administrativa, sino que también subraya el compromiso continuo de la Institución Universitaria Pascual Bravo con la excelencia en el servicio público y la satisfacción del usuario.

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

En línea con los seguimientos anteriores, la Institución Universitaria Pascual Bravo ha continuado la implementación de una estrategia de priorización de trámites dentro del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Esta estrategia tiene como objetivo identificar y resaltar aquellos trámites que registran una alta demanda por parte de los usuarios, lo que resulta crucial para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia administrativa.

Para el tercer trimestre de 2024, se han identificado y priorizado los siguientes trámites:

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

N.º	Trámite
1	Movilidad académica
2	Certificados y constancias de estudios
3	Certificado de notas
4	Contenido del programa académico
5	Registro del formato integrado de migración - inscripción aspirantes a programas de pregrado
6	Cursos intersemestrales
7	Carnetización
8	Inscripción aspirantes a programas de posgrado
9	Transferencia de estudiantes de pregrado
10	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado
11	Renovación de matrícula de estudiantes
12	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano
13	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado
14	Cancelación de la matrícula académica
15	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
16	Grado de pregrado y posgrado
17	Reingreso a un programa académico
18	Registro de asignaturas

Los trámites priorizados han sido elegidos por su alta demanda y su importancia estratégica para la comunidad universitaria. Por ejemplo, los cursos intersemestrales son esenciales para ofrecer alternativas de aprendizaje flexibles, permitiendo a los estudiantes avanzar más rápidamente en sus programas académicos. Asimismo, el contenido del programa académico se actualiza regularmente para garantizar que la educación proporcionada esté en sintonía con

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

las últimas tendencias y requerimientos del mercado laboral, lo que contribuye a la competitividad de la institución. Además, el proceso de devolución y/o compensación de pagos en exceso es fundamental para asegurar la transparencia financiera y una adecuada gestión de los recursos, lo que fortalece la confianza de los usuarios en las prácticas económicas de la universidad.

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

En el marco del seguimiento correspondiente a este periodo, se ha evidenciado que la Dirección Técnica de Planeación y Aseguramiento de la Calidad ha implementado la herramienta de medición de experiencia ciudadana promovida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta herramienta tiene como finalidad medir los beneficios que los usuarios de la Institución Universitaria Pascual Bravo obtienen en relación con los trámites ofrecidos. La encuesta diseñada no solo permite identificar áreas de mejora, sino que también evalúa la eficiencia de los procesos administrativos, contribuyendo a la optimización de los servicios prestados.

Es relevante señalar que la encuesta ya se encuentra desarrollada y publicada en la página web institucional, lo que facilita su acceso y participación por parte de los usuarios. Esta acción se enmarca dentro de los esfuerzos del Departamento Administrativo de la Función Pública por diseñar herramientas que evalúen la experiencia de los usuarios en el acceso a los trámites ofrecidos por entidades públicas.

Además, la implementación de esta herramienta fortalecerá la transparencia en la gestión pública, ya que brinda a los ciudadanos la posibilidad de expresar su satisfacción con los servicios prestados y contribuir a la construcción de una relación más cercana y de confianza entre la universidad y la comunidad. Esta retroalimentación es crucial para crear experiencias positivas y duraderas, lo que, a su vez, fortalecerá la reputación de la Institución como un ente comprometido con la calidad en la atención al usuario.

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

El enfoque en la satisfacción del usuario no solo beneficiará a quienes interactúan con la institución, sino que también impulsará una cultura de mejora continua y adaptabilidad, garantizando que los servicios se alineen con las necesidades y expectativas cambiantes de la comunidad.



A continuación, usted encontrará un enlace que lo direccionará a una encuesta denominada "Herramienta de Medición de Experiencia Ciudadana" la cual es dispuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Su participación en el diligenciamiento de la encuesta es de gran importancia, teniendo en cuenta que le permitirá a la Institución Universitaria Pascual Bravo conocer, evaluar y analizar las experiencias ciudadanas en torno a los servicios y/o trámites ofrecidos con miras al fortalecimiento y la mejora continua.

Le agradecemos evaluar su experiencia ante los trámites y/o servicios ofrecidos por la Institución Universitaria Pascual Bravo, favor leer atentamente y diligenciar cada uno de los campos requeridos.



Ir a encuesta



### Medición de la experiencia de las ciudadanías

El objetivo de esta herramienta es conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con las entidades de la administración pública: acceder a información pública, realizar un trámite o recibir un servicio, realizar control social o exigencia de cuentas o participar colaborativamente en la gestión institucional, esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan para **que las Entidades del Estado, formulen acciones de mejora e innovación en sus servicios** y la experiencia de las ciudadanías garantizando el goce efectivo de sus derechos

"El Departamento Administrativo de la Función Pública, conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. Igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión." [Política para el Uso y Tratamiento de Datos Personales](#)

Fuente: página web <https://pascualbravo.edu.co/transparencia/atencion-servicios-ciudadania/medicion-de-experiencia-ciudadana/>

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El seguimiento del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en la Institución Universitaria Pascual Bravo durante el tercer trimestre de 2024 ha permitido evaluar la gestión de los trámites administrativos y la satisfacción del usuario. A través de un análisis exhaustivo de las acciones implementadas y los resultados obtenidos, se han identificado tanto aspectos positivos como áreas que requieren atención. A continuación, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de este proceso de seguimiento.

En primer lugar, se ha constatado que la gestión de usuarios en la plataforma SUIT se mantiene estable, con un número consistente de usuarios asignados, lo que refleja una adecuada supervisión y administración de los trámites. Asimismo, el total de dieciocho (18) trámites registrados se conserva sin cambios, lo que indica una continuidad en la oferta de servicios y un compromiso con la transparencia. En este sentido, es crucial que la Institución mantenga la estrategia de racionalización de trámites, priorizando aquellos de alta demanda y relevancia para la comunidad universitaria, tales como la movilidad académica y la devolución de pagos, asegurando que estos procedimientos sean ágiles y eficientes.

Adicionalmente, la implementación de la encuesta para medir la satisfacción del usuario, ya disponible en la página web institucional, es un paso positivo hacia la recolección de retroalimentación que permitirá identificar áreas de mejora. Este mecanismo no solo se erige como un canal efectivo para escuchar la voz de los usuarios, sino que también permite a la Institución obtener información precisa sobre la calidad de los servicios ofrecidos.

A través de esta herramienta, se podrá evaluar el nivel de satisfacción en distintos aspectos de la experiencia del usuario, tales como la claridad de la información, la eficacia en la atención y la agilidad en los trámites. Para maximizar su efectividad, se recomienda promover activamente la participación en esta encuesta, creando

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

<b>INFORME DE LEY</b>	Código: EIM-FR-28
	Versión: 02
	Página: 1 de 17

campañas de sensibilización que incentiven a los usuarios a compartir sus experiencias. Esto no solo enriquecerá la base de datos, sino que también fomentará un sentido de pertenencia y colaboración entre la comunidad universitaria y la institución.

Finalmente, la Institución Universitaria Pascual Bravo debe continuar evaluando periódicamente los trámites y la experiencia del usuario, adaptando sus estrategias conforme a las necesidades cambiantes de la comunidad. La implementación de mecanismos de medición de satisfacción representa una herramienta invaluable, ya que permite recoger opiniones directas de los usuarios sobre los servicios ofrecidos, brindando información crítica para la toma de decisiones. Las bondades de esta iniciativa son múltiples: no solo facilita la identificación de áreas que requieren mejoras, sino que también promueve una cultura de atención a la cliente centrada en las expectativas y necesidades de los usuarios. Al crear un espacio donde los usuarios se sientan escuchados, se fortalece la confianza en la gestión administrativa y se mejora la percepción pública de la universidad como un ente comprometido con la calidad y la excelencia. Además, esta estrategia contribuye a optimizar los procesos internos, permitiendo que la Institución adapte sus servicios de manera más efectiva y oportuna a las demandas de la comunidad. En última instancia, el enfoque centrado en el usuario no solo asegura su satisfacción, sino que también posiciona a la Institución Universitaria Pascual Bravo como un líder en innovación y mejora continua en el ámbito educativo y administrativo.

Cordialmente,

**WILLIAM ECHAVARRÍA LOTERO**

Jefe de la Dirección de Evaluación y Control

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

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