

UNIVERSIDAD  
**NACIONAL**  
DE COLOMBIA

Proyecto **cultural y colectivo** de nación

# Unidad de Apoyo a la Secretaría

---

Profesora  
Lina María Gómez  
Secretaria de la Facultad de Minas

Profesional de apoyo  
Sergio Agudelo Ceballos  
Unidad de Apoyo a la Secretaría

# Antes de la pagina de la Unidad de Apoyo a la Secretaría

Septiembre de 2011 a octubre 2017

- Transcripción de solicitudes con algunos errores.
- Quejas por solicitudes no tramitadas.
- Falta de información de tramites hacia los estudiantes.
- Falta de divulgación de normas.

- Largas filas para tramites y asesorías.
- Formatos sin firmas docentes y estudiantiles.
- Quejas sobre el Sistema de Información Académica SIA en su modulo de solicitudes.
- Tramites con falta de información.

# Después de la pagina de la Unidad de Apoyo a la Secretaría

Noviembre de 2017 a abril 2019

## Disminución en:

- Documentos físicos recibidos.
- Inconformidades del usuario.
- Filas para asesorías y entrega de tramites.
- Tiempos de tramite pasando de 45 días a 8 días en algunos casos.
- Errores de tramites por parte del usuario.

## Aumento en:

- Información de norma a los usuarios.
- Productividad.
- Información de datos del estudiante (actualización).
- Tramites “reales”.
- Visibilidad de la dependencia.

## Algunas cifras (1/4)

### Solicitudes físicas

Año	N° de solicitudes	Folios	F/N° solicitudes
2013	6.378	17.492	2,7
2014	6.925	21.501	3,1
2015	6.931	25.630	3,7
2016	10.949	26.306	2,4
2017	10.029	11.660	1,2
2018	11.742	10.016	0,9

## Algunas cifras (2/4)

SIA vs Pagina Unidad de Apoyo

SIA	Pagina Unidad de Apoyo
10 tipos de solicitudes	24 tipos de solicitudes
Temporal	Atemporal
No permite soportes	Permite soportes
No actualiza datos	Actualiza datos
Poco versátil	Muy versátil
No genera archivos planos	Genera archivos planos
No permite firmas de docente	Permite firmas de docentes

## Algunas cifras (3/4)

Medio de solicitud

Pagina	SIA	Ventanilla
75%	8%	17%

## Algunas cifras (4/4)

Datos varios pagina Unidad de Apoyo

- 19,148 visitas a la pagina.
- Preguntas frecuentes.
- Flujos del proceso.
- Normatividad para cada tipo de solicitud con direccionamiento a la pagina de [legal.unal.edu.co](http://legal.unal.edu.co)
- Pagina construida en: Java, Java Spring, Angular GS, HTML, CSS y Maria DB, en un espacio del servidor bajo sistema operativo Linux.
- Se está creando una base de datos para que el proceso se dé desde la recepción de la solicitud hasta la notificación.

# Página en el mundo (1/2)

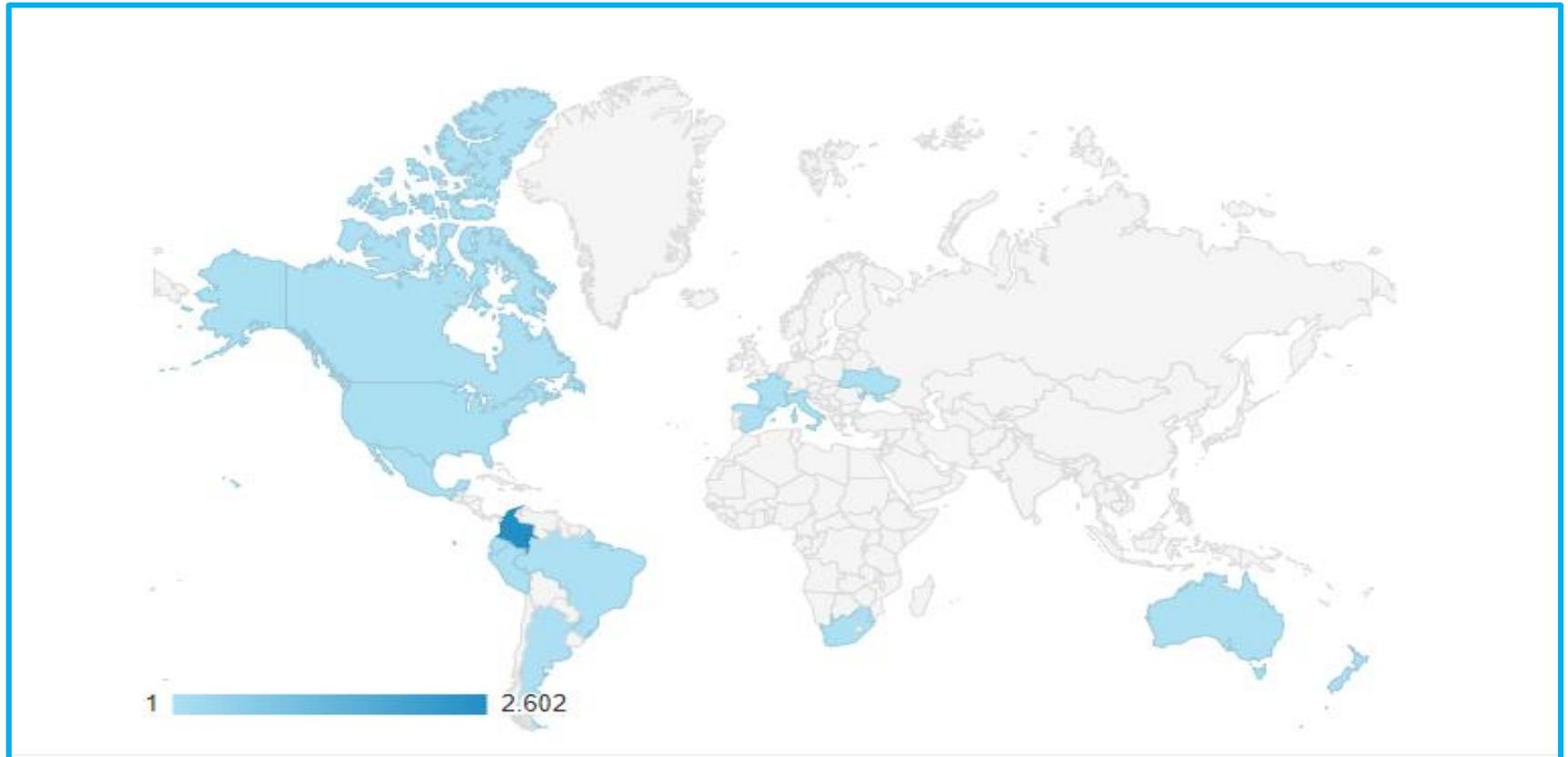
Países donde ingresan a nuestra pagina

País ?	Adquisición			Comportamiento			Conversiones		
	Usuarios ? ↓	Usuarios nuevos ?	Sesiones ?	Porcentaje de rebote ?	Páginas/sesión ?	Duración media de la sesión ?	Tasa de conversión del objetivo ?	Objetivos cumplidos ?	Valor del objetivo ?
	2.659 % del total: 100,00 % (2.659)	2.660 % del total: 100,11 % (2.657)	4.650 % del total: 100,00 % (4.650)	50,88 % Media de la vista: 50,88 % (0,00 %)	2,16 Media de la vista: 2,16 (0,00 %)	00:02:18 Media de la vista: 00:02:18 (0,00 %)	0,00 % Media de la vista: 0,00 % (0,00 %)	0 % del total: 0,00 % (0)	0,00 US\$ % del total: 0,00 % (0,00 US\$)
1.  Colombia	2.602 (97,64 %)	2.602 (97,82 %)	4.556 (97,98 %)	50,83 %	2,16	00:02:16	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
2.  United States	25 (0,94 %)	25 (0,94 %)	40 (0,86 %)	47,50 %	2,18	00:02:37	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
3.  Mexico	7 (0,26 %)	4 (0,15 %)	9 (0,19 %)	44,44 %	2,67	00:04:49	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
4.  France	6 (0,23 %)	6 (0,23 %)	6 (0,13 %)	83,33 %	1,33	00:01:33	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
5.  Spain	4 (0,15 %)	4 (0,15 %)	6 (0,13 %)	66,67 %	1,67	00:00:34	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
6.  Peru	4 (0,15 %)	4 (0,15 %)	4 (0,09 %)	25,00 %	2,25	00:03:18	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
7.  Brazil	3 (0,11 %)	3 (0,11 %)	8 (0,17 %)	87,50 %	1,25	00:01:56	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
8.  Canada	3 (0,11 %)	3 (0,11 %)	4 (0,09 %)	50,00 %	4,00	00:08:24	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
9.  New Zealand	2 (0,08 %)	2 (0,08 %)	7 (0,15 %)	28,57 %	2,86	00:07:40	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)
10. (not set)	2 (0,08 %)	1 (0,04 %)	2 (0,04 %)	0,00 %	4,00	00:19:51	0,00 %	0 (0,00 %)	0,00 US\$ (0,00 %)

Nota: datos tomados por Google Analytics al 29 de marzo de 2019

## Página en el mundo (2/2)

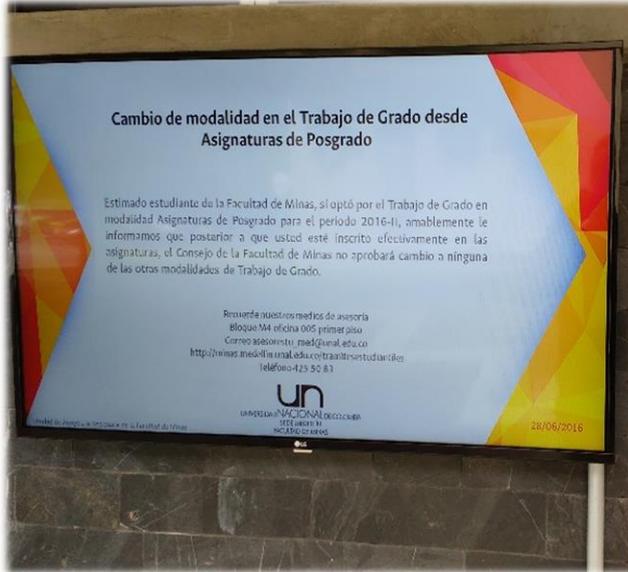
Mapa de visitas



*Nota: datos tomados por Google Analytics al 29 de marzo de 2019*

# Otras tecnologías

Pantalla informativa, PC estudiantes, aplicativo informativa y Scanner



# Nuestra pagina

Link

<https://minas.medellin.unal.edu.co/tramitesestudiantiles/>

*Gracias*

*Universidad Nacional de Colombia*

Proyecto **cultural y colectivo** de nación