INFORME DE LA EVALUACIÓN PREVIA A LA SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ACADÉMICA ADMINISTRATIVA Y AMBIENTAL -SIGA

siga | sistema integrado de gestión académica, administrativa y ambiental

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
VICERRECTORÍA GENERAL
ENERO 2021

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

CONTENIDO

1. PROCESO A SER SIMPLIFICADO

a) Nombre
b) Participantes en el proceso de simplificación
c) Tiempo que llevará 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 y Análisis para cada pregunta de forma comparativa
4.3. Presentación observaciones reportadas por los encuestados

5. CONCLUSIONES

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

1. PROCESOS A SER SIMPLIFICADO

a. Nombre
GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN
GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA

b. Participantes en el proceso de simplificación
Dirección Nacional de Extensión, Innovación y Propiedad intelectual
Dirección Nacional de Investigación y Laboratorios
Direcciones de Investigación y extensión de Sedes
Facultades, Centro e Institutos de facultad o Presencia Nacional

c. Tiempo que llevará la simplificación: 16 Meses

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

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

Identificador:	**Título:**		
CI.0893	Debilidades en el Sistema de Gestion componente simplificación de los procesos		
Tipo de problema:	**Situación del proceso:**	**Situación del problema:**	
Observaciones CI - Planes de Mejoramiento Control Interno	En marcha	Análisis de causa y/o planificación de actividades - Análisis de causa y/o planificación de actividades	
Iniciador:	**Inicio:**	**Fin:**	**Plazo:**
Control Interno Administrador SE	31/03/2020 16:53:56		

Atributo

Atributo	**Valor**
Descripción de la Observacion	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 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:

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

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.

Propuestas Objetivos: Evaluación previa: Obtener una línea base sobre las condiciones actuales de los procesos **GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA** que permitan identificar y proponer acciones de mejora y posteriormente cambios en los procesos. Evaluar los resultados la simplificación de los procesos **GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA** frente a la línea de base registrada, para determinar la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del proceso y los resultados de las mejoras realizadas.

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

3. METODOLOGÍA 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/1FAIpQLSdFoH8u9zlmdHflsXQFmIqY9KpGCqkwhTStSLFCYYx0mcrHPw/viewform?usp=sf_link

3.2. Período de realización del estudio: Segundo semestre 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

4.

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN

4.1. Muestra de la encuesta

En la evaluación del impacto previa a la simplificación para los procesos GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA, participaron 26 personas en el ejercicio de diligenciamiento del formulario, y los resultados obtenidos para cada una de las preguntas efectuadas, se muestran a continuación:

Sede	Respuestas
Amazonía	2
Bogotá	2
Caribe	1
Manizales	6
Medellín	12
Palmira	2
Tumaco	1
Total	**26**

4.2. Resultados para cada pregunta y Análisis para cada pregunta de forma comparativa

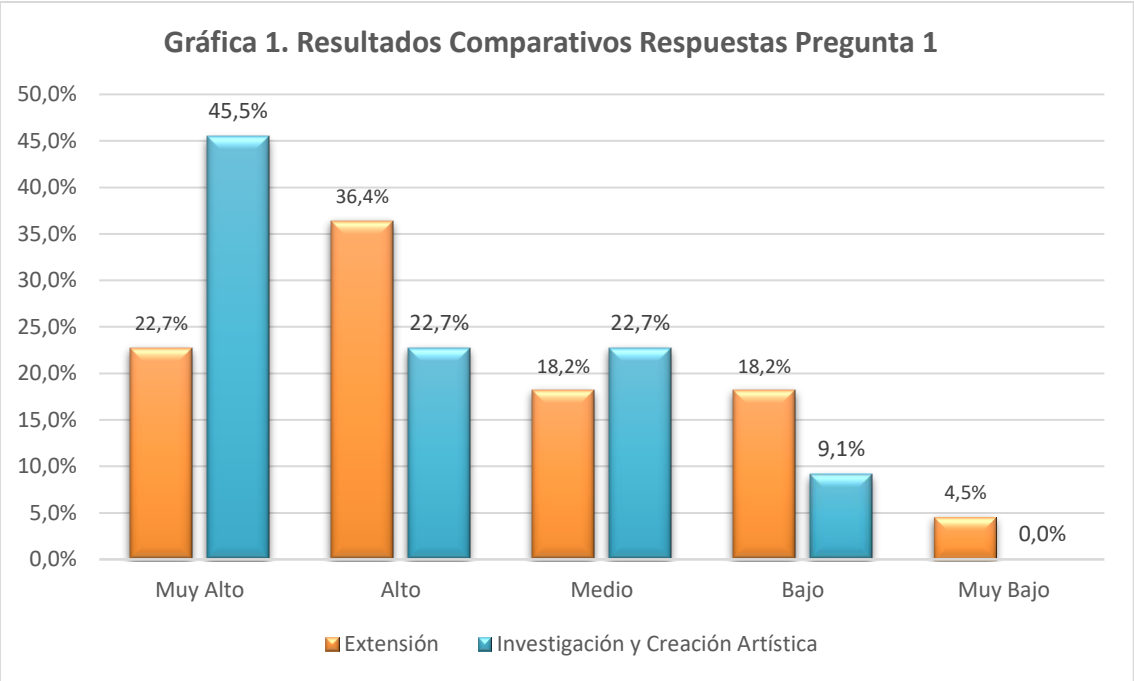
Aspectos Relacionados con la Gestión del Proceso

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

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

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,



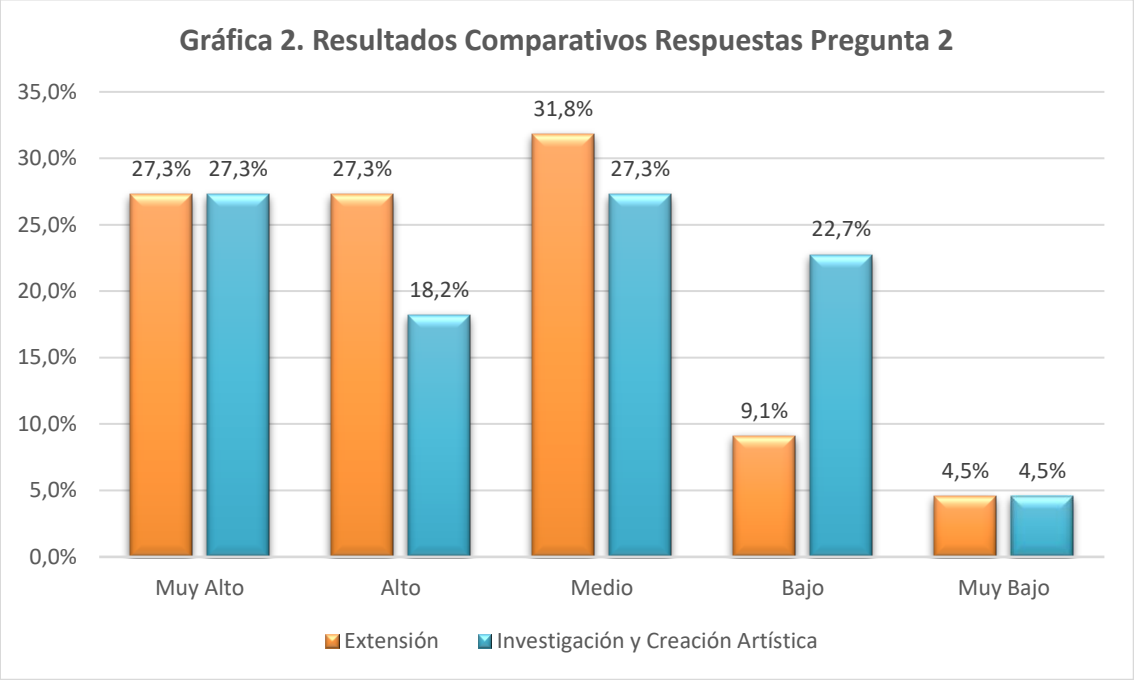
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De acuerdo con la Gráfica 1, se puede destacar que para los procesos de Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y creación artística existe entendimiento de los roles y tareas que se tienen en la gestión de los procesos, dado que el 22.7% y el 45.5% de las personas califica este aspecto con Muy Alto, es decir que más del 50% lo consideran muy alto y alto, en relación al entendimiento de sus roles y tareas.

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

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



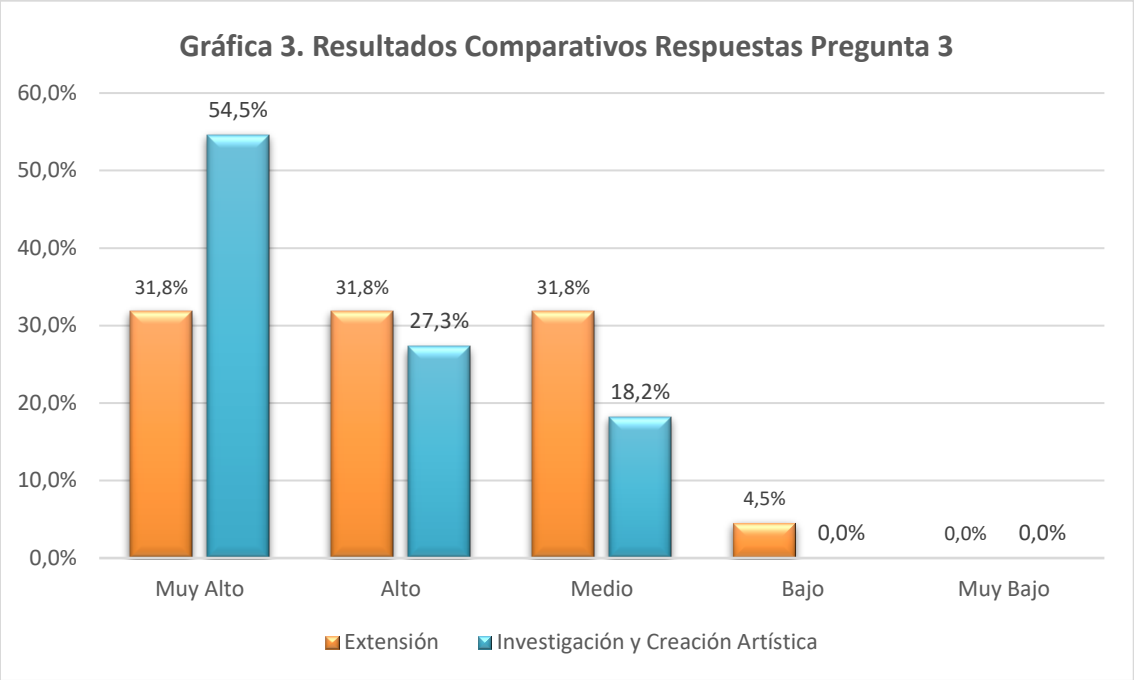
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 2 se puede apreciar que los tiempos requeridos para resolver los problemas en el proceso Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y creación artística, en los dos procesos se manejan tiempos Altos para la resolución de un problema, dado que el 27.3% en ambos procesos lo califican como muy alto. Se presenta una oportunidad de mejora en la disminución de tiempos relacionados en la atención y resolución de problemas.

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

Pregunta 3. El proceso cumple su objetivo institucional

La Gráfica 3, contiene los resultados alcanzados en la pregunta 3, tanto para el proceso de Gestión de la Extensión y Gestión de la Creación Artística



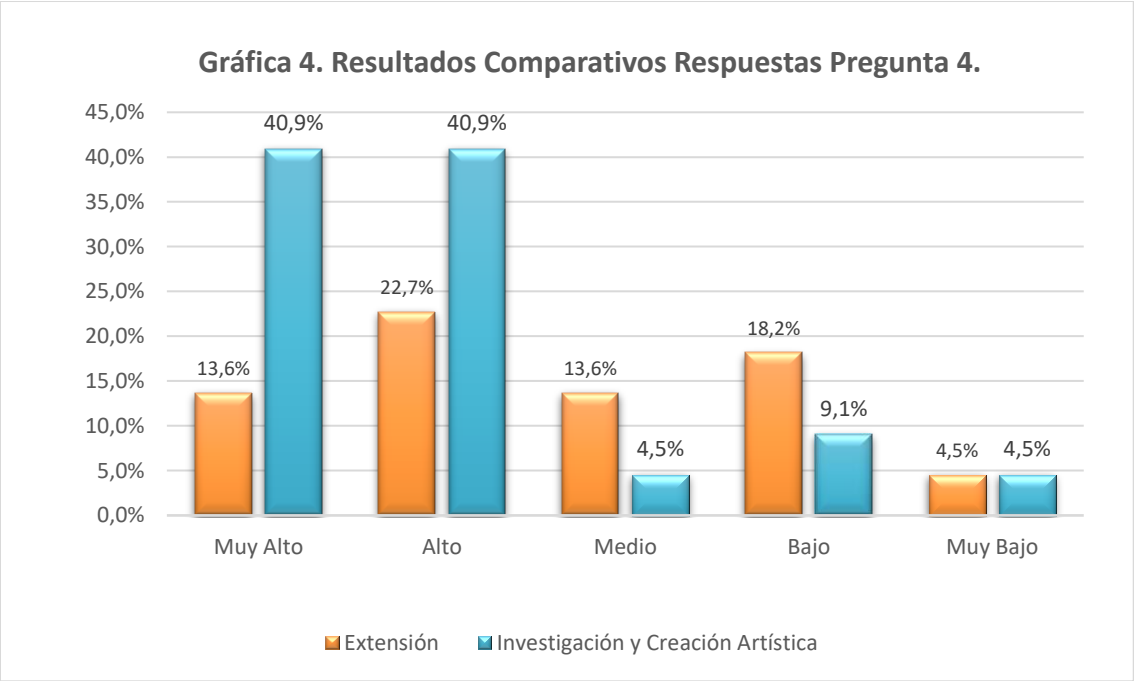
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y creación artística cumple con su objetivo misional, existe un alto cumplimiento del objetivo institucional por parte de estos. En ambos casos, los participantes calificaron este aspecto en Muy Alto con una participación del 31.8% para Extensión y 54.5% para Investigación .

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

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 proceso de Gestión de la Extensión y Gestión de la Creación Artística



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

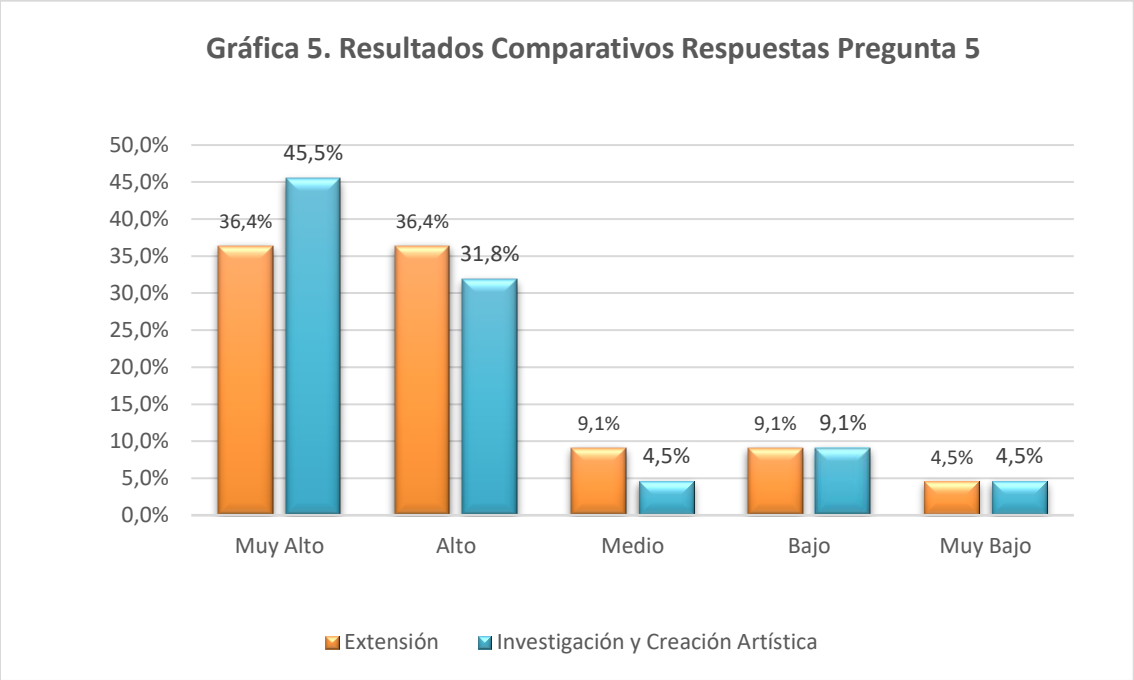
De la Gráfica 4, se aprecia que para los procesos Gestión de la Extensión y Gestión de la Investigación y creación artística se identifican las relaciones existentes con otros procesos de la Universidad, se obtuvieron para extensión 13.6% muy alto y 22.7% para alto de participación, mostrando así que es necesario fortalecer la interacción con otros procesos y al interior del equipo de trabajo mostrar las relaciones de entrada y salida de insumos que se interrelacionan en el Macroproceso de la Universidad.

Para investigación este aspecto si es tenido en cuenta ya que fue calificado en muy alto y alto con un 40.9%, demostrando así que el proceso entiende y conoce como interactúa con en el Macroproceso de la Universidad.

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

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 proceso de Gestión de la Extensión y Gestión de la Creación Artística



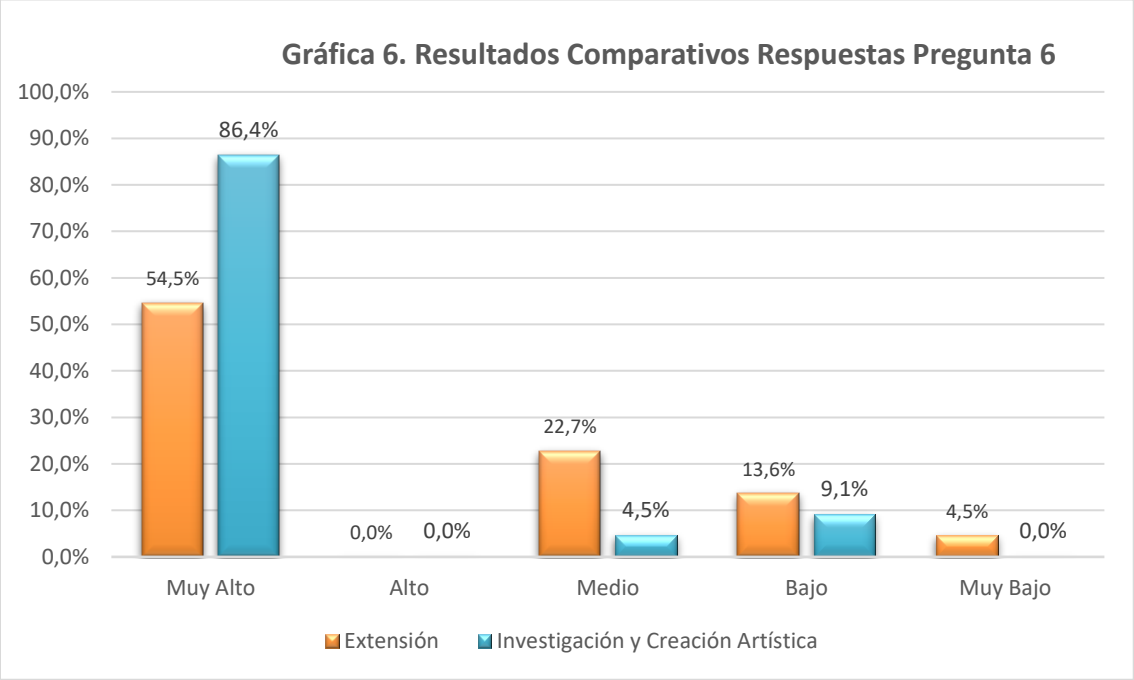
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Las caracterizaciones del proceso responden a su razón de ser, dado que la mayoría de los participantes califico con Muy Alto este aspecto en ambas circunstancias, en el primer caso, el 36.4% de las personas y en el segundo el 45.5%.

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

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.



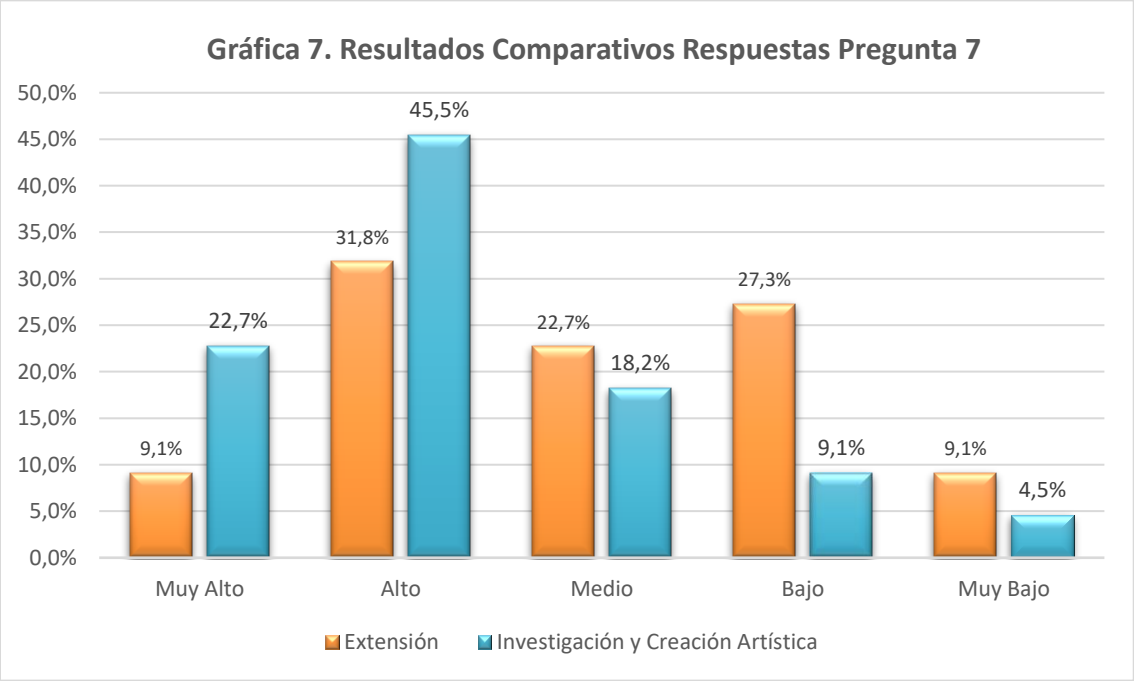
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

A partir de la Gráfica 6, se puede inferir que el soporte documental permite apoyar la gestión y dejar trazabilidad en el proceso, ya que en ambos casos la calificación aportada por los participantes fue Muy Alta, con un 54.5% para extensión y 86.4% para Investigación.

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

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,



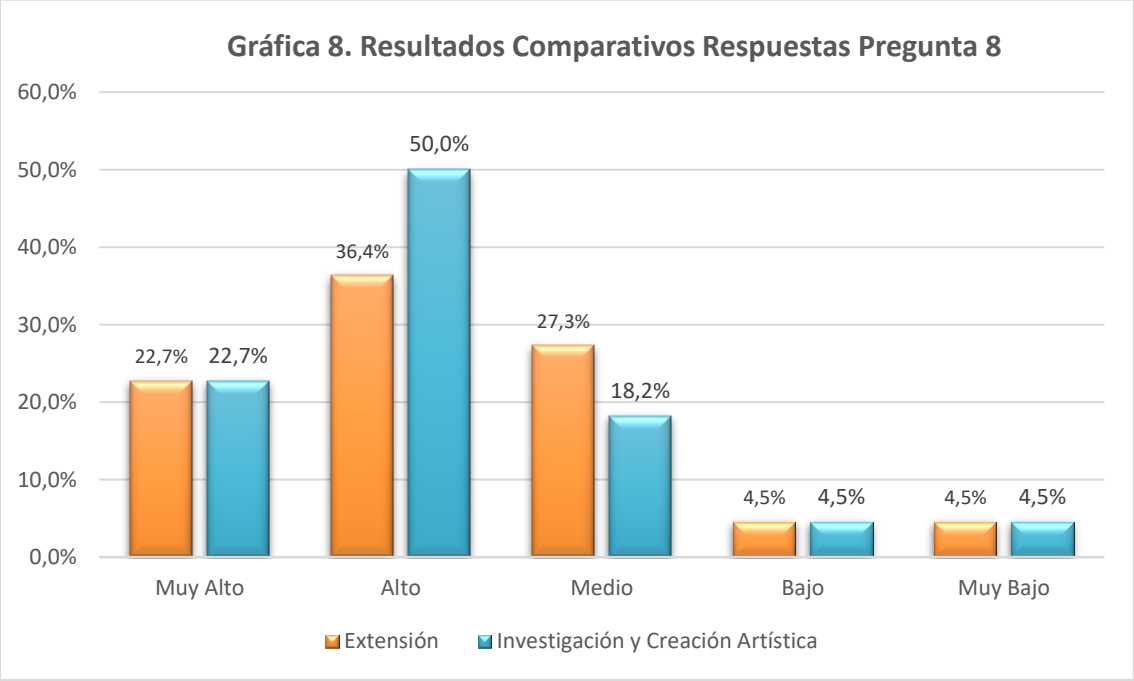
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al revisar la Gráfica 7, se puede establecer que la normativa existente responde a las necesidades de los procesos para su adecuada gestión, dado que en ambos casos la mayoría de los participantes califico como Alto este elemento, con una participación del 31.8% y 45.5%.

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

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,



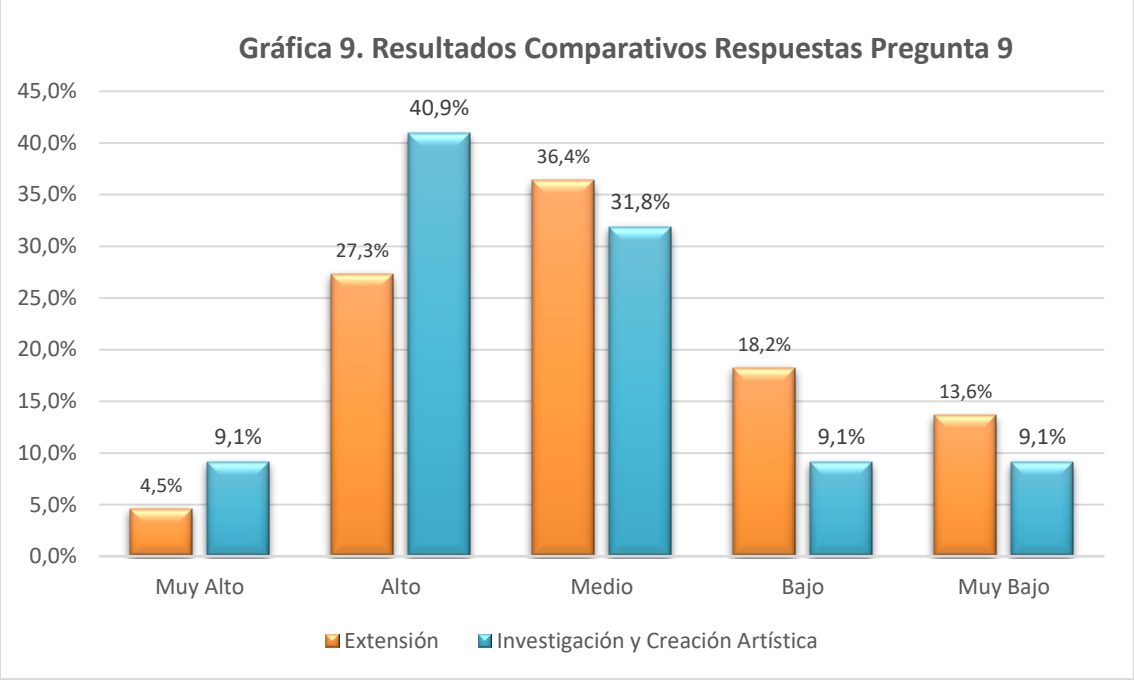
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

La calificación con mayor participación, tanto para los dos procesos 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 (36.4%) que para el segundo (50%).

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

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.



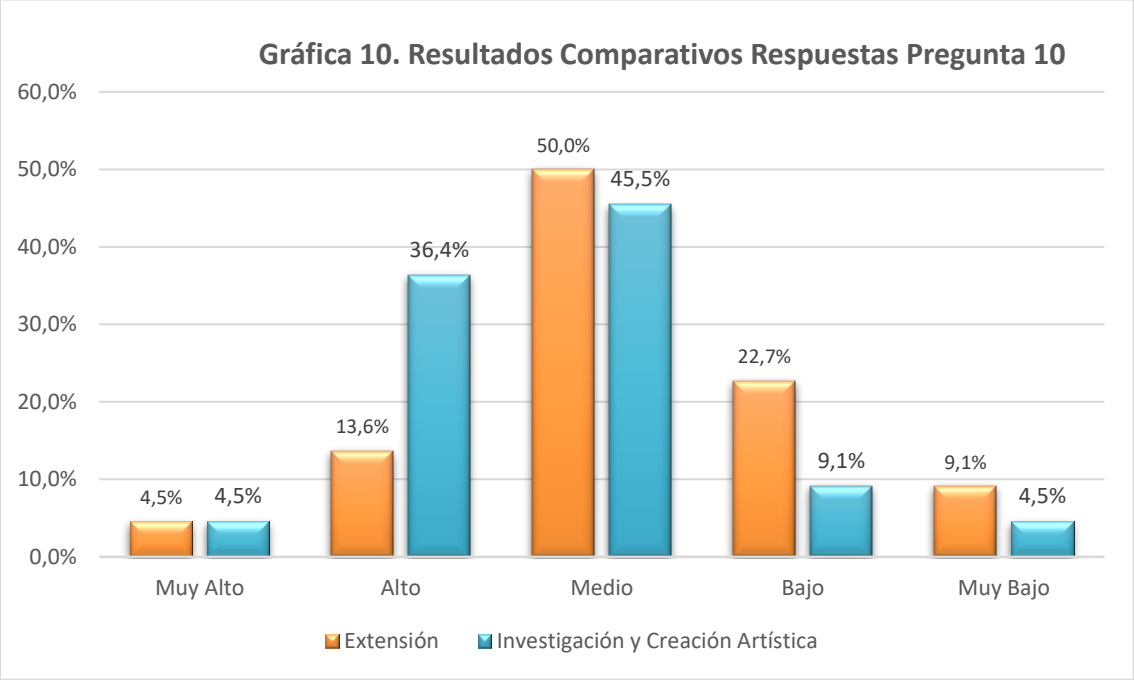
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

Al analizar la Gráfica 9, se puede inferir que los indicadores definidos para los procesos presentan resultados de valor que soportan la toma de decisiones. Para el proceso de extensión se observa que el 36.4% de los participantes califico con Medio este aspecto, y para Proceso de investigación lo hizo el 40.9% lo califico como Alto.

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

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

La Gráfica 10 contiene los resultados para la pregunta 10



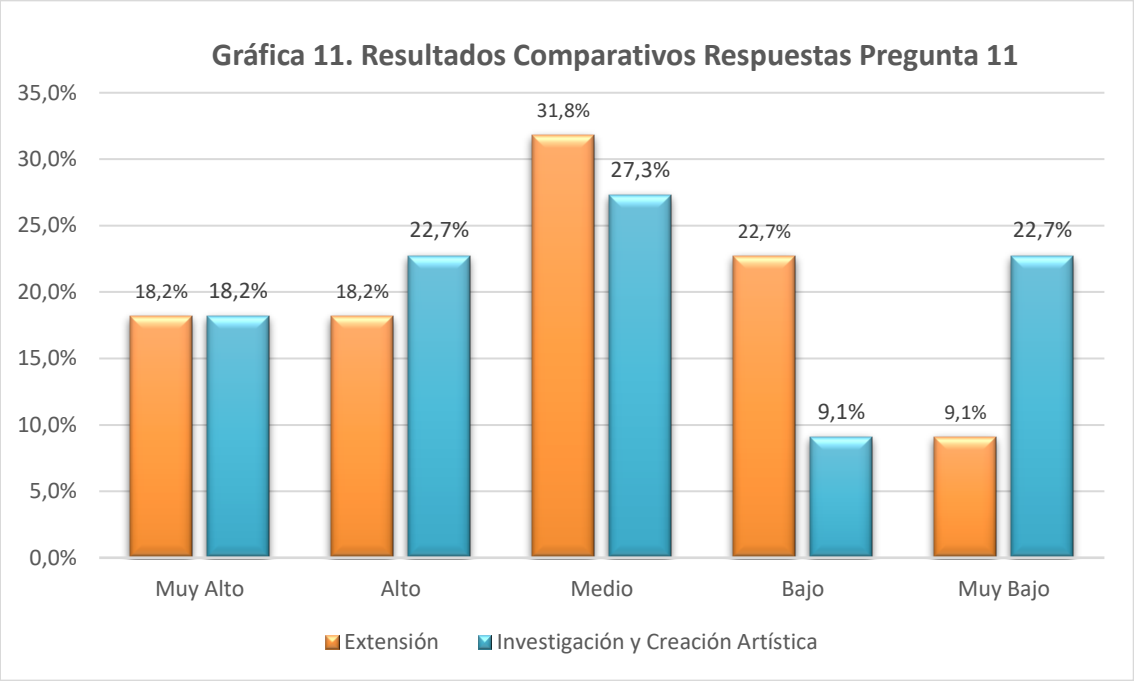
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El grado de automatización de los trámites y servicios de los procesos fue calificado como Medio 50% y 45.5%, resultado que evidencia una oportunidad de mejora en los dos procesos.

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

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.



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

El nivel de utilización del papel para realizar las actividades de los procesos fue calificado como Medio por el 31.8% de los participantes de extensión y para Investigación con un 27.3. % resultados que llevan a expresar que se debe mejorar en este aspecto en el uso del papel en las diferentes tareas realizadas en el proceso.

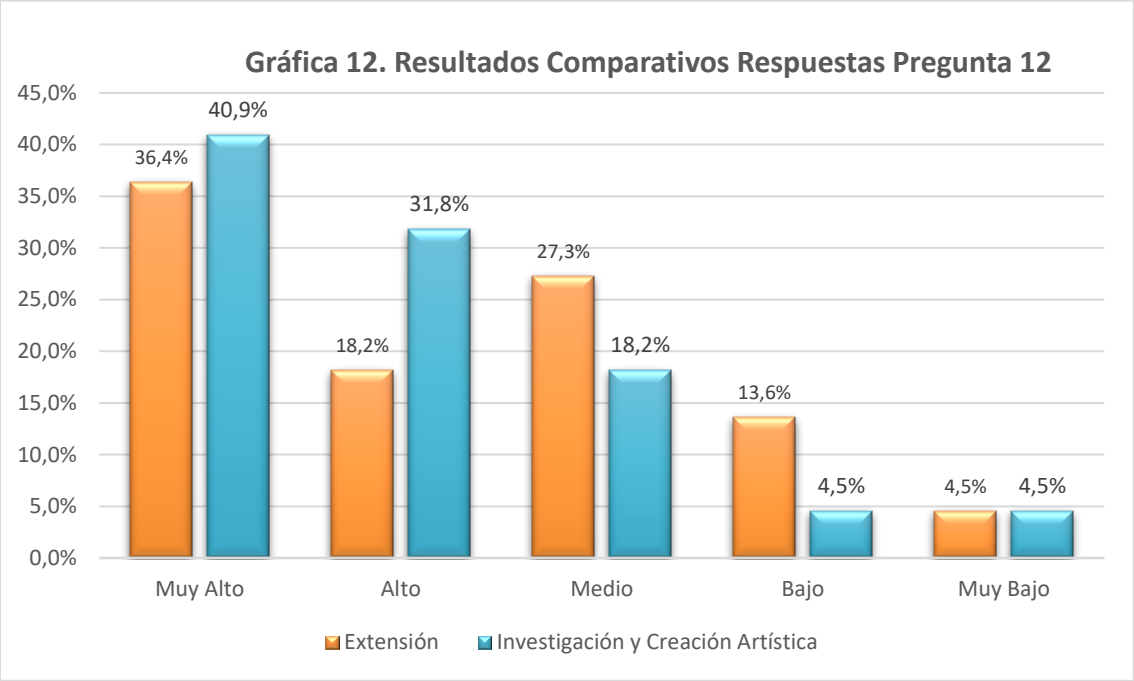
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

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 proceso de Gestión de la Extensión y Gestión de la investigación Creación Artística



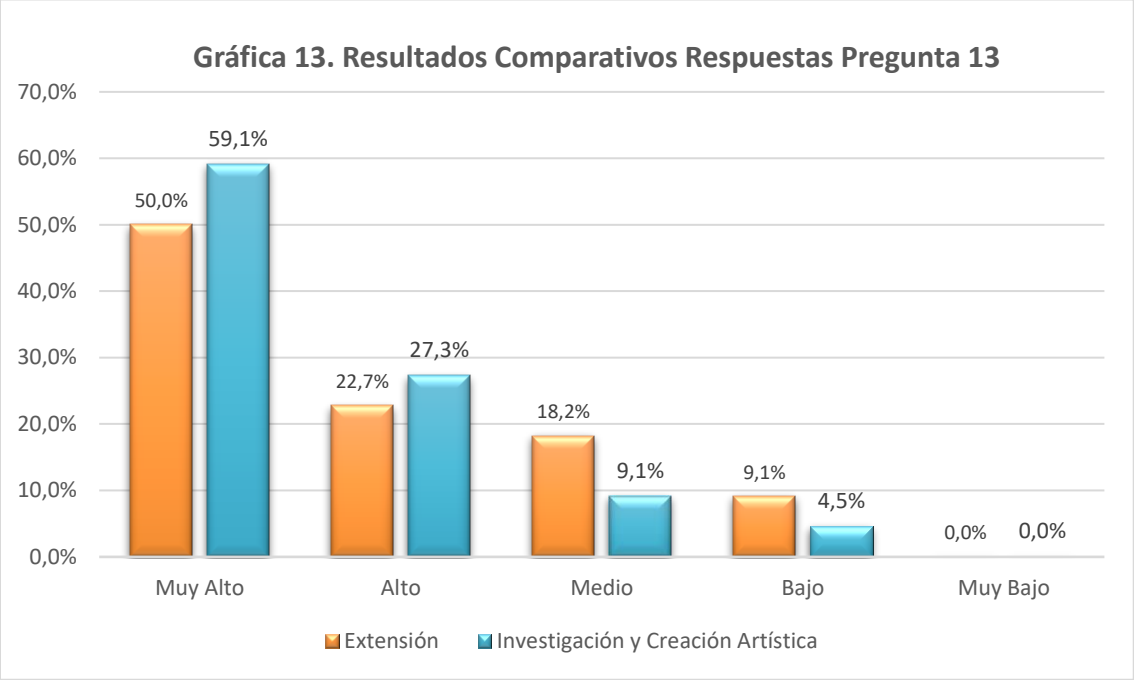
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El valor agregado generado para los procesos para la gestión institucional fue calificado como Muy Alto, en el caso de extensión con un 36.4% de los participantes y en Investigación por el 40.9%, demostrando así la importancia que genera los dos procesos dentro de la universidad.

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

Pregunta 13. Cumplimiento de los requisitos legales internos y externos

La Gráfica 13 presenta los resultados de la pregunta



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

A partir de la Gráfica 13 se puede establecer que para los procesos han cumplido con los requisitos legales internos y externos, dado que en ambas circunstancias la mayor calificación dada por los participantes fue Muy Alta, con un valor de 50% para extensión y una 59.1% para Investigación.

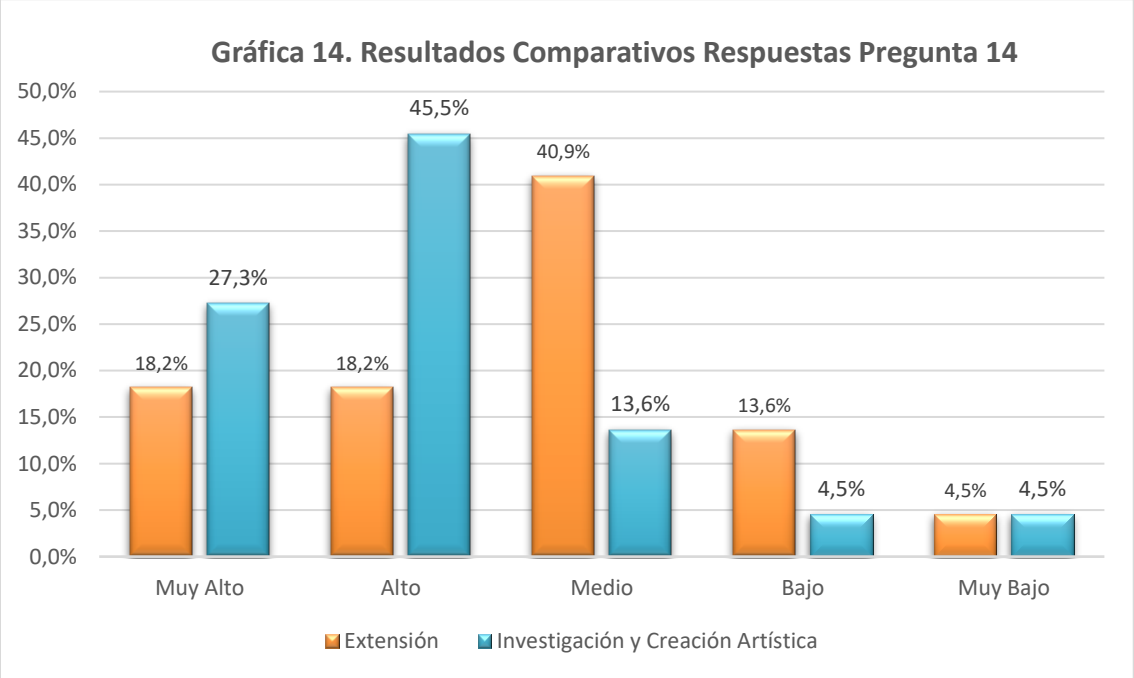
Carrera 45 # 26-85
Edificio Uriel Gutiérrez Piso 5
(+57 1) 3165438 - (+57 1) 3165000 EXT: 18030-18018-18469
Bogotá, D. C., Colombia
vicgen_nal@unal.edu.co

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.



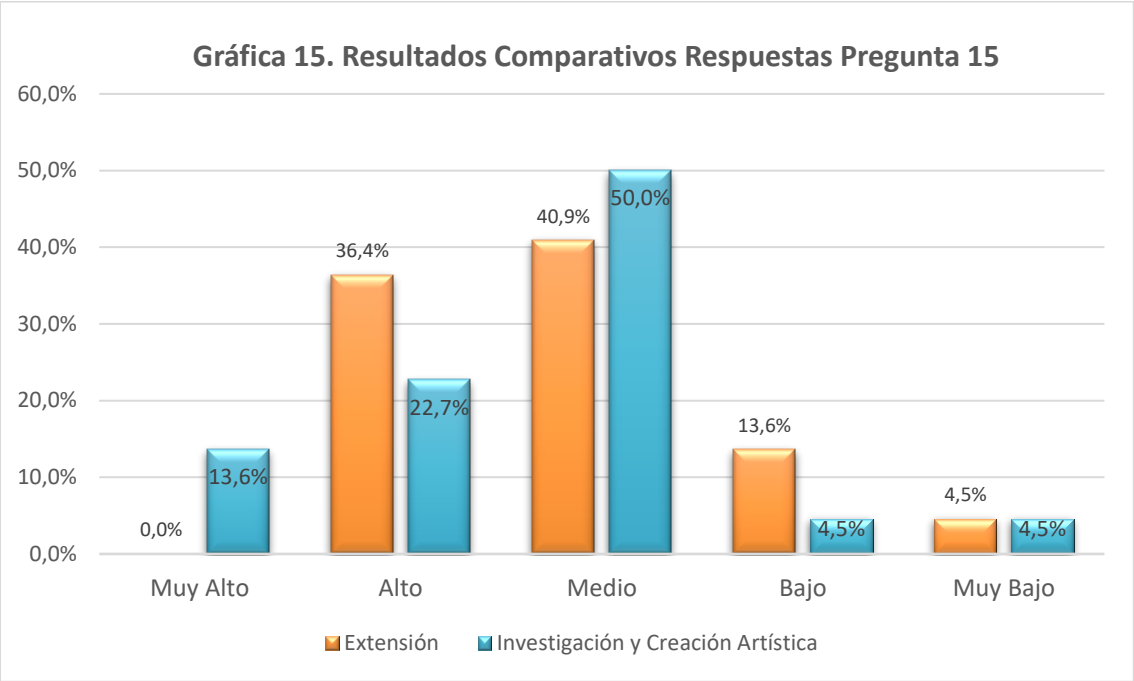
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

De la Gráfica 14 se puede observar que para los procesos responde a las necesidades de los usuarios, para extensión con un 40.9% lo calificación como Medio y para Investigación la calificación más alta fue para Alto con un 45.5% , demostrando así oportunidad de mejora relacionada a prestar un mejor servicio a los usuarios de los procesos.

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

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 proceso de Gestión de la Extensión y Gestión de la Creación Artística



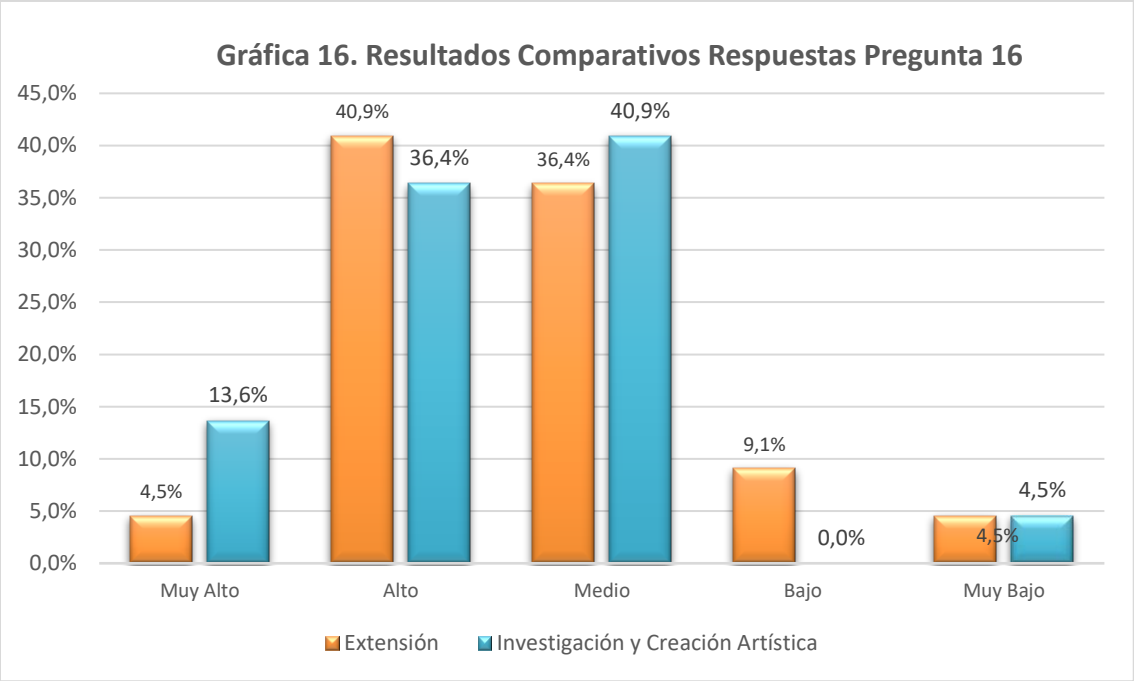
Fuente: Elaboración propia VRG con base en respuestas encuesta de percepción participantes del proceso

El tiempo de respuesta en los trámites y servicios para los procesos presentan la misma tendencia, fue calificado como medio para extensión con un 40.9% y para investigación con un 50% , indicando así una oportunidad de mejora en los procesos con relación al tiempo que tardan en responder a los usuarios las necesidades de trámites y servicios.

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

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

La Gráfica 16 aporta los resultados de la pregunta 16.



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

En relación a la satisfacción de los usuarios frente a la futura consolidación de los procesos, es Alta con un 40.9% para Extensión Y 36.4% para Investigación. Mientras la calificación de Medio es de 36.4% para extensión y un 40.9% para Investigación. Permitiendo inferir que hay oportunidad de mejorar en este aspecto con relación que los funcionarios acojan e implementen la consolidación de los procesos.

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

4.3. Presentación observaciones reportadas por los encuestados

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

OBSERVACIÓN
A pesar de la simplificación del proceso, hay procesos que todavía requieren mejoramiento. Un ejemplo es la firma de los convenios que al parecer no está correctamente socializado ni definido el papel de cada actor del proceso. Así mismo el sistema Hermes requiere modificaciones que faciliten los trámites y servicios.
El sistema Hermes es notablemente deficiente.
En la pregunta: "Tiempo de respuesta en los trámites y servicios?" no queda clara la escala de evaluación. En el entendido de que en esta pregunta menos, es más, puse una calificación de bajo haciendo referencia a que el tiempo requerido es poco.
Es necesario fortalecer la estructura organizacional del imani para mejorar la eficiencia de los procesos.
La única parte del proceso que es detrimental para la gestión y la naturaleza del proceso de investigación es que los avales de investigación para convocatorias internacionales tengan que tener la firma de rectoría. Con respecto a nuestros pares internacionales estamos en desventaja en este aspecto, y nuestros investigadores desisten de participar en proyectos internacionales cuando se enteran que deben esperar 10 días hábiles para una carta de aval institucional.

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

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

6. CONCLUSIONES

La encuesta muestra que los procesos de Gestión de la Extensión al Igual que el proceso de gestión de la Investigación e Creación artística tiene gran des oportunidades de mejora, tanto en sus procesos internos como su interacción con otros externos a la universidad.

La evaluación inicial de los procesos **GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA** han permitan identificar aspectos tanto positivos como por mejorar:

Positivo que los proceso se evalúen como adecuados en el nivel de entendimiento de los roles y tareas, que se cuente con soporte documental para apoyar la gestión y dejar trazabilidad, y la percepción de la gestión del riesgo para control o minimización de los mismos en los procesos.

Por otra parte, se identifican aspectos que se deben mejorar como el tiempo requerido por el proceso para resolver los problemas y el tiempo de respuesta en los trámites y servicios; aunado al grado de automatización del proceso, de sus trámites y servicios, y el nivel de utilización del papel para realizar las actividades del proceso. Y, por otra parte, se requiere mejorar los indicadores definidos para el proceso con el fin de presentar resultados de valor que soporten la toma de decisiones.

El establecimiento de esta línea base de percepción de los procesos es un insumo importante para orientar su simplificación, sin embargo, con el fin de dar respuesta a las necesidades específicas es necesario que cada uno de los dos procesos indague sobre las principales causas que originaron las respuestas en niveles bajo y muy bajo.

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