



IES Vigilada por:



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

PLANEACIÓN  
Página 1 | 14



**El Saber como Arma de Vida**

## **Informe de experiencia ciudadana**



IES Vigilada por:



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
NACIONAL

**PLANEACIÓN**  
Página 2 | 14

**MIGUEL ÁNGEL CÁNCHALA DELGADO**  
Rector

**JHON ANDRÉS CERÓN**  
Vicerrector Administrativo

**NILSA ANDREA SILVA CASTILLO**  
Vicerrectora Académico



**JUAN CARLOS CALVACHE ALOMÍA**  
Profesional de área de Planeación

**Mocoa, 29 de diciembre del 2022**

## PRELIMINAR

En el siguiente documento se plasma el informe referente a la valoración que realizaron los usuarios referentes a los tramites que tiene la entidad.

En la entidad hay 15 tramites registrados en el SUI (Sistema Único de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana), los cuales fueron calificados por 88 usuarios en una escala de likert (Bueno - Regular - Malo).

En la siguiente tabla se muestra los resultados consolidados:

Tabla 1

Resultados de la encuesta de identificación de la experiencia ciudadana

ENCUESTA PARA IDENTIFICAR LA EXPERIENCIA CIUDADANA EN EL USO DE TRAMITES				
N°	Tramite	Evaluación		
		Bueno	Regular	Malo
1	Transferencia de estudiantes de pregrado	5	2	
2	Cursos intersemestrales			
3	Renovación de matrícula de estudiantes	1	7	1
4	Movilidad académica			
5	Inscripciones aspirantes a programa de pregrados			
6	Devolución y/o compensación de pagos de los debido por conceptos no tributarios		2	1
7	Cancelación de la matrícula académica	2	2	
8	Reingreso de un programa académico	7	2	
9	Registro de asignaturas	10	2	1
10	Matricula de aspirantes admitidos a programas de pregrado			
11	Inscripciones de matrículas a programas de trabajo y desarrollo humano	5	1	
12	Contenido de programa académico	10	2	
13	Grado del pregrado y posgrado	5	2	
14	Aplazamiento del semestre	1	5	3
15	Carnetización	3	1	5

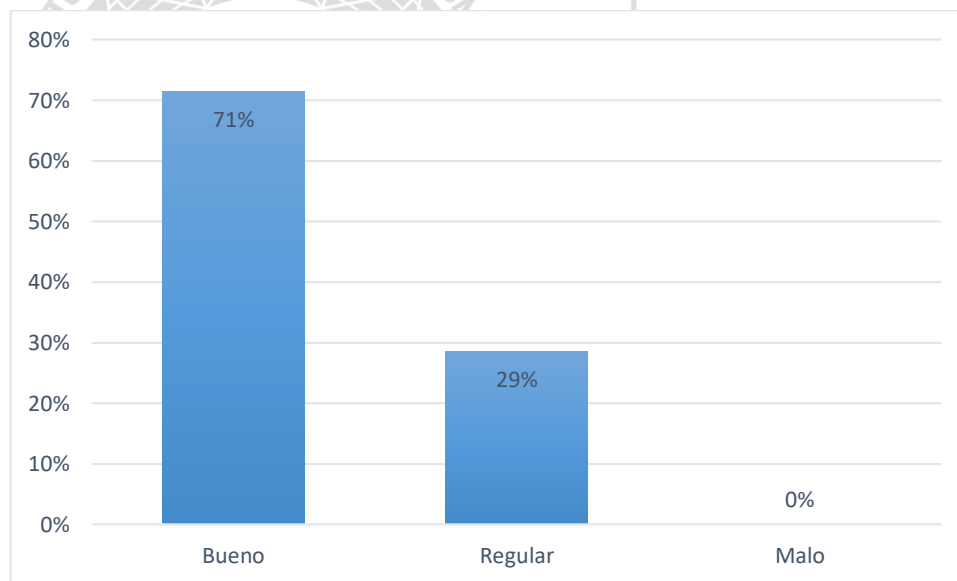
En la anterior tabla se observa que los tramites: Cursos intersemestrales, Movilidad académica, Inscripciones aspirantes a programa de pregrados y Matricula de aspirantes admitidos a programas de pregrado, no fueron calificados por los usuarios. En este orden, el 73% de los tramites registrados en SUIT, fueron valorados y se utilizan para tomar decisiones en pro de mejorar los procesos de estos trámites.

## RESULTADOS

Los siguientes son los resultados obtenidos del análisis del resultado plasmados en la tabla 1.

Figura 1

Transferencia de estudiantes de pregrado



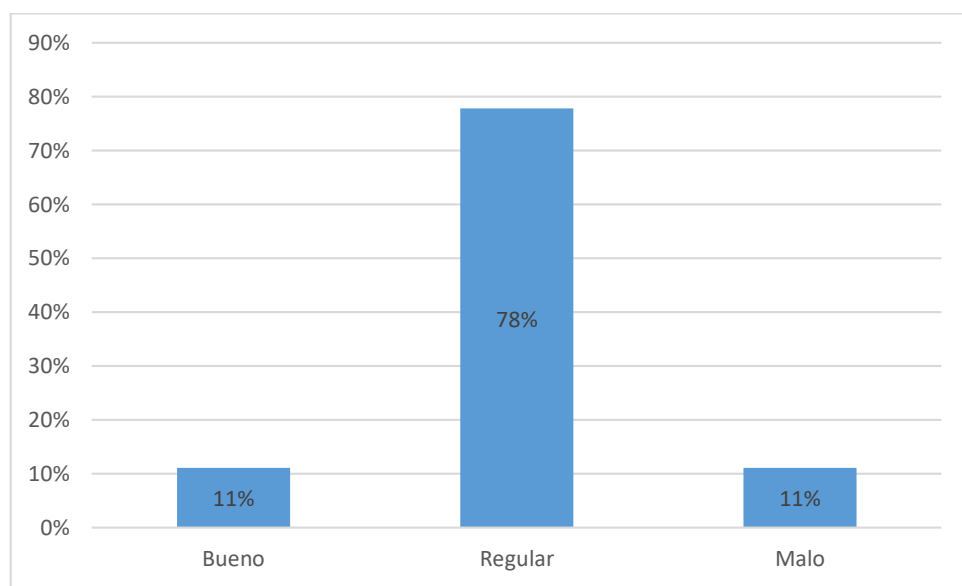
Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

La transferencia de estudiantes de pregrado a diferentes programas de la institución busca identificar la formación idónea para la persona. La figura 1, describe el porcentaje de usuarios que utilizaron este trámite y su calificación. En este orden, se observa que ninguno de los usuarios consideró el tramite o las gestiones de estos trámites como malos, el 71 % considera

que es un bueno y el 29 % manifiesta que es regular. Los datos ponen de manifiesto que la institución está haciendo un adecuado proceso en relación a la transferencia interna de estudiantes y por ende debe continuar y mejor en lo posible con la atención.

Figura 2

Renovación de matrícula de estudiantes



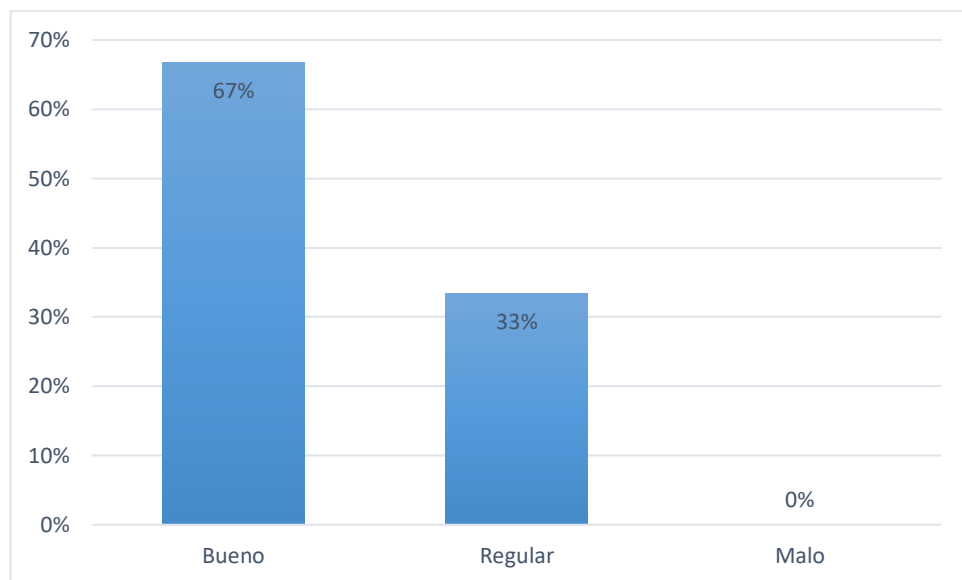
Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

El Saber como Arma de Vida

La renovación de matrícula de estudiantes es un trámite constante, el cual debe ser ágil, rápido y dinámico. La figura 2 indica la valoración que los usuarios respecto a el trámite, donde se aprecia que, el 11% manifestó que es bueno y a la vez malo y el porcentaje restante, es decir, el 78 %, manifestaron que es regular. De tal manera, que el proceso requiere una acción de mejora encaminada a tener una mejor percepción del usuario y para llevar a cabo ese plan de mejoramiento es necesario identificar las causas que llevan a esta calificación del usuario.

Figura 3

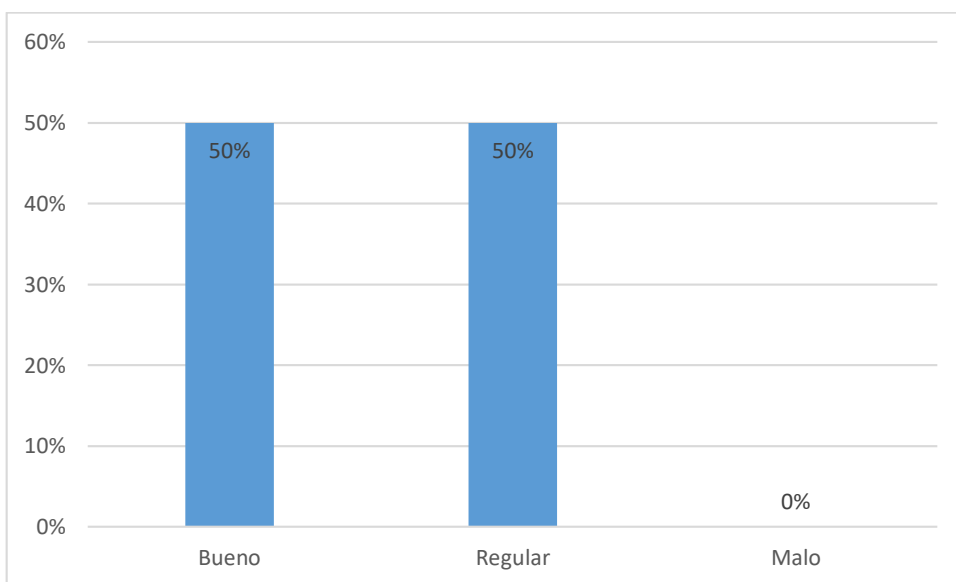
Devolución y/o compensación de pagos de los debido por conceptos no tributarios



Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

Uno de los tramites más utilizados por los estudiantes es la devolución de pagos que son conceptos no tributarios. Ante este trámite los usuarios lo valoraron en su mayoría bueno (67%), ninguno lo calificó como un trámite malo. En este sentido, la institución muestra un interés por desarrollar esta actividad de manera ágil y rápida, cumpliendo con la normatividad legal; con el objeto de motivar y cumplir con las solicitudes de los estudiantes de manera efectiva. Sin embargo, no se debe dejar de lado el porcentaje que valoró al trámite como regular (33%) y diseñar actividades que mejoren el trámite y se logre una mejor percepción por parte del usuario.

Figura 4  
Cancelación de la matrícula académica



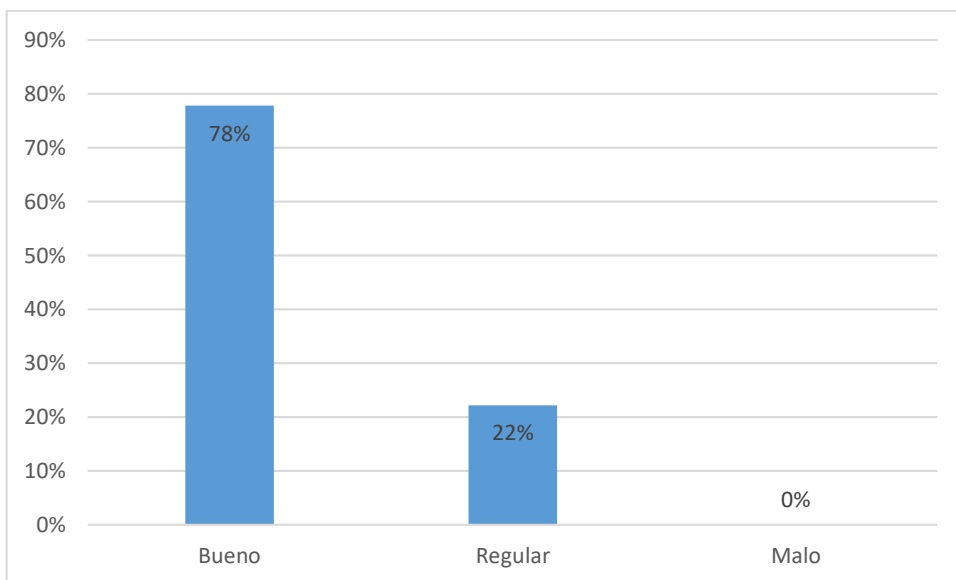
Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

La cancelación de la matrícula es un trámite utilizado por pocos usuarios, sin embargo, es muy importante que se lleve adecuadamente este proceso, para no tener problemas en devoluciones monetarias, si se ameritan, o en renovaciones de matrículas, si diera a lugar. La figura 4 indica una paridad en la perspectiva del usuario en relación al trámite en observación, en los conceptos de bueno y regular. Como aspecto a favor, se evidencia que ningún usuario lo calificó como malo, pero, debido al alto porcentaje que lo califica como regular, se debe identificar el por qué, de este porcentaje e incluirlo en el plan de mejoramiento de trámites.



Figura 5

Reingreso de un programa académico



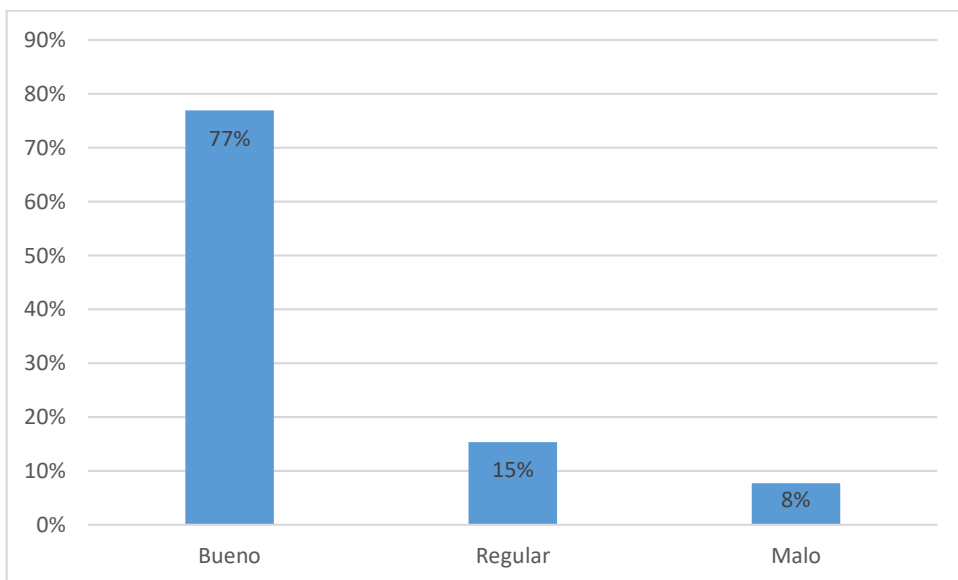
Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

Cada semestre hay usuarios que piden el reingreso a un programa académico, este trámite debe ser igual de ágil como el de la admisión de una persona nueva a primer semestre. La figura 5, muestra como los usuarios calificaron este servicio de la entidad. La grafica permite apreciar que el 78%, de las personas calificaron como bueno el trámite y un 22% como regular. Estos datos evidencian un adecuado proceso en el reingreso de estudiantes, lo cual se debe mantener y buscar mejorar, para continuar con la misma o mejor percepción del usuario.



Figura 6

Registro de asignaturas

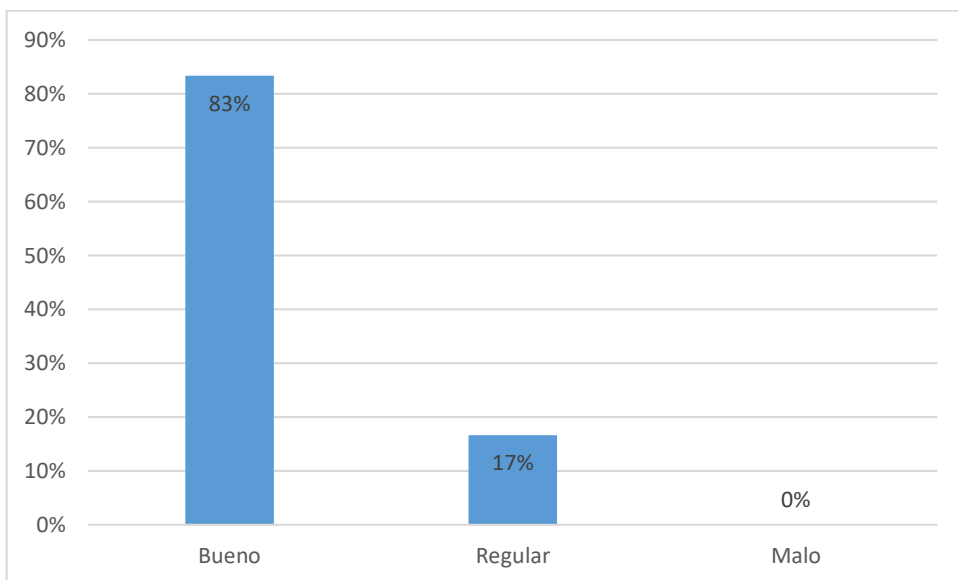


Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

El trámite para el registro de asignaturas es fundamental para llevar un adecuado proceso académico. La figura 6 muestra el concepto que tienen los usuarios de este proceso. La gráfica permite observar que el 77 % considera bueno el trámite y solo el 8% manifestó que es malo. Esta calificación hace suponer que el trámite es el adecuado y se debe continuar de esta manera e identificar posibles riesgos para tomar acciones correctivas y evitar una posible pérdida de percepción de este trámite en los usuarios.

Figura 7

Inscripciones de matrículas a programas de trabajo y desarrollo humano

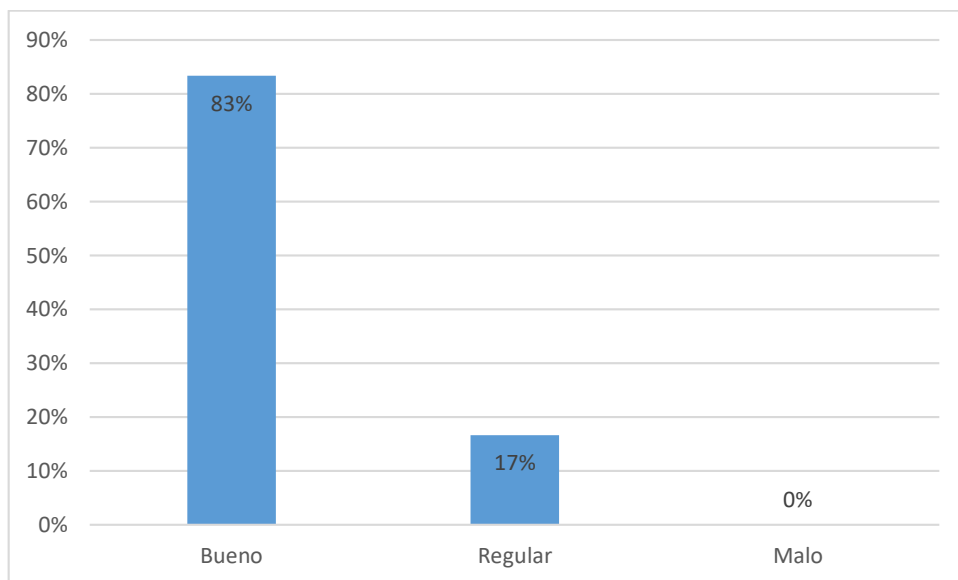


Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

Al igual que el registro de asignaturas, la inscripción de la matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano, es de vital importancia para los trámites académicos, puesto que, el primero evidencia el inicio y el segundo la ejecución. La Figura 7 manifiesta el concepto que el estudiante o el usuario, tiene en relación al trámite en cuestión. La grafica expone que el 83 % dice ser bueno el trámite y solo el 17 % es malo. En este orden, el proceso se debe mantener y hacer acciones de mejora o de sostenimiento que lleven a lograr el 100% de percepción positiva del proceso.

Figura 8

Contenido de programa académico

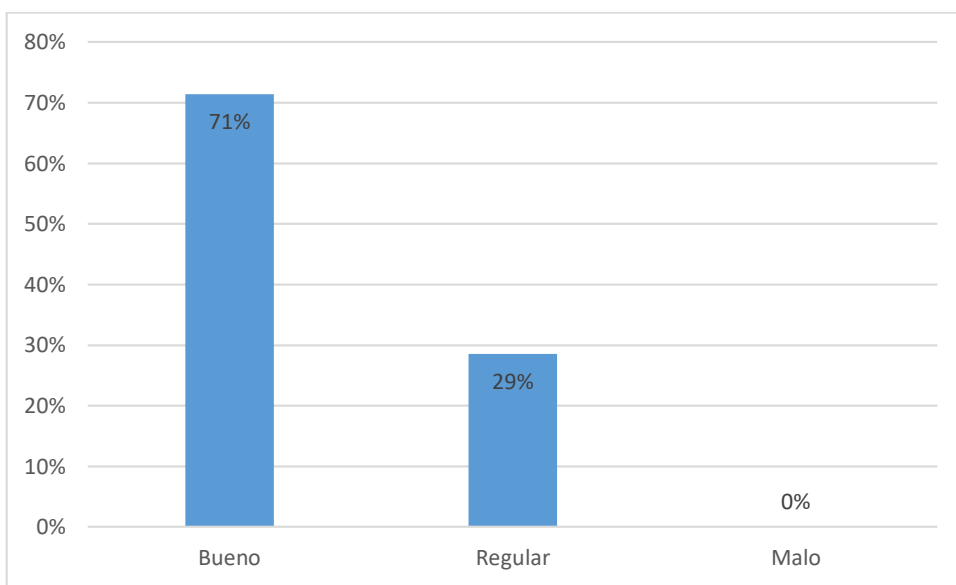


Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

El contenido del programa académico hace referencia a la emisión por solicitud de certificados o constancias de estudio, trámite importante para el usuario, puesto que, las constancias de estudios son solicitadas para ingreso a la vida laboral. La figura 8 muestra el porcentaje de las personas que calificaron este trámite. En la gráfica se evidencia que el 83% de las personas consideran como bueno este trámite y solo el 17 % dicen que es regular. Ante esta situación la institución debe preservar el trámite y hacer las inspecciones pertinentes para mantener el proceso y en lo posible mejorarlo y lograr un 100 % de favorabilidad.

Figura 9

Grado del pregrado y posgrado

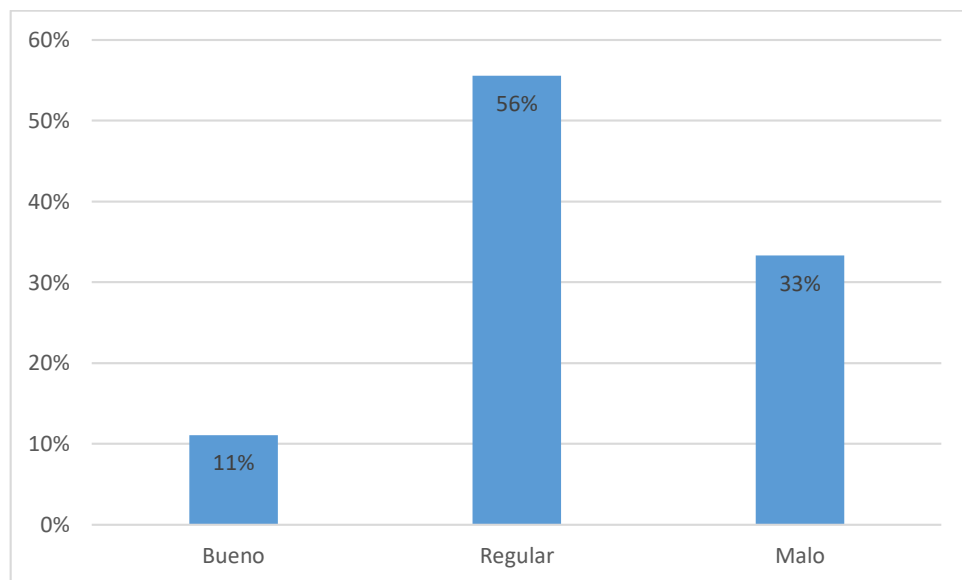


Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

En lo que respecta al proceso de grados, el 71 % considera que es un buen trámite y el 29 % dice que es regular. El anterior resultado induce a un mejoramiento del proceso, identificando las falencias o los aspectos que llevaron a los usuarios a considerar el trámite como regular. Es importante resaltar que el grado es la culminación de un proceso académico y que el egresado será la imagen institucional externa, difundiendo su percepción, desde su matrícula, su pensum académico y hasta su grado, es por eso, que el proceso presenta una importancia relevante y debe ser atendido hasta lograr una percepción positiva del 100%

Figura 10

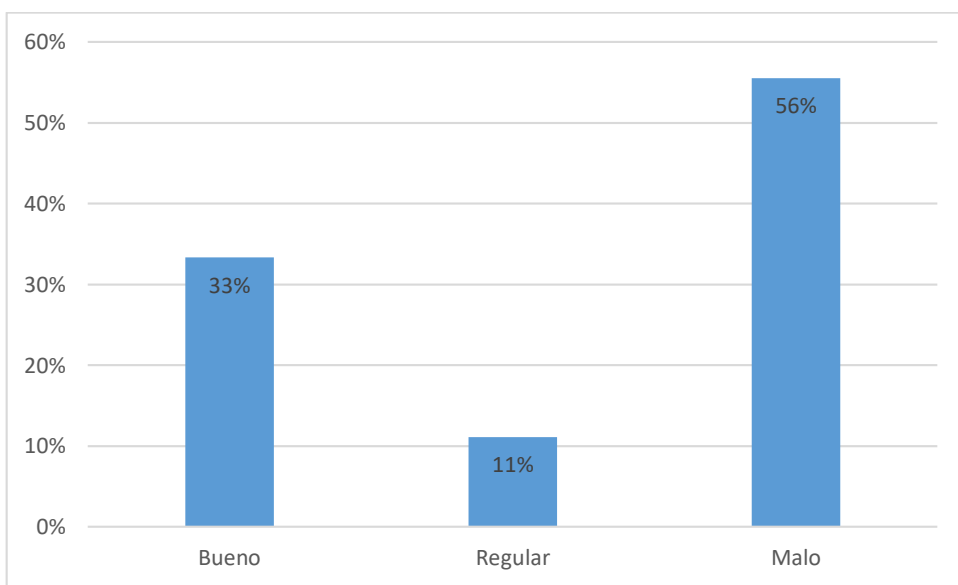
### Aplazamiento del semestre



Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

El aplazamiento del semestre, es uno de los procesos que la institución no quiere que incurra el estudiante y utiliza diferentes estrategias para persuadirlo y evitar que se lleve a cabo este proceso. La figura 10 muestra el concepto que los estudiantes tienen sobre el trámite. La grafica manifiesta que el 56 % considera que es regular, el 33 % dice que es malo y el 11% dice que es bueno. Posiblemente estos resultados negativos se deban a las estrategias que se emplean para evitar que el estudiante haga uso de esta opción y culmine a tiempo sus estudios.

Figura 11  
Carnetización



Fuente: Encuesta de medición experiencia ciudadana

Este trámite se encuentra vigente desde el año 2019, pero solo fue hasta el año 2022, donde se hizo efectivo. La gráfica muestra que el 56 % considera que este proceso es malo, el 11 % dijo que era regular y el 33 % dijo que es bueno. Sin duda, este trámite requiere una acción o plan de mejora. Los resultados obtenidos posiblemente se deban a la falta de personal para atender a los más de 2400 estudiantes, puesto que esta labor solo la lleva una persona y no tiene dedicación exclusiva a esta actividad.