



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

**INFORME
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN No.2 DE 2013**



**"La Universidad de Cara a la Sociedad por la
Acreditación Institucional"**

ING. OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ
Rector

Villavicencio, 16 de Septiembre 2013



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
1. Resultados de las auditorías internas y de gestión.	4
2. Retroalimentación del usuario: Encuestas de satisfacción del usuario y seguimiento en el proceso de Comunicación Institucional: Peticiones, Quejas y Reclamos.	5
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicios.	12
SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – Suit	12
IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA	13
4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas	18
5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.	22
6. Los cambio que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.	24
7. Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.	25



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

ccg



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

INTRODUCCIÓN

La revisión que realiza la alta dirección al Sistema Integrado de Gestión, en adelante SIG, así como sus oportunidades de mejora, son consideradas importes para asegurar el funcionamiento del mismo y a su vez un instrumento estructural para la Rendición de Cuentas, considerando que es sano para la Administración crear un espacio que permita retroalimentarse con las sugerencias de la Comunidad y grupos sociales, con el fin de recibir información valiosa que contribuya al logro de los objetivos misionales de la institución.

A fin de garantizar el éxito del proceso en mención, la alta dirección universitaria toma en consideración toda la información que tiene a disposición para efectuar una adecuada revisión al SIG a intervalos planificados, preparando de esta manera a la entidad para una gestión eficiente, eficaz y efectiva en la prestación del servicio.

OBJETIVO

Establecer las actividades a desarrollar para llevar a cabo las revisiones al Sistema Integrado de Gestión por parte de la Dirección y asegurar así que la revisión abarque todos los temas que componen el SIG.

ALCANCE

El presente informe de Revisión por la Dirección del SIG a septiembre 16 de 2013, contiene los siguientes aspectos:

1. Resultados de las auditorías internas y de gestión.
2. Retroalimentación del usuario: Encuestas de satisfacción del usuario y Seguimiento en el proceso de Comunicación Institucional: Peticiones, Quejas y Reclamos.
3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicios.
 - ✓ Medición de los Indicadores de los procesos.
 - ✓ Nivel de avance del Índice de Transparencia Nacional.
 - ✓ Nivel de Implementación de Gobierno en Línea (Trámites SUIT).
4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
 - ✓ Plan de Mejoramiento Institucional.
5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.
6. Los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
 - ✓ Reuniones periódicas de la alta dirección para realizar control a los cambios y aspectos de mejora de la organización.
7. Las recomendaciones para la mejora, y



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

8. Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

- ✓ Plan del Manejo del Riesgo
- ✓ Plan Anticorrupción

1. Resultados de las auditorías internas y de gestión.

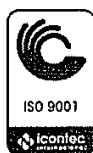
Con el fin de dar cumplimiento al procedimiento "Revisión Gerencial del Sistema de Gestión de Calidad", durante el primer semestre de 2013.

RESULTADOS DEL PRIMER CICLO DE AUDITORIAS, SITUACION AL CIERRE AL PRIMER SEMESTRE DEL 2013:

Asignación de puntaje					1	• Seguimiento
Descuento bienestar institucional	6	6	4	2		• Con plan de mejoramiento (Actual) • Seguimiento
Manejo operativo y reglamentario de los postgrados	6					• Suscripción plan de mejoramiento • Acta de socialización
Gestión jurídica	2				1	• Suscripción plan de mejoramiento • Acta de socialización

En el informe del desarrollo de la auditoría de gestión, se reportaron 14 hallazgos abiertos por encontrarse en proceso de suscripción al plan de mejoramiento, como acción correctiva para el cierre.

El seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, al Plan de Acción Institucional correspondiente al primer semestre de 2013:



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Commutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Del ejercicio practicado, se pudo evidenciar que la Oficina de Planeación a la fecha ha efectuado de manera oportuna el seguimiento a los cinco (5) objetivos específicos, cuyas metas fueron planteadas por los diecisiete procesos institucionales.

Seguidamente se hará la verificación con cada uno de los procesos, sobre los avances que fueron reportados durante el primer semestre a la oficina de planeación, para confirmar si realmente se está cumpliendo con lo planeado.

Se llevo a cabo la auditoria de otorgamiento por parte del ICONTEC en donde se definieron 7 hallazgos que fueron suscritos entre el líder auditor y el representante de la alta dirección, estos hallazgos fueron incluidos en el plan de mejoramiento institucional, y su avance de cumplimiento será reportado en la matriz de plan de mejoramiento.

2. Retroalimentación del usuario: Encuestas de satisfacción del usuario y seguimiento en el proceso de Comunicación Institucional: Peticiones, Quejas y Reclamos.

Actualmente se realizó la prueba piloto "ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO" aplicada a estudiantes y comunidad en general, con el propósito de evaluar la satisfacción del servicio recibido por parte de funcionarios adscritos a diferentes oficinas académicas y administrativas de la Institución.

1	2,4	3,6	4,4	4,66	5	4,25	3,14	4,67	1	5	5
2	3,07	3,8	4,67	4,66	5	4	3,29	4,33	1	5	4,4
3	2,77	3,6	4,87	4,66	5	4,25	4,43	4,67	1	5	5
4	2,53	3,6	4,87	4,68	5	4	4,43	5	1,33	5	5
5	3,03	3,8	4,67	4,66	5	4,25	3,57	5	1,33	5	5
	2,76	3,68	4,69	4,66	5	4,15	3,77	4,73	1,13	5	4,88

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a Estudiantes en el mes de agosto 2013.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

adg



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADO A ESTUDIANTES Y COMUNIDAD EN GENERAL - AGOSTO DE 2013

OFICINA DE SISTEMAS	1,13
ADMISIONES	2,77
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3,77
TESORERÍA	3,68
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,15
P.Q.R.S.	4,66
PREU	4,69
BIBLIOTECA SEDE URBANA	4,73
FAC. CIENCIAS ECONÓMICAS	4,88
SECRETARIA GRAL	5
PROG. ADMÓN DE EMPRESAS	5

RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO APLICADO A ESTUDIANTES Y COMUNIDAD EN GRAL AGOSTO DE 2013

PROG. ADMÓN DE EMPRESAS	5,00
FAC. CIENCIAS ECONÓMICAS	5,00
	4,88
	4,73
PREU	4,69
	4,66
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,15
	3,68
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3,77
	2,77
OFICINA DE SISTEMAS	1,13



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

06



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Los resultados de este primer ejercicio, se proyectó aplicar 200 encuestas de acuerdo al tamaño de la población, pero solo se recibieron 123 correctamente diligenciadas y 2 que no se pudieron tabular por errores en el diligenciamiento de la misma.

Es de anotar que ha habido cierta renuencia, por parte de algunos funcionarios en las dependencias, como en los estudiantes para el diligenciamiento de dichas encuestas, razón por la cual sería conveniente contar con el acompañamiento por parte de las Oficinas de Control Interno y el SIG para adelantar de la mejor forma posible los objetivos propuestos en cuanto a mejorar y renovar "La Calidad del Servicio".

PQRS TRAMITADAS DURANTE EL II CUATRIMESTRE MAYO – AGOSTO DE 2013

(De conformidad con el numeral 6.2 del artículo 5º de la Resolución Rectoral No. 0584 de 2012 "por la cual se reglamenta la presentación y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas de información que presenten los ciudadanos ante la Universidad").

Para el presente informe de Revisión por la Dirección se muestra el total de PQRS recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de Mayo al 30 de Agosto del 2013, clasificadas de la siguiente forma: Quejas, Reclamos, Información, Invitación, Solicitudes de Información, Derechos de Petición/Tutelas y Peticiones Simples el cual fue de 2310 solicitudes.



A continuación se presentan diferentes gráficas de los estados de las PQRS, atendidas en los Puestos de Información y Atención al Ciudadano "PIAC" Sede Barcelona y San Antonio, así como en la Ventanilla de Correspondencia de la Universidad de los Llanos, durante el periodo comprendido mencionado.

CLASIFICACIÓN SEGÚN TIPO DE USUARIO

	Quejas	Reclamos	Información	Invitación	Solicitudes de Información	Derechos de Petición/Tutelas	Peticiones Simples
MAYO	201	26	456	59	21	1	
JUNIO	204	25	271	35	3	4	
JULIO	92	17	226	5	8	10	
AGOSTO	285	17	199	17	14	22	
TOTAL	782	85	1244	116	46	37	

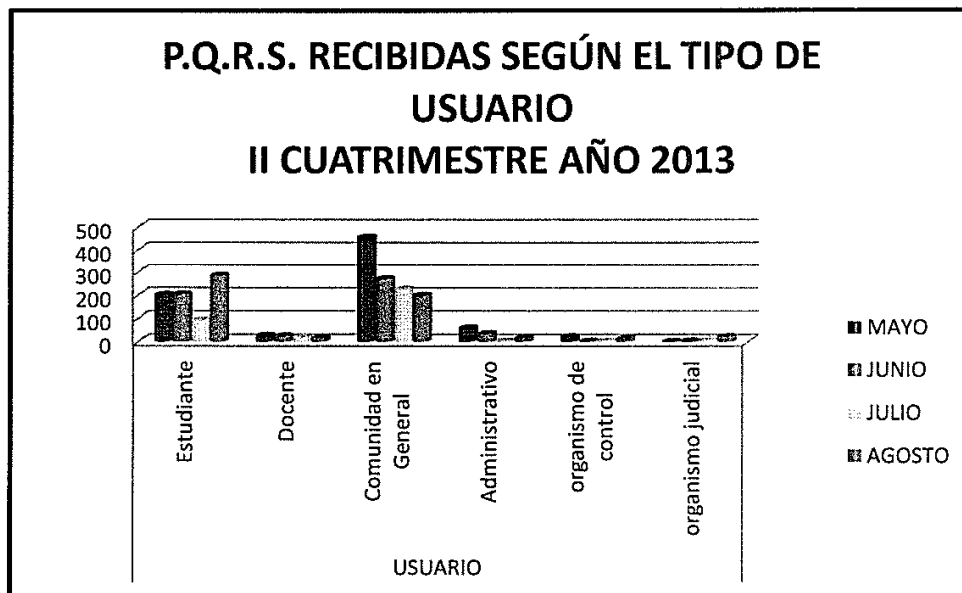


Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

226



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



En esta grafica se evidencia la cantidad y tipo de usuarios de acuerdo a las PQRS, atendidas entre los meses de mayo y agosto del 2013, tenemos: 782 Estudiantes, 85 Docentes, 1244 Comunidad en General, 116 Personal Administrativo, 46 Organismos de Control y 37 de Organismos Judiciales, para un Total de 2310 PQRS. En los Puntos PIAC la mayor población atendida es la estudiantil, en la ventanilla de Correspondencia, hay mayor afluencia de la Comunidad en General.

CLASIFICACIÓN DE P.Q.R.S. SEGÚN EL CARÁCTER DE LA PETICIÓN

PQRS							
MAYO	13	7	101	27	418	11	187
JUNIO	2	2	32	14	329	20	231
JULIO	1	0	35	8	97	10	207
AGOSTO	2	1	18	3	181	14	339
TOTAL	18	10	186	52	1025	55	964

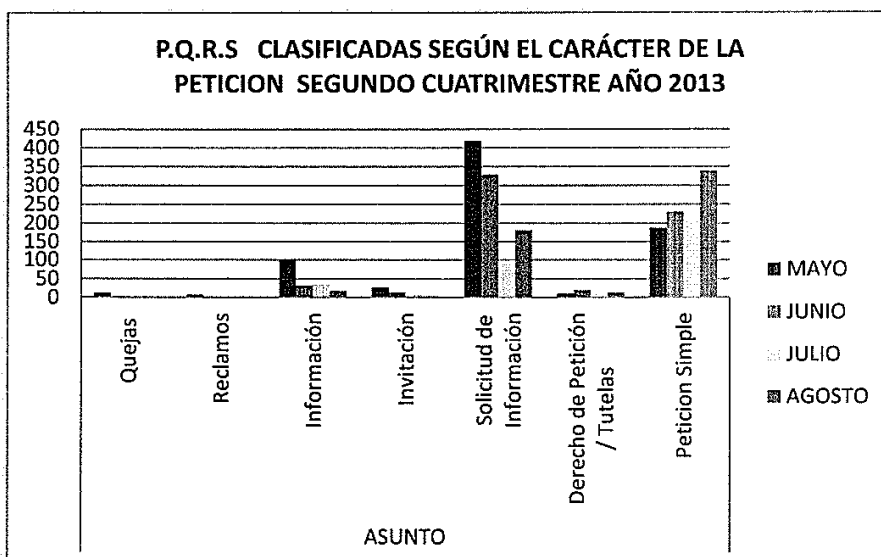


Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

Handwritten signature



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



Las quejas recibidas durante este periodo Mayo – Agosto de 2013, están relacionadas con problemas para acceder a la plataforma de la Universidad a realizar el proceso de inscripción o de matrícula, falta de equipos en los laboratorios, mala atención por parte de los servidores, que no se contesta el teléfono y por ende no se facilita el acceso a la información.

La totalidad de las solicitudes de información recibidas telefónicamente son respondidas de manera inmediata a través de la misma vía.

RECEPCIÓN DE PQR SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

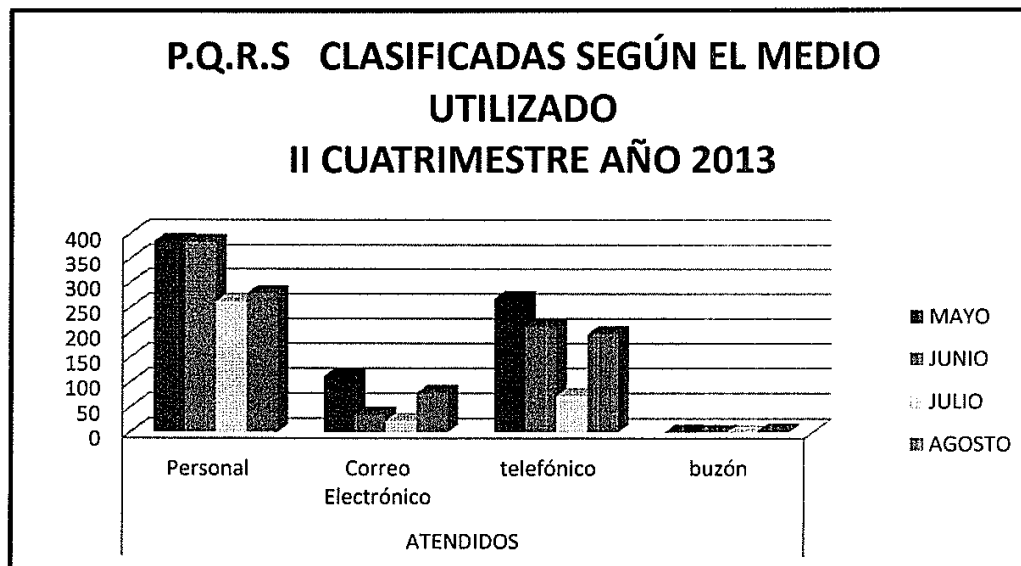
MAYO	384	112	268	0
JUNIO	383	35	212	0
JULIO	262	23	73	0
AGOSTO	279	79	197	3
TOTAL	1308	249	750	3



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



En esta grafica se puede apreciar los medios más utilizados por los usuarios al momento de presentar una PQRS, para el periodo comprendido entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, así: Personal 1308, Correo Electrónico 249, Telefónico 750, Buzón 3. Para un Total de 2310 PQRS. En el punto PIAC, la mayor recepción de las solicitudes fue vía telefónica, en la Ventanilla de Correspondencia, las peticiones y solicitudes se hacen personalmente mediante oficios generalmente.

CARACTER DE LAS PQRS RECIBIDAS

MAYO	119	645
JUNIO	111	519
JULIO	119	239
AGOSTO	119	439
TOTAL	468	1842



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

206



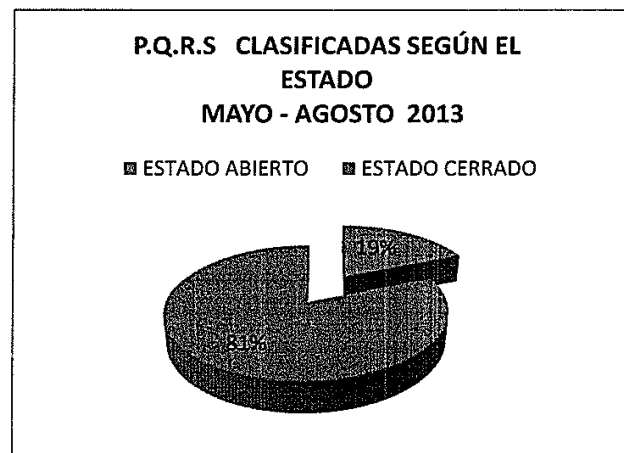
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



En esta gráfica se observa el Carácter de las PQRS, entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, así: Académico 1842 y Administrativo 468, para un Total de 2310 PQRS atendidas. El 80% de las solicitudes fueron de carácter académico.

P.Q.R.S CLASIFICADAS SEGÚN EL ESTADO, II CUATRIMESTRE AÑO 2013

MAYO	82	682
JUNIO	86	544
JULIO	94	264
AGOSTO	172	386
TOTAL	434	1876



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

En esta gráfica se observa la cantidad de beneficiarios de acuerdo al estado de las PQRS atendidas en los diferentes puntos de la Universidad entre los meses de Mayo y Agosto del 2013, del total de solicitudes 1876 están cerradas, las cuales representan el 81%.

En términos generales el Puesto de Información al Ciudadano PIAC (Sede Barcelona y Sede Urbana), la mayor cantidad de requerimientos obedecen a "solicitudes de información" relacionadas con información institucional, especialmente sobre los programas académicos de pregrado y postgrado y los diferentes cursos que ofrece la Universidad y en el punto de Ventanilla de Correspondencia, la mayor cantidad de requerimientos corresponden a "peticiones simples", relacionadas con dificultades para la inscripción de una asignatura, solicitudes de autorización de matrículas, solicitudes de cupo, reintegros, transferencias y homologaciones.

3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto y/o servicios.

En este link podrá encontrar la herramienta de medición de los indicadores de gestión para cada uno de los procesos que componen el sistema integrado de gestión

<https://drive.google.com/a/unillanos.edu.co/?tab=mo#folders/0B867WRgIyOB3cWV2U0NFemlNMWM>

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – Suit

Debido a múltiples fallas presentadas en las instituciones para describir sus trámites en el SUIT, el Gobierno Nacional a través de Gobierno en Línea, decidió actualizar la versión SUIT 3.0. Para garantizar que todas las entidades cumplieran con el ejercicio de publicar sus trámites, hizo un desglose por regiones y entidades, asignando a cada una un funcionario del D.A.F.P., encargado de hacer el acompañamiento en este ejercicio. A la Universidad de los Llanos le correspondió la funcionaria Carolina Moreno, cmoreno@dafp.gov.co; dicha funcionaria se puso en contacto con nuestra institución el 18 de julio de 2013 requiriendo un formato de Inventario de trámites de la educación superior, donde debíamos indicar con "X" cuáles de los trámites enlistados se realizaban en la universidad y si había otros adicionales agregarlos, esta es la lista enviada.

1	Matricula cursos de idiomas (Institutos, Academias)	X
2	Solicitud de transferencias	X
3	Inscripciones pregrados	X
4	Matricula admitidos	X
5	Reingresos	



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

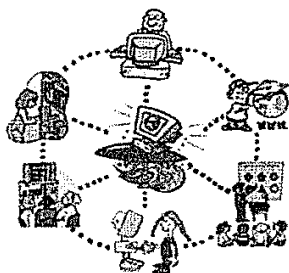
608



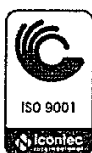
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

6	Renovación de matrículas (Matricula estudiantes antiguos)	X
7	Inscripción posgrados	X
8	Matricula posgrados	X
9	Constancia de estudios	X
10	Certificado de notas (Sabana de notas)	X
11	Duplicados carnet	X
12	Duplicados actas de grado	X
13	Duplicados diplomas	X
14	Grados pregrados	X
15	Grados posgrados	X
16	Matriculas a cursos de educación no formal	X
17	Solicitud de homologación	X
18	Solicitud de contenidos programáticos	X
19	Solicitud de reembolso o devoluciones de dinero	X
20	Cancelación matrículas	
21	Solicitud de aplazamiento de semestre	X
22	Adición y cancelación de materias	X
23	Solicitud de movilidad académica	X
24	Auxilio alimentario estudiantil	X
25	Alquiler de salas institucionales	X
26	Cancelación del semestre	X
27	Reserva del valor de la matrícula	X
28	Reintegro	X

IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA



El 31 de octubre del año 2012, durante un evento al cual fueron invitados todas las entidades de orden estatal de Colombia, se realizó el lanzamiento de la versión 3.1 del manual para la implementación de la estrategia de gobierno en línea, dicho manual presenta varias modificaciones respecto a su versión 3.0, por lo cual fue necesario que el comité realizara un diagnóstico respecto al estado de la institución respecto a este nuevo manual.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Commutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

cc



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

La versión 3.1 de la estrategia definió sus plazos mediante el decreto 2693 de 2012 de la siguiente manera:

Inicial	50%	50%	60%	40%	25%	55%	31/12/2012
Básico	75%	80%	80%	70%	70%	80%	31/12/2013
Avanzado	95%	95%	95%	95%	95%	95%	31/12/2014
Mejoramiento Permanente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31/12/2015

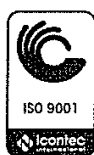
El ministerio de TIC's puso a disposición de las entidades la plataforma de autoevaluación de avances en la implementación de la estrategia (entidades.colnodo.apc.org), la institución realizó los reportes pertinentes, dentro de las fechas de corte solicitadas.

Nivel Inicial

En la siguiente tabla, se evidencia el estado de avance con respecto al nivel Inicial, el cual ya se encuentra vencido, con fechas de corte a 31 de enero de 2013 y 30 de junio de 2013, se puede apreciar que a enero de 2013, solo se había logrado dar cumplimiento al componente de información, a 30 de junio de 2013 se logró un avance y se pudo dar cumplimiento adicional a los componentes de Elementos Transversales y Transformación, quedando aún pendientes por lograr 8.33% en el componente de Interacción, 5% en el componente de Transacción y 23.64% en el componente de democracia.

Nivel Inicial (Vencido)						
Año	Elementos Transversales (50%)	Información (50%)	Interacción (60%)	Transacción (40%)	Transformación (25%)	Democracia (55%)
2013 (Enero)	79,11	128,96	63,33	2,50	23,32	93,76
2013 (Junio)	117,74	130,63	91,67	95,00	106,32	76,36
2012 (Meta)	100	100	100	100	100	100

En el siguiente grafico se puede apreciar el porcentaje de avance a 31 de enero de 2013(color rojo), el porcentaje de avance a 30 de junio de 2013(color azul), Meta a cumplir para el año 2012 (color verde)



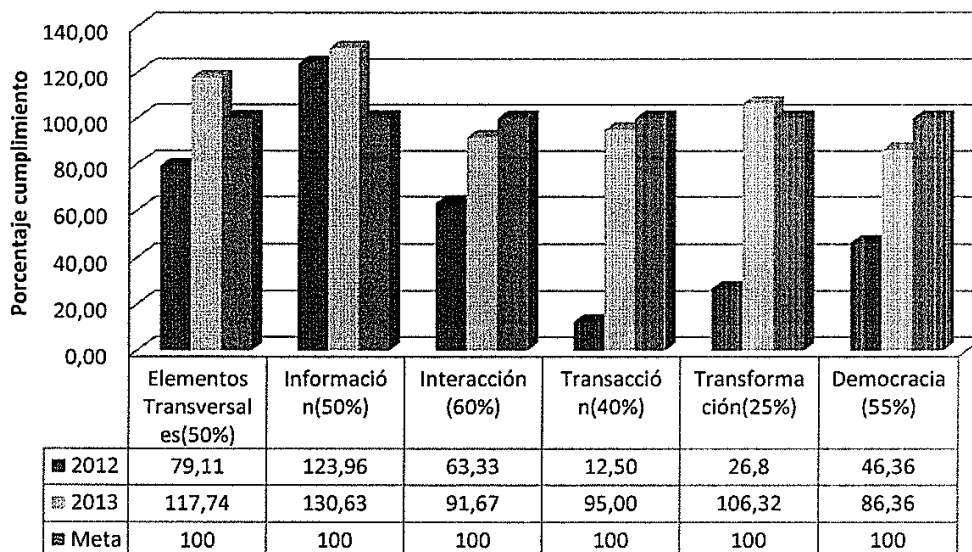
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

ccp



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Resultados a Junio 2013 Nivel Inicial (Vencida)



Para dar por cumplido el nivel inicial se requiere la culminación de los componentes de interacción, Transacción y Democracia.

Para el componente de Interacción se recomienda complementar la plataforma de recepción de pqr, incluyendo al menos 1 de las siguientes 2 opciones:

- A. Asignación de turnos. (En caso de elegir esta opción se lograría 100%)
- B. Selección de medio de respuesta y Enlace de ayuda con características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. (En caso de elegir esta opción se lograría 110%)

Para la culminación del componente de Transacción se recomienda:

- 1. Emitir certificaciones o constancias en línea (En caso de ejecutar esta acción se lograría 132.5%).

Para la culminación del componente de Democracia se recomienda realizar las siguientes acciones:

- 1. Publicar, Convocar para la discusión, informar condiciones de participación y habilitar espacios de participación para la construcción de la planeación de la institución (Aporta 18.19%)



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

cdg



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

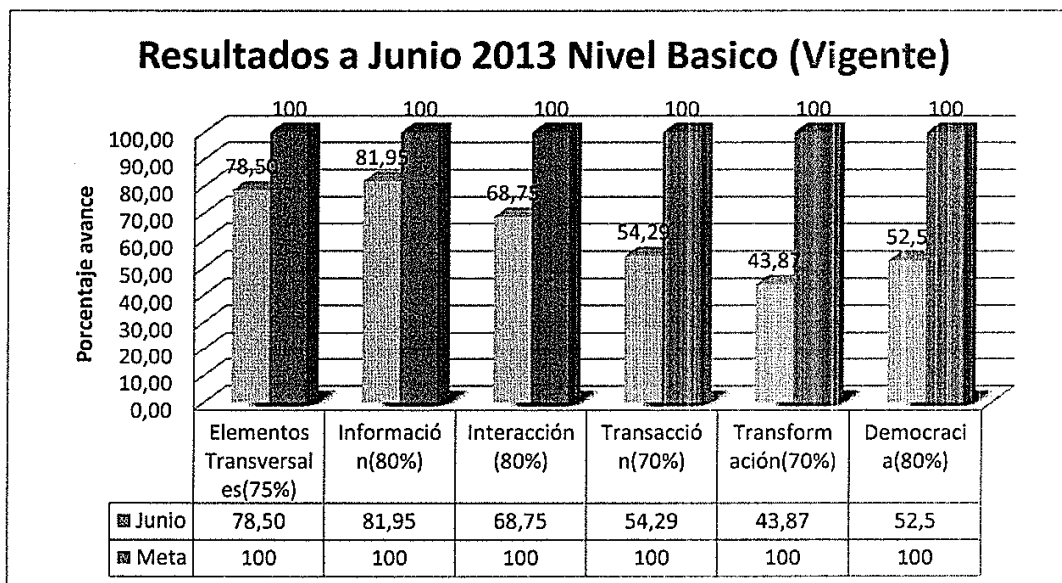
2. Publicar, Convocar para la discusión, informar condiciones de participación y habilitar espacios de participación para la solución de problemas de la institución (Aporta 20%)

Nivel Básico

En la siguiente tabla, se evidencia el estado de avance con respecto al nivel Básico, el cual tiene fecha de vencimiento el 31 de diciembre de 2013, con fecha de corte a 30 de junio de 2013, Se puede apreciar que aún no se ha dado cumplimiento a ninguno de los componentes, faltando para Elementos Transversales 21.5%, Información 18.05%, Interacción 31.25%, Transacción 45.71%, Transformación 56.13%, Democracia 47.5%.

Nivel Básico (Vigente)						
Año	Elementos Transversales (75%)	Información (80%)	Interacción (80%)	Transacción (70%)	Transformación (70%)	Democracia (80%)
2013 (Junio)	78,50	81,95	68,75	54,29	43,87	52,5
2013 (meta)	100	100	100	100	100	100

En el siguiente grafico se puede apreciar el porcentaje de avance a 30 de junio de 2013(color azul), Meta a cumplir para el año 2013 (color verde).



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

ag



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Recomendaciones para dar cumplimiento a los componentes del nivel básico:

ELEMENTOS TRANSVERSALES	1. Realizar capacitaciones a los funcionarios sobre las temáticas indicadas en el manual	4,32	Talento Humano
	2. Adelantar estrategias de promoción sobre las temáticas indicadas en el manual	3,44	Oficina de Comunicaciones
	3. Realizar las actividades contenidas en el SGSI (sistema de gestión de seguridad de la información)	17,21	Oficina de sistemas
INFORMACIÓN EN LÍNEA	1. Realizar Análisis jurídico al inventario de información	1,55	Oficina Jurídica
	2. Publicar el inventario de información.	6,19	Oficina de sistemas
	3. Priorizar la apertura de datos.	1,29	Planeación, SIG
	4. Desarrollar el plan de apertura de datos.	2,58	Planeación, SIG
	5. Elaborar fichas de metadatos.	6,45	Oficina de sistemas
INTERACCIÓN EN LÍNEA	1. Cumplir con las tareas recomendadas en el nivel Inicial	20	Archivo
	2. Recibir PQRs a través de dispositivos móviles	13,75	Archivo, Oficina de sistemas
TRANSACCIÓN EN LÍNEA	1. Cumplir con las tareas recomendadas en el nivel Inicial	21,42	Oficina de sistemas
	2. Realizar retroalimentación frente a usuarios de trámites y servicios ofertados	7,13	SIG
TRANSFORMACIÓN	1. Identificar las cadenas de trámites que lidera o hace parte la institución	30,3	Archivo
	2. Iniciar proceso de automatización de cadenas de trámites que se lideran	25,97	Archivo, oficina de sistemas
DEMOCRACIA EN LÍNEA	1. Cumplir con las tareas recomendadas en el nivel Inicial	26,25	Planeación
	2. Tener en cuenta las observaciones presentadas en los procesos de construcción de normatividad y planeación de la entidad	12,5	Planeación
	3. Publicar los documentos teniendo en cuenta las observaciones presentadas	6,87	Oficina de sistemas



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

36



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

4. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.

- ✓ **PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL VIGENCIA 2011, a corte de 31 de Junio 2013.**

Según el informe de la Contraloría General de la República de la Auditoría practicada a la Universidad de los Llanos correspondiente a la vigencia 2011, en el Numeral 3.1.6 Cumplimiento del Plan de Mejoramiento la Contraloría informó lo siguiente:

Tabla No 1
Plan de Mejoramiento corte 31 de Diciembre de 2012

2008	2	2	8	8	100
2009	12	16	22	18	81,82
2010	28	48	51	47	92,16
TOTALES	42	66	81	73	90,12

Fuente: Informe Contraloría.

Sobre las ocho (8) actividades pendientes por cumplir, se solicitó información a los responsables. Se revisó lo reportado y el Jefe de la Oficina Asesora Dr., Luis Fernando Pinzón Quintero, considero que cumplía con lo establecido en el Plan de Mejoramiento, por lo cual se le dio avance y se reportó a SIRECI Contraloría General de la República, el 29 de enero de 2013.

De igual manera como resultado de la Auditoria a la vigencia 2011, la Contraloría evidenció catorce (14) hallazgos, así:



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

Handwritten signature or mark.



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Tabla No 2
HALLAZGOS VIGENCIA 2011

1	17 04 001	Legalización de Avance Feria Catama 2011	X	x		
2	13 01 100	Apoyo Económico	X			
3	14 05 002	Auxilio Educativo	X	X		
4	1406100 Y 1704100	Extemporaneidad en legalización de avances	X		X	
5	15 04 001	Comisión de Estudios a Docentes	X	X	X	
6	18 02 002	Presupuesto: Ejecución Presupuestal de Ingresos	X		X	
7	14 01 002	Proceso Contratación contratos 1137 de 2011	X		X	
8	17 04 003	Revista COROCORA	X			
9	1801002 Y 1801003	Centro de Costos	X			
10	18 01 002	Contabilización Venta de Servicios	X			
11	19 05 001	Información SIRECI vigencia 2011 Vs Información contratos de oficina de Bienestar Institucional	X			
12	14 06 100	Legalización de avances	X	X	X	
13	14 02 003	Montos de Contratación	X		X	
14	1406100 Y 1704100	Legalización de Avances	X		X	
TOTAL			14	4	7	0

Fuente: Informe Contraloría General de la República

Una vez realizado el seguimiento de Avance al Plan de Mejoramiento Institucional con corte al primer semestre de 2013, se pudo concluir lo siguiente:



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

asf



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Tabla No 3
AVANCE CORTE 30 DE JUNIO 2013

1704001	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1301100	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1405002	Procedimiento	2	02/02/2013	28/06/2013	2
1406100	Procedimiento	1	02/02/2013	28/06/2013	1
1504001	Procedimiento	2	02/02/2013	28/06/2013	2
1704100	Acta de Trabajo	1	02/02/2013	28/06/2013	1
1401002	Proceso Contractual	1	01/02/2013	31/12/2013	1
1704003	Procedimiento	1	01/02/2013	31/12/2013	1
1801002	Procedimiento	1	01/02/2013	31/12/2013	1
1905001	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1406100	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1402003	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1406100	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1704100	Procedimiento	1	01/02/2013	28/06/2013	1
1802002	Orden de Pago del MEN	12	01/02/2013	31/12/2013	5
1802002	Registro en el Sistema	12	01/02/2013	31/12/2013	5
1801003	Consignaciones	12	01/02/2013	31/12/2013	6
1801003	Incorporar en el Centro de Costo	12	01/02/2013	31/12/2013	6
1801002	Procedimiento	1	01/02/2013	31/12/2013	1
TOTALES	19 Actividades.				



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Es importante resaltar que de los 14 hallazgos equivalentes a 19 acciones de mejora planteadas por la Universidad de los Llanos correspondiente a la vigencia 2011, se dio un avance a 12 hallazgos que corresponden a 15 actividades cumplidas que representan el 86% y a continuación se relacionan las dependencias que dieron avance al 100%.

Tabla No 4
(Hallazgos) Actividades

HALLAZGO	1-2-4-6-16-17-18-19	Vice recursos-Tesorería
	03/05/2013	Vice académica
	10/11/2014	Proyección Social
	15	Planeación
	9	Jurídica

Igualmente es importante comentar que a la fecha se encuentra pendientes 2 Hallazgos por subsanar en su totalidad equivalentes a 4 acciones de mejoramiento, los cuales al Número 7 y 8 se reportó avance al 50% y del 12 y 13 se dio avance al 60%. A continuación se describen con sus respectivas acciones a cumplir:

Tabla No 5

HALLAZGO	7 – 8	Presupuesto
	12 – 13	Tesorería

Hallazgo 6 Actividades 7-8 (Presupuesto): Frente a este hallazgo se encuentran pendiente 2 acciones:

- Doce (12) órdenes de pago del Ministerio de Educación Nacional, se dio avance en cinco (5)
- Doce (12) registros en el sistema, se dio avance en cinco (5)

Fecha Límite Cumplimiento de las acciones: **(31/12/2013)**.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

6



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Hallazgo 9 Actividades 12-13 (Tesorería): Frente a este hallazgo se encuentran pendiente 2 acciones:

- Doce (12) Consignaciones, se dio avance en seis (6)
- Doce (12) incorporaciones al centro de costo, se dio avance en seis (6)

Fecha Límite Cumplimiento de las acciones: **(31/12/2013)**.

Es importante resaltar el compromiso institucional desde la Alta Dirección con el fin de cumplir las acciones de mejoramiento que contribuyan al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos institucionales.

5. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección.

Durante el periodo de Febrero – Junio de 2013, se establecieron tareas y compromisos mediante Actas relacionadas a continuación:

1	04/02/2013	4. Procedimiento para el ingreso de personal de contrato	Servicios Administrativos y SIG
		5. Plan de mantenimiento General de la Universidad	Vicerecursos y Servicios Generales
		6. Plan de antirrobo de los recursos de la Universidad	Vicerecursos y Servicios Generales
		7. Punto de pagos electrónico	Sistemas y Tesorería
		18. Gobierno en Línea	Secretaría General, Sistemas
		21. Política Institucional de Investigaciones	Viceacadémica, Dirección de Investigaciones
		26. Sistema de Información Institucional	Sistemas
		27. Gestión del Sistema de Gestión de Calidad	SIG



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

cdg



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

2	04/03/2013	1. Plan de calibración de los laboratorios Correctivos	Vicerecursos, laboratorios y SIG
		4. Punto de Pago de servicios (laboratorios, posgrados, matriculas)	Sistemas, tesorería, presupuesto
		5. Revisar el manejo de pagos, carpetas y registros, de los CERES	Admisiones, Registro y Control Académico
		8. Reglamentar y establecer los procedimientos para el manejo de espacios de la Universidad	Planeación, Secretaria General, Vicerecursos, SIG
		11. Falta enlazar la página institucional con la de SIG (con relación de los tramites) Pagina del SUI, falta migrar y mejorar Gobierno en Línea	Sistemas, SIG
		13. Correctivos Demora del pago de las cuentas	SIG, Servicios Administrativos, Viceacadémica, Vicerecursos
		14. Diagnóstico de los laboratorios de la Universidad	Vicerecursos, Planeación
3	01/04/2013	16. Rendición Publica de cuentas	Planeación, Control Interno, comunicaciones
		1. Plan de Gestión Institucional	Planeación
		4. Kárdex electrónico	Almacén y sistemas
4	07/04/2013	7. Proyecto Findeter	Proyectos de infraestructura, de laboratorios
		1. A más tardar el próximo viernes 17 de Mayo de 2013, debe quedar resuelto el tema de la contratación de los profesores de posgrados	Viceacadémica y Dirección Administrativa
		2. Reunión permanente de decanos	Rectoría
		3. Revisión a los proyectos de investigación financiados con recursos de estampilla	Control Interno y Estampilla
5	05/06/2013	4. Plan para el manejo de la Ley de Garantías	Vicerectorías, Jurídica, Secretaria General
		1. Instrumento de seguimiento al plan de Acción por procesos y dependencias	Oficina de Planeación
		3. Revisión de calendarios de inscripciones pregrados y posgrados	Viceacadémica y Admisiones
		4. Revisión a la formulación y ajustes a los proyectos de la Universidad	Oficina de Planeación y Vicerecursos
		5. Establecer estrategias de cero papel	SIG, Vicerecursos



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Durante el periodo de Julio – Septiembre de 2013, se establecieron tareas y compromisos mediante Actas relacionadas a continuación:

6	02/07/2013	1. Formulación de los indicadores	SIG
		2. Seguimiento al plan de riesgos	Control Interno
		3. El 19 de Julio de 2013, se debe presentar la matriz del plan operativo a la oficina de planeación	Vicerrectores y las direcciones, planeación y rectoría
7	05/08/2013	2. Informe al IDEAD	IDEAD, y Control Interno
		3. Actualización del plan de capacitación	Servicios Administrativos, SIG
		6. Sistema de gestión frente al trámite de las cuentas de la Universidad	Vicerecursos, Presupuesto
		9. Indicadores Sue Proyección Social	Proyección Social
		11. Plan de mejoramiento de infraestructura de TIC	Sistemas, SIG
		13. Plan de mejoramiento del auditorio	Vicerecursos, Ayudas Educativas
		14. Plan de Auditorias	SIG
8	02/09/2013	15. Normograma	Secretaria General
		1. Ajustar Plan de Acción Institucional 2013-2015	Oficina de Planeación
		3. Resolución responsabilidad de supervisores, e interventores	Oficina Jurídica, SIG
		4. Ajuste a la norma de contratación	Oficina jurídica, servicios de administrativos, SIG
		5. Mejorar pasos para el trámite de las cuentas, este mes de Septiembre de 2013.	SIG, Vicerecursos
		7. Presupuesto 2014	Presupuesto, Planeación, Vicerecursos

6. Los cambio que podrían afectar el Sistema Integrado de Gestión.

- ✓ Ajustes a la Estructura Organizacional de acuerdo con un nuevo esquema de Mapa de procesos.
- ✓ Modificaciones causadas a la normatividad externa e interna legal vigente, que impliquen los procesos y procedimientos.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

- ✓ Que las sugerencias emitidas por cada uno de los miembros de la comunidad universitaria sean claras para que estas puedan ser tenidas en cuenta dentro del proceso de mejora continua.

7. Los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

PLAN MANEJO DEL RIESGO.

En este informe semestral se presenta el comportamiento de los riesgos por cada proceso de la Universidad de los Llanos en los últimos seis meses del año en curso; es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria cada proceso de la institución.

Nuestro principal objetivo es garantizar la disminución de los riesgos que se puedan presentar en cada uno de nuestros procesos. Para darle cumplimiento a este objetivo es muy importante la participación de todos los funcionarios que estén involucrados con cada uno de los procesos y procedimientos; De igual manera tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo.

Hay que tener en cuenta que si se mitigan los riesgos a tiempo tendremos procesos satisfechos con la gestión de la Universidad y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos lo que no va a permitir ser más eficientes, eficaces y efectivos.

Número de procesos	17
Número de riesgos	39
Efectividad de control baja	7
Efectividad de control media	20
Efectividad de control alta	12

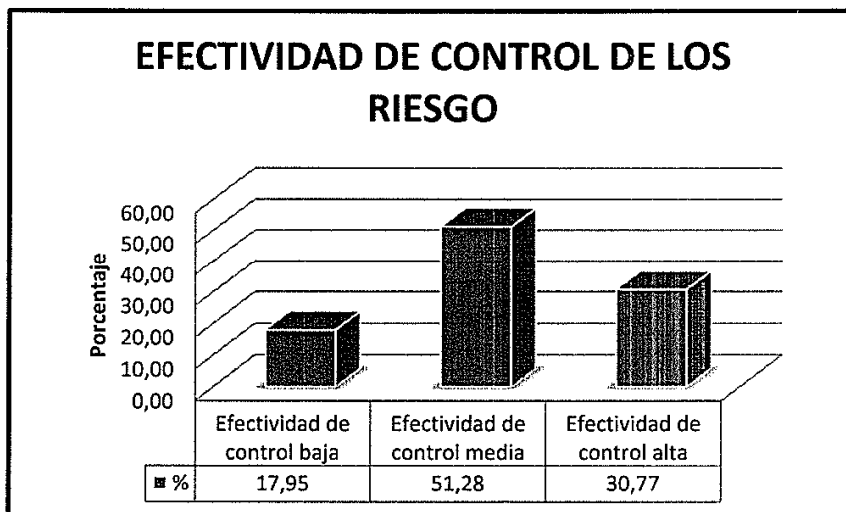
En este cuadro se puede evidenciar el resumen del comportamiento de los riesgos durante el transcurso del primer semestre del 2013.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



El comportamiento reflejado en el control de los riesgos no es el más adecuado ya que la efectividad ideal que es alta no se está logrando. Lo ideal es poder estar en un 70% en alto y de esa manera ir mitigando cada uno de los existentes riesgos.

EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL				
EVALUACION SEGUIMIENTO Y CONTROL	50%	1-PREVENTIVO	SI	Baja->50%
PROYECCIÓN SOCIAL	40%	2-CORRECTIVO	SI	Baja->50%
INVESTIGACION	30%	1-PREVENTIVO	NO	Baja->50%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	30%	2-CORRECTIVO	SI	Baja->50%
GESTION DE APOYO A LA ACADEMIA				Baja->50%
GESTION DE TALENTO HUMANO	50%	1-PREVENTIVO	SI	Baja->50%
GESTION DE DOCENCIA	0%	1-PREVENTIVO	SI	Baja->50%

Relación de los procesos que tienen efectividad de control baja en sus riesgos.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

26



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Evaluación seguimiento y control	60%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Evaluación seguimiento y control	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Evaluación seguimiento y control	60%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de tics	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de tics	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de tics	60%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión jurídica	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión jurídica	70%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión documental	75%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Investigación	60%	2- CORRECTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión financiera	80%	1- PREVENTIVO	NO	Media->50%-80%
Gestión financiera	60%	2- CORRECTIVO	NO	Media->50%-80%
Bienestar institucional	75%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Bienestar institucional	75%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de bienes y servicios	60%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de comunicaciones	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de comunicaciones	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de talento humano	80%	1- PREVENTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de internacionalización	60%	2- CORRECTIVO	SI	Media->50%-80%
Gestión de internacionalización	75%	2- CORRECTIVO	SI	Media->50%-80%

Relación de los procesos que tiene efectividad de control alta en sus riesgos.



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

El seguimiento y monitoreo es una herramienta de apoyo para todos los procesos de la universidad, y de igual manera ayuda a fortalecer cada uno de los procedimientos en la mitigación de sus riesgos. Es de esta manera que la administración del riesgo puede transformar sus procesos académico-administrativo en eficaces, efectivos y eficientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN

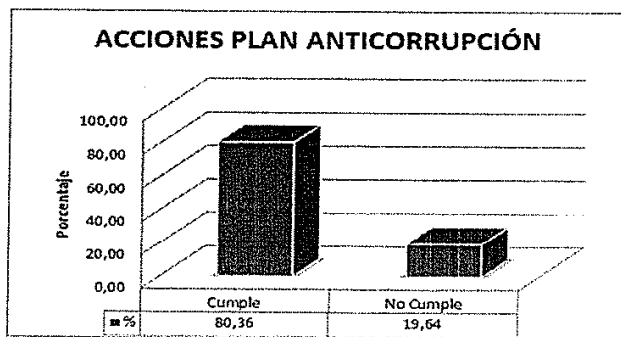
En este informe se presenta el comportamiento del plan anticorrupción de la Universidad de los Llanos en los últimos cuatro meses del año en curso; es muy importante que se tenga claro que la información recopilada en este documento tiene como fuente primaria cada proceso de la institución.

Nuestro principal objetivo es garantizar el seguimiento y monitoreo del plan anticorrupción. Para darle cumplimiento a este objetivo es muy importante la participación de todos los funcionarios que estén involucrados con cada uno de los procesos; De igual manera tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo.

Hay que tener en cuenta que si se cumplen las acciones expuestas en el plan anticorrupción a tiempo tendremos procesos satisfechos con la gestión de la Universidad y además se disminuirán notablemente el número de quejas, reclamos lo que no va a permitir ser más eficientes, eficaces y efectivos.

Acciones Cumplidas	45
Acciones no Cumplidas	11
Total de Acciones	56

En este cuadro se puede evidenciar el resumen de las acciones contemplada por el plan anticorrupción durante el transcurso de los últimos cuatro meses del 2013.



El comportamiento del plan anticorrupción refleja un cumplimiento del 80.36 % de las acciones establecidas contra un 19.64% de incumplimiento, teniendo en cuenta que la



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Commutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

elaboración y publicación de este plan fue el 31 de abril del 2013, y se adoptaron las fechas del gobierno nacional para hacer el correspondiente seguimiento. Hay que tener en cuenta que el periodo de publicación y su seguimiento fueron cortos, de toda forma el balance es positivo hasta la fecha, sabiendo que hay acciones pendientes por mejorar.

El seguimiento y monitoreo es una herramienta de apoyo para todos los procesos de la universidad, y de igual manera ayuda a fortalecer cada uno de los procedimientos en el cumplimiento de sus acciones. Es de esta manera que la universidad puede transformar sus procesos académico-administrativo en eficaces, efectivos y eficientes.

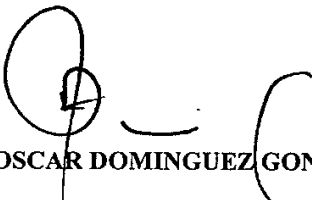
FECHA	HORA	TEMA	No. DE PARTICIPANTES
06/02/2013	8:00 a.m. - 12 m	Socialización del Sistema Integrado de Gestión	32
19/02/2013	02:00 p.m.	Acompañamiento a los procesos para la formulación de Indicadores	13
22/02/2013	08:00 a.m.	Acompañamiento a los procesos para la formulación de Indicadores	11
08/04/2013	3:00 p.m. - 5 p.m.	Definición de la metodología para la formulación y seguimiento, medición de los planes de mejoramiento institucional	6
30/04/2013	9 a.m. - 11 a.m.	Inducción y Manejo Integrado de Gestión	28
31/07/2013	02:30 p.m.	Articulación de Modelos de Gestión	17
14/05/2013	8 a.m. - 10 a.m.	Residuos Hospitalarios y Similares	10
20/05/2013	04:00 p.m.	Manejo, Envases, Plaguicidas y Pesticidas	15
27/05/2013	09:00 a.m.	Manejo pos-consumo de envases de pesticidas	37
31/07/2013	02:30 p.m.	Articulación de Modelos de Gestión	17
12/08/2013	08:00a.m. -12 m. 02:00 p.m. -5:30 p.m.	Auditorías Internas de Gestión	13
26 de agosto al 30 de agosto	8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Curso de auditoría interna para el sistema de gestión de calidad basado en la norma NTCGP 1000:2009	28



Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio

69

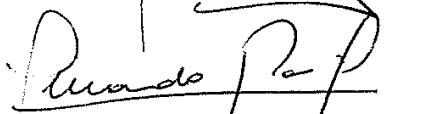
FIRMAS DEL LOS MIEMBROS DEL COMITÉ



ING. OSCAR DOMINGUEZ GONZALEZ
Rector



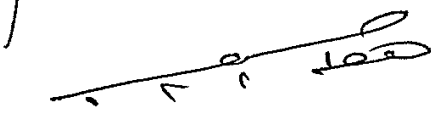
DR. EDUARDO CASTILLO
Vicerrector Académico



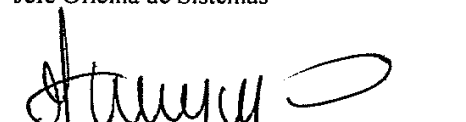
DR. HERNANDO FARRA CUBEROS
Vicerrector de Recursos



ING. SANDRA MILENA VARGAS
Jefe Oficina de Sistemas



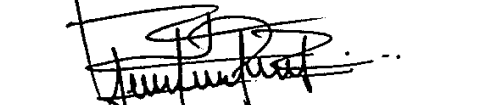
DR. JOHAN ALEXANDER NOVOA.
PGI División Financiera



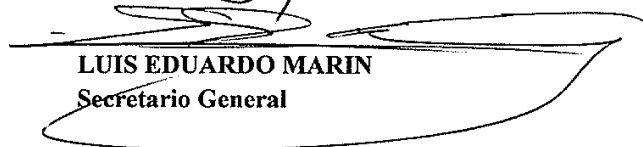
DR. MEDARDO MEDINA MARTÍNEZ
Asesor Oficina Jurídica



DR. CLAUDIO JAVIER CRIOLLO
Asesor Oficina de Planeación



ING. JOSÉ ISAIAS PEÑA RODRÍGUEZ
Asesor SIG



LUIS EDUARDO MARIN
Secretario General