

*sigga*

sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

# Programa de Trámites y Servicios



Implementar la política de racionalización de trámites, en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012

## Principios\*

Racionalizar (simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización)

Mejorar la participación ciudadana

Mejorar la transparencia en las actuaciones administrativas

Facilitar el acceso a la información

Incrementar la eficacia y eficiencia de las entidades públicas, mediante el uso de las TIC

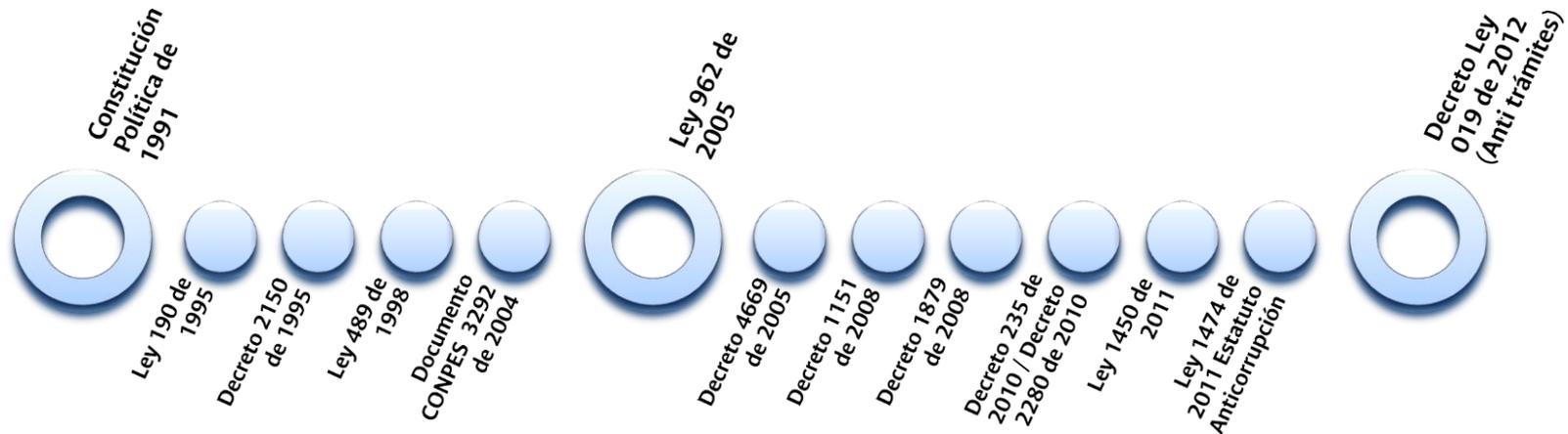
\* Tomado de: Guía para la Racionalización de Tramites-DAFP



# BENEFICIOS

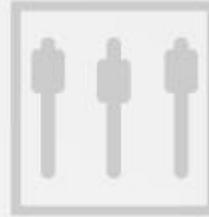


# Normativa



- Constitución Política de 1991 (Artículos 83, 84, 209 y 333): Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

# Política de servicio



## Nuestro compromiso

Prestar servicios de docencia, investigación, extensión y de gestión académico-administrativa con calidad



## Cómo lo logramos

Mediante la incorporación de la excelencia como hábito en nuestros servidores públicos

## Finalidad

El cumplimiento de los propósitos misionales y la satisfacción de los usuarios internos y externos



# Fases

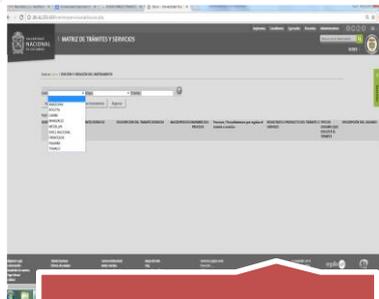


*sigaa*

sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

**ASÍ HEMOS AVANZADO...**





## INVENTARIOS

### NIVEL NACIONAL

- Divulgación de la información general (Unimedios)
- Divulgación de la información oficial (Secretaría General)
- Divulgación de la producción académica (Editorial)
- Agenciar las relaciones interinstitucionales (DRE)
- Formación (Admisiones-gestión de la actividad académica-apoyo a la innovación académica-gestión de programas curriculares)
- Gestión de la investigación y creación artística
- Gestión del Talento Humano
- Gestión Administrativa y Financiera
- Seguridad Social en Salud
- Seguridad Social en Pensiones

### SEDES

- 23 trámites SUIT
- Bienestar-Bibliotecas-Extensión-Investigación



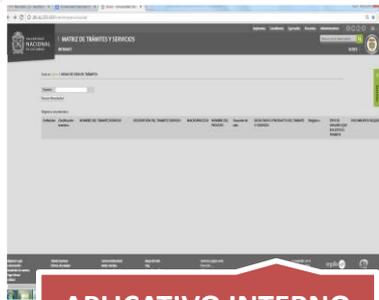
## PROTOCOLO

- Protocolo de Atención y Servicio al Usuario- U.PC.15.001.001
- Divulgación mediante 9 postmaster (Agosto a Octubre de 2017): ABC-Política y Objetivos-Atributos de Servicio-Canales de Comunicación-Identificación de usuarios.



## ENCUESTA

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios y servidores públicos, frente a los atributos del servicio en los diferentes canales de atención, definiendo la línea base para establecer oportunidades de mejora que contribuyan a alcanzar la meta del 78% de satisfacción definida para el trienio 2016- 2018.
- Se ejecutó en el mes de abril de 2017, a través de formulario web google/encuestas, enviado mediante correo postmaster nacional.
- 1340 respuestas recibidas (estudiantes-docentes-administrativos-contratistas-egresados)
- Calificación general de satisfacción 81,94% (muy satisfecho 28,96% y satisfecho 52,99%)
- Atributos evaluados: Confiabilidad-Oportunidad-Disponibilidad y Accesibilidad a la Información-Amabilidad y Empatía



**APLICATIVO INTERNO TRÁMITES Y SERVICIOS**



**HOJAS DE VIDA**

Ilustración 3. Fases para la Identificación y Priorización de Trámites



**GUIA**

- <http://181.61.253.133/tramitesyserviciounal/>
- Permite el registro de inventarios de trámites y servicios (instrumento inicial)
- Permite la generación de hojas de vida de trámites y servicios (desde la base de datos o nuevas)
- Permite comparar la información entre sedes
- Perfil de acceso público: hojas de vida
- Perfil de edición: registro de información y generación/actualización de hojas de vida

• **VER EJEMPLO**

- Guía Metodológica para Priorización y Racionalización de Trámites Y Servicios- U.GU.15.001.014
- Orientación metodológica para la priorización y evaluación de los trámites y servicios: criterios para la optimización o focalización de los recursos al momento de definir las oportunidades de mejora.
- En etapa de socialización e implementación con procesos de nivel nacional

## SERVICIO

### CAMPAÑAS DE SERVICIO

- Propuestas por cada sede
- Enfocadas a los atributos de servicio: Confiabilidad-Oportunidad-Disponibilidad y Accesibilidad a la Información-Amabilidad y Empatía
- En ejecución II semestre de 2017
- Actividades como: videos-talleres-material impreso.



Sistema Único de Información de Trámite

### SUIT

- Siete (7) registros actualizados, en espera de revisión por parte del DAFP y validación por parte de UN
- Catorce (14) registros nuevos, continuará fase de revisión y validación por parte del DAFP y la UN
- Dos (2) vigentes, se realizará actualización



**CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE**

**TALLER**  
**EL "ALMA" DEL SERVICIO**  
 CÓMO "PROYECTAR" UN SERVICIO DE EXCELENCIA

FACILITADORES:  
 Rodrigo Granada G.  
 Vicky Santamaría M.  
 2017

Sede Medellín  **UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA**



**Servidores y usuarios**  
 EL BUEN SERVICIO  
 Tomémoslo en serio



**Juntos lo construimos**

**Beneficios de un buen servicio**

- 1 Te tratarán como tu los trates.
- 2 Comprenderán si ofreces disculpas.
- 3 Darán mucho valor a tu servicio siendo tu misión.

 SEDE ORINOQUIA 

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**BUEN SERVICIO**  
 Juntos lo construimos

SESQUICENTENARIO  
 150 AÑOS DE LA FUNDACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

EL BUEN SERVICIO  
 Tomémoslo en serio

JUNTOS LO CONSTRUIMOS

# ATRIBUTOS DE SERVICIO

DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



1 ACTITUD AMABILIDAD EMPATÍA

2 OPORTUNIDAD AGILIDAD



3 CONFIABILIDAD

4 DISPONIBILIDAD ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN



CIUDADANOS AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

# ABC

DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



unimedios / Oficina de Proyectos Estratégicos / Ideas que transforman



conócelo aquí

CIUDADANOS AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS

Para soluciones efectivas **identifica y comprende**



IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Identificar los usuarios que hacen parte de la Universidad Nacional de Colombia, nos permite comprender sus necesidades y expectativas frente a los trámites y servicios requeridos en la universidad.

USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA



conoce más aquí

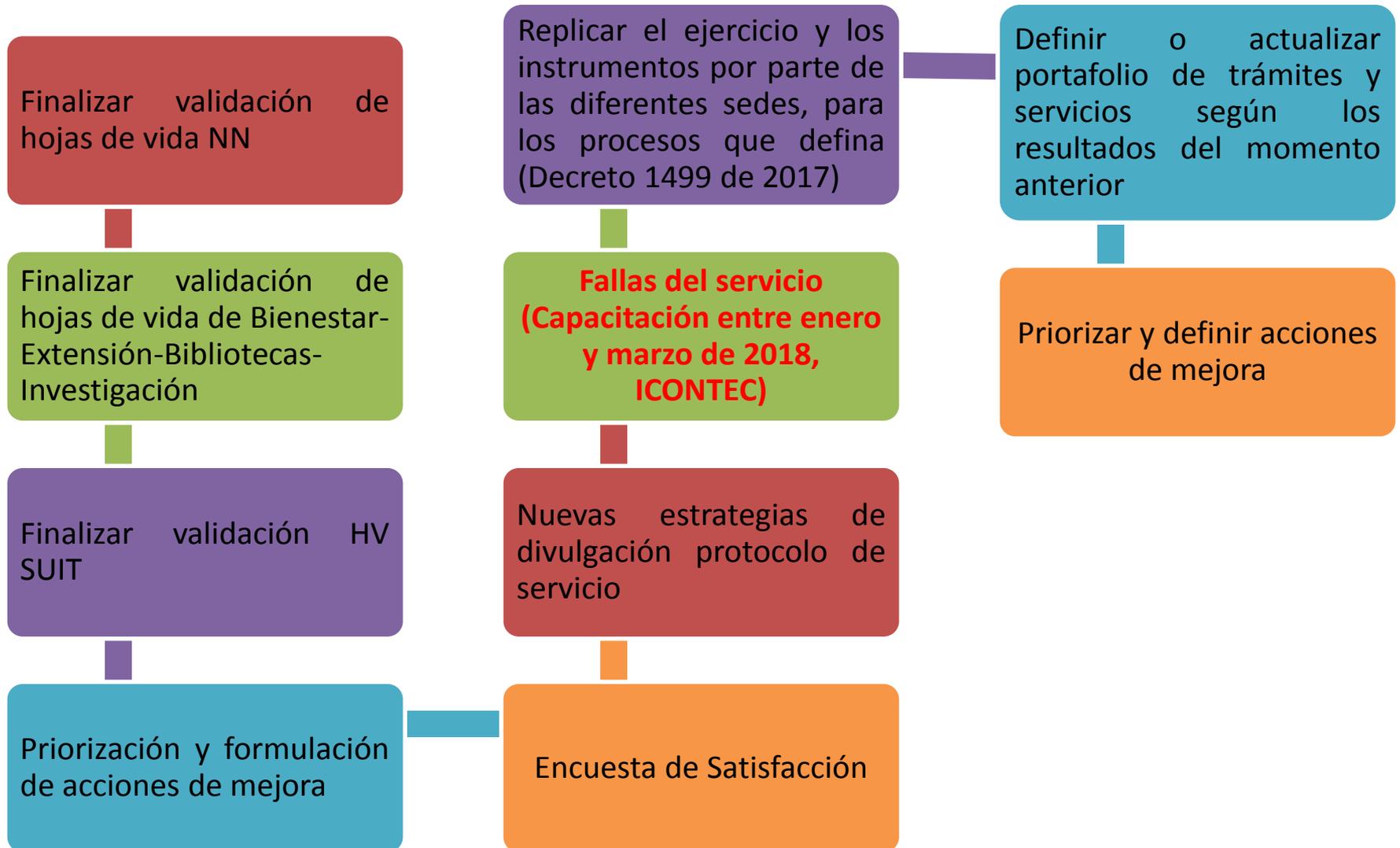
CIUDADANOS AL SERVICIO DE LOS CIUDADANOS



sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

# QUÉ SIGUE PARA 2018...





*siqa*

sistema integrado  
de gestión académica,  
administrativa y ambiental

**GRACIAS!**

