

Informe Encuesta Estrategia de Racionalización de Trámites

Vigencia 2023



ENCUESTA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La UCEVA como implementadora del Modelo Integrado del Planeación y Gestión (MIPG), desarrolla en cada vigencia con los lineamientos de la dimensión “Gestión con Valores para Resultados” y “Relación Estado – Ciudadano” una estrategia que tiene como objetivo mejorar los servicios que ofrece la institución a través de los trámites y los pasos que deben suplir los grupos de interés para adquirir un derecho y satisfacer sus necesidades.

La estrategia diseñada para el año 2023 fue la siguiente:

Agilizar el proceso para los trámites Certificado de Contenido del programa académico y Certificado de estudios a través de la plataforma institucional SIGA donde el estudiante o egresado ingresa con usuario y contraseña, realiza el cargue del pago de estampilla luego, en las fechas definidas por el aplicativo donde se genera el certificado para descargarlo.

Para darle espacio a la participación ciudadana en los planes estratégicos de la institución, se diseñó una encuesta virtual en el menú “Participa” en el enlace <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdUilayEoQTUvt87y9hP0nW3k6lmrm5UyMvjVbx1JTnImHn0A/viewform>

El objetivo de la encuesta es conocer la percepción de los usuarios frente a la gestión que realizan al solicitar el trámite de Certificaciones. Dichas respuestas servirán de insumo en el diseño de la estrategia de racionalización de la próxima vigencia a través de las mesas de trabajo pertinentes:



Plan de Participación Ciudadana en la Gestión Pública

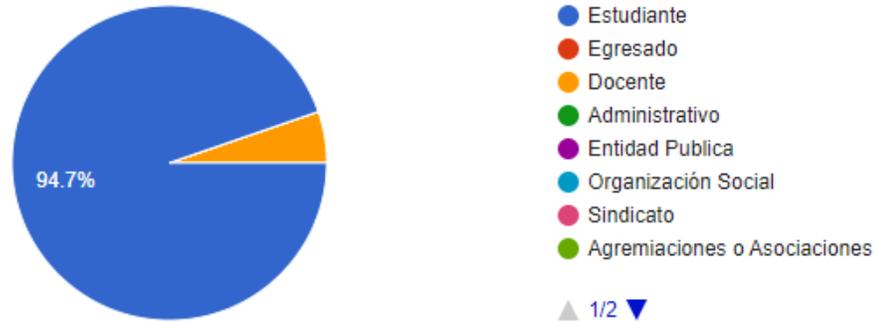
La racionalización de trámites tiene como objetivo facilitar al usuario el acceso a sus derechos a través de los canales de atención que ofrece la UCEVA que implica la disminución de requisitos, tiempos, costos y menor presencialidad, mejorando así los procesos de los trámites y otros procedimientos administrativos de la institución. Por esto es importante tu participación en este proceso.

Encuesta

¿A que Grupo de interés perteneces?



19 respuestas



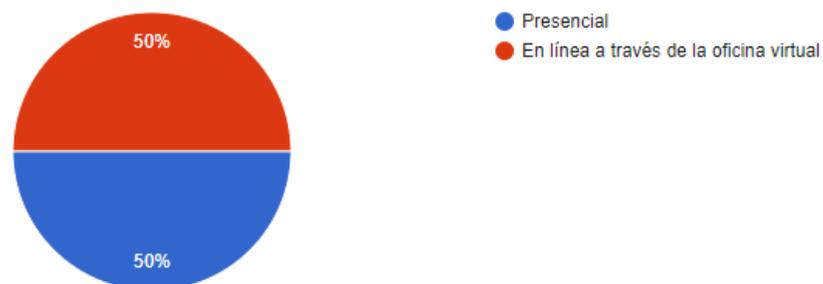
Pregunta 1

La participación en la encuesta en su gran mayoría fueron los estudiantes como el grupo de interés más representativo lo cual indica que son la fuente para proponer estrategias de mejora a los trámites.

¿A través de cual canal de servicio has solicitado un certificado a la Uceva?



18 respuestas



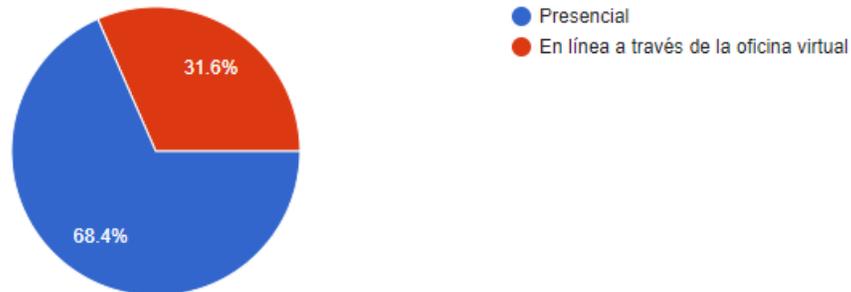
Pregunta 2

Aunque el avance tecnológico de los trámites es bien aceptado por la comunidad universitaria, éste puede ser el canal más utilizado en la medida que los procesos en línea mejoren su respuesta y garanticen la satisfacción que esperan los usuarios.

¿ Cual canal te parece más eficiente?

 Copiar

19 respuestas

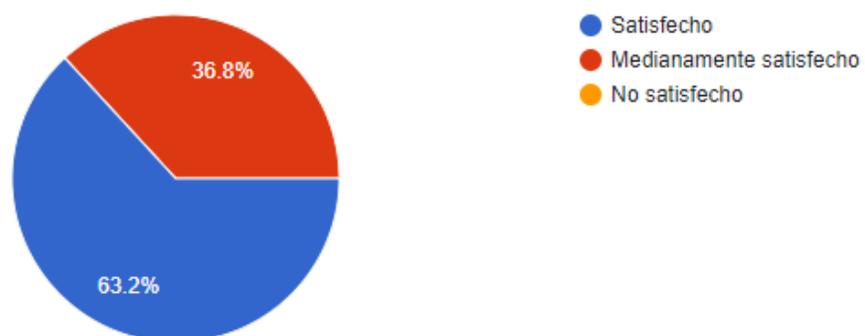


Pregunta 3

El canal preferido sigue siendo el presencial que de acuerdo a las justificaciones la presencialidad de la mayor compromiso y veracidad en la gestión del trámite, factores que el canal en línea debe ofrecer para incrementar su uso.

¿Quedaste satisfecho con la información depositada en el certificado?

19 respuestas



Pregunta 4

Aunque el porcentaje es mayor, se debe mejorar en aspectos que según las explicaciones de las respuestas es el tiempo de entrega del certificado, por lo tanto, es necesario buscar acciones que mejores los tiempos del trámite.

Justifica tu respuesta

9 respuestas

A veces no solucionan a tiempo

Brindaba la información suficiente solicitada en el certificado

Dan respuesta rapido

Es un poco tardado el proceso

Muy buena atención de parte de las personas que trabajan allí

Se demora mucho el trámite entre recibir el pago y la entrega del certificado

Algo incompleta

No aplica

es mejor en persona se da mas seriedad

¿Tienes alguna sugerencia de Mejora?

6 respuestas

Agilidad al momento de dar respuesta
Ninguna
No
Se pueden mejorar las líneas virtuales, ya que facilita muchísimo al estudiante en la parte del tiempo
No aplica
no

Pregunta 5

En esta pregunta demuestra que el factor tiempo de respuesta es lo que esperan los usuarios que se mejore en un trámite totalmente en línea, variable que se debe tener en cuenta para el diseño de nuevas estrategias de racionalización.