



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE  
SOLEDAD ATLÁNTICO - ITSA**

**CONSULTAS Y/O SOLICITUDES EN LÍNEA**

**PROYECTO DE ARTICULACIÓN DE LA MEDIA CON LA  
EDUCACIÓN SUPERIOR**

**SOLEDAD – ATLÁNTICO  
JUNIO 2015**

## CONTENIDO

	pág.
1. MARCO LEGAL .....	1
1.1 LEY 1341 DE 2009.....	1
1.2 DECRETO 1151 DE 2008 .....	2
1.3 MANUAL 3.0 .....	3
1.4 LEY 962 DE 2005.....	3
1.5 DECRETO 235 DE 2010.....	4
2. MARCO CONCEPTUAL.....	5
3. MARCO ESTRATÉGICO .....	8
4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS.....	9
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA .....	11
4.1 CONSULTAS Y/O SOLICITUDES.....	11
4.1.1 PQRS. ....	11
4.1.1.1 Petición.....	11
4.1.1.2 Queja.....	11
4.1.2 Horario de Clases.....	12
4.1.3 Permiso a estudiantes.....	12
4.1.4 Orientación profesional y/o vocacional.....	12
4.1.5 Calendario académico.....	12
4.2 ACTIVIDADES DEL CIUDADANO PARA BENEFICIARSE DEL TRÁMITE “CONUSULTAS Y/O SOLICITUDES” EN LINEA.....	13
4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRÁMITE EN LÍNEA DESCRIPCIÓN .....	15
5. IMPLEMENTACIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA.....	16
5.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRAMITE EN LÍNEA.....	16
6. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE EN LÍNEA	17



6.1 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	17
6.1.1 Control de cumplimiento.....	17
6.1.2 Control de información. ....	17
6.1.3 Control de Evaluación. ....	18
6.3 INDICADORES DE USO Y EFECTIVIDAD DEL TRÁMITE .....	18
6.4 EVALUACIÓN DE LA FACILIDAD DEL TRÁMITE EN LÍNEA PARA EL CIUDADANO.....	19
7. ANÁLISIS DE RIESGO DEL TRÁMITE EN LÍNEA .....	21



## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Diagrama de Flujo Trámite en Línea Descripción .....	15
Figura 2. Diagrama de Flujo Trámite en Línea Implementación .....	16



## LISTA DE TABLAS

	<b>pág.</b>
Tabla 1. Indicadores de uso y efectividad del trámite .....	19
Tabla 2. Encuesta: evaluación de la facilidad del trámite en línea para el ciudadano .....	20
Tabla 3. Análisis de riesgos del trámite en línea .....	21



## **1. MARCO LEGAL**

El estudio del marco normativo colombiano que soporta el presente documento, inicia con la identificación de las normas, expuestas a continuación, aplicables al Gobierno en Línea en Colombia, para posteriormente observar el procedimiento para el trámite o servicio en línea encaminado a optimizar el desarrollo de los procesos administrativos del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior.

### **1.1 LEY 1341 DE 2009**

**“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”**

El artículo 2° de la Ley 1341 de 2009, que establece los Principios orientadores de la misma, dispone en su numeral 8 la masificación del Gobierno en Línea, con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones. El Gobierno Nacional fijará los mecanismos y condiciones para garantizar el desarrollo de este principio. Y en la reglamentación correspondiente, establecerá los plazos, términos y prescripciones, no solamente para la instalación de las infraestructuras indicadas y necesarias sino también, para mantener actualizadas y con la información completa los medios y los instrumentos tecnológicos.

A su vez, el artículo 4 dispone que en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre otros fines, para lograr promover la masificación del Gobierno en línea.

Establece la Ley 1341 en su artículo 17, dentro de los objetivos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la promoción, el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación.

Con este propósito, dispone el numeral 3 del artículo 35 de la Ley, que dentro de las funciones del Fondo de tecnologías de la información y las comunicaciones se encuentra la financiación de planes, programas y proyectos para la masificación del Gobierno en línea.

## **1.2 DECRETO 1151 DE 2008**

**“Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”**

Dicho decreto contiene el marco general para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, cuyo objetivo según el artículo 2 de esta norma, es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

De conformidad con el artículo 6° El Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, a través del Programa Gobierno en línea, es el responsable de coordinar la implementación de la Estrategia, para lo cual deberá elaborar el “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea”.

Los lineamientos establecidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea serán de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades a las cuales se refiere el decreto.

### **1.3 MANUAL 3.0**

#### **“Para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en la República de Colombia”**

El manual se define como una herramienta de auto-ayuda, cuyo objetivo es proporcionar a las entidades públicas y a los privados que ejercen funciones públicas, el enfoque, lineamientos y herramientas de apoyo que faciliten sus avances y mejoras, ya sea a través de las directrices incluidas en el mismo, o mediante documentos complementarios a los que se hace referencia en el Manual. Dentro de los objetivos de la estrategia de Gobierno en línea, se incluye facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto, y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.

### **1.4 LEY 962 DE 2005**

#### **“Por la cual 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”**

El numeral 4 del artículo primero establece como uno de los principios rectores que faciliten la relación de los particulares con la administración pública, el fortalecimiento tecnológico, con el fin de articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados; se incentivará el uso de medios tecnológicos integrados, para lo cual el Departamento Administrativo de la Función Pública, en coordinación con



el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, orientará el apoyo técnico requerido por las entidades y organismos de la Administración Pública.

Por su parte, el artículo 6 que dispone lo referente a medios tecnológicos, establece que para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa. Para el efecto, podrán implementar las condiciones y requisitos de seguridad que para cada caso sean procedentes, sin perjuicio de las competencias que en esta materia tengan algunas entidades especializadas.

### **1.5 DECRETO 235 DE 2010**

#### **“Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas”**

Este Decreto que regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas, dispone en su artículo 2° que para efectos del intercambio de Información, las entidades estatales en cumplimiento de una función administrativa o en ejercicio de una facultad legal, o los particulares encargados de una función administrativa, a otras entidades del Estado, deberán establecer mecanismos magnéticos, electrónicos o telemáticos para integrar, compartir y/o suministrar la información que por mandato legal se requiere, o permitir el acceso total dentro del marco de la Constitución y el derecho fundamental a la intimidad, a las bases de datos completas que requieran otras entidades para el ejercicio de sus funciones.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se definen los términos básicos relacionados con la interpretación del trámite en línea dirigido a optimizar el desarrollo de los procesos administrativos del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior.

**ALTERACIÓN DE INFORMACIÓN:** los medios electrónicos y, en general, la información electrónica contenida en los distintos tipos de archivos, como son: Word, Excel, PDF, PPT, o cualquier tipo de procesador de texto, imágenes y video son susceptibles de ser modificados o alterados, lo que por ende puede comprometer la integridad de la información electrónica. En este sentido, la integridad se refiere al atributo requerido para mitigar el riesgo de alteración, y consiste en la confirmación de que el mensaje de datos o información electrónica recibida corresponda a la enviada, por cuanto en la comunicación electrónica dicha información o mensaje es susceptible de ser modificado o alterado.

**CAMPO OBLIGATORIO:** campo dentro de un formulario que debe ser llenado obligatoriamente o de lo contrario no podrá ser enviada la petición.

**COMPETENCIAS TIC:** habilidades o destrezas que se adquieren a través de formación o capacitación frente el uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones.

**CONFIDENCIALIDAD:** propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas

**DISPONIBILIDAD:** propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

**FORMULARIO DE CONTACTO:** es una página web pequeña que pertenece a otra página web más grande y completa, por medio del cual el usuario puede ponerse en contacto con la entidad y redactar cualquier tipo de solicitud, queja o reclamo que es enviada al correo de la persona encargada de dar respuesta a estas solicitudes.

**GOBIERNO EN LINEA:** implica un cambio organizacional para un Estado centrado en el ciudadano, enfocándose en sus necesidades como los clientes que son de la administración pública y a quienes hay que prestarles un buen servicio e igualmente implica un cambio cultural para los ciudadanos y las empresas en la forma en que se relacionan con el Estado.

**INTEGRIDAD:** propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

**NEGACIÓN DE RECEPCIÓN:** en el caso de un correo electrónico los acuses de lectura tradicionales dependen de que el receptor autorice dicha respuesta de lectura al emisor. Sin embargo, estos parámetros pueden ser fácilmente alterados, ya que los “acuse de recibo” corresponden a un texto simple sin protección y no contienen ningún tipo de información acerca del contenido del mensaje; esto mismo puede suceder en otros sistemas de transmisión de datos, por lo que su capacidad probatoria, y por ende, su validez jurídica, son muy limitadas.

**PERDIDA DE CONFIDENCIALIDAD:** el atributo de confidencialidad implica que la información sólo sea compartida entre las personas u organizaciones autorizadas. En el contexto de la red pública Internet, la seguridad y confidencialidad constituyen un verdadero reto habida cuenta que la información y los sistemas que hacen posible su transmisión y acceso en Internet, son susceptibles de ser interceptados por personas no autorizadas. La no pérdida de la confidencialidad es un atributo

imprescindible en las comunicaciones electrónicas con importante implicaciones jurídicas y legales.

**PETICIÓN:** solicitud verbal o escrita, que se presenta ante un entidad pública, o una entidad privada que presta un servicio público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**RECHAZO O REPUDIO:** se refiere al riesgo jurídico de rechazo de la autoría o de la integridad de información transmitida por medios electrónicos.

**SERVICIO EN LÍNEA:** servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD:** acto en el cual una tercera persona se hace pasar por otra con el objetivo de obtener algo, con el fin de provocar algún tipo de perjuicio a la persona suplantada.

**TRÁMITE:** conjunto o serie de pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada en la ley.

**TRÁMITE EN LÍNEA:** trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

### **3. MARCO ESTRATÉGICO**

Aprovechando las tecnologías innovadoras, implantar trámites en la administración pública es una opción real y eficaz, que proporcionaría celeridad a los trámites administrativos, los simplificaría, permitiría un mayor control sobre los procesos, posibilitaría evaluar su funcionamiento objetivamente y agilizaría flujos de trabajo. Es así, que el trámite “Consultas y/o Solicitudes en Línea” apoya la modernización de las gestiones del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior, promoviendo el acceso a los directivos, padres de familia y estudiantes de las Instituciones de Educación Media articuladas en la Ciudad de Barranquilla y en los municipios del departamento del Atlántico como lo son Baranoa, Campo de la Cruz, Galapa, Luruaco, Manatí, Puerto Colombia, Repelón, Sabana Grande, Santa Lucía, Sabana Larga y Juan de Acosta, a adquirir los servicios y realizar solicitudes de acuerdo a su necesidad, ya sea el horario de clases, permisos a estudiantes, cátedra institucional, orientación profesional y/o vocacional, calendario académico y la implantación de PQRS.

En consecuencia, las principales ventajas y/o beneficios de dicho trámite electrónico es la descentralización, permitiendo que los trámites sean iniciados y procesados desde ubicaciones geográficas distintas; la seguridad, debido a que no es posible que se extravíen páginas o se las elimine sin que haya registro sobre quién y cuándo sucedió; la construcción de un Proyecto más eficiente y participativo, logrando una comunicación ágil, transparente y más cercana con la comunidad educativa; etc. No obstante, a tal fin, el beneficio más destacado que se puede mencionar es el de la existencia de un portal único cuyo acceso se hace sencillo para las personas menos alfabetizadas digitalmente, y cuya información se encuentre expuesta de forma clara y fácil. Asimismo, todas estas acciones mejorarán significativamente los servicios ofrecidos a la Comunidad Educativa Articulada y favorecerán en gran medida los procesos y el manejo de información interna de las oficinas del Proyecto en mención.

## **4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS**

A continuación se plasma el objetivo general y específico del trámite en línea.

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar e implementar trámites electrónicos para administrar y optimizar la estrategia institucional de Gobierno en Línea, la interacción y comunicación rápida y eficaz con la participación activa y colectiva de la Comunidad Educativa Articulada, que permita, a su vez, proporcionar respuestas adecuadas y oportunas de acuerdo a las necesidades expuestas en la solicitud y/o consulta generada en el sitio web dentro de los procesos del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior en el Departamento del Atlántico.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Identificar el trámite o servicio en línea dentro del formulario de contacto en la sección de Articulación dentro de la página web de ITSA, diligenciando los campos obligatorios solicitados de forma clara y precisa para proveer respuestas apropiadas y pertinentes a la Comunidad Educativa Articulada.
  
- ❖ Revisar el diligenciamiento del formulario y clasificar el tipo de trámite generado según la sede de estudio del estudiante con su tiempo máximo de respuesta para delegarlo al talento humano teniendo en cuenta las funciones específicas de los mismos dentro del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior que permita agilizar la gestión de trámites.
  
- ❖ Gestionar la búsqueda rápida de la información requerida y redactarla de manera correcta y explícita para otorgar respuestas eficaces a los solicitantes de la Comunidad Educativa Articulada.



❖ Confirmar el recibido de la información tanto por vía e-mail como telefónica para conocer la llegada correcta y oportuna de la respuesta a la persona que realizó la solicitud en línea.

## 4. DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA

A continuación se expone detalladamente la descripción del trámite “Consultas y/o Solicitudes” en línea y los pasos que debe realizar el ciudadano para beneficiarse del mismo.

**4.1 CONSULTAS Y/O SOLICITUDES.** Los tipos de consultas y/o solicitudes en línea ofrecidos para el Proyecto de Articulación de la Educación Media con la Superior, se describen a continuación:

**4.1.1 PQRS.** El padre de familia, el acudiente, la institución educativa y/o estudiante podrá, en ejercicio de sus derechos, presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y opiniones a la Coordinación General del Proyecto AMS, sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación y demás aspectos de calidad en el servicio, teniendo en cuenta las normas legales y administrativas vigentes a través de la página web del ITSA en la sección de Articulación. Cada ítem hace referencia a lo siguiente:

**4.1.1.1 Petición.** Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**4.1.1.2 Queja.** Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios del Proyecto AMS, en el ejercicio de sus funciones.

**Nota.** No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de



los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

**4.1.1.3 Reclamo.** Es la manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Unidad del Proyecto AMS.

**4.1.1.4 Sugerencia.** Es la propuesta o consejo que realiza el padre de familia, acudiente, la institución educativa y/o estudiante para que la Unidad del Proyecto AMS mejore la prestación de sus servicios y productos.

**4.1.2 Horario de Clases.** El padre de familia, el acudiente, la institución educativa y/o estudiante podrá solicitar el horario de la programación de clase normal, así como los horarios que están disponibles para el módulo que tiene pendiente por cursar y/o recuperar en caso que lo haya perdido.

**4.1.3 Permiso a estudiantes.** El padre de familia, la institución educativa y/o acudiente, podrá solicitar permisos con justa causa del retiro del programa académico o la falta a clases del estudiante, por lo menos, dos días antes del desarrollo de la clase.

**4.1.4 Orientación profesional y/o vocacional.** El padre de familia, la institución educativa y/o acudiente, podrá solicitar orientación profesional y/o vocacional por medio de la Unidad de Bienestar Institucional cuando el/los estudiantes no tengan conocimiento de cuál programa elegir, o si por el contrario, no están seguros del programa que eligieron inicialmente.

**4.1.5 Calendario académico.** El padre de familia, el acudiente, la institución educativa y/o estudiante, podrá solicitar el calendario académico destinado para el Proceso de Articulación cuando así lo requiera para el primer y segundo semestre del año en curso.

## **4.2 ACTIVIDADES DEL CIUDADANO PARA BENEFICIARSE DEL TRÁMITE “CONUSULTAS Y/O SOLICITUDES” EN LINEA**

El trámite “Consultas y/o Solicitudes” en línea dirigido a mejorar el desarrollo de los procesos administrativos del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior, consta de los siguientes pasos para su adecuada utilización:

1. Ingresar a la página web del ITSA cuya URL es [www.itsa.edu.co](http://www.itsa.edu.co)
2. Dirigirse a la parte superior de la página de inicio en la pestaña Academia y seleccionar de la lista desplegable la dependencia Articulación.
3. Seleccionar en la parte derecha de la página, la pestaña “Consultas y/o Solicitudes en línea”
4. Diligenciar el formulario de contacto que allí se muestra con todos los campos totalmente obligatorios, para lo cual no necesita registro. Se debe:

**a. Seleccionar el tipo de solicitud.** En este campo se incluye una lista desplegable con las siguientes opciones:

- ❖ PQRS
- ❖ Horario de clases
- ❖ Permisos a estudiantes
- ❖ Orientación profesional y/o vocacional
- ❖ Calendario académico

**b. Diligenciar el nombre completo del solicitante.** Este campo incluye los nombres y apellidos según se encuentra registrado en su documento de identidad.

- c. Diligenciar el nombre completo del estudiante o código del grupo.** Este campo incluye los nombres y apellidos según se encuentra registrado en su documento de identidad; o el código del grupo cuando la solicitud es para más de un estudiante de la institución dentro de dicho grupo. No obstante, el código lo proporciona la coordinación del Proyecto de Articulación y es conocido por los estudiantes.
- d. Diligenciar el nombre de la IEM.** Este campo incluye el nombre completo de la Institución de Educación Media Articulada donde estudia el estudiante sobre quién se efectúa la solicitud.
- e. Diligenciar el nombre del programa.** En este campo se debe colocar el nombre del programa Técnico Laboral en que se encuentra el estudiante, o bien sea el caso, el grupo sobre el cual se esté realizando la solicitud.
- f. Diligenciar e-mail.** En este campo se debe suministrar una dirección de correo electrónico del solicitante a donde se permita dar a respuesta a su solicitud.
- g. Diligenciar número telefónico.** En este campo se debe proporcionar un teléfono de contacto del solicitante para confirmar el recibido de la información.
- h. Describir la solicitud.** En este campo se detalla de forma específica la necesidad que se tiene en relación al tipo de solicitud que se seleccionó inicialmente.
- 5.** La solicitud es enviada por la plataforma al correo institucional de la Unidad de Articulación de la Media con la Educación Superior, para proceder a revisar el diligenciamiento del formulario, clasificar el tipo de trámite efectuado según la sede de estudio del estudiante y delegarlo al personal correspondiente.

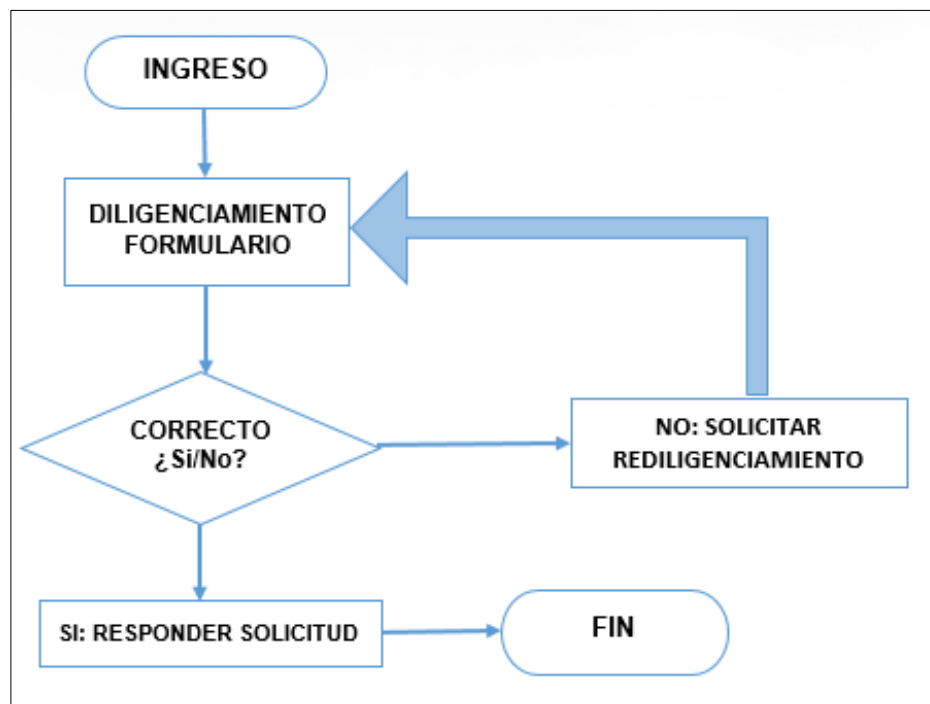
6. Desde el Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior se tramita la búsqueda de la información solicitada para luego, en 4 días hábiles, ser enviada al e-mail que el solicitante proporcione en el formulario que diligenció en la página web.

7. Desde el Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior se confirma por vía tanto telefónica como vía e-mail el recibido de la información según lo descrito en la solicitud.

#### 4.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRÁMITE EN LÍNEA DESCRIPCIÓN

El diagrama de flujo destinado para el trámite “Consultas y/o Solicitudes” se evidencia en la figura 1.

Figura 1. Diagrama de Flujo Trámite en Línea Descripción



Fuente: elaboración propia.

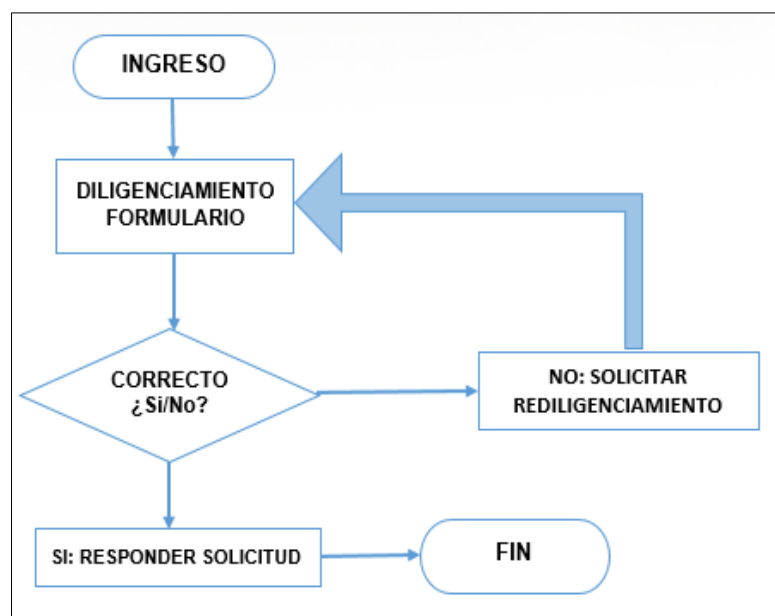
## 5. IMPLEMENTACIÓN DEL TRÁMITE EN LÍNEA

La implementación del trámite en línea se evidencia en la página web de ITSA de forma como se acuerde con la Unidad de Sistemas para su respectivo montaje y puesta en marcha. Para dicha implementación se tiene programada la reunión con el Jefe de la Unidad de sistemas, el cual proporciona todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del trámite “Consultas y/o Solicitudes en Línea” dirigido a la Comunidad Educativa perteneciente al Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior en pro a mejorar de desarrollo de las actividades administrativas. Asimismo, se procede a informar a las partes interesadas.

### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO DEL TRAMITE EN LÍNEA

El diagrama de flujo destinado para el trámite “Consultas y/o Solicitudes” se evidencia en la figura 2.

**Figura 2. Diagrama de Flujo Trámite en Línea Implementación**



**Fuente:** elaboración propia.

## **6. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL TRÁMITE EN LÍNEA**

A continuación se exponen en los mecanismos de seguimiento y control, los indicadores de uso y efectividad del trámite en línea seleccionado.

### **6.1 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Los mecanismos de control para realizar un seguimiento efectivo sobre la gestión son:

**6.1.1 Control de cumplimiento.** Las acciones a seguir son las siguientes:

- ❖ Garantizar el cumplimiento de proporcionar respuestas en los tiempos hábiles designados.
- ❖ Determinar y observar el marco legal que le es aplicable al trámite en línea en mención.
- ❖ Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del marco legal aplicable al trámite en línea en mención.

**6.1.2 Control de información.** Las acciones a seguir son las siguientes:

- ❖ Establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna.
- ❖ Garantizar el suministro de información veraz y oportuna verificando que el solicitante sea directivo de la Institución de Educación Media, padre de familia o posea una relación directa con el estudiante sobre el cual se realiza la consulta y/o solicitud.

**6.1.3 Control de Evaluación.** Las acciones a seguir son las siguientes:

- ❖ Propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión de las consultas y/o solicitudes realizadas por la Comunidad Educativa Articulada.
  
- ❖ Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permita en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la búsqueda de información y satisfacción del usuario por parte de los diferentes niveles de autoridad y lograr así acciones oportunas de corrección y de mejoramiento en los datos a enviar solicitados, bien sea por los directivos de Instituciones de Educación Media, padres de familia y/o acudientes.
  
- ❖ Valuar de 1.0 a 5.0, por medio de una encuesta, la satisfacción del usuario en relación a la respuesta proporcionada de acuerdo a la solicitud realizada.

### **6.3 INDICADORES DE USO Y EFECTIVIDAD DEL TRÁMITE**

Los indicadores de medición se hacen necesarios para la medición del desempeño de los trámites en línea disponibles a ofertar encaminado a mejorar el desarrollo y las gestiones de procesos administrativos del Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior. En la tabla 1 se evidencian los indicadores aplicables para tal fin.

**Tabla 1. Indicadores de uso y efectividad del trámite**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</b>
% de opciones de trámites en línea ofertados utilizados por la Comunidad Educativa Articulada	Nº de opciones de trámites en línea utilizados / Total de trámites en línea ofertados	Semestral
% de respuestas oportunas	Nº de consultas y/o solicitudes respondidas dentro de los 4 días hábiles / Total de solicitudes realizadas	Semestral
% de consultas y/o solicitudes realizadas por IEM	Nº de consultas y/o solicitudes realizadas por IEM / Total de solicitudes realizadas	Semestral
% de consultas y/o solicitudes realizadas por padres de familia	Nº de consultas y/o solicitudes realizadas por padres de familia / Total de solicitudes realizadas	Semestral
% de usuarios que se declaran satisfechos con la calidad del servicio en línea	Nº de usuarios satisfechos que califican el servicio en línea de 3,8 a 5,0 / Total de usuarios que realizaron trámites en línea	Semestral

**Fuente:** elaboración propia.

## **6.4 EVALUACIÓN DE LA FACILIDAD DEL TRÁMITE EN LÍNEA PARA EL CIUDADANO**

La evaluación del trámite “Consultas y/o Solicitudes en línea” seleccionado para el Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior, es valuado por el solicitante mediante una encuesta que realizará a partir del recibido de la información previamente requerida. En la tabla 2 se muestra el formato de dicha encuesta.



**Tabla 2. Encuesta: evaluación de la facilidad del trámite en línea para el ciudadano**

ÍTEM A EVALUAR	VALORACIÓN				
	1: satisfacción nula	2: poco satisfecho	3: algo satisfecho	4: bastante satisfecho	5: muy satisfecho
Calidad en la información recibida de acuerdo a su solicitud					
¿El tiempo de espera de la respuesta de la solicitud fue razonable?					
¿Su solicitud fue contestada al detalle y con claridad?					

**Fuente:** elaboración propia

## 7. ANÁLISIS DE RIESGO DEL TRÁMITE EN LÍNEA

En la tabla 3 se encuentra evidenciado los posibles riesgos del trámite “Consultas y/o Solicitudes en Línea” para el Proyecto de Articulación de la Media con la Educación Superior.

**Tabla 3. Análisis de riesgos del trámite en línea**

ANÁLISIS DE RIESGO					
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFECTOS	MECANISMOS PARA MINIMIZAR EL RIESGO
Suplantación de identidad	Acto en el cual una tercera persona se hace pasar por otra con el objetivo de obtener algo, con el fin de provocar algún tipo de perjuicio a la persona suplantada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Padres de familia</li> <li>*Estudiantes</li> <li>*Instituciones de Educación Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*No exigir los documentos de identificación necesarios</li> <li>*Burla y venganza hacia la familia del estudiante</li> <li>*Conflicto entre estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Facilitar información de horarios de clases a posibles personas ajenas al estudiante</li> <li>*Acoso a estudiantes</li> <li>*Pérdida de tiempo, recursos, atraso en los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el directorio, padre familia o acudiente del estudiante que realiza la solicitud</li> </ul>
Alteración de información	Los medios electrónicos y, en general, la información electrónica contenida en los distintos tipos de archivos, como son: Word, Excel, PDF, PPT, o cualquier tipo de procesador de texto, imágenes y video son susceptibles de ser modificados o alterados, lo que por ende puede comprometer la integridad de la información electrónica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Solicitante</li> <li>*Funcionario del Proyecto de Articulación encargado de proporcionar respuesta a solicitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Pérdida interna de información</li> <li>*Entrega tardía de información por parte de la IEM y el docente</li> <li>*Información inadecuada o inválida por quien la suministra o realiza la solicitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Información inadecuada e insuficiente</li> <li>*Inadecuado flujo de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar el recibido de la información tanto vía e-mail como vía telefónica</li> </ul>

Tabla 3. (Continuación de la tabla)

ANÁLISIS DE RIESGO					
RIESGOS	DESCRIPCIÓN	AGENTE GENERADOR	CAUSAS	EFFECTOS	MECANISMOS PARA MINIZAR EL RIESGO
Poca adaptación de la Comunidad Educativa al trámite en línea	Desconocimiento por parte de la Comunidad Educativa Articulada de los trámites o servicios en línea disponibles en la sección de Articulación de la página web del ITSA	*Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico-ITSA *Instituciones de Educación Media	Poca o nula divulgación del trámite en línea a implementar	Estancamiento en la modernización de los procesos administrativos del Proyecto de Articulación	Divulgación de los tipos de trámite en línea que ofrece ITSA en el Proyecto de Articulación

Fuente: elaboración propia