



INFORME DE LA EVALUACIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
ACADÉMICA ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL -SIGA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORÍA GENERAL
ENERO DE 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

- a. Antecedentes: resultado auditoría interna ONCI
- b. Objetivo de la Evaluación del Impacto

3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA EVALUACIÓN DEL IMPACTO

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

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

- a. Muestra de la encuesta
- b. Resultados para cada pregunta: antes y después simplificación y Análisis para cada pregunta de forma comparativa
- c. Presentación observaciones reportadas por los encuestados
- d. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

5. CONCLUSIONES

1. PROCESO SIMPLIFICADO:

- a. Nombre antes: Planeación Estratégica y Autoevaluación Institucional
Nombre después: Direccionamiento Estratégico Institucional
- b. Participantes en el proceso de simplificación: El equipo de la DNPE y la oficina del SIGA.
- c. Tiempo que llevo la simplificación: El proceso de unificación se inició en el 2017 con una propuesta de unificación del proceso y de acuerdo con la información del SOFTEXPERT del SIGA, la caracterización del proceso se publicó el 18 de marzo de 2019.
- d. Principales actividades realizadas para la simplificación: En el año 2017, la DNPE presentó a los diferentes actores activos de los procesos, la propuesta de unificación de los mismos, con el propósito de plasmar en la caracterización la realidad de la gestión de acuerdo con la normatividad vigente.

En el año 2018, la DNPE realizó el diagnóstico sobre el estado de los procesos que se encontraban bajo su liderazgo (Planeación Estratégica y Autoevaluación Institucional) de acuerdo con las normas vigentes y con los documentos que los soportaban. De esta manera, se evidenció la necesidad de actualizar la gestión por procesos, según las metodologías establecidas del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental – SIGA de la Universidad Nacional de Colombia y acorde con la normatividad actual.

Así mismo ese año, la DNPE realizó el diagnóstico sobre el estado de los procesos que se encontraban bajo su liderazgo (Planeación Estratégica y Autoevaluación Institucional) de acuerdo con las normas vigentes y con los documentos que los soportaban. De esta manera, se evidenció la necesidad de actualizar la gestión por procesos, basado en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) según las metodologías establecidas del Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental – SIGA de la Universidad Nacional de Colombia y acorde con la normatividad actual.

La transformación de los procesos liderados por la DNPE, inició con la realización del diagnóstico de los procesos que lideraba, el cual partió del desarrollo de las cinco preguntas: ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuál? y ¿dónde?, basado tanto en la documentación existente como en la normatividad y en el análisis de los documentos asociados a los procesos de Planeación Estratégica y Autoevaluación Institucional.

- e. Tiempo que ha pasado después de la simplificación: Teniendo en cuenta que se publicó la caracterización del proceso el 18 de marzo de 2019, el tiempo que ha transcurrido es de aproximadamente dos años.

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

SEP801

General			
Identificador: CI.0893	Título: Debilidades en el Sistema de Gestion componente simplificación de los procesos		
Tipo de problema: Observaciones CI - Planes de Mejoramiento Control Interno	Situación del proceso: En marcha	Situación del problema: Análisis de causa y/o planificación de actividades - Análisis de causa y/o planificación de actividades	
Iniciador: Control Interno Administrador SE	Inicio: 31/03/2020 16:53:56	Fin:	Plazo:
Atributo			
Atributo	Valor		
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 Auditoría	EVALUACIÓN A LA FUNCIÓN DE ASEGURAMIENTO OTORGADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICO, ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL (SIGA) AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL, EN EL MARCO DEL ESQUEMA DE LAS TRES LINEAS DE DEFENSA		
Código de Evaluación en el programa de auditorías	01		
Impacto de la Observación	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 Auditoría evaluación a la función de aseguramiento otorgada por el sistema de gestión académico, administrativa y ambiental (siga) al modelo estándar de control interno institucional, en el marco del esquema de las tres líneas 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 al 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

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/1FAIpQLSdFoH8u9zImdHflsXQFmIqY9KpGCqkwhTStSLFCYYx0mcrHPw/viewform?usp=sf_link

3.2. Período de realización del estudio: Segundo semestre de 2020

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

a. Muestra de la encuesta

En la evaluación del impacto de la simplificación para el proceso de Direccionamiento Estratégico Institucional, participaron **8** 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:

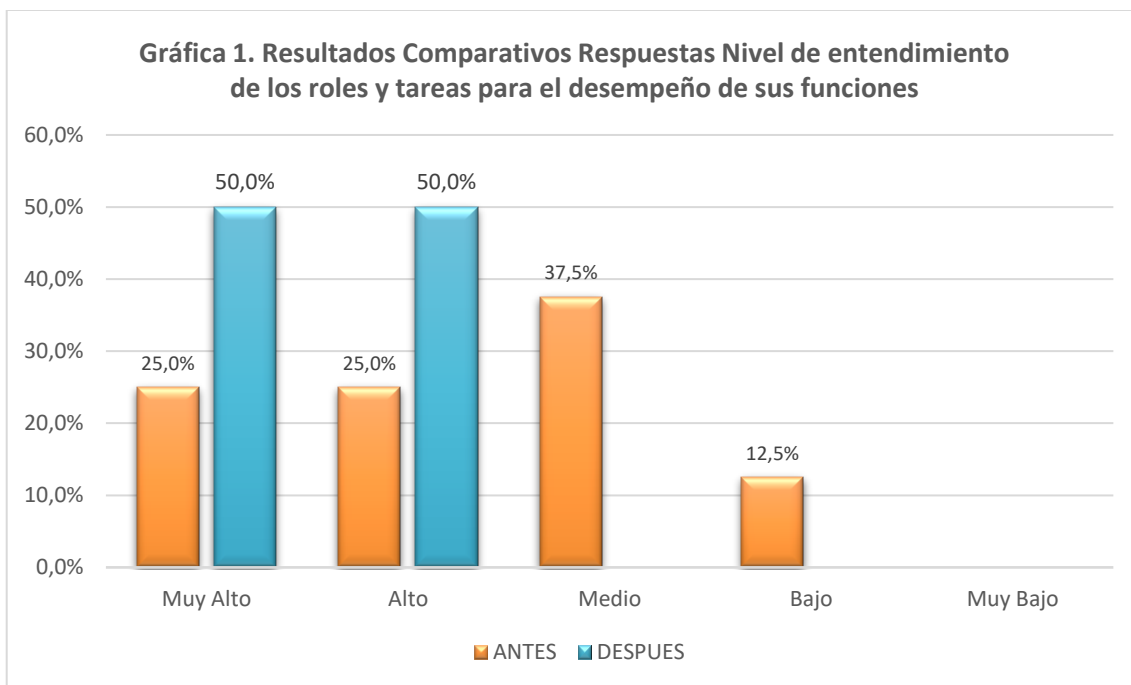
b. Resultados para cada pregunta: antes y después de la simplificación y Análisis para cada pregunta de forma comparativa

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



Fuente:

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

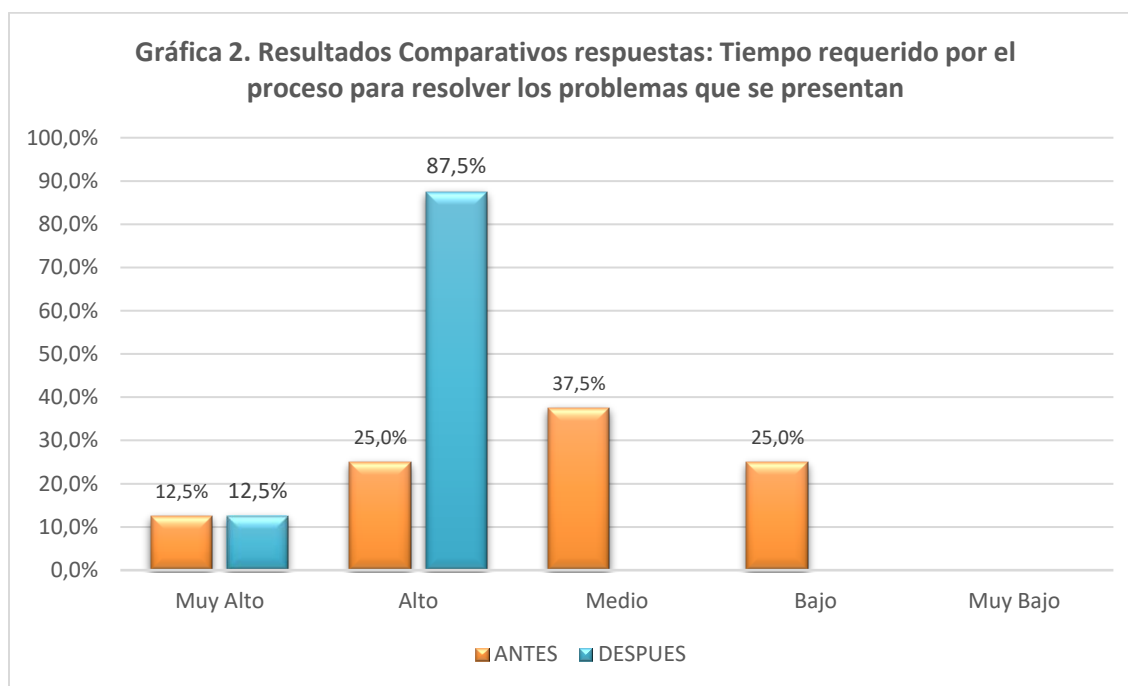
De acuerdo con la Gráfica 1, el 12,5% de las personas que diligenciaron el formulario, consideraron que antes de la simplificación del proceso el grado de entendimiento de los roles y tareas para el desempeño

de sus funciones era bajo, el 37,5% consideraron que era medio, el 25% alto y el 25% restante consideraron que era muy alto. A manera de resumen, podemos decir que la mitad de las personas que diligenciaron el formulario consideran que antes de la simplificación del proceso el 50% de las ponderaciones estaban en las categorías medio (37,5%) y bajo (12,5%).

De la misma manera, quienes respondieron el formulario, consideraron que después de la simplificación del proceso, existe un entendimiento de los roles y tareas que se tienen en la gestión del proceso, teniendo en cuenta que la mitad de las personas usaron la ponderación muy alto y la mitad restante consideran que lo hacen en un nivel alto.

Pregunta 2. Tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas que se presentan Gráfica 1. Resultados Comparativos Respuestas Nivel de entendimiento de los roles y tareas para el desempeño de sus funciones

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



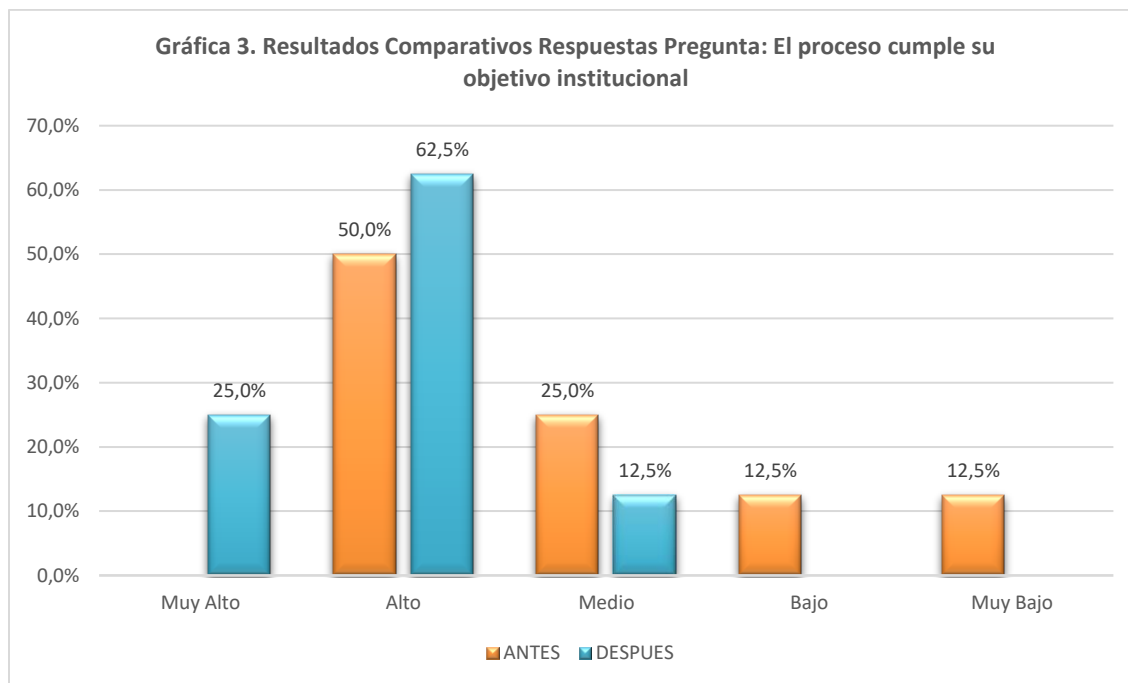
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 2, se puede deducir que la percepción del 75% de quienes respondieron el formulario, es que antes de la simplificación de los procesos el tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas que se presentan es medio (37,5%), alto (25%) o muy alto (12,5%) y el 25% restante consideran que ese tiempo bajo.

Así mismo, el 87,5% de las personas que participaron diligenciando el formulario, ponderaron que después de la simplificación del proceso el tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas que se presentan es alto y el 25% restante consideran que el tiempo de respuesta es muy alto.

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.



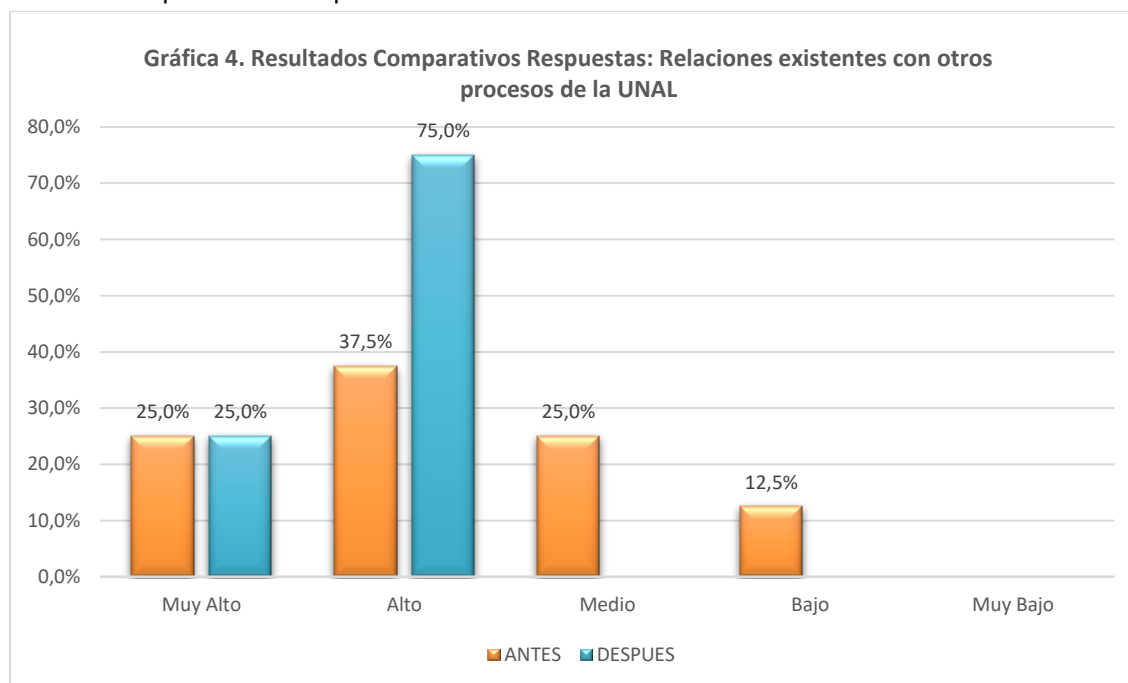
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 3, se puede deducir que la percepción del 12,5% de quienes respondieron el formulario es que el proceso de Direccionamiento Institucional antes de la simplificación cumplía su objetivo institucional en un nivel muy bajo; el 12,5% consideran que cumplen en un nivel bajo; el 25% consideran que lo hacen en un nivel medio y el 50% considera que el proceso cumplía en un nivel alto.

Después de la simplificación de los procesos el 25% consideró que el proceso cumple con su objetivo institucional en un nivel muy alto, el 62,5% consideran que lo hacen en un nivel alto y el 12,5% consideran que lo hacen en un nivel medio.

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 4, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.



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

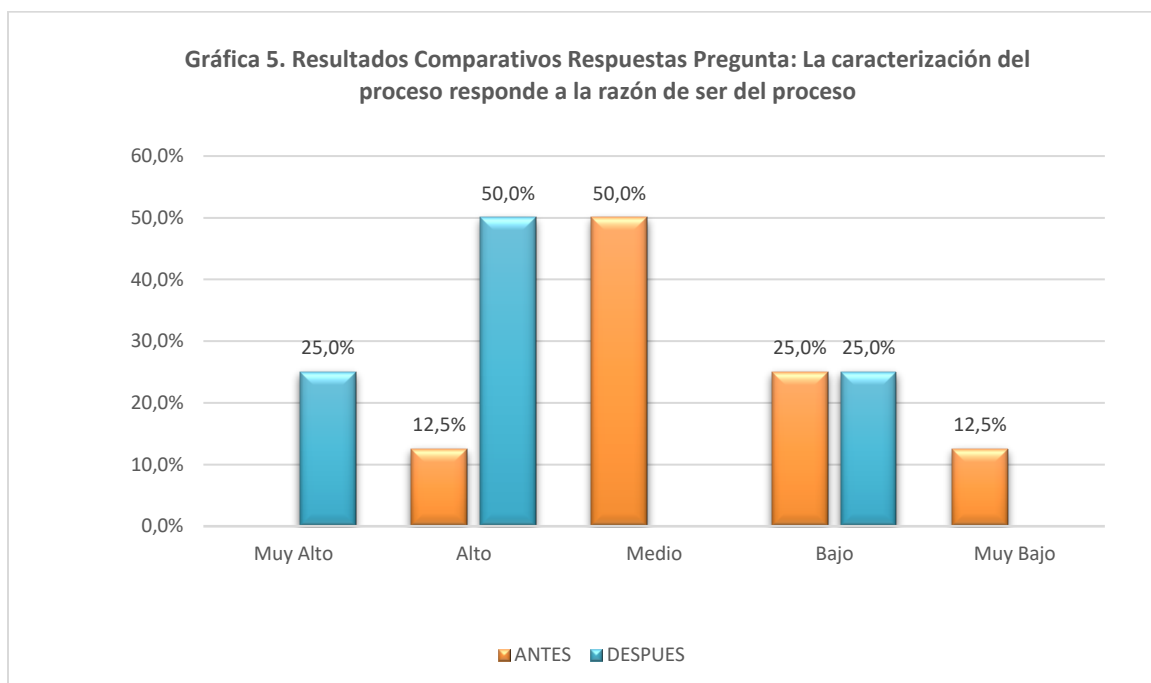
De la Gráfica 4, se aprecia que antes de la simplificación del proceso las percepciones de los usuarios que respondieron el formulario están dispersas con respecto a las relaciones existentes con otros procesos, teniendo en cuenta que el 12,5% de ellos usaron la ponderación baja, el 25% usaron la escala medio, el 37,5% respondieron en la escala alta y el 25% respondieron en la escala muy alto.

Después de la simplificación, la percepción de los usuarios que respondieron el formulario es que las relaciones existentes con otros procesos son altos (75%) y muy alto (25%).

Antes de la simplificación las respuestas estuvieron dispersas y no tenían una tendencia clara, como muestra de esta afirmación encontramos que la opción con mayor número de respuestas fue alta con un 37,5%. Esta situación tuvo una mejora después de la simplificación del proceso, de acuerdo con la percepción de los usuarios que diligenciaron el formulario, teniendo en cuenta que la mayoría de las respuestas estuvieron en la opción alta con un 75% y muy alta 25% y no se obtuvieron respuestas negativas.

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.



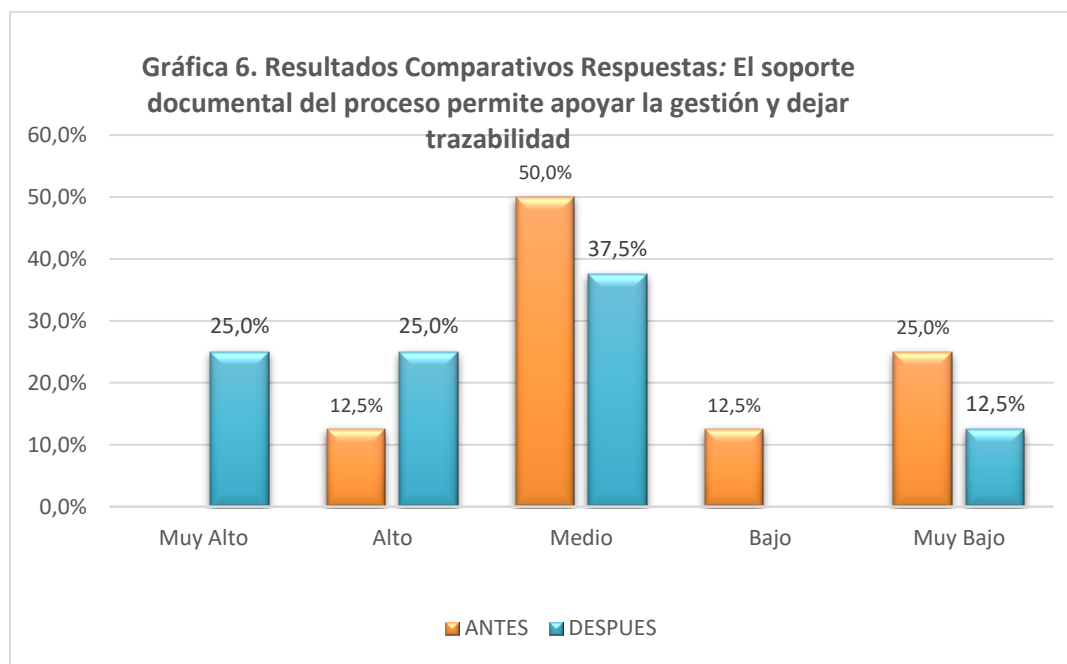
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Antes de la simplificación, el 12,5% de los usuarios que respondieron el formulario consideran que la caracterización del proceso responde a la razón de ser del mismo en un nivel alto, el 50% como medio, el 25% lo consideran como bajo, y el 12,5% como muy bajo.

Después de la simplificación del proceso, la percepción del 25% de los usuarios es que esa caracterización del proceso responde en la categoría muy alta, el 50% la ponderan en una escala alta y el 25% restante la ponderan en bajo.

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.



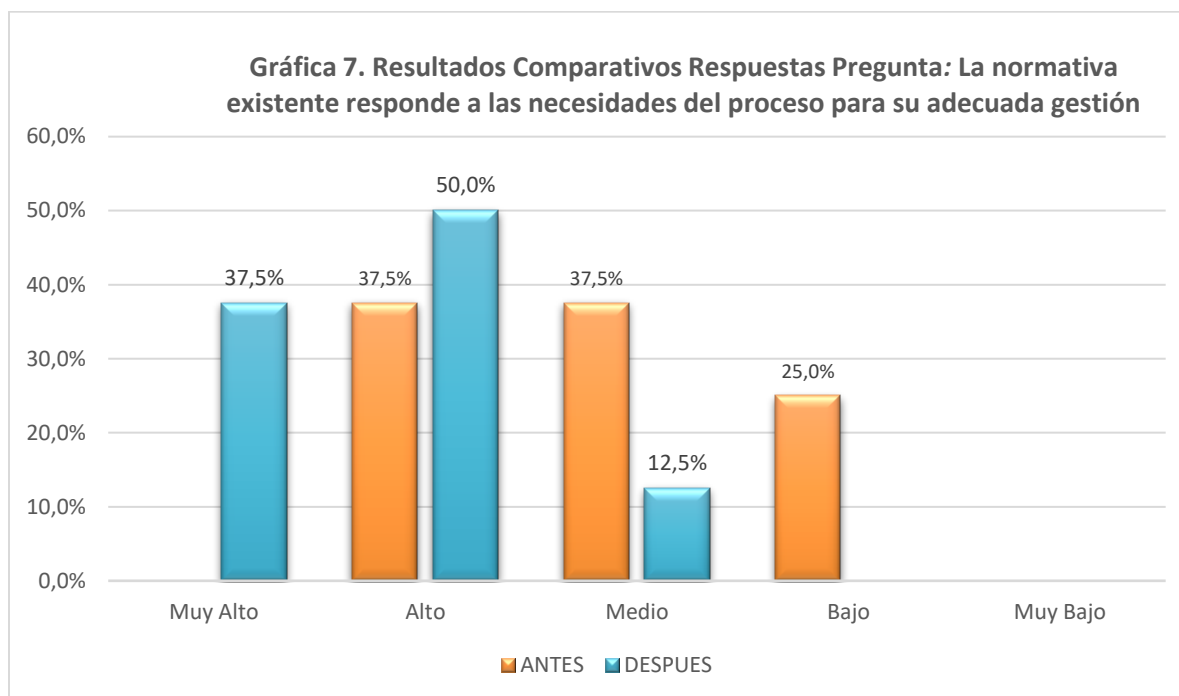
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la gráfica 6, podemos deducir con respecto al soporte documental del proceso y el apoyo que brinda tanto a la gestión, como a dejar trazabilidad, que antes de la simplificación del proceso el 12,5% de los usuarios que diligenciaron el formulario lo ponderaron en el grado alto, el 50% lo ponderaron en el grado medio, el 12,5% indican que era bajo y el 25% indicaron que era en grado muy bajo.

Después de la simplificación, los usuarios percibieron que el soporte documental de proceso apoya la gestión y la trazabilidad del proceso con una ponderación de muy alto en un 25%, alto un 25%, medio 37.5% y muy bajo en un 12,5%.

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.



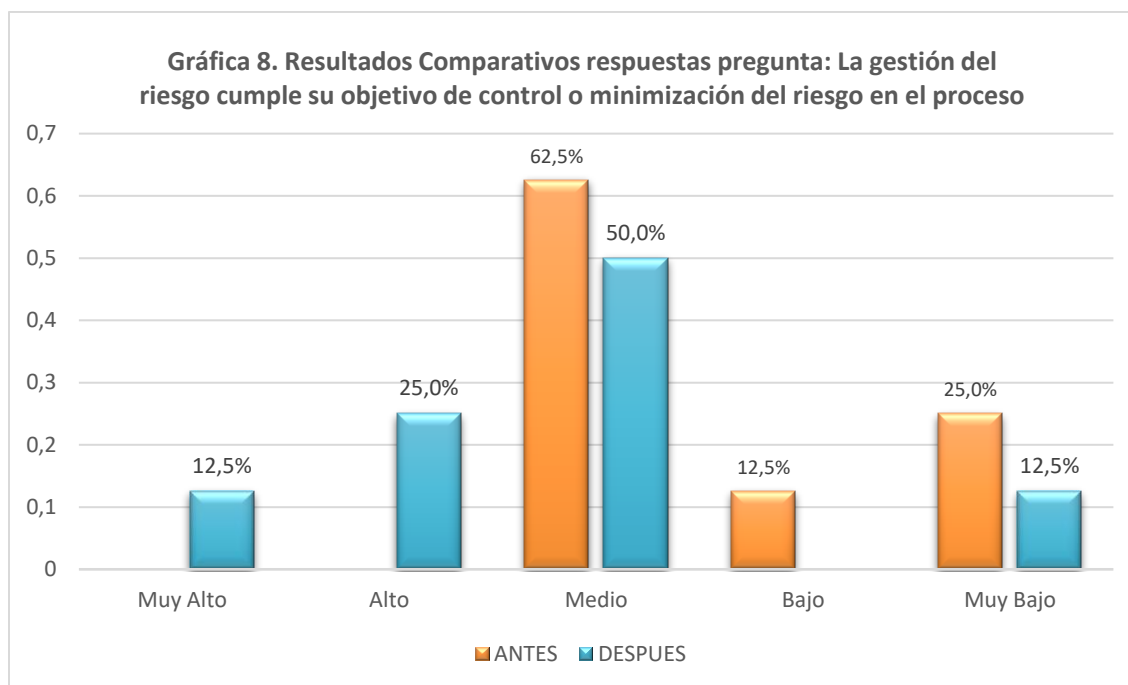
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 7, se puede deducir que el 37,5% de las personas que diligenciaron el formato consideran que antes de la simplificación la normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión de una manera alta; el 37,5% consideran que lo hace de una manera media y un 25% en un grado bajo.

De la misma manera, después de la simplificación del proceso, el 37,5% de las personas que diligenciaron el formato consideran que después de la simplificación la normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión de una manera muy alta, el 50% alta y el 12,5% de una manera media.

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.



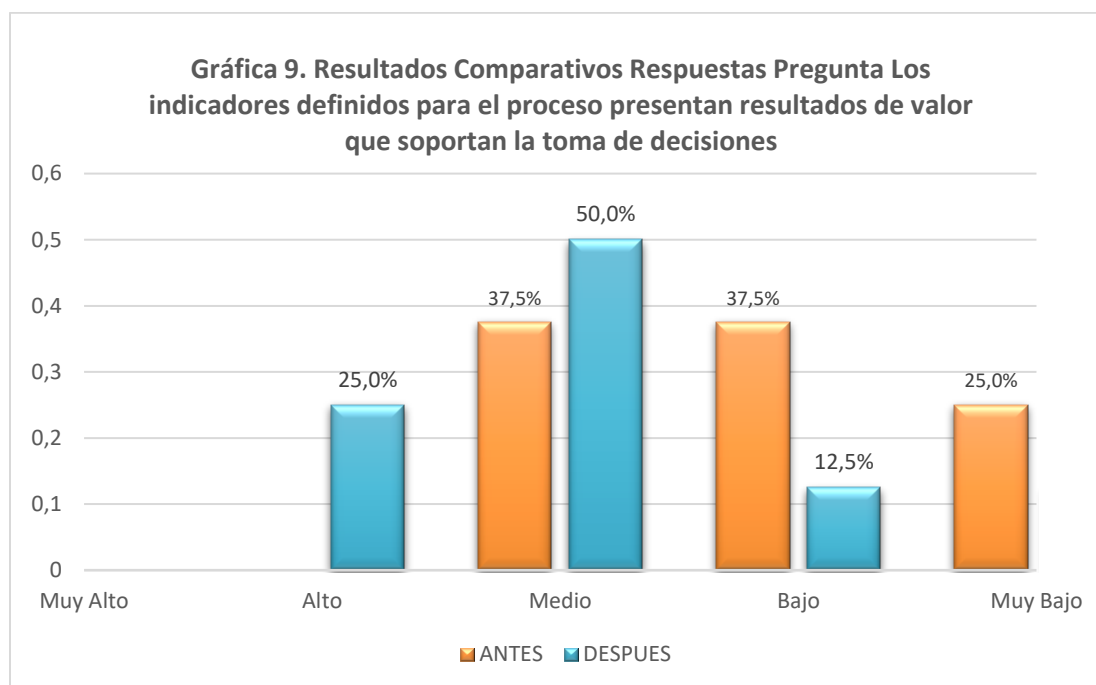
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 8, se puede deducir que el 62,5% de las personas que diligenciaron el formato consideran que antes de la simplificación la gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso en una manera media, el 12,5% consideran que lo hace en una categoría baja y el 25% consideran que es en una categoría muy baja.

El 12,5% de los usuarios del proceso que diligenciaron el formulario consideran que después de la simplificación del proceso, la gestión del riesgo cumple su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso en una manera muy alta, el 25% considera que lo hace de una manera alta, el 50% en una manera media y el 12,5% en un porcentaje muy bajo.

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.



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

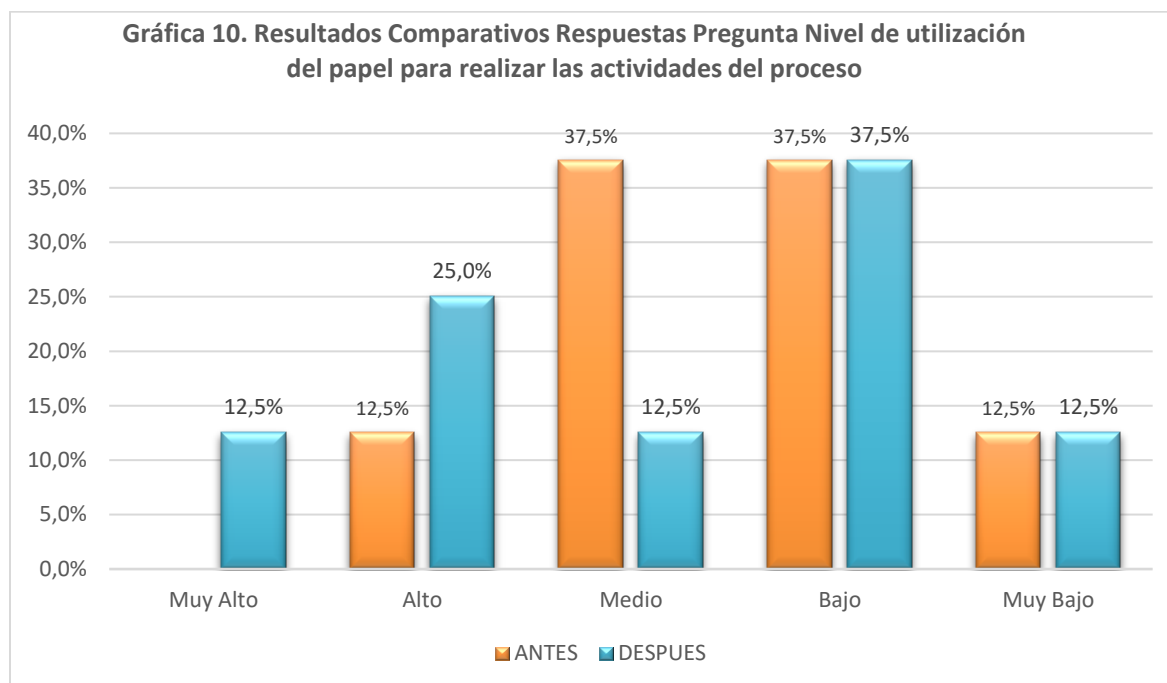
Al analizar la Gráfica 9, se puede inferir que el 37,5% de las personas que diligenciaron el formato consideran que antes de la simplificación de los procesos los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones en un nivel medio, un 37,5% consideran que lo hacen en un nivel bajo y en un 25% en un nivel muy bajo.

Después de la simplificación de los procesos, la percepción del 25% de los usuarios que diligenciaron el formulario consideran que los indicadores definidos para el proceso presentan resultados de valor, que son útiles para la toma de decisiones en un nivel alto, el 50% consideran que los indicadores aportan información útil para la toma de decisiones en un nivel medio y el 12,5% consideran que lo hacen en un nivel bajo.

Vale la pena indicar, que los indicadores del proceso de Direccionamiento estratégico están en fase de revisión teniendo en cuenta el calendario y las actividades llevadas a cabo por el SIGA.

Pregunta 10. Nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso

Los resultados para la pregunta 10 se exhiben en la Gráfica 10 para el antes y después de la simplificación del proceso.



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

Al analizar la Gráfica 10, se puede inferir que el 12,5% de las personas que diligenciaron el formato consideran que antes de la simplificación el nivel de utilización de papel para realizar las actividades del proceso es alto el 37,5% consideran que es medio, el 37,5% consideran que es bajo y el 12,5% consideran que es muy bajo.

Después de la simplificación del proceso, el 12,5% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de utilización de papel para realizar las actividades del proceso es muy alto, el 25% alto el 12,5% lo consideran en un nivel medio, el 37,5% consideran que el uso de papel es bajo y el 12,5% consideran que es muy bajo.

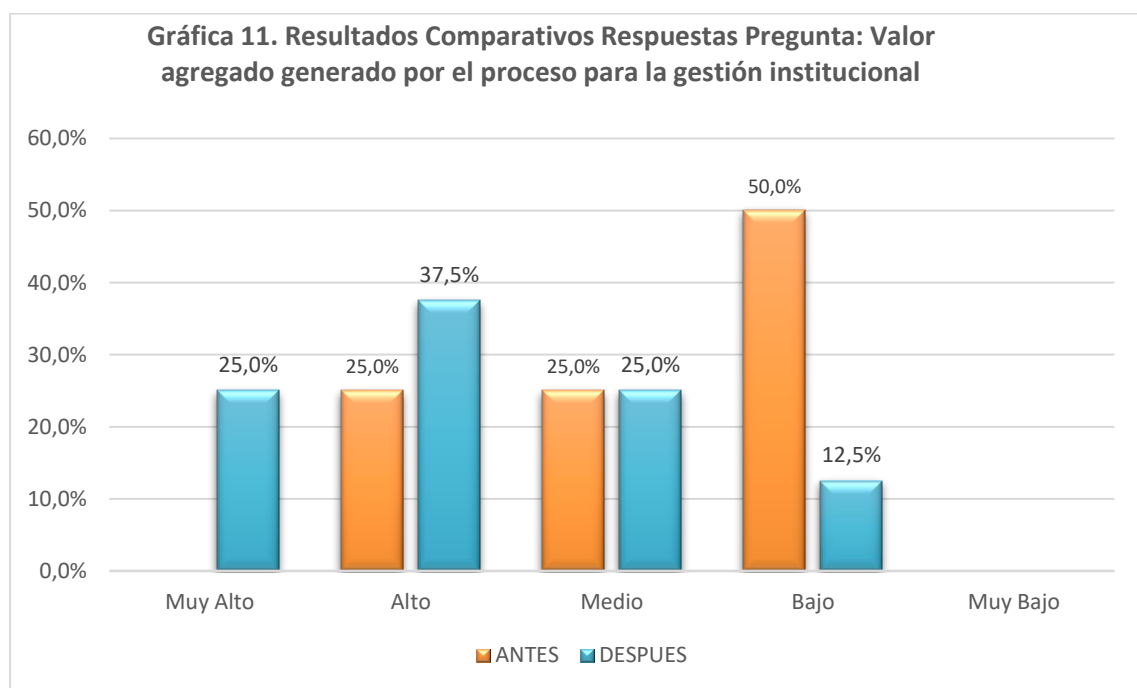
Vale la pena mencionar que hay dos aspectos fundamentales que están afectando esta situación; por una parte, se están revisando las tablas de retención documental, lo cual puede afectar en gran medida el uso y archivo obligatorio del papel y por otra parte dadas las condiciones propiciadas por la pandemia generadas por el virus COVID 19, el nivel del uso del papel se ha disminuido.

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 11. Valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional

Los resultados para la pregunta 11 son expuestos en la Gráfica 11, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.



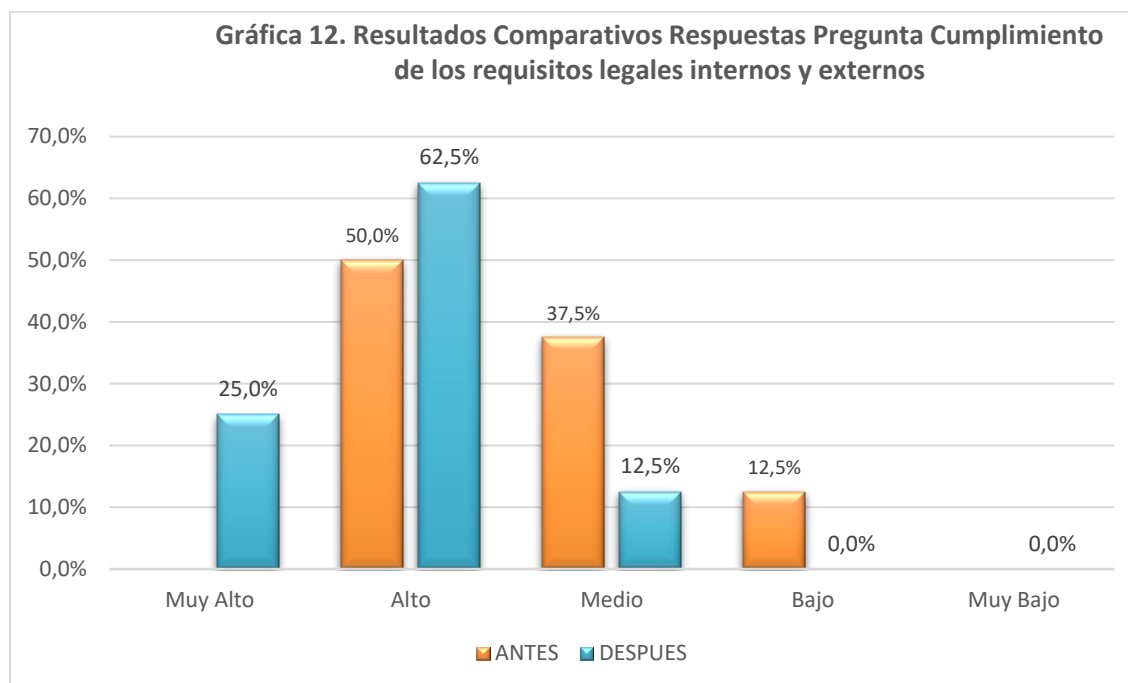
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al analizar la gráfica 11 se puede indicar que el 50% de los usuarios que diligenciaron el formulario percibe que el valor agregado generado por el proceso antes de la simplificación del proceso para la gestión institucional es bajo, el 25% consideran que el aporte es un nivel medio y el 25% consideran que lo hace en un nivel alto.

Después de la simplificación el 25% de los usuarios que respondieron el formulario consideran que el valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional después de la simplificación es muy alto, el 37,5% de los usuarios perciben que el valor agregado es alto el 25% que es medio y el 12,5% consideran que es bajo.

Pregunta 12. Cumplimiento de los requisitos legales internos y externos

La Gráfica 12 presenta los resultados de la pregunta 12 para el antes y el después de la simplificación del proceso.



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

A partir de la Gráfica 12 se puede establecer que antes de la simplificación, la percepción del 50% de los usuarios que diligenciaron el formulario es que el procedimiento cumple con los requisitos legales internos y externos en un nivel alto; el 37,5% consideran que lo hace en un nivel medio y el 12,5% consideran que lo hace en un nivel bajo.

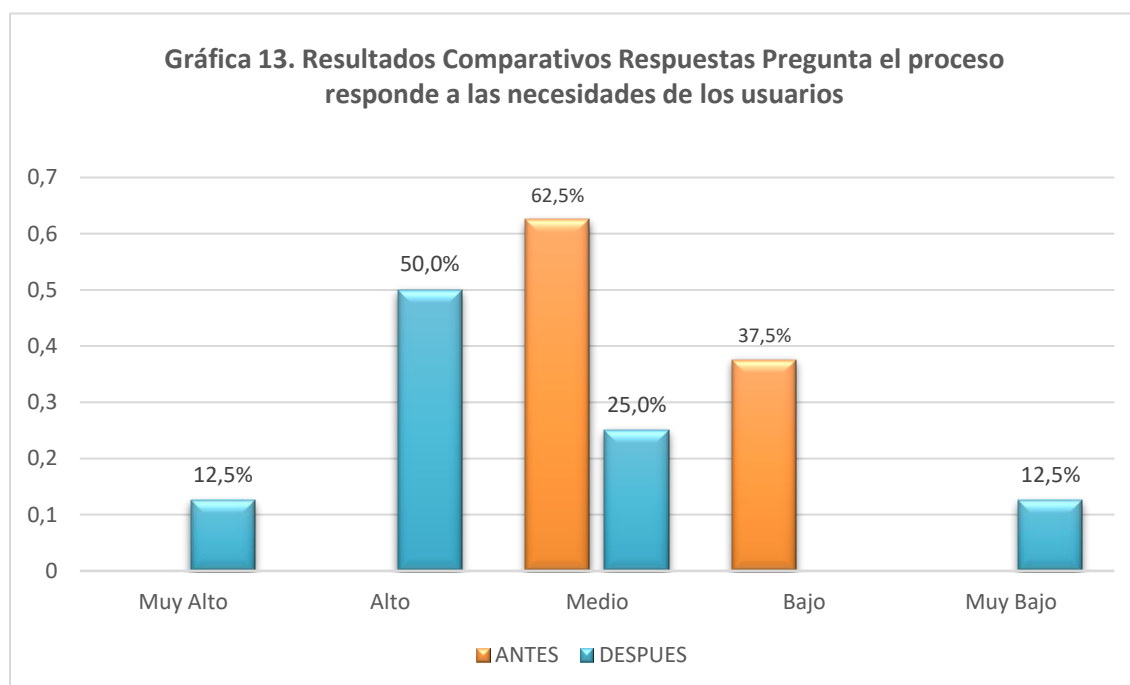
Después de la simplificación de los procesos, la percepción del 25% de los usuarios que diligenciaron el formulario es que el procedimiento cumple con los requisitos legales internos y externos en un nivel muy alto, el 62,5% consideran que lo hacen en un nivel alto y el 12,5% de los usuarios consideran que el proceso lo hace en un nivel medio.

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 13. El proceso responde a las necesidades de los usuarios

Para la pregunta 13 los resultados se muestran en la Gráfica 13 para el antes y después de la simplificación del proceso.



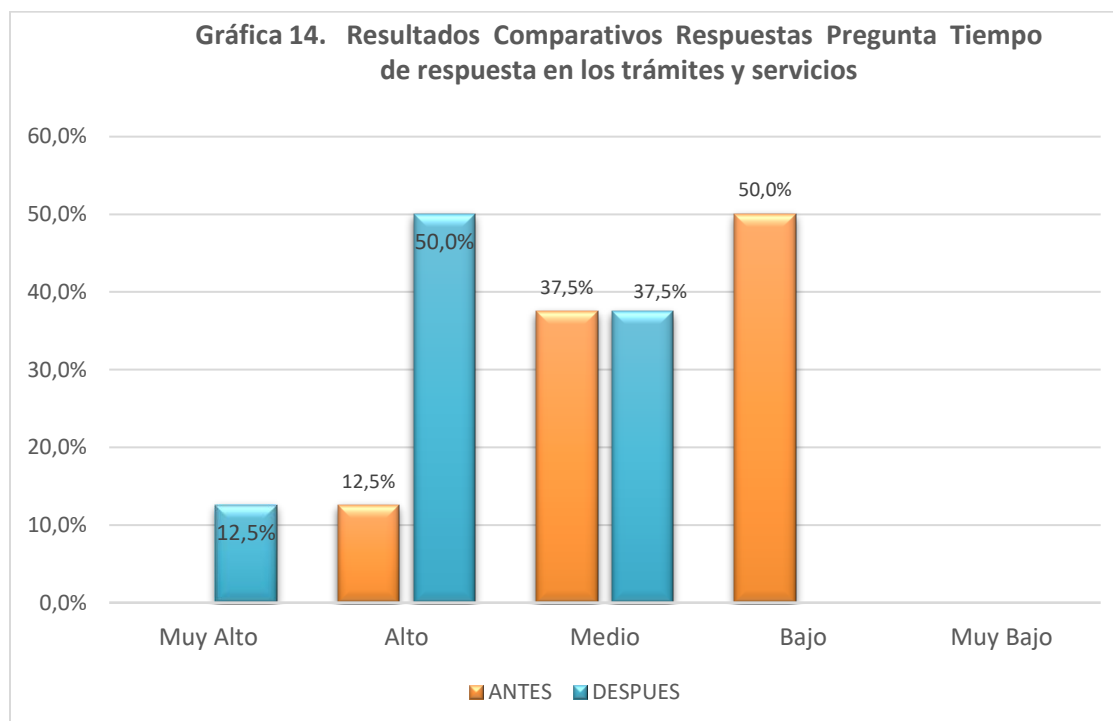
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De la Gráfica 13, podemos inferir que antes de la simplificación de los procesos, el 62,5% de los usuarios que diligenciaron el formulario consideran que el proceso antes de la simplificación responde a las necesidades de los usuarios en un nivel medio y el 37,5% de los usuarios consideran que lo hacen en un nivel bajo. Antes de la simplificación, la mayoría de las opiniones se centra en la calificación media con un 62,5%.

Después de la simplificación, el 12,5% de los usuarios que diligenciaron la encuesta consideran que después de la simplificación el proceso responde a las necesidades de los usuarios en un nivel muy alto, el 50% consideran que lo hace en un nivel alto, el 25% consideran que lo hace en un nivel medio y el 12,5% consideran que lo hace en un nivel muy bajo. Después de la simplificación, la mayoría se encuentra en la calificación alta con un 50%.

Pregunta 14. Tiempo de respuesta en los trámites y servicios

Los resultados para la pregunta 14 se pueden apreciar en la Gráfica 14, tanto para el antes como para el después de la simplificación del proceso.



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

De la gráfica 14, podemos deducir que antes de la simplificación de los procesos el 50% de los usuarios que diligenciaron la encuesta consideran que el tiempo de respuesta en los trámites y servicios es bajo, el 37,5% consideran que el tiempo es medio y el 25% consideran que el tiempo es alto.

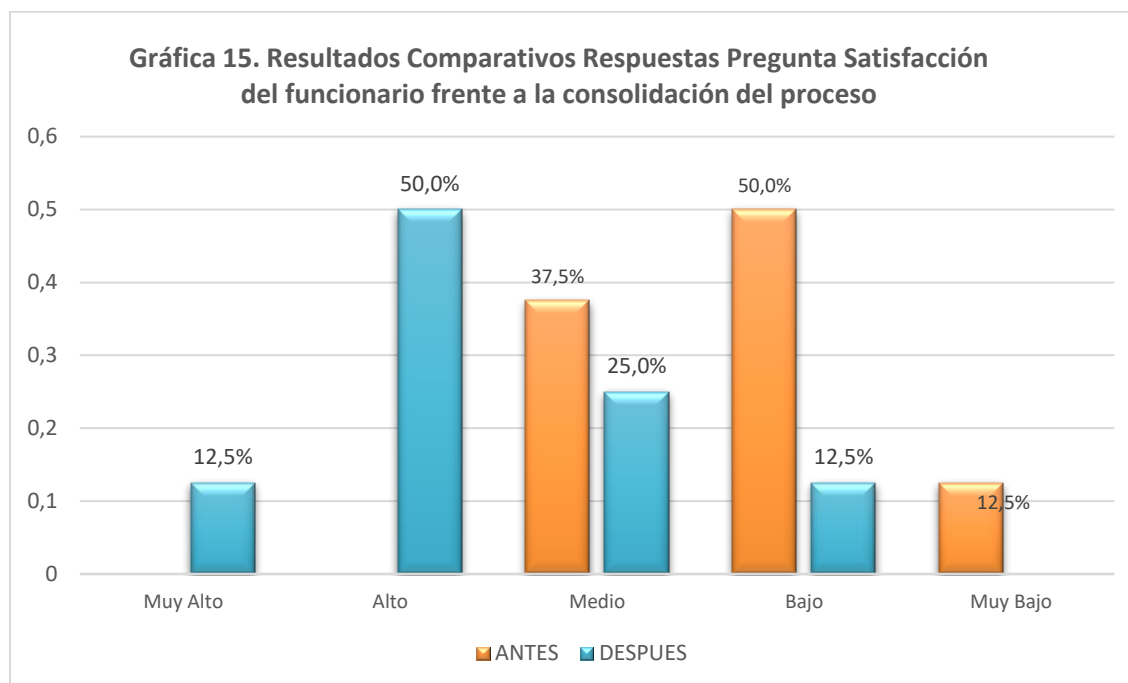
Antes de la simplificación la mayoría de los usuarios consideran que el tiempo de respuesta en los trámites y servicios es bajo (50%).

De la misma manera podemos inferir que después de la simplificación, que el 12,5% de los usuarios que diligenciaron el formulario consideran que el tiempo de respuesta en los trámites y servicios es muy alto, el 50% consideran que es alto y el 37,5% de los usuarios consideran que el tiempo es medio.

Después de la simplificación la mayoría de los usuarios consideran que el tiempo de respuesta en los trámites y servicios es alto (50%).

Pregunta 15. Satisfacción del funcionario frente a la consolidación del proceso

La Gráfica 15 aporta los resultados de la pregunta 15 para el antes y después de la simplificación del proceso.



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

Al revisar la Gráfica 15, se puede deducir que antes de la simplificación el 12,5% de los usuarios que diligenciaron la encuesta consideran que la satisfacción de los funcionarios frente a la consolidación del proceso es muy baja, el 50% consideran que es baja y el 37,5% consideran que es medio.

Después de la simplificación de los procesos, el 12,5% % de los usuarios que diligenciaron la encuesta consideran que la satisfacción de los funcionarios frente a la consolidación del proceso es muy alta, el 50% consideran que es alta, el 25% consideran que es media y el 12,5% de los usuarios consideran que es baja.

c. Consolidación de Observaciones Aportadas por los Participantes

A partir de la observación aportada por los participantes en el espacio de la encuesta destinado para este propósito, solo se obtuvo una respuesta relacionada a la normativa así:

- Es necesario actualizar toda la normatividad relacionada con el manejo del proceso actual tanto a nivel documental como en el aplicativo.

d. Presentación resultados Instrumento para la medición de resultados cuantitativos de la simplificación de procesos

Nombre actual del proceso	Direccionamiento Estratégico Institucional
Tipo de simplificación realizada	Consolidación del proceso
Número de procesos consolidados (Si aplica)	2
Nombre de los procesos consolidados o del proceso rediseñado	1. Planeación Institucional 2. Autoevaluación institucional
Fecha estimada inicial de la simplificación	1/01/2017
Fecha estimada final de la simplificación	16/10/2019
Cantidad de Procedimientos Antes de la Simplificación del proceso	12
Cantidad de Procedimientos Después de la Simplificación del proceso	3
Cantidad de Guías Antes de la Simplificación del proceso	5
Cantidad de Guías Después de la Simplificación del proceso	1
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)	12
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)	5
Cantidad de riesgos emergentes identificados a raíz de la simplificación del proceso (cuando se identifican o crean nuevos riesgos)	2
Cantidad de indicadores creados a raíz de la simplificación del proceso	1
Cantidad de trámites y servicios creados a raíz de la simplificación del proceso	2
Cantidad de personas que intervienen en la gestión (antes de la simplificación)	12
Cantidad de personas que intervienen en la gestión (después de la simplificación)	12
Número de etapas/actividades (antes de la simplificación)	6

Número de etapas/actividades (después de la simplificación)	14
Recursos tecnológicos (antes de la simplificación)	BPUN
Recursos tecnológicos (después de la simplificación)	BPUN
Observaciones (Utilice este espacio si desea realizar alguna observación adicional)	Para el campo de fechas se utilizó 01/01, para indicar día y mes, teniendo en cuenta que no se cuenta con la información de fechas exactas dado que las personas que participaron en el proceso tanto desde el SIGA como de la oficina de la Dirección Nacional de Planeación y Estadística, ya no se encuentran trabajando en la Universidad Nacional de Colombia. Adicionalmente, se intentó consultar en el sistema de información, sin embargo, tampoco fue posible contar con esa fuente de información, ya que la versión del sistema fue cambiada y no fue posible contra con la información que reposaba en la versión anterior. En cuanto a los riesgos, no se tiene información sobre los dos procesos anteriores. En cuanto a la caracterización de trámites y servicios, a la fecha no se ha realizado dicha actividad por cuanto se habían centrado los esfuerzos en la caracterización de los procesos misionales y el proceso de direccionamiento estratégico institucional de carácter estratégico.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo con las respuestas dadas por las personas que diligenciaron el formulario, con respecto a la gestión del proceso, se pueden presentar las siguientes conclusiones:

- ✓ En cuanto al entendimiento de los roles, después de la simplificación del proceso, la percepción de los usuarios que diligenciaron el formulario mejoró, teniendo en cuenta que antes de la simplificación del proceso el 50% de las ponderaciones estaban en las categorías medio (37,5%) y bajo (12,5%) y después de la simplificación del proceso el 100% de las categorías estaban en las categorías muy alto (50%) y alto (50%).
- ✓ Con respecto a los tiempos requeridos para resolver problemas, la percepción de los usuarios que diligenciaron el formulario es que aumentó a partir de la simplificación de los procesos, lo anterior teniendo en cuenta que el 87,5% de los usuarios respondieron que después de la simplificación el tiempo requerido para resolver los problemas que se presentan es alto y el restante 12,5% consideran que es muy alto.
- ✓ De acuerdo con los resultados obtenidos en el formulario, se puede concluir que con la simplificación del proceso mejoró la percepción, en cuanto al cumplimiento del objetivo institucional, teniendo en cuenta que las ponderaciones se encuentran en la escala como muy alta (25%), alta (62,5%) y media (12,5%).
- ✓ Después de la simplificación del proceso, se obtuvo una mejora en la percepción de las relaciones existentes con otros procesos de la UNAL, teniendo en cuenta que el 75% de los usuarios respondieron en la categoría alta y el 25% respondieron alta.
- ✓ Después de la simplificación del proceso, la percepción de los usuarios con respecto a si la caracterización del proceso responde a la razón de ser del mismo, ha mejorado, teniendo en cuenta que antes de la simplificación el 87,5% de las calificaciones de los usuarios están en la escala entre medio (50%), bajo (25%) y muy bajo (12,5%) y después de la simplificación del proceso el 75% de las calificaciones están entre muy alto (25%) y alto (50%).
- ✓ Con respecto al soporte documental, y el apoyo que brinda a la gestión y la trazabilidad después de la simplificación del proceso mejoró, teniendo en cuenta que el 87,5% de los usuarios que diligenciaron el formulario, está entre las escalas muy alto (25%), alto (25%) y medio (37,5%), y antes de la simplificación del proceso la mayoría (87,5%) estaba en las escalas de medio (50%), bajo (12,5%) y muy bajo (25%).

- ✓ Después de la simplificación del proceso se mejoró en la percepción de los usuarios que diligenciaron el formulario, con respecto a si la normativa existente responde a las necesidades del proceso para su adecuada gestión, teniendo en cuenta que la mayoría de las respuestas estuvieron en las categorías muy alta (37,5%) y alta (50%) y antes de la simplificación del proceso la mayoría se encontraba en las categorías medio (37,5%) y bajo (25%)
- ✓ Con respecto a la gestión del riesgo y el cumplimiento de su objetivo de control o minimización del riesgo en el proceso mejoró después de la simplificación del proceso, teniendo en cuenta que la mayoría, es decir el 87,5% del total de las respuestas estuvieron en las categorías medio (50%), alto (25%) y muy alto (12,5%) y antes de la simplificación el 62,5% de las respuestas están en una categoría muy baja (12,5%).
- ✓ Con respecto a los indicadores definidos para el proceso y el aporte de valor que presentan resultados útiles para la toma de decisiones, después de la simplificación del proceso mejoró la percepción de los usuarios que diligenciaron el formato, teniendo en cuenta que antes de la simplificación el 57,5% de los usuarios ponderaban el aporte de los indicadores en un nivel bajo (37,5%) y muy bajo (25%) y que después de la simplificación esa percepción mejoró, ya que el 50% de los usuarios la ponderó en un nivel medio y el 25% lo hizo en un nivel alto.
- ✓ Con respecto al nivel del uso del papel para la realización de las actividades del proceso, los resultados no son concluyentes, teniendo en cuenta que no hay una tendencia de mejora después de la simplificación del proceso. Antes de la simplificación el 50% consideraban que el uso de papel era medio (37,5%) o alto (25%), y después de la simplificación el porcentaje es del 50% entre los niveles medio (12,5%), alto (25%) y muy alto (12,5%); aunque con diferentes porcentajes la tendencia no muestra cambios grandes. Es importante mencionar que este resultado es antes de la pandemia, por lo cual, los resultados pueden variar de la realidad en el momento de realizar el informe.
- ✓ Con respecto a la percepción del valor agregado generado por el proceso para la gestión institucional, después de la simplificación de los procesos mejoró, teniendo en cuenta que antes de la simplificación se percibía por la mitad (50%) de los usuarios que el aporte era bajo y después de la simplificación de los procesos el 62,5% del total de los usuarios consideran que el valor aportado es muy alto (25%) y alto (37,5%).
- ✓ Con respecto al cumplimiento de los requisitos legales internos y externos, se puede concluir que la percepción en general de los usuarios que diligenciaron la encuesta mejoró, teniendo en cuenta que el 50% de los usuarios consideran que antes de la simplificación de los procedimientos lo ponderaron en un nivel alto y después de la simplificación de los

procedimientos el 87,5% de los usuarios consideran que lo hace en un nivel muy alto (25%) y alto (62,5%).

- ✓ Podemos concluir, que después de la simplificación la percepción de los usuarios que diligenciaron el formulario, con respecto a si el proceso responde a las necesidades de los usuarios mejoró teniendo en cuenta que antes de la simplificación el 100% consideraban que lo hacía en unos niveles medio (62,5%) y alto (32,5%), y después de la simplificación el 87,5% de los usuarios consideran que lo hace en unos niveles muy alto(12,5%), alto (50%) y medio(25%).
- ✓ Con respecto al tiempo de respuesta en los trámites y servicios, podemos concluir que la percepción de los usuarios que diligenciaron la encuesta empeoró, teniendo en cuenta que antes de la simplificación el 87,5% de los usuarios consideraban que el tiempo era medio (37,5%) o bajo (50%) y después de la simplificación el 100% consideran que el tiempo es medio (37,5%), alto(50%) o muy alto (12,5%), siendo este un aspecto a mejorar por el proceso.
- ✓ Como conclusión frente a la satisfacción de los funcionarios frente a la consolidación del proceso, podemos decir que mejoró la percepción, teniendo en cuenta que antes de la simplificación el 62,5% de los usuarios consideraban esa satisfacción en los niveles bajo (50%) o muy bajo (12,5%) y que después de la simplificación el 62,5% de los usuarios consideran que los niveles de satisfacción están en los niveles muy alto (12,5%) o alto (50%).

Como conclusión final, podemos decir que en general en la mayoría de las preguntas que se realizaron a los usuarios del proceso presenta mejoras en la percepción después de realizar la simplificación del proceso, sin embargo, en general los aspectos a mejorar son en primera instancia, los tiempos requeridos para resolver problemas, ya que la mayoría consideran que están en los niveles alto y muy alto. Y en segunda instancia al tiempo de respuesta en los trámites y servicios, ya que después de la simplificación la mayoría consideran que el tiempo alto o muy alto; siendo estos dos aspectos relacionados con el tiempo aspectos a mejorar por el proceso.

En cuanto al nivel del uso del papel para la realización de las actividades del proceso, los resultados no son concluyentes, por lo cual, es un aspecto para reevaluar, más aún después de la crisis provocada por la pandemia mundial.