



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Informe sobre los resultados de la identificación de oportunidades de mejora a los trámites de la Universidad

Introducción

Esta encuesta tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en los trámites que tiene la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con el fin de construir la estrategia de racionalización de trámites 2026.

La racionalización busca implementar acciones que permitan mejorar los trámites u OPA (Otros Procedimientos Administrativos) a través de disminución de tiempos, costos, documentos, requisitos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización y para la entidad en su operación.

La información de los trámites de la Universidad, se pueden encontrar a través del enlace:

<https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/servicios/tramites>

Publicación y divulgación

La información se divulgó el 1 de septiembre de 2025 a través de un banner en la página web de la Universidad, con un plazo de participación hasta el 15 de septiembre de 2025.

¡ENTRE TODOS MEJORAMOS LOS TRÁMITES EN LA U!

Participa en una encuesta con la que podremos identificar **oportunidades de mejora**.

hasta el 15 de septiembre de 2025

Con tus repuestas construiremos la estrategia de racionalización de trámites 2026.

Conoce los trámites de la Universidad en:
<https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/servicios/tramites>

Ingresa aquí

¡Tu voz, tu poder!

Logos: Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional, Acreditación Institucional en Alta Calidad.

Con el fin de garantizar un alcance amplio, la convocatoria fue difundida a través de redes sociales y mediante correo electrónico masivo los días 27 de agosto y 1 de septiembre de 2025.

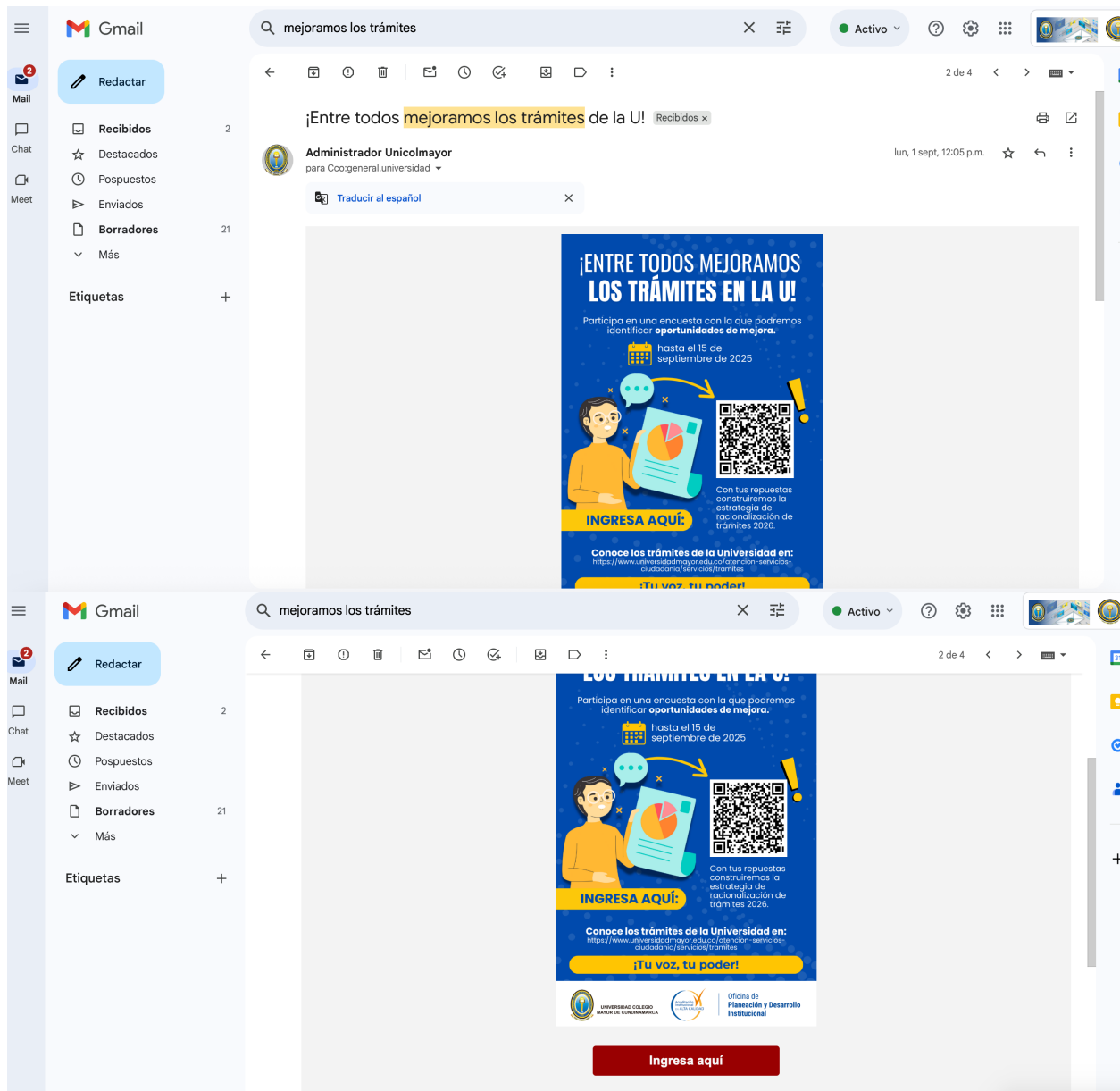


ÉTICA - SERVICIO - SABER



Informe sobre los resultados de la identificación de oportunidades de mejora a los trámites de la Universidad

Página 2 de 10





Se habilitó una encuesta virtual que permitió recopilar observaciones y comentarios sobre aspectos a mejorar en los trámites que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. A continuación, se puede observar el formulario estructurado:



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA



Acreditación
Institucional
en ALTA CALIDAD
Resolución MEN 000021
del 11 de enero de 2023
Vigencia 6 años

Correo electrónico *

☐ Registrar monitoriasestrategicas@universidadmayor.edu.co como el correo electrónico que se incluirá en mi respuesta

Manifiesto y acepto que conozco los términos y condiciones de política para el uso y tratamiento de datos personales. *

Link de accesos a la política de datos personales:

<https://www.universidadmayor.edu.co/universidad/proteccion-datos-personales/politica-tratamiento-proteccion-datos/politica-tratamiento-proteccion-datos>

☐ Sí

☐ No

Nombre *

Tu respuesta

Grupo de valor al que pertenece *

Elegir

Del siguiente listado seleccione que trámites ha adelantado en la Universidad: *

- ☐ Alquiler de locker
- ☐ Aplazamiento de semestre
- ☐ Asignatura perdida
- ☐ Cancelación de la matrícula Académica
- ☐ Carnetización
- ☐ Certificado de Notas
- ☐ Certificados y constancias estudios
- ☐ Contenido del programa académico
- ☐ Cursos Intersemestrales
- ☐ Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
- ☐ Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior
- ☐ Otros: _____

Teniendo en cuenta los trámites seleccionados anteriormente, ¿Considera algún aspecto por mejorar? Por favor descríballo relacionando el trámite al que se refiere

Tu respuesta

¿Tiene alguna observación, aporte o comentario adicional?, Por favor escríbalo

Tu respuesta

Enviar

Borrar formulario

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

El formulario se creó en Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. - [Comunicarse con el propietario del formulario](#)

¿El formulario parece sospechoso? [Informe](#)

Google Formularios

Resultados de participación

La encuesta contó con la participación de 16 personas pertenecientes a distintos grupos de valor: estudiantes, docentes, administrativos y egresados.



Respecto a la pregunta de cuales fueron los trámites que los participantes adelantaron en la Universidad se encuentra un amplio listado de 23 trámites de los 29 que se encuentran inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:

1. Carnetización.
2. Certificado de Notas.
3. Certificados y constancias estudios.
4. Registro de asignaturas.
5. Inscripción aspirantes a Programas de Pregrado.
6. Matrícula aspirantes admitidos a programas de Pregrado.
7. Registro de asignaturas.
8. Aplazamiento de semestre.
9. Cancelación de la matrícula Académica.
10. Inscripción de componentes temáticos.
11. Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.
12. Grado de Pregrado y Posgrado.

13. Matrícula aspirantes admitidos a Programas de Posgrado.
14. Reingreso a un Programa Académico.
15. Renovación de matrícula de estudiantes.
16. Validación.
17. Inscripción aspirantes a Programas de Pregrado.
18. Movilidad Académica.
19. Préstamo Bibliotecario.
20. Registro de asignaturas.
21. Cursos Intersemestrales.
22. Inscripción cursos de extensión básicos y avanzados.
23. Multas de Biblioteca material de reserva y colección.

Por otra parte, los participantes describieron los siguientes aspectos por mejorar en los trámites seleccionados:

- Las constancias se demoran mucho, debería haber un sistema que los automatice.
- La comunicación y el responder los correos, esto como norma mínima de respeto.
- La respuesta en ocasiones es demorada y no es clara, fallos en la plataforma.
- El certificado de terminación de materias no me fue entregado en el tiempo establecido y cuando reitere la solicitud, me enviaron un certificado con créditos pendientes, sin tener en cuenta, que ya había aprobado trabajo de grado, lo que homóloga las materias trabajo de grado 1 y 2, hasta la fecha sigo sin obtener el certificado.
- El tema de carnetización por WhatsApp es muy demorado el tiempo de respuesta El desprendible de pago o no lo envían o llega 15 días después del pago.
- En realidad todos los trámites han sido sencillos y con un buen tiempo de respuesta.
- La claridad en el paso a paso de los diferentes tramites.
- Sí, de por si el área administrativa ha sido (desde 2019 que habito la u) sumamente negligente con los procesos, no son claros con la información, no la brindan de forma completa y generalmente hay que redireccionarse con otra área, las cuales no suelen tener cercanía entre sí y hay que volver a iniciar el proceso. Por ejemplo en las 2 ocasiones que he aplazado semestre o en mis inscripción a otros espacios académicos nunca han sido claros con la información, teniendo que llamar a todas partes para que alguien me dé respuesta.

- -Certificación laboral debería ser en línea mediante aplicativo o sistema de información para tal fin, donde el administrativo podrá consultarlo y descargarlo en tiempo real. -Certificado de ingresos consultarlo en diciembre de cada año para ello sería en línea mediante aplicativo o sistema de información para tal fin, donde el administrativo podrá consultarlo y descargarlo en tiempo real.
- Cursos intersemestrales agilidad en el proceso de inscripción y flexibilidad en los horarios.
- Gestión de contratación de proveedor, aspectos por mejorar, agilidad en el procesos en las diferentes instancias, principalmente en Oficina de contratación y área Jurídica. Mejora en la comunicación rápida y asertiva del estado del proceso.
- Es importante considerar espacios telefónicos o correos para que los egresados entren en contacto con la universidad.

En observaciones o comentarios adicionales, los participantes describieron lo siguiente:

- La atención es muy buena.
- Es importante que todos los funcionarios (docentes y administrativos) tengamos como buena práctica responder los correos, sobre todo si el objeto de los mismos sea alguna solicitud. Desde hace un tiempo importante, en varias ocasiones, mis solicitudes por correo electrónico han sido invisibilizadas. Aclaro que no son solo solicitudes de orden personal, sino solicitudes relacionadas con procesos que han acarreado demoras y deterioro en algunos aspectos.
- Para algunos casos podría el acudiente ser garante para realizar trámites.
- Que sean más diligentes el personal administrativo, para que atiendan con prontitud y eficiencia las solicitudes de los estudiantes.
- Les dejo aquí las plataformas que conozco y he usado: Adecco, Buk, Siigo.
- Sería bueno optimizar este proceso para realizarlo en línea y que no haya que esperar varios días para poder realizar este tipo de trámites
- Para aquellos trámites donde se diligencia formulario sería bueno que llegase un correo donde se confirme si ya se está dando trámite ya que es incierto si la solicitud si es viable o no
- se debe crear un buena ruta que indique los paso a paso a seguir y que le personal administrativo conozca de esta ruta a la perfección y no den mal la información.
- En el marco de mi labor es importante y necesario tener un sistema de información o aplicativo o herramienta tecnológica que permita acceso ágil en tiempo real y vigente de la universidad: 1. Actos administrativos sin recorrer la página web de normatividad que en ocasiones esta desactualizada, además tener acceso a las

actas correspondientes de esa toma de decisiones del consejo académico y superior. 2. Procesos y procedimientos de las funciones misionales, no es fácil obtenerlo del mapa de procesos como se hace actualmente en especial cuando se carece de los códigos especiales de búsqueda. 3. Información estadística institucional vigente e históricos reciente, porque hasta el mes de agosto de este año se conoció el boletín estadístico del año 2024.

- Como escenario de mejora se podría trabajar en la comunicación de las áreas y entre las áreas, respecto de los procesos que se tienen establecidos.

Análisis de los resultados

1. Participación:

Respondieron 16 personas pertenecientes a diferentes grupos de valor: estudiantes, docentes, administrativos y egresados. La muestra es pequeña, pero diversa, lo que permite identificar percepciones de varios actores institucionales.

2. Trámites más mencionados:

Se identificaron 23 de los 29 trámites registrados en el SUIT, entre ellos los más recurrentes: carnetización, certificados (notas, estudios, laborales), matrícula de pregrado y posgrado, aplazamiento de semestre, validación de asignaturas, préstamos bibliotecarios y cursos intersemestrales.

Esto indica que la comunidad universitaria utiliza activamente una amplia gama de trámites, lo que refuerza la necesidad de optimizarlos.

3. Principales dificultades señaladas:

- Demoras en tiempos de respuesta: certificados, constancias, carnetización, desprendibles de pago, etc.
- Problemas de comunicación: falta de respuesta a correos, información incompleta o contradictoria, escasa coordinación entre dependencias.
- Plataforma tecnológica: fallas, poca claridad en el paso a paso, ausencia de confirmaciones automáticas.
- Gestión administrativa: percepción de negligencia en algunos procesos, duplicidad de gestiones y ausencia de rutas claras.
- Flexibilidad y accesibilidad: horarios limitados (ej. cursos intersemestrales), falta de trámites 100% en línea y ausencia de aplicativos que agilicen consultas y descargas.

4. Aspectos positivos:

- Algunos participantes resaltaron que los trámites, en general, son sencillos y con buen tiempo de respuesta.
- Se valoró la atención recibida en ciertos casos y la disposición de los funcionarios.

5. Oportunidades de mejora clave

- Automatización y digitalización de certificados y constancias.
- Creación de aplicativos o sistemas en línea para trámites frecuentes (certificados laborales, ingresos y retenciones, inscripciones).
- Fortalecer la comunicación interna y externa: rutas claras, confirmaciones automáticas de solicitudes, respuestas oportunas a correos.
- Mejorar la gestión de contratación y procesos jurídicos para mayor agilidad.
- Espacios de atención para egresados que faciliten la interacción con la universidad.

Conclusiones

- La comunidad universitaria percibe que, aunque los trámites actuales cumplen con su función, existen deficiencias críticas en tiempos de respuesta, comunicación y uso de herramientas tecnológicas.
- La digitalización y automatización surgen como la principal estrategia de mejora: sistemas en línea, aplicativos de autoservicio y confirmaciones automáticas que reduzcan la incertidumbre del usuario.
- La comunicación administrativa es un punto neurálgico: falta de respuesta a correos, información incompleta y escasa articulación entre dependencias generan desconfianza y retrasos.
- Se evidencia la necesidad de diseñar rutas claras y uniformes para cada trámite, de manera que cualquier funcionario pueda orientar adecuadamente sin generar reprocesos.
- En términos estratégicos, la universidad debe orientar su plan de racionalización de trámites 2026 hacia: Simplificación y reducción de pasos, Digitalización total de procesos prioritarios, Mejora de la comunicación institucional y del servicio al usuario, Coordinación interdependencias para evitar reprocesos.