

INFORME BUENAS PRÁCTICAS EN SERVICIO A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2024

El Colegio Mayor del Cauca reconoce la importancia de las buenas prácticas e innovaciones en su quehacer, y a través de la Planeación, en los Planes Operativos Anuales POA se definen y articulan las estrategias de implementación, documentación y evaluación de las mismas, con el fin de identificar permanentemente nuevas formas de brindar un mejor servicio a los grupos de valor de la entidad, en cumplimiento de su misión y con el propósito de generar valor público a través de la gestión institucional.

En este sentido, se construye el presente documento, que es el resumen de buenas prácticas relacionadas con la atención a la ciudadanía, que se constituye en un eje rector de la gestión de la institución.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. IDENTIFICACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La política de racionalización tiene como objetivo “facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites”.

El Colegio Mayor del Cauca, como una institución de educación superior, ha realizado una autoevaluación de sus procesos con el propósito de realizar un inventario de los trámites a priorizar teniendo en cuenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento de la Política de Racionalización de trámites.

Para desarrollar la estrategia de racionalización de trámites, se han definido acciones que permiten la simplificación, optimización o eliminación de algunos trámites, con el fin de facilitar el acceso a la comunidad universitaria aplicando diferentes tipos de racionalización tanto normativos, como administrativos y tecnológicos.

1.2 MARCO NORMATIVO

- Ley 489 de 1998 en su Artículo 18 establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 establece que toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites.
- Ley 1474 de 2011 que adopta el Estatuto Anticorrupción que se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 139 de 1996 establece los requisitos y funciones para los Gerentes de Empresas Sociales del Estado y Directores de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público.
- Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece en el artículo 4 que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos Administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- Decreto 124 de 2016 que establece las estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1078 de 2018 en su artículo 2.2.9.1.1.1., establece lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual desde ahora debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

1.01.21

- Decreto 2106 de 2019 por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

1.3 OBJETIVOS

- Facilitar y promover el uso de las herramientas tecnológicas, con el fin de facilitar para los grupos de valor el acceso a la información sobre los trámites y a su ejecución por medios electrónicos.
- Hacer más eficiente la gestión institucional, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos para acceder a la oferta educativa.
- Aplicar estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos.
- Disminución de costos

1.4 POBLACIÓN OBJETIVO

- Estudiantes
- Egresados
- Funcionarios
- Ciudadanía
- Entes del Estado

1.5 ALCANCE

- Aspirantes inscritos a cursos de extensión
- Aspirantes admitidos a programas de pregrado
- Aspirantes admitidos a programas de posgrado
- Estudiantes de programas de pregrado, posgrado, cursos de extensión y educación continua.

1.01.21

- Estudiantes de cursos intersemestrales
- Estudiantes con opción de grado

2. DESCRIPCIÓN

2.1 TRÁMITE/SERVICIO

Matrícula a cursos de idiomas

Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado y posgrado

Carnetización

Certificados de notas

Renovación de matrícula de estudiantes

Inscripción a programas de pregrado y posgrado

Inscripción y matrícula a programa de educación para el trabajo y el desarrollo humano

Cursos intersemestrales

Registro de Asignaturas

Certificado de paz y salvo

Contenidos programas académicos

2.2 RECURSOS UTILIZADOS

Tecnológico:

1 Servidor en la nube de Oracle

1 Base de datos SQL Server 2019 R2 Standard

4 licencias de Microsoft Visual Studio 2022

5 licencias de EMS SQL Manager for SQL SERVER. Precio 140 USD c/u (adquiridas en 2015).

2 licencias de Telerik UI form ASP.NET AJAX (adquiridas en 2020)

1 librería IRON pdf (adquirida en 2020)

1 librería IRON pdf (adquirida en 2020)

Documental:

Manuales de usuario

1.01.21

Video tutoriales

Guías

Documentos de Análisis

Glosario

Talento Humano:

5 personas en el área de desarrollo del proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos

2.3 IMPLEMENTACIÓN

2.3.1 TIEMPO/DURACIÓN PROCESO RACIONALIZACIÓN

En las vigencias desde 2017 a 2022 se racionalizaron trece (13) trámites en donde el 100% del tipo de racionalización corresponde a tecnológica.

En la vigencia 2022 se racionalizaron seis (6) trámites, de los cuales según el tipo de racionalización corresponde el 83% a tecnológica y el 17% a racionalización normativa.

En la vigencia 2023 se racionalizaron dos (2) trámites, de los cuales según el tipo de racionalización corresponde el 50% a tecnológica y el 50% a racionalización administrativa.

En la vigencia 2024 se racionalizó un (1) trámite que corresponde a racionalización tecnológica.

2.4 SEGUIMIENTO/MONITOREO

La estrategia de racionalización de trámites requiere una evaluación y monitoreo permanente, pues el ciclo no finaliza con la implementación de las acciones identificadas, sino que se extiende en el tiempo, por lo tanto, se debe realizar un monitoreo y evaluación constante.

1.01.21

Cualquier cambio en el trámite que se implemente debe mantenerse actualizado en la plataforma del SUIT y en la documentación interna de la entidad. El monitoreo y seguimiento se realiza de manera coordinada con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Control Interno, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015.

Dentro del seguimiento y monitoreo se tienen en cuenta las siguientes estrategias:

- Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización
- Campañas de difusión y apropiación de las acciones de racionalización a los servidores públicos responsables de la prestación de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Difusión a los usuarios y comunidad en general de los trámites, las mejoras y nuevas formas de acceder a los mismos.
- Informe sobre el número de solicitudes recibidas y atendidas para cada uno de los trámites y registro de la información de datos de operación en el Sistema Único de Información de Trámites.

3. RESULTADOS

3.1 IMPACTO

Disminución de costos y tiempos de atención mediante la ejecución de 442.470 operaciones realizadas a través del Campus Unimayor, en los trámites racionalizados durante la vigencia 2024.

Mayor agilidad en los tiempos de respuesta, disminución de filas en los puntos de atención, optimización del talento humano disponible para el desarrollo de las actividades solicitadas.

3.2 LOGROS

- Alimentación de información de los usuarios de forma inmediata en los sistemas de información.

1.01.21

- Contacto permanente con los grupos de valor para ofrecer respuesta oportuna y efectiva a sus requerimientos.
- Mejora del servicio mediante el uso de trámites disponibles en plataforma institucional.

3.3 OTROS

3.3.1 DIVULGACIÓN

Se llevaron a cabo diferentes procesos de divulgación, por medio de:

- Manuales
- Video tutoriales
- Campañas a través de página institucional

3.3.2 LECCIONES APRENDIDAS

- Reconocer la importancia de la priorización de los trámites a racionalizar, teniendo en cuenta las solicitudes más frecuentes de los grupos de valor.
- Establecer un cronograma de trabajo aterrizado a las capacidades institucionales, para seguir generando desarrollos en pro de facilitar los trámites que los grupos de valor realizan en la institución.
- Garantizar la disponibilidad de recursos financieros, técnicos y humanos que permitan la continuidad de los desarrollos articulados con los avances tecnológicos.
- Evaluar constantemente los cambios que puedan impactar los trámites racionalizados para realizar su actualización.