

Nombre de la entidad:

Sector administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

Consolidado del plan de estrategia de racionalización de trámites

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | | | | MONITOREO | | | | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | | | |
|-------------------------------|--------|---|----------|--|--|---|----------------------|--|-------------------|-----------------------------|----------------------------|--|---------------|---------------------------|---------------------|--|---|----------------------------------|-------------------------------|--|--|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora a implementar | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final racionalización | Fecha final implementación | Responsable | Justificación | Monitoreo jefe planeación | Valor ejecutado (%) | Observaciones/Recomendaciones | Justificación | Seguimiento jefe control interno | Observaciones/Recomendaciones | | |
| Plantilla Único - Hijo | 42620 | Grado de pregrado y posgrado | Inscrito | La postulación a grados y su trazabilidad se realiza manualmente por parte de las áreas involucradas. | La postulación a grados y su trazabilidad se realizará en línea a través de un nuevo módulo en el sistema de información Academusoft. | El módulo de graduandos en Academusoft centralizará la gestión de solicitudes y verificación de información entre áreas académicas, eliminando el procesamiento manual. Permitirá seguimiento de pendientes, automatizará alertas tempranas y optimizará la gestión de paz y salvos entre departamentos. Además, facilitará la recopilación y envío de documentación final al Área de Admisiones, mejorando la puntualidad en ceremonias y emisión de diplomas mediante notificaciones programadas. | Tecnologica | Optimización del aplicativo por digitalización o automatización (decreto 088 del 2022) | 03/02/2025 | 28/11/2025 | | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Área de Admisiones / Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional | | Si | 20 | El desarrollo del módulo PostulaGrados registra un avance real técnico y funcional del 50%. El estado actual del avance responde a factores operativos y de alcance que han influido de manera directa en el ritmo del desarrollo. A la fecha no será posible terminar el desarrollo tecnológico de la mejora del trámite por lo que es necesario solicitar un aplazamiento de la acción de racionalización. Se cuenta con el informe de avance de noviembre de 2025 | La continuidad del desarrollo durante 2026 responde a la necesidad de asegurar la calidad e integridad de una herramienta que soportará un proceso misional de la Universidad. Aunque existe una base sólida, los recientes ajustes, las integraciones pendientes, la capacidad del equipo y las pruebas requeridas hacen necesario extender el cronograma del desarrollo tecnológico hasta el primer trimestre de 2026, manteniendo el módulo en fase de pruebas desde mediados de diciembre de 2025. Las actividades complementarias de racionalización del trámite como actualización en el SUIT, socialización y medición de beneficios se llevarán a cabo en el segundo trimestre de 2026, una vez concluido el desarrollo tecnológico e implementada la mejora. | Si | Respondió | Pregunta | Observación |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Se cuenta con el cronograma para la implementación de la mejora. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | No. Se reportaron avances en el desarrollo del nuevo módulo. Se recomienda tener en cuenta la fecha de finalización establecida, para dar cumplimiento oportuno a todas las fases de racionalización. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | No | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | No | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | No | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | |
| Plantilla Único - Hijo | 42628 | Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios | Inscrito | Para realizar el trámite se cuenta con el canal de atención presencial y a través de correo electrónico, los cuales funcionan en horario de 8:00 am a 5:00 pm. | Para la atención de los estudiantes de la jornada nocturna y en general se habilitará un canal de atención a través de un chatbot que permita resolver dudas acerca del trámite. | El usuario podrá tener un canal de atención adicional para obtener información acerca del trámite. | Tecnologica | Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas | 03/02/2025 | 28/11/2025 | 01/12/2025 | Subdirección Financiera / Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional | | Si | 100 | La Subdirección Financiera aportó un informe de la interacción con los ciudadanos a través del chat virtual, a través del cual los usuarios están recibiendo los beneficios de un nuevo canal de atención. La medición de los beneficios se realiza a través del mismo chat. | | Si | Respondió | Pregunta | Observación |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Se cuenta con el cronograma para la implementación de la mejora, sin embargo, se recomienda ajustarlo. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | Se constató que no se implementó un chatbot según lo previsto, sino un chat en línea asignado a la Subdirección Financiera. Si bien las acciones adelantadas por los responsables guardan coherencia con la acción de racionalización definida y el beneficio esperado para el ciudadano, la mejora planificada no se implementó según lo establecido, lo cual puede generar un incumplimiento al no evidenciar mejoras en la experiencia al usuario, frente a la situación identificada al inicio de la vigencia. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | Se evidenció la actualización del trámite en el SUIT desde el 25-nov-2025, incluyendo el canal de atención con el enlace al chat virtual. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Se realizó difusión con la publicación en el banner de la página web de la Universidad y el correo electrónico enviado el 19-nov-2025 a los estudiantes informando sobre el nuevo canal de atención para devoluciones con el chat en línea. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Se encuentra disponible a los usuarios el link para acceder al chat en línea y realizar las solicitudes sobre devoluciones. |
| Único | 82754 | Inscripción cursos de extensión básicos y avanzados | Inscrito | La inscripción se realiza en línea a través de un aplicativo. | El aplicativo permitirá obtener certificados de participación en línea. | Los participantes de los cursos de extensión podrán descargar sus certificados en línea. | Tecnologica | Optimización del aplicativo de cara al usuario | 03/02/2025 | 31/07/2025 | 18/11/2025 | Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones / Subdirección de Proyección Social y Extensión / Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional | | Si | 100 | Se cuenta con un informe de resultados de la encuesta de satisfacción de la mejora del trámite, la cual recibió un total de 108 respuestas. Los resultados indican un alto nivel de satisfacción general con el proceso de descarga de certificados, arrojando una tasa de satisfacción (calificaciones 4 y 5) en una escala de 1 a 5, que supera el 86% en todas las preguntas. | | Si | Respondió | Pregunta | Observación |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? | Se cuenta con el cronograma para la implementación de la mejora. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? | Se dispone de un enlace en la página web de la Universidad, que permite descargar los certificados de asistencia a los Cursos de Extensión: https://sites.universidadmayor.edu.co/SICE/public/certificado-asistencia |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? | Se realizó la actualización del trámite en el SUIT el 3 de octubre de 2025, incluyendo el link descarga de certificados. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? | Se realizó la publicación del enlace de descarga de certificados en el micrositio de Cursos de Extensión, así como la comunicación activa por parte de cada instructor a través de los diferentes grupos. |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Si | 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? | Se encuentra disponible a los usuarios el link para descargar los certificados de asistencia a los Cursos de Extensión. |

Se evidenció informe "resultados de la encuesta de satisfacción del proceso de descarga de certificado de asistencia" con fecha octubre de 2025, donde se indica que se realizó mediante formulario de Google Forms y se recibió un total de 108 respuestas, en las cuales algunos usuarios reportaron dificultades y frente a estas se tomaron acciones inmediatas con la revisión y pruebas del sistema de descarga.