



**INFORME DE LA EVALUACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO BIENESTAR UNIVERSITARIO**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
ACADÉMICA ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL -SIGA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
VICERRECTORÍA GENERAL  
DICIEMBRE 2020**

Carrera 45 # 26-85  
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5  
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469  
Bogotá, D. C., Colombia  
vicgen\_nal@unal.edu.co

PROYECTO  
CULTURAL,  
CIENTÍFICO  
Y COLECTIVO  
DE NACIÓN

## CONTENIDO

### 1. PROCESO SIMPLIFICADO:

- a) Nombre antes y después
- b) Participantes en el proceso de simplificación
- c) Tiempo que llevo la simplificación
- d) Principales actividades realizadas para la simplificación
- e) Tiempo que ha pasado después de la simplificación

### 2. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN EN EL PROCESO

- 2.1. Antecedentes: resultado auditoría interna ONCI
- 2.2. Objetivo de la Evaluación del Impacto

### 3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

- 3.1. Metodología: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo a través de encuesta estructurada
- 3.2. Cuestionario utilizado: composición, tipo de preguntas, construcción

### 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

- 4.1. Muestra de la encuesta
- 4.2. Resultados para cada pregunta: antes y después simplificación y Análisis para cada pregunta de forma comparativa
- 4.3. Presentación observaciones reportadas por los encuestados
- 4.4. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

### 5. CONCLUSIONES

## 1. PROCESO SIMPLIFICADO:

- a) Nombre antes y después: El proceso de Bienestar Universitario unificó los procesos de Planificación, Acompañamiento Integral, Gestión y Fomento Socioeconómico, Cultura, Salud y Actividad Física y Deporte.
- b) Participantes en el proceso de simplificación: Dirección Nacional de Bienestar Universitario, Direcciones de Bienestar de Sede y profesionales de las áreas de Bienestar de cada una de las sedes.
- c) Tiempo que llevo la simplificación: Inicio el 17/08/2018 y finalizó el 31/01/2021, es decir, 2 años y 5 meses aproximadamente.
- d) Principales actividades realizadas para la simplificación: Simplificación, consolidación y actualización de documentos del proceso, elaboración de la caracterización del proceso, identificación de riesgos de proceso y corrupción y monitoreo a los indicadores y niveles de satisfacción.
- e) Tiempo que ha pasado después de la simplificación: Si bien la actualización de documentos finalizó en el mes de enero del 2021, la elaboración de los documentos más importantes como la caracterización, el normograma, los riesgos, indicadores y la medición de satisfacción de usuario cuenta ya con un tiempo de aproximadamente un año de implementados en el proceso, bajo el nuevo modelo de procesos.

## 2. ANTECEDENTES Y OBJETIVOS PARA EL ESTUDIO DEL IMPACTO DE LA SIMPLIFICACIÓN EN EL PROCESO

### 2.2. Antecedentes: Resultado auditoría interna ONCI

#### Datos del problema

SEPB01

General			
<b>Identificador:</b> CI.0893	<b>Título:</b> Debilidades en el Sistema de Gestion componente simplificación de los procesos		
<b>Tipo de problema:</b> Observaciones CI - Planes de Mejoramiento Control Interno	<b>Situación del proceso:</b> En marcha	<b>Situación del problema:</b> Análisis de causa y/o planificación de actividades - Análisis de causa y/o planificación de actividades	
<b>Iniciador:</b> Control Interno Administrador SE	<b>Inicio:</b> 31/03/2020 16:53:56	<b>Fin:</b>	<b>Plazo:</b>
Atributo			
Atributo	Valor		
Descripción de la Observacion	<p>Criterio normativo:</p> <p>La Resolución de Rectoría 1528 de 2018 "Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias", define como etapas del sistema la evaluación de la siguiente manera: "Evaluar los resultados del SIGA determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora".</p> <p>Situación evidenciada:</p> <p>En desarrollo de la presente evaluación, con respecto a la simplificación de procesos se observó que a la fecha no se conocen los efectos y/o beneficios de la intervención en los procesos que han sido simplificados, tanto a nivel de proceso, a nivel institucional y para el usuario. En este sentido de acuerdo con lo mencionado en entrevista documentada realizada por la ONCI el 18 de febrero de 2020 a la Asesora de la VRG a cargo del Sistema de Gestión, los primeros procesos fueron simplificados en 2016, sin que a la fecha se conozcan los resultados de los impactos y los beneficios de la simplificación.</p> <p>Observación Tipo II: tiene efectos sobre 1) El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan presunta connotación disciplinaria, fiscal y/ o penal.</p>		
Vigencia de la Evaluacion	2020		
Nombre de Auditoria	EVALUACIÓN A LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO OTORGADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICO, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL (SIGA) AL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, EN EL MARCO DEL ESQUEMA DE LAS TRES LINEAS DE DEFENSA		
Codigo de Evaluacion en el programa de auditorias	01		
Impacto de la Observacion	Alto		
Recomendación a la Observación	Actividades de mejora sugeridas:		

### 2.3. Objetivo de la Evaluación del Impacto

Plan de acción:

CI.0893 - Debilidades en el Sistema de Gestión componente simplificación de los procesos

Descripción de la Observación Criterio normativo:

La Resolución de Rectoría 1528 de 2018 “Por la cual se define, se estructura y se establecen roles y responsabilidades del Sistema Integrado de Gestión Académico, Administrativo y Ambiental en la Universidad Nacional de Colombia y se derogan las Resoluciones que le sean contrarias”, define como etapas del sistema la evaluación de la siguiente manera: “Evaluar los resultados del SIGA determinando la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia y proponiendo acciones de mejora”.

Situación evidenciada:

En desarrollo de la presente evaluación, con respecto a la simplificación de procesos se observó que a la fecha no se conocen los efectos y/o beneficios de la intervención en los procesos que han sido simplificados, tanto a nivel de proceso, a nivel institucional y para el usuario. En este sentido de acuerdo con lo mencionado en entrevista documentada realizada por la ONCI el 18 de febrero de 2020 a la Asesora de la VRG a cargo del Sistema de Gestión, los primeros procesos fueron simplificados en 2016, sin que a la fecha se conozcan los resultados de los impactos y los beneficios de la simplificación.

Observación Tipo II: tiene efectos sobre 1) El cumplimiento (normas internas y externas); 2). La estrategia (misión, visión y objetivos institucionales) y 3). Gestión y resultados (objetivos del proceso o dependencia evaluada, pero no presentan presunta connotación disciplinaria, fiscal y/ o penal.

Vigencia de la Evaluación 2020

Nombre de Auditoria EVALUACIÓN A LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO OTORGADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICO, ADMINISTRATIVA Y

AMBIENTAL (SIGA) AL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, EN EL MARCO DEL ESQUEMA DE LAS TRES LINEAS DE DEFENSA

Recomendación a la Observación Actividades de mejora sugeridas:

Se recomienda a la VRG hacer un análisis del impacto que ha tenido la simplificación de procesos a nivel institucional, a nivel de proceso y para los usuarios, que sean presentados la Comité SIGA para que este defina las estrategias de socialización a la comunidad universitaria.

### 3. METODOLOGIA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

**3.1. Metodología:** Estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo a través de encuesta estructurada

**3.1.1. Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos**

¿Quién lo diligencia? El Gestor de Calidad del proceso en el Nivel Nacional.

¿Cuál es su objetivo? Recolectar todos los datos cuantitativos posibles que permitan contrastar el estado antes y después de la simplificación del proceso evaluando los diferentes componentes que se gestionan desde el SIGA. Acerca del instrumento: Consiste en un Formulario de Google Drive dividido en secciones. El formulario admite la edición de respuestas, esto con el propósito de que se puedan registrar los datos por parte de la persona encargada conforme se vayan obteniendo. Link de acceso: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfeVpzAZEI6EcvF67HSHAeSNBtQCBjUyB8\\_zzjqGmB-EkEiwQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfeVpzAZEI6EcvF67HSHAeSNBtQCBjUyB8_zzjqGmB-EkEiwQ/viewform?usp=sf_link)

**3.1.2. Encuesta de percepción de los participantes del proceso sobre los resultados de la simplificación de procesos: Este instrumento es de tipo cualitativo.**

¿Quién lo diligencia? Los diferentes actores del proceso en las Sedes de la Universidad. Se puede aplicar a toda la población o a una muestra representativa; en lo posible, se agradece sea diligenciado por todos los actores que hacen parte del proceso.

¿Cuál es su objetivo? Identificar la percepción de los participantes del proceso con respecto a elementos relacionados con la gestión del proceso, con la gestión institucional y con los usuarios finales, comparando su estado antes y después de la simplificación.

Acerca del instrumento:

Consiste en un formulario de google Drive con una única respuesta, es decir, con un solo intento sin opción de edición. En cada una de las preguntas se pregunta por la percepción del funcionario antes y después de la simplificación del proceso. Para su construcción se tomaron como base los beneficios esperados en cada uno de los aspectos a evaluar, dado que no es posible evaluarlos de forma cuantitativa por falta de datos (por ejemplo, el tiempo de respuesta, la claridad en los roles y tareas, entre otros).

Link de acceso: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdFoH8u9zImdHflsXQFmlqY9KpGCqkwhTStSLFCYYx0mcrHPw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdFoH8u9zImdHflsXQFmlqY9KpGCqkwhTStSLFCYYx0mcrHPw/viewform?usp=sf_link)

Período de realización del estudio: Segundo semestre de 2020

## 4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

### 4.1. Muestra de la encuesta

En la evaluación del impacto de la simplificación para el proceso de Bienestar Universitario, participaron 33 personas en el ejercicio de diligenciamiento del formulario, y los resultados obtenidos para cada una de las preguntas efectuadas, sobre el antes y el después de la simplificación, se muestran a continuación:

Es importante resaltar que esta encuesta fue remitida desde la Dirección Nacional de Bienestar Universitario a todas las Direcciones de Bienestar de Sede, para que los profesionales que estuviesen desde que inicio el proceso de simplificación del proceso la respondieran, esto teniendo en cuenta que si la respondía profesionales que no hayan podido revisar la totalidad del proceso, pudiesen tener una visión sesgada de todo el trabajo realizado, teniendo en cuenta que una gran parte del personal adscrita a las dependencias de Bienestar Universitario, son contratados mediante Ordenes de Prestaciones de Servicio, el personal que inicio el proceso en este momento ya se encuentra desvinculado y no pudo dar respuesta a la encuesta.

### 4.2. Resultados para cada pregunta: antes y después simplificación y Análisis para cada pregunta de forma comparativa

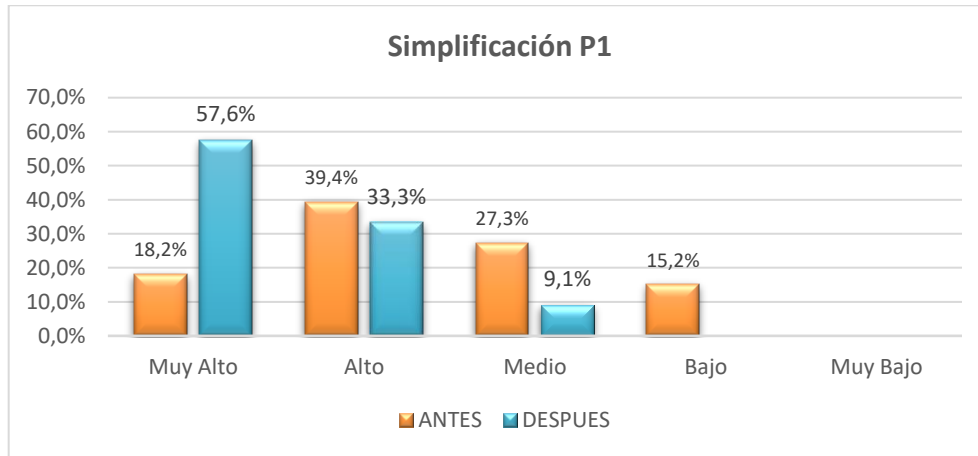
#### *Aspectos Relacionados con la Gestión del Proceso*

Con el propósito de conocer sobre la gestión del proceso antes y después de la simplificación se estructuraron 11 preguntas, las cuales se presentan a continuación con sus respectivos resultados y análisis.

#### **Pregunta 1. Nivel de entendimiento de los roles y tareas para el desempeño de sus funciones**

Los resultados obtenidos para le pregunta uno se muestran en la Gráfica 1, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 1. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 1**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

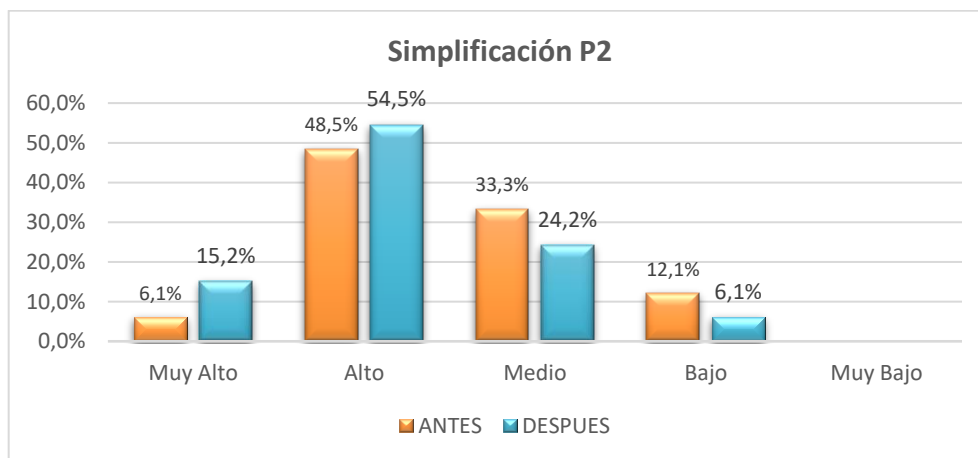
De acuerdo con la Gráfica 1, se puede destacar que antes y después de la simplificación existe entendimiento de los roles y tareas que se tienen en la gestión del proceso, dado que el 39.4% de las personas califica este aspecto con Alto antes de la simplificación y 33.3% después.

De otro lado, se observa que al evaluar el nivel de entendimiento después de la simplificación, el 57.6% de los participantes contestaron muy alto.

**Pregunta 2. Tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas que se presentan**

Para la pregunta dos, los resultados se exhiben en la Gráfica 2, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 2. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 2**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

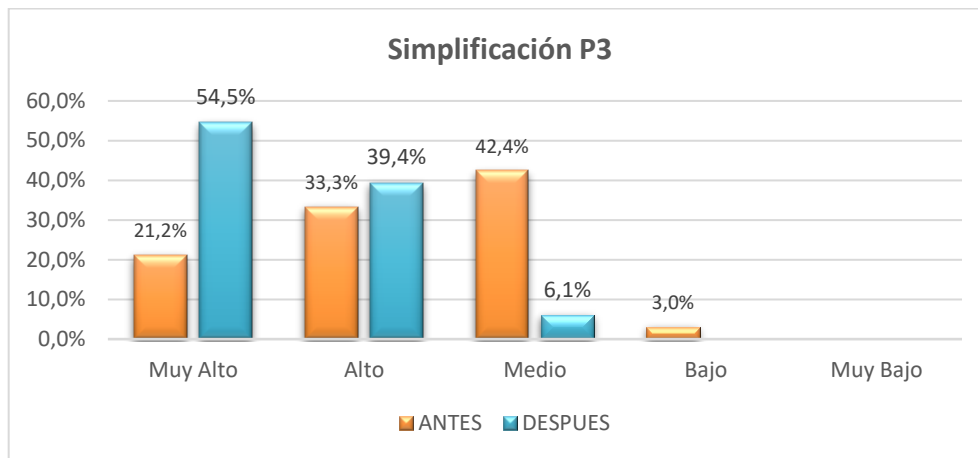


A partir de la Gráfica 2 se puede apreciar que los tiempos requeridos para resolver los problemas en el proceso mejoraron, antes de la simplificación la mayoría de las personas consideró que este tiempo era Alto (48,5%), pero después de la simplificación, lo calificaron como Alto (54.5%) y el 15.2% lo calificaron muy alto después de la simplificación.

**Pregunta 3. El proceso cumple su objetivo institucional**

La Gráfica 3, contiene los resultados alcanzados en la pregunta 3, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 3. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 3**



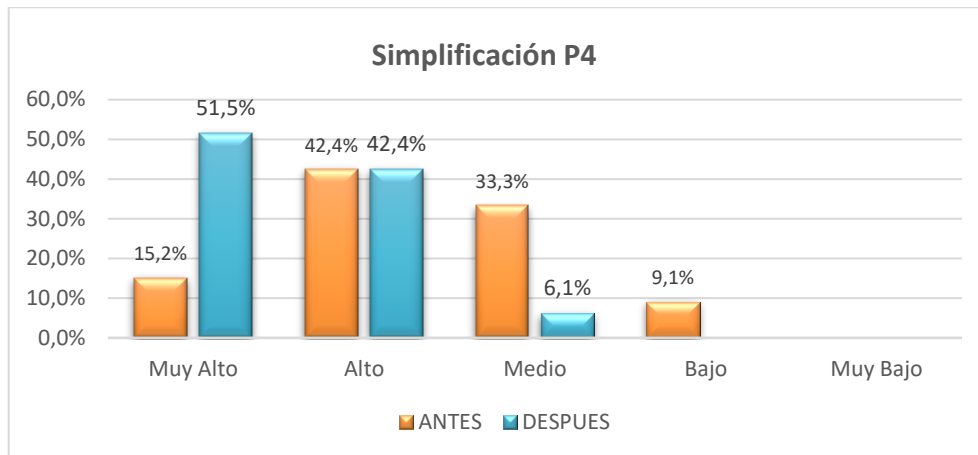
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Antes y después de la simplificación del proceso, existe un alto cumplimiento del objetivo institucional por parte de este. En ambos casos, los participantes calificaron este aspecto en Alto con una participación del 33.3% para el antes, y un 39.4% para el después. En los resultados para el después de la simplificación se presenta un aumento en muy alto con un 54.5%.

**Pregunta 4. Se evidencian o identifican en el proceso las relaciones existentes con otros procesos de la UNAL**

Los resultados obtenidos para la pregunta 4 se exponen en la Gráfica 5, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 4. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 4.**



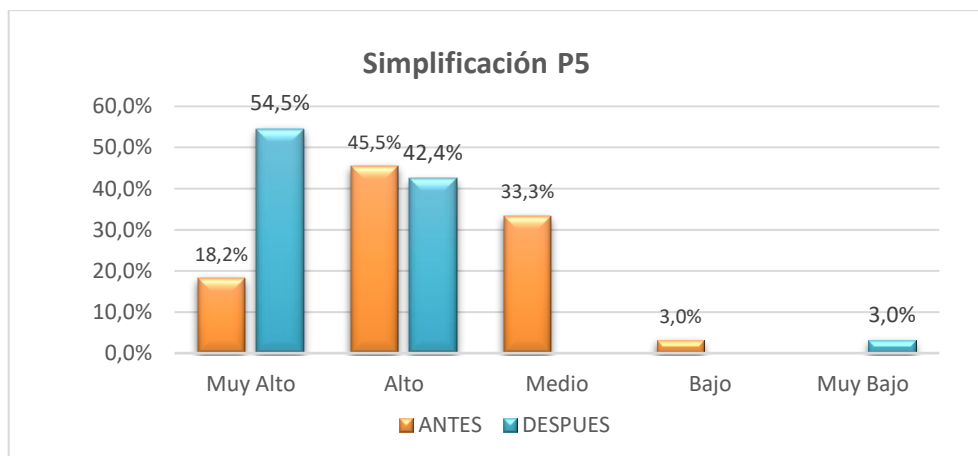
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De la Gráfica 4, se aprecia que antes y después de la simplificación se identifican en el proceso, las relaciones existentes con otros procesos de la Universidad, en ambos casos los participantes calificaron con Alto este aspecto, obteniendo para los dos tiempos un 42.4% de participación. En las respuestas consignadas después de la simplificación la calificación para muy alto fue de 51.5%.

**Pregunta 5. La caracterización del proceso responde a la razón de ser del proceso**

La Gráfica 5 contiene los resultados logrados para la pregunta 5, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 5. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 5**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

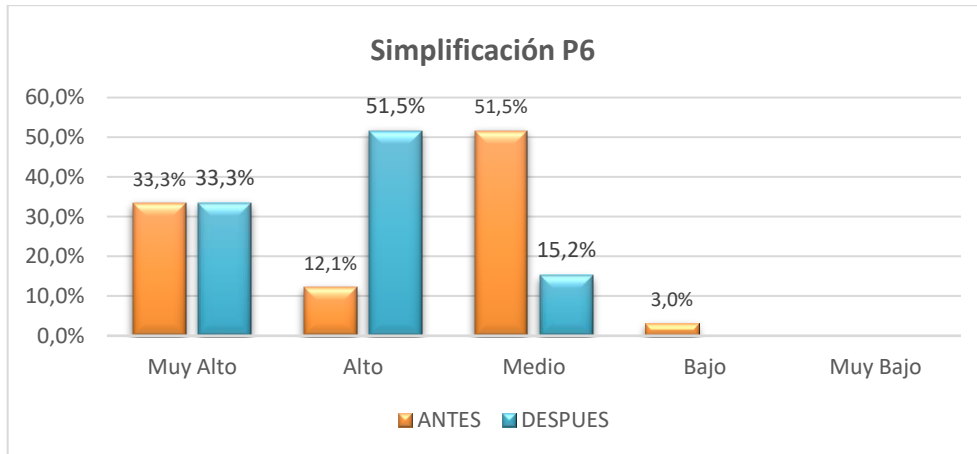
La caracterización del proceso responde a su razón de ser antes y después de su simplificación, dado que la mayoría de los participantes califico con Alto este aspecto en ambas circunstancias, en el primer caso,

el 45.5% de las personas y en el segundo el 42.4%. En este último se observa una participación más alta EN Muy Alto con 54.5%.

**Pregunta 6. El soporte documental del proceso permite apoyar la gestión y dejar trazabilidad**

Para la pregunta 6, los resultados se consolidan en la Gráfica 6 para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 6. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 6**



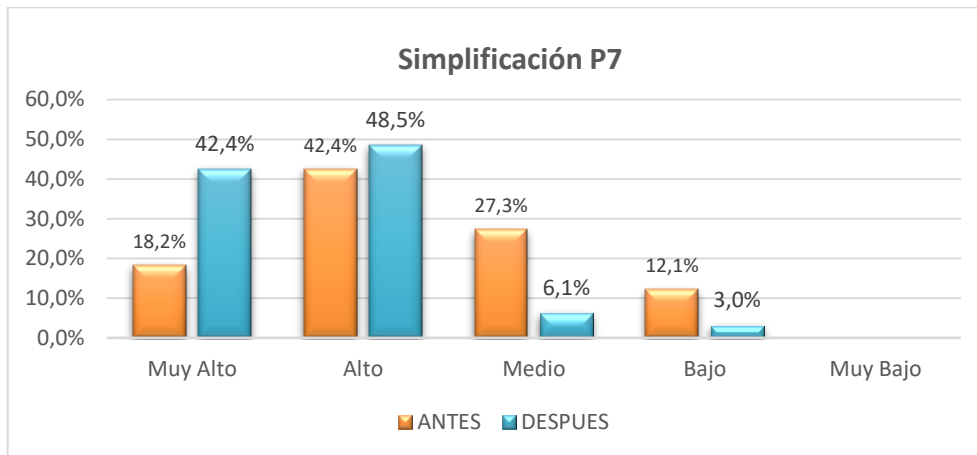
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 6, se puede inferir que antes de la simplificación, el soporte documental permite apoyar la gestión y dejar trazabilidad en el proceso, ya que en la calificación aportada por los participantes fue Media con un 51.5% de participación para el antes y un 15.29% para el después. De otro lado, aumento significativamente el Alto y muy alto con 51.5 y 33.3 % respectivamente.

**Pregunta 7. La normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión**

La Gráfica 7 contiene los resultados de la pregunta 7, para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 7. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 7**



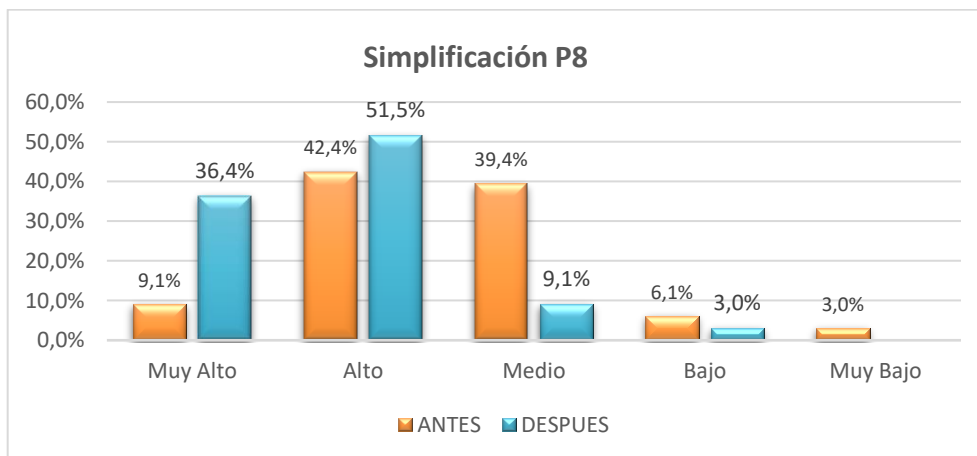
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 7, se puede establecer que la normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión, antes y después de la simplificación, dado que en ambos casos la mayoría de los participantes calificó como Alto este elemento, con una participación del 42.2% y 48.5% respectivamente. Se destaca en los resultados de la situación después de la simplificación, el aumento de las personas que contestaron Muy Alto fue de 42.4%.

**Pregunta 8. La gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso**

Los resultados para la pregunta 8, se relacionan en la Gráfica 8, tanto para el antes como para después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 8. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 8**



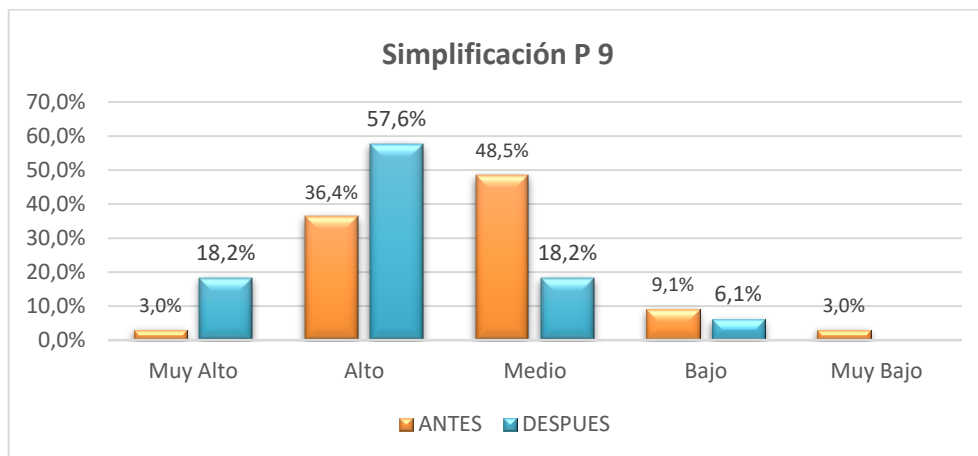
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

La calificación con mayor participación, tanto para el antes como el después de la simplificación, es la Alta, lo que conlleva a expresar que la gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso, pero se observa que para el primer caso esta es menor (42.4%) que para el segundo (51.5%). Adicionalmente, en los resultados relacionados con el después, las personas calificaron con muy Alto con un 36.4%.

**Pregunta 9. Los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones**

Para la pregunta 9, los resultados se muestran en la Gráfica 9 para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 9. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 9**



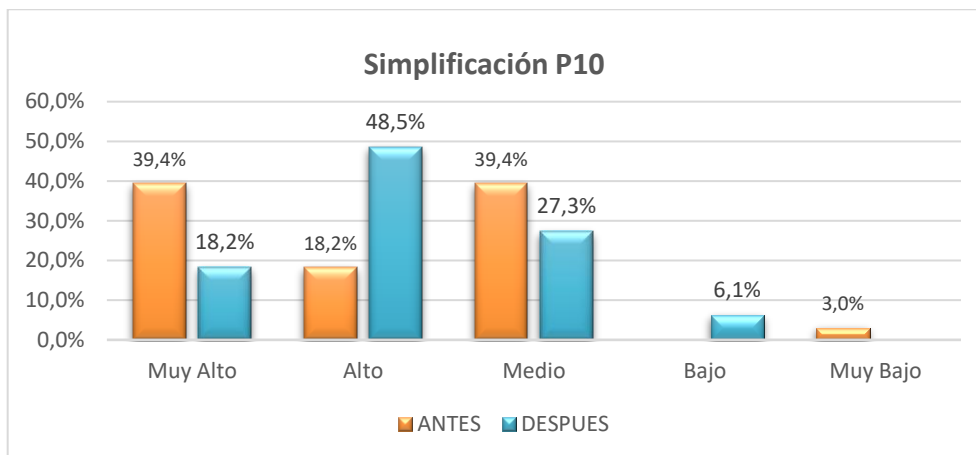
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al analizar la Gráfica 9, se puede inferir que los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones antes y después de la simplificación de dicho proceso. Para el antes se observa que el 48.5% de los participantes califico con Medio este aspecto, y para el después lo hizo el 18.2%. Las respuestas de calificación Muy Alto incrementaron (de 3% pasaron a 18.28%) al igual que los Alto (de 36.4% pasaron a 57.6%).

**Pregunta 10. Grado de automatización del proceso, de sus trámites y servicios**

La Gráfica 10 contiene los resultados para la pregunta 10, tanto para el antes como para el después de la simplificación.

**Gráfica 10. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 10**



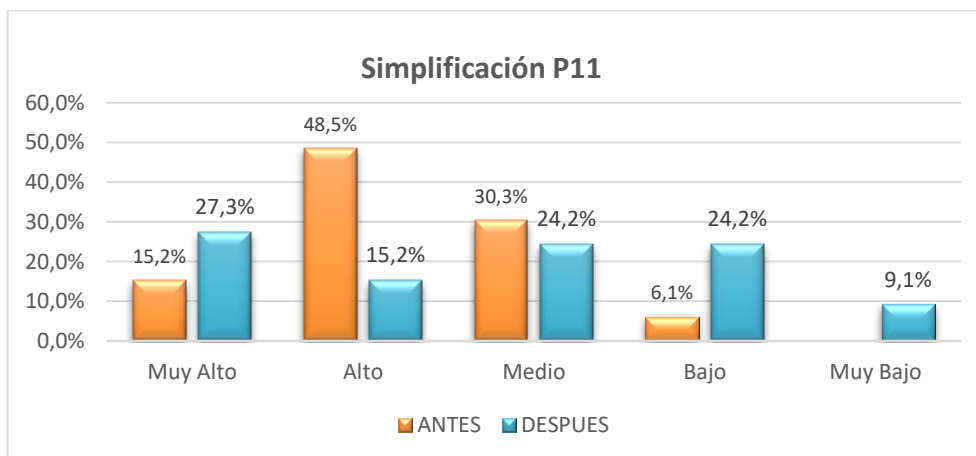
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Antes de la simplificación, el grado de automatización de los trámites y servicios del proceso fue calificado como Medio (39.4) y Alto (18.2%) y Muy Alto 39.4, después de la simplificación fue catalogado como Medio con un 27.3, Alto por el 48.59% y muy alto por 18.2% de los participantes, resultado que evidencia una mejora en este aspecto según la percepción de los colaboradores.

**Pregunta 11. Nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso**

Los resultados para la pregunta 11 se exhiben en la Gráfica 11 para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 11. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 11**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Antes de la simplificación el nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso fue calificado como Alto por el 48.5% de los participantes, y para el después, la calificación de Alto disminuyó

(paso a 15.2%) al igual que la de Medio (paso de 30.3% a 24.2%), y se incrementó la de Bajo (de 6.1% paso a 24.2%), resultados que llevan a expresar que hubo una reducción en el uso del papel en las diferentes tareas realizadas en el proceso.

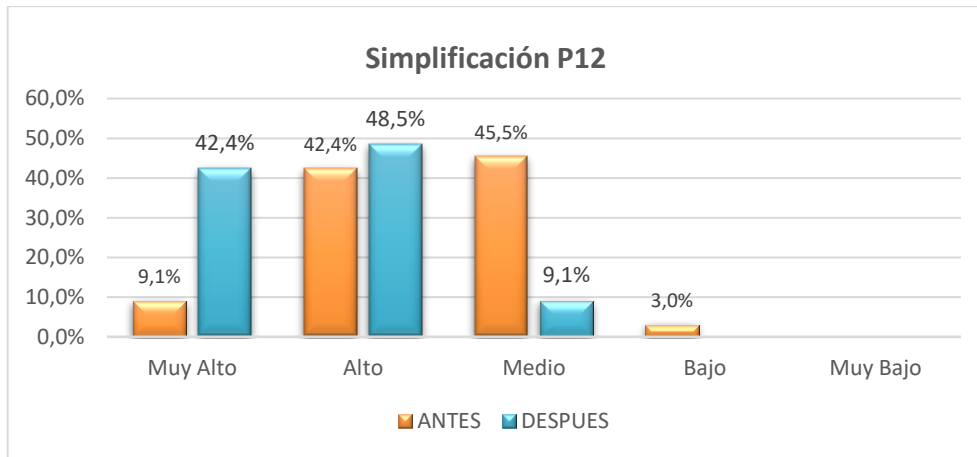
### Aspectos Relacionados con Gestión Institucional

Para evaluar los aspectos relacionados con la gestión institucional se efectuaron las siguientes preguntas, para las cuales se presentan sus resultados y análisis.

#### Pregunta 12. Valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional

Los resultados para la pregunta 12 son expuestos en la Gráfica 12, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 12. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 12**



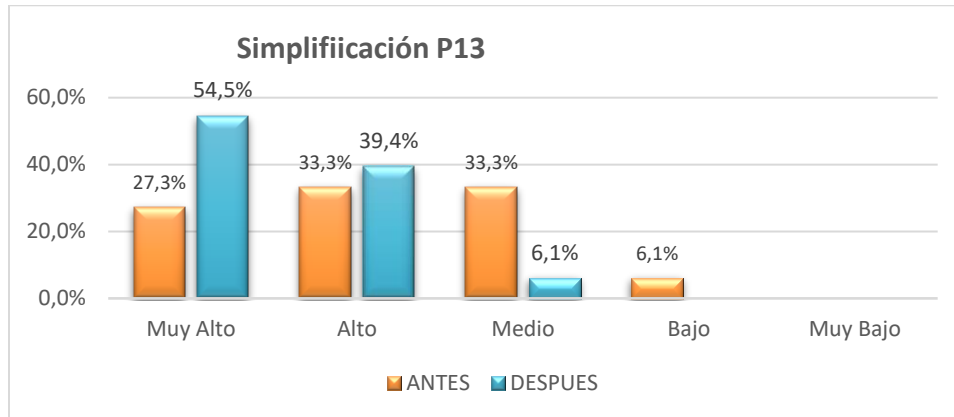
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Para el antes y después de la simplificación, el valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional fue calificado como Alto, en el primer caso por el 42.4% de los participantes y en el segundo por el 48.5%, con un aumento significativo en Muy Alto después de la simplificación con 42.4%.

#### Pregunta 13. Cumplimiento de los requisitos legales internos y externos

La Gráfica 13 presenta los resultados de la pregunta 13 para el antes y el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 13. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 13**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 13 se puede establecer que antes y después de la simplificación, el proceso ha cumplido con los requisitos legales internos y externos, dado que en ambas circunstancias la mayor calificación dada por los participantes fue Alta, con un valor de 33.3% y después de la simplificación un 39.4%. se generó un aumento en Muy alto pasando de 27.3% a 54.5%.

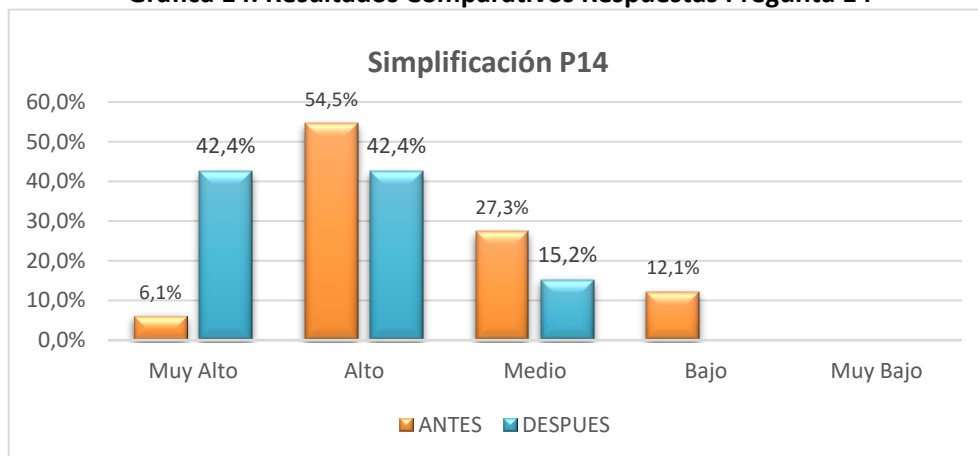
**Aspectos Relacionados con los Usuarios**

Con el objetivo de conocer lo que ha sucedido con los usuarios a partir de la simplificación, se estructuraron las siguientes preguntas, para las cuales se reportan sus respuestas y análisis.

**Pregunta 14. El proceso responde a las necesidades de los usuarios**

Para la pregunta 14 los resultados se muestran en la Gráfica 14 para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 14. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 14**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

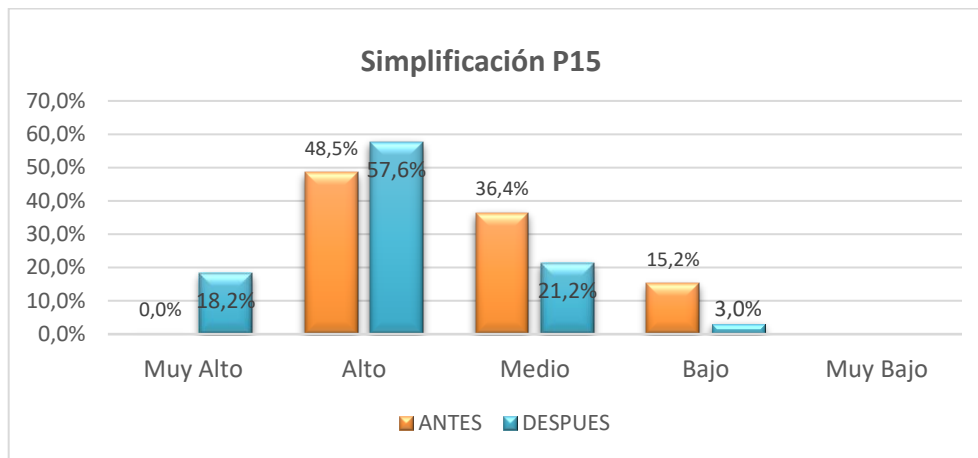


De la Gráfica 14 se puede observar que antes y después de la simplificación, el proceso responde a las necesidades de los usuarios, dado que en ambos casos la calificación dada por la mayoría de los participantes fue Alta, para el antes fue del 54.5% y para el después del 42.4%. Se destaca que para el después de la simplificación el 42.4% lo califico con un 42.2%.

**Pregunta 15. Tiempo de respuesta en los trámites y servicios**

Los resultados para la pregunta 15 se pueden apreciar en la Gráfica 15, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 15. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 15**



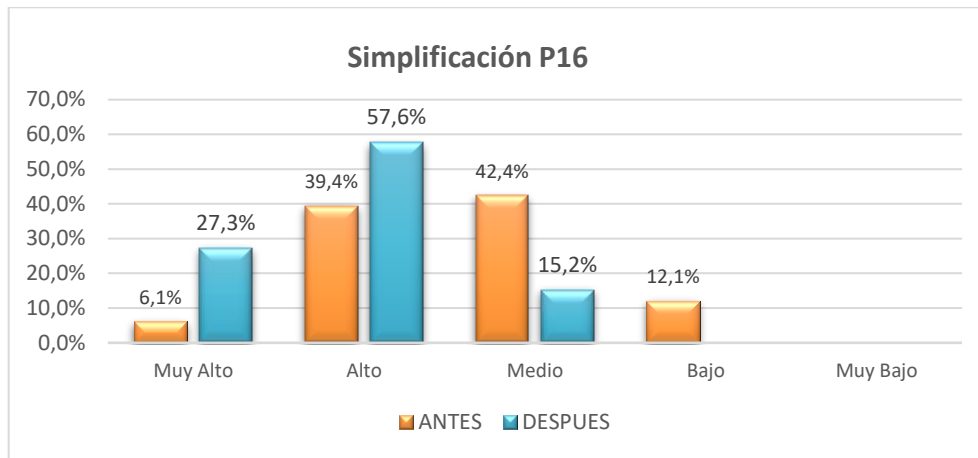
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El tiempo de respuesta en los trámites y servicios para el antes y después de la simplificación del proceso presentan la misma tendencia, fue calificado como Alto (Antes: 48.5%; Después: 57.6%) y Medio (Antes: 36.4%; Después: 21.2%) y un 18.2% contestó que después de la simplificación el nivel de respuesta de trámites y servicios es muy alto.

**Pregunta 16. Satisfacción del funcionario frente a la consolidación del proceso**

La Gráfica 16 aporta los resultados de la pregunta 16 para el antes y después de la simplificación del proceso.

**Gráfica 16. Resultados Comparativos Respuestas Pregunta 16**



Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 16, se puede expresar que después de la simplificación se da una mejoría en la satisfacción de los usuarios con la consolidación del proceso, ya que se incrementa la participación de las respuestas en la calificación de Muy Alto (pasa del 6.1 % a 27.3%) y se mantiene una gran participación en las de calificación Alta que pasa de 39.4% al 57.6%.

### 4.3. Presentación observaciones reportadas por los encuestados

**Tabla 1. Consolidación de Observaciones Aportadas por los Participantes en la Encuesta**

Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

SEDE	OBSERVACIONES
Bogotá	Con la pandemia y la virtualización se hace aún más necesario que los formatos de recolección de asistencias se hagan de forma más eficientes con la eliminación total del uso de papel, y en caso de volver a la presencialidad sería muy eficiente la implementación de lectores de huella o de códigos de barras del carnet para conectar de manera automática el SIBU.
Manizales	Algunos trámites y procesos siguen siendo lentos. Muchas gracias.
Manizales	Continuar ofreciendo un buen servicio, con estos procesos
Nivel Nacional	La unificación del proceso de bienestar universitario ha permitido la aplicación de metodologías de trabajo colaborativo y procedimientos en donde existen áreas interesadas de Dependencias distintas al Sistema de Bienestar Universitario y la posibilidad de profundizar en el empoderamiento de los niveles de sede en la aplicación de estas metodologías y procedimientos, reduciéndose de manera perceptible el tiempo de respuesta a nuestros usuarios.
Nivel Nacional	No tuve mucho tiempo de llegar a la dependencia y conocer y trabajar a profundidad lo que había antes del proceso de simplificación de procesos.
Palmira	Para el área de Cultura de Bienestar Universitario faltan algunos formatos para estandarizar, en la virtualidad se ha visto que se requieren formatos institucionales para registro de asistencia a los módulos

**4.4. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos**

PREGUNTA	RESPUESTA
Nombre actual del proceso	Bienestar Universitario
Tipo de simplificación realizada	Consolidación del proceso
Número de procesos consolidados (Si aplica)	6
Nombre de los procesos consolidados o del proceso rediseñado	Planeación, Actividad Física y Deportes, Cultura, Salud, Gestión y Fomento Socioeconómico y Acompañamiento Integral
Fecha estimada inicial de la simplificación	17/08/2018
Fecha estimada final de la simplificación	31/01/2021
Cantidad de Procedimientos Antes de la Simplificación del proceso	49
Cantidad de Procedimientos Después de la Simplificación del proceso	25
Cantidad de Instructivos Antes de la Simplificación del proceso	0
Cantidad de Instructivos Después de la Simplificación del proceso	1
Cantidad de Formatos Antes de la Simplificación del proceso	1
Cantidad de Formatos Después de la Simplificación del proceso	12
Cantidad de Guías Antes de la Simplificación del proceso	2
Cantidad de Guías Después de la Simplificación del proceso	6
Cantidad de Manuales Antes de la Simplificación del proceso	0
Cantidad de Manuales Después de la Simplificación del proceso	0
Cantidad de Documentos Eliminados con la Simplificación del proceso (Cuando se identifica que el documento es duplicado de la normativa o no aporta valor, y por tanto debe eliminarse)	6
Cantidad de Documentos Unificados/Estandarizados con la Simplificación del proceso (Cuando varios documentos se consolidan en un sólo documento - Se cuentan todos los documentos que se integraron en el documento consolidado)	2
Cantidad de Documentos Simplificados/Optimizados con la Simplificación del proceso (Simplificados: por ejemplo cuando se reduce el número de pasos, se eliminan campos innecesarios; Optimizados: cuando se documenta de la mejor manera posible, se realiza una mejor gestión de los recursos en función del objetivo perseguido)	25
Cantidad de Documentos Creados con la Simplificación del proceso (Cuando se crean necesidades adicionales y surge un nuevo documento)	16

Cantidad de normas eliminadas a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de normas actualizadas a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de normas creadas a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de riesgos eliminados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de riesgos actualizados a raíz de la simplificación del proceso (riesgos modificados)	1
Cantidad de riesgos unificados a raíz de la simplificación del proceso (cuando varios riesgos se consolidan en uno sólo)	
Cantidad de riesgos emergentes identificados a raíz de la simplificación del proceso (cuando se identifican o crean nuevos riesgos)	1
Cantidad de indicadores eliminados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de indicadores actualizados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de indicadores creados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de trámites y servicios eliminados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de trámites y servicios optimizados/simplificados a raíz de la simplificación del proceso	2
Cantidad de trámites y servicios creados a raíz de la simplificación del proceso	0
Cantidad de trámites y servicios automatizados a raíz de la simplificación del proceso	1
Resultado encuesta de satisfacción antes de la simplificación (%)	0
Resultado encuesta de satisfacción después de la simplificación (%)	75
Cantidad de quejas y reclamos antes de la simplificación	1
Cantidad de quejas y reclamos después de la simplificación	17
Cantidad de personas que intervienen en la gestión (antes de la simplificación)	180
Cantidad de personas que intervienen en la gestión (después de la simplificación)	180
Reducción en costos: Si disminuye el número de personas que intervienen, identifique la reducción en costos operativos obtenida de esta disminución de personal (\$)	0
Número de etapas/actividades (antes de la simplificación)	24

Número de etapas/actividades (después de la simplificación)	4
Recursos tecnológicos (antes de la simplificación)	SIBU (Sistema de información de Bienestar Universitario), página web
Recursos tecnológicos (después de la simplificación)	SIBU (Sistema de información de Bienestar Universitario) y SINSU (Sistema de información para el área de salud), página web, encuestas de satisfacción en google forms
Observaciones (Utilice este espacio si desea realizar alguna observación adicional)	<p>es importante resaltar que la información registrada para el antes de la simplificación es información que ha sido recopilada a través de información que reposa en los computadores y back up de la oficina, ya que hubo un problema con el acceso a la versión antigua de SoftExpert.</p> <p>Así mismo, es importante resaltar que el proceso de Bienestar Universitario se encuentra aún en el proceso de consolidación del proceso, en revisión de sus documentos, una vez sean revisados se procederá a la revisión de los demás instrumento de gestión como indicadores y trámites y servicios.</p> <p>Finalmente para el número de personas que participan en el proceso, se puso un número aproximado, ya que, el porcentaje de personas contratadas por OPS para el proceso supera el 50% y es un número que está cambiando constantemente, sin embargo este cambio se debe a la restricciones presupuestales de las dependencias y no a algún cambio que haya surgido como consecuencia de la simplificación.</p>



## 5. CONCLUSIONES

- Se observa que la simplificación del proceso de Bienestar universitarios presenta una mejora en todos sus aspectos después de las actividades realizadas para la simplificación del proceso.
- La simplificación del proceso de Bienestar Universitario ha sido un proceso que ha tomado mas de dos años, esto se podría deber a la alta rotación del personal que trabaja en el proceso generando reprocesos en esta tarea.
- Si bien el proceso cuenta con la totalidad de documentos actualizados bajo el modelo de procesos nuevo, es necesario que el proceso en compañía del SIGA continúen trabajando en el ciclo de mejora continua, revisando los documentos y las demás herramientas de gestión garantizando que estos se ajusten a la realidad de las actividades desarrolladas en el proceso.