

INFORME
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2015



“La Universidad de cara a la sociedad por la acreditación institucional”

ING. OSCAR DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ
RECTOR

Villavicencio, Octubre 06 de 2015



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.....	4
Resultados de auditorías.....	6
Estado de acciones correctivas y preventivas: Plan de mejoramiento Institucional.....	8
Retroalimentación del usuario: PQRS y encuestas de satisfacción.....	9
PQRS	9
Encuestas de satisfacción.....	14
Desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio	18
Indicadores de Gestión.....	18
Resultados de evaluación docente.....	24
Proceso de autoevaluación	30
Control del servicio no conforme.....	37
Índice de transparencia nacional	39
Cambios que podrían afectar al sistema	42
Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad	42
Plan de manejo del riesgo.....	42
Plan anticorrupción.....	43
Recomendaciones para la mejora	43





INTRODUCCIÓN

De acuerdo al ciclo PHVA, el Verificar es el paso previo a la toma de decisiones; razón por la que el seguimiento y la medición son dos actividades que conllevan a la revisión para la posterior toma de decisiones frente al accionar de la organización.

La alta dirección de la Universidad está conformada por los líderes de los procesos y como requisito de la norma se realiza la revisión periódica del sistema y para la presente revisión se resaltarán los mecanismos de evaluación (del servicio y de la satisfacción), en vista de que se ve la necesidad de realizar ajustes en este aspecto.

OBJETIVO

Realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad continuas de acuerdo a lo establecido en las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.

ALCANCE

La revisión por la Dirección aplica para todos los procesos del SGC.

CONTENIDO

El presente informe de revisión por la dirección del SGC contiene los siguientes aspectos:

1. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
2. Resultados de auditorías.
3. Estado de acciones correctivas y preventivas.
4. Retroalimentación del usuario: PQRS y encuestas de satisfacción.
5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio: Indicadores de gestión, resultados de evaluación docente, procesos de autoevaluación, control del servicio no conforme, índice de transparencia nacional.
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad: Plan de manejo del riesgo y Plan anticorrupción.
8. Recomendaciones para la mejora.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

De las recomendaciones para la mejora planteadas en la revisión por la dirección celebrada el 22 de Diciembre de 2014 se cuenta con los siguientes avances:

Recomendación	Avance
Establecer un Coordinador General de laboratorios e involucrarlo como co líder del proceso de Gestión de Apoyo a la Academia.	No se ha realizado; la figura de coordinador no existe dentro de la estructura organizacional de la Universidad. Sin embargo, se viene realizando un trabajo enfocado en la modernización de la estructura organizacional que contempla la creación de nuevas unidades que respalden a los laboratorios.
Establecer un indicador al proceso de Gestión Financiera que mida el tiempo promedio de pago a Proveedores y CPS	Concerniente a esto no se ha formalizado la implementación de un indicador; sin embargo, la organización cuenta con herramientas que pueden ayudarlo a determinar cuándo lo desee el tiempo promedio de pago.
Revisar y ajustar los indicadores de gestión de TODOS los procesos (alinearlos con el PAI y con lineamientos MEN y CNA)	Se realizaron jornadas de acompañamiento a los procesos para la revisión y ajuste de los indicadores de gestión para el 2015. A la fecha se encuentra en revisión los indicadores de los siguientes procesos: Direccionamiento estratégico, Internacionalización y Acreditación Institucional.
Revisar y ajustar la documentación establecida para los procesos misionales.	Docencia: Se asesoró a la FCBI en la documentación de sus opciones de grado, revisando la fusión de sus procedimientos. Se revisó el procedimiento de convocatoria docente de planta del proceso de Docencia que se encuentra en aprobación por el líder de proceso. Se apoyó la revisión de los procedimientos de contratación y pago de docentes catedráticos con la oficina de talento humano, control interno, vicerrectoría académica, asuntos





	docentes e IDEAD. Determinando la importancia de documentar la parte del procedimiento para las Facultades. Se creó el procedimiento de diseño curricular de programas de grado y posgrado. Investigación: Se realizó la fusión de los procedimientos de investigación que corresponde a las convocatorias y a la selección de proyectos en un único procedimiento denominado Gestión de Proyectos de Investigación que incluye el diseño y desarrollo y se crearon y/o actualizaron los formatos relacionados. Se crea el procedimiento de organización de la investigación que se encuentra en revisión para ser aprobado y cargado. Se crea el PD-INV-03 procedimiento para evaluación por pares de libros resultado de investigación. Proyección Social: Se revisó y ajustó el procedimiento de promoción institucional PS-PD-09 junto con los documentos relacionados. Se creó el PD-PSO-03 procedimiento para la publicación de obras de la editorial Unillanos junto con los formatos y guías que lo respaldan. Revisión de procedimiento de creación de grupos de proyección social y los formatos relacionados. Creación de formulario de inscripción de educación continua Se creó el procedimiento para la gestión de la educación continua que contempla la fase de diseño y desarrollo.
--	--

Fuente: Coordinación SIG





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Resultados de auditorías

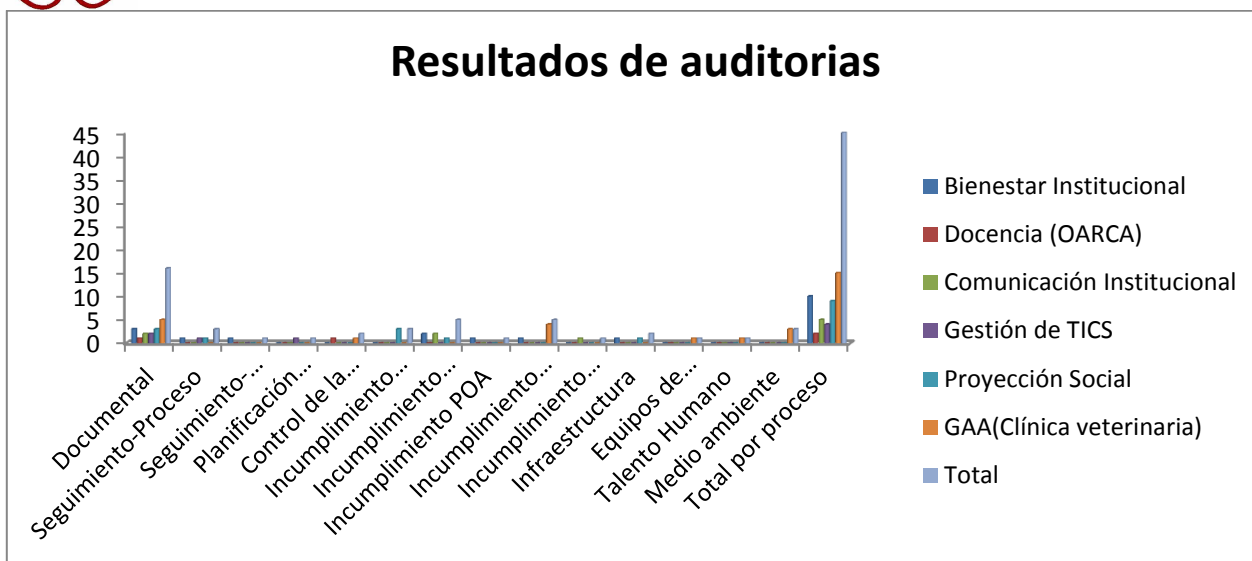
En el programa de auditorías se aprobaron 15 auditorías a realizar durante el año, y en lo corrido se han realizado 6 auditorías a los procesos de Comunicación Institucional, Docencia (Oficina de Admisiones, Registro y Control Académico), Proyección Social, Bienestar Institucional, Gestión de Tics, y Gestión de Apoyo a la Academia (Clínica Veterinaria). En total se reportaron 45 hallazgos distribuidos de la siguiente manera:

Naturaleza del hallazgo	Bienestar Institucional	Docencia (OARCA)	Comunicación Institucional	Gestión de TICS	Proyección Social	GAA (Clínica veterinaria)	Total
Documental	3	1	2	2	3	5	16
Seguimiento-Proceso	1	0	0	1	1	0	3
Seguimiento-Satisfacción	1	0	0	0	0	0	1
Planificación realización del servicio	0	0	0	1	0	0	1
Control de la Prestación del servicio	0	1	0	0	0	1	2
Incumplimiento procedimientos	0	0	0	0	3	0	3
Incumplimiento Norma Interna	2	0	2	0	1	0	5
Incumplimiento POA	1	0	0	0	0	0	1
Incumplimiento requisito legal	1	0	0	0	0	4	5
Incumplimiento requisito general norma	0	0	1	0	0	0	1
Infraestructura	1	0	0	0	1	0	2
Equipos de seguimiento y medición	0	0	0	0	0	1	1
Talento Humano	0	0	0	0	0	1	1
Medio ambiente	0	0	0	0	0	3	3
Total por proceso	10	2	5	4	9	15	45

Fuente: Coordinación SIG; Información suministrada por OCI

Las auditorías en las que se encontraron mayor número de hallazgos fueron las correspondientes a la Clínica Veterinaria y a Bienestar Institucional, con 15 y 10 hallazgos respectivamente. El tipo de hallazgo más repetitivo es el de tipo documental, en total se registraron 16 y obedecen a inadecuado manejo del archivo y control de documentos y registros; los siguientes que se repiten son 5 por incumplimiento de normatividad interna y 5 por incumplimiento de requisitos legales:





Fuente: Coordinación SIG

En cuanto a normatividad interna, los hallazgos derivan del incumplimiento de lo establecido en planes y programas y en funciones establecidas en las normas internas. El incumplimiento de requisitos legales deriva del manejo inadecuado del inventario, manejo ineficiente de los recursos públicos e inconsistencias en remodelación de obras de infraestructura.

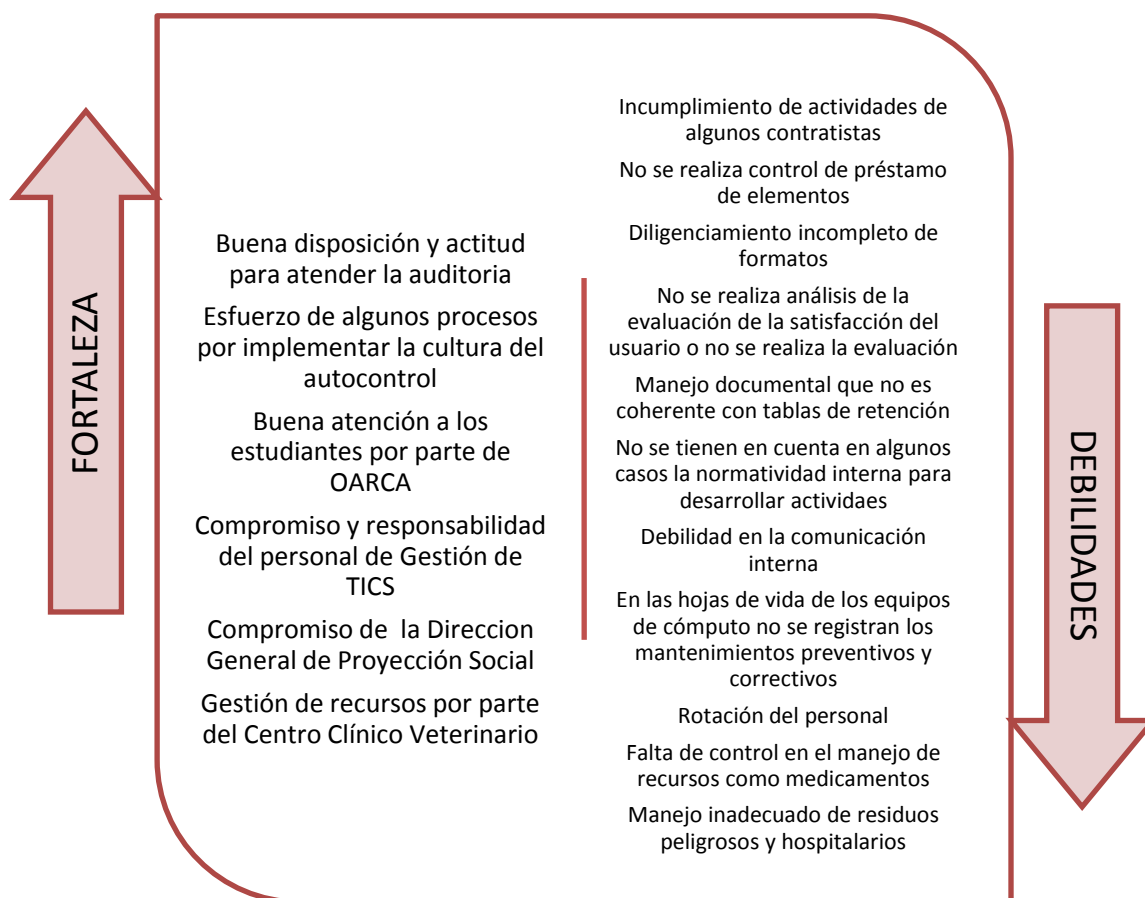
De las 15 auditorías programadas, 5 se encuentran en proceso: Docencia (Facultades), Investigación, Gestión de Bienes y Servicios (Almacén), Contratación con recursos de inversión y contratación de personal. Las 4 auditorías que aún están pendientes por realizar son: Gestión de Bienes y Servicios, Gestión de Talento Humano (evaluación de desempeño, nómina y gestión), Evaluación, Control y Seguimiento Institucional y Autoevaluación Institucional. Se programó además una auditoría especial a los Laboratorios que ya fue realizada y cuyo informe se encuentra en consolidación.

En general, se mencionaron las siguientes fortalezas y debilidades en las auditorías realizadas:





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



Fuente: Resultados de auditorías Oficina de Control Interno

Estado de acciones correctivas y preventivas: Plan de mejoramiento Institucional

PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	
Acciones Correctivas	185
Terminadas	88
Sin iniciar	86
Proceso	11
Acciones Preventivas	11
Terminadas	5
Sin Iniciar	3
Proceso	3

Fuente: Oficina de control interno



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

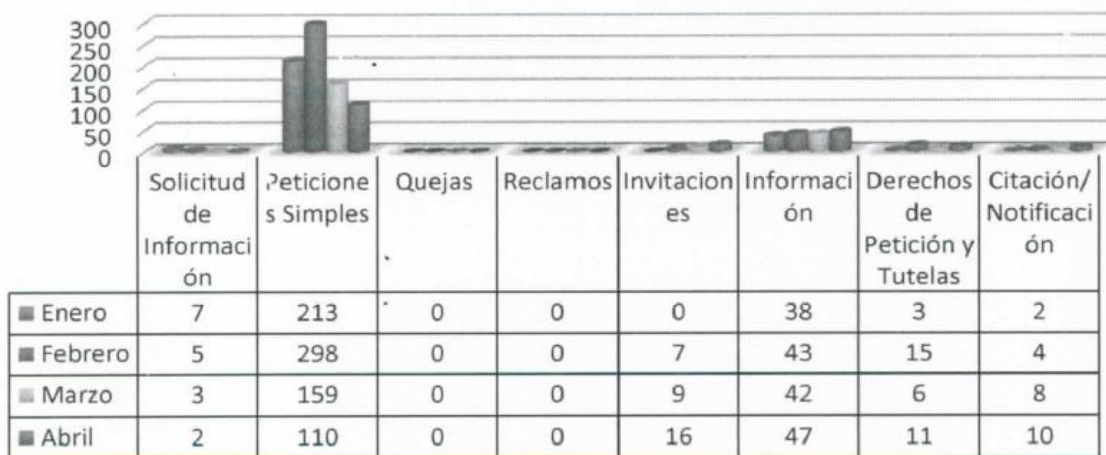


Retroalimentación del usuario: PQRS y encuestas de satisfacción

PQRS

Primer cuatrimestre: Durante los meses de Enero a Abril las peticiones simples fueron el tipo de petición que más se presentó, siendo el mes de Febrero con el de mayor número y los estudiantes el tipo de usuario más representativo. Las peticiones de tipo académico fueron las más allegadas, presentándose el mayor número en el mes de Febrero para el inicio de clases. El canal más utilizado es el personal.

PETICIONES



Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015

MES / Tema	CARÁCTER DE LA PETICIÓN								TOTAL
	Solicitud de Información	Peticiones Simples	Quejas	Reclamos	Invitaciones	Información	Derechos de Petición y Tutelas	Citación/Notificación	
ENERO	7	213	0	0	0	38	3	2	
TOTAL	7	213	0	0	0	38	3	2	263
FEBRERO	3	213	0	0	0	43	15	4	
TOTAL	5	298	0	0	7	43	15	4	372
MARZO	5	298	0	0	7	42	6	8	
TOTAL	3	159	0	0	9	42	6	8	227
ABRIL	3	159	0	0	9	47	11	10	
TOTAL	2	110	0	0	16	47	11	10	196

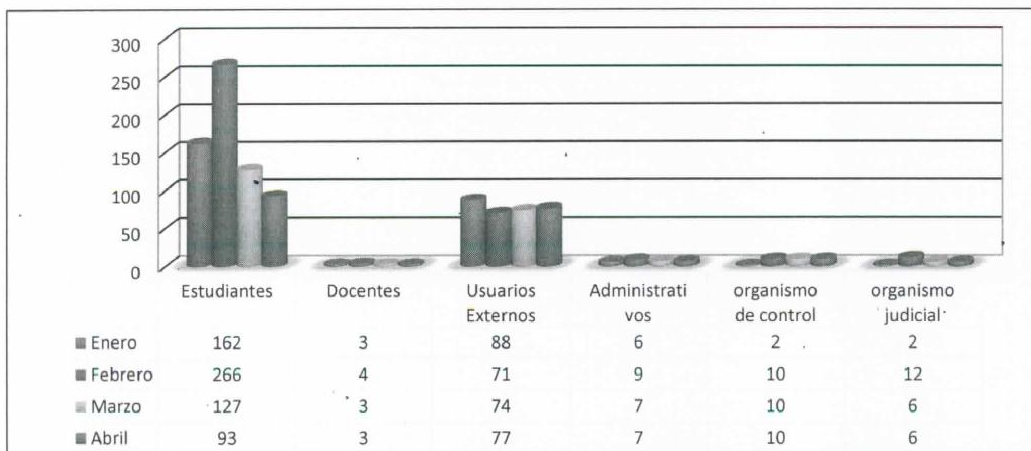
Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

TIPO DE USUARIO



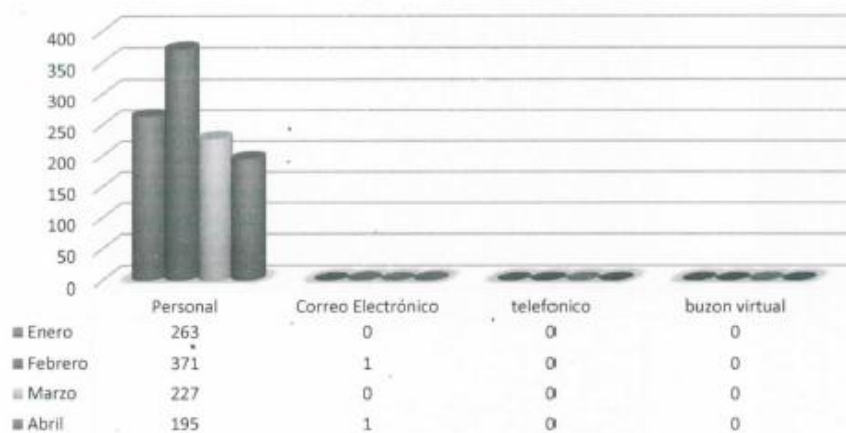
Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015

TIPO DE PETICIÓN



Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015

CANAL DE ATENCIÓN



Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Con respecto al estado de las PQRS, en el primer cuatrimestre se cerraron 606 y continuaron abiertas 452 para un total de 1058 peticiones:

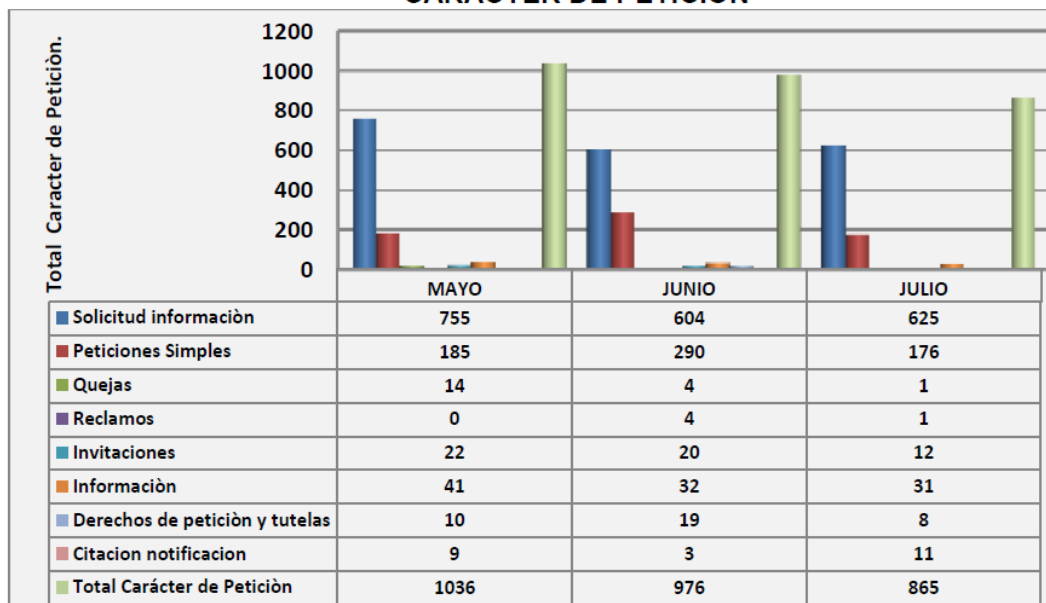
ESTADO DE PETICIÓN



Fuente: Informe de PQRS primer cuatrimestre 2015

Segundo trimestre: Durante los meses de Mayo, Junio, julio de 2015, se presentaron un total de 2877. El carácter de petición más relevante fue la realizada mediante la solicitud de información respecto a la oferta académica que brinda la Universidad. Comparado con el primer periodo, se refleja un incremento significativo del **46.32%** lo que corresponde a un total de **1.819** peticiones más para el segundo trimestre 2015.

CARÁCTER DE PETICIÓN



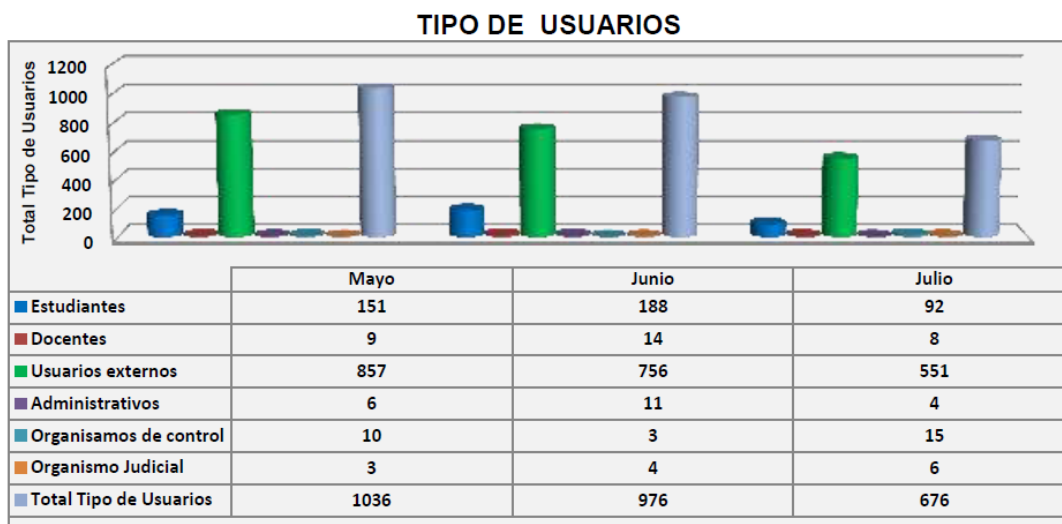
Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)





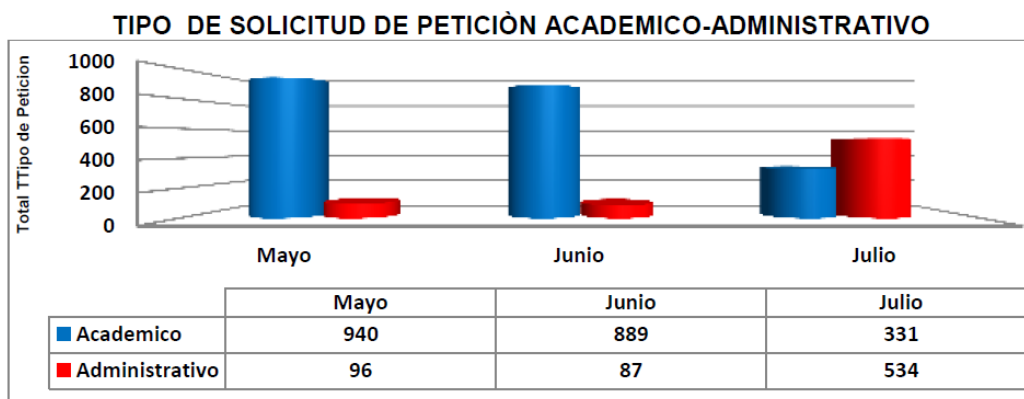
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

El mayor número de peticiones realizadas por parte de los usuarios, para el segundo trimestre 2015, fue el que se realizó por parte de **(Tipo) de usuarios externos:**



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

El tipo de solicitud de petición fue el académico en los meses de Mayo y Junio, mientras que en el mes de Julio fue el administrativo.



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

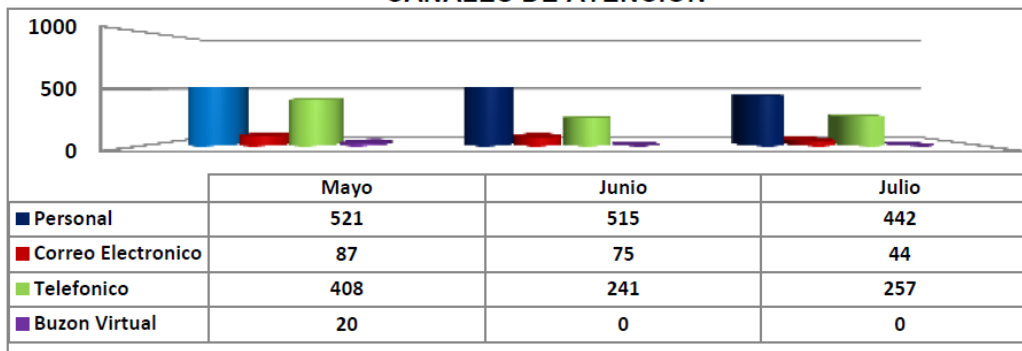
El canal de atención por el cual se presentan la mayor cantidad de solicitudes es el personal.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

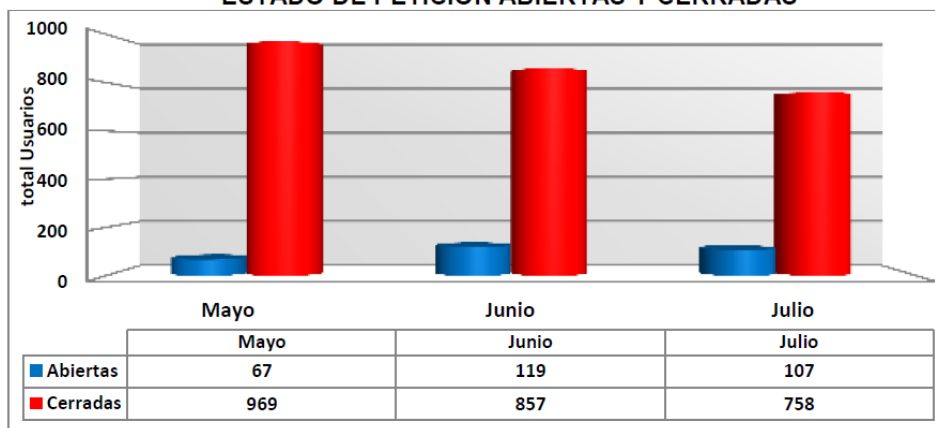
CANALES DE ATENCION



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

Para el segundo trimestre de 2015 se evidencia un total de **2877** peticiones de las cuales se reflejan así: peticiones abiertas **293** para un porcentaje del **10.18%** y peticiones cerradas **2584** lo que equivale a un **89.92%**

ESTADO DE PETICIÓN ABIERTAS Y CERRADAS



Fuente (Oficina de correspondencia y Archivo PQR)

Para el mes de Junio de 2015, se destaca el **CHAT VIRTUAL**, en Línea, que demostró un incremento significativo con un total de **145** usuarios, en el mes de julio se evidencia un uso significativo con un total de **122** usuarios.

Analizada la Información reportada por parte de la Oficina de correspondencia y archivo (PQR) para el mes de Mayo de 2015, se establece como producto no conforme el servicio que presta el Instituto de Idiomas de acuerdo a las quejas reportadas por los usuarios.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Encuestas de satisfacción

La Universidad de los Llanos cuenta con una serie de instrumentos que permiten conocer la satisfacción de los usuarios:

- Encuesta de calidad del servicio: Formato FO-COM-03 “Formato encuesta calidad del servicio”
 - Encuesta de satisfacción al usuario programa de egresados: Formato FO-PSO-11 “Formato encuesta de satisfacción al usuario”.
 - Encuesta de satisfacción del usuario Biblioteca: Formato FO-GAA-112 “Formato de evaluación satisfacción del servicio – Bibliotecas”.
 - Encuesta de satisfacción/percepción Bienestar Institucional mediante google drive
- Encuesta de calidad del servicio: Aplicada a docentes y a estudiantes, los resultados en el I PA de 2015 arrojaron en general una buena calificación por encima de 4.0 para todas las áreas, aunque no se menciona la muestra. El área que registró una calificación más baja que el resto es la de Tesorería

Comparando los resultados con años anteriores, hubo un incremento en el presente.

COMPARATIVO RESULTADOS AÑOS 2013 - 2015

UNIDAD U OFICINA	2013	2014	2015
ASUNTOS DOCENTES	4,90	N.S.A.	4,96
P.Q.R.S.	4,66	4,83	4,92
BIBLIOTECA	4,36	4,41	4,84
ADMISIONES	N.S.A.	4,62	4,80
OFICINA DE SISTEMAS	4,71	4,11	4,71
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,74	4,28	4,56
BIENESTAR	4,56	N.S.A.	4,44
TESORERÍA	4,09	4,28	4,36
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN	4,57	4,42	4,70

Fuente: Informes de Encuestas de Calidad del Servicio 2013, 2014 y 2015

Esta mejora en el promedio de la calificación, obedece a las diferentes gestiones que se han venido haciendo para mejorar la calidad del servicio en las diferentes dependencias académico-administrativas, en marco de



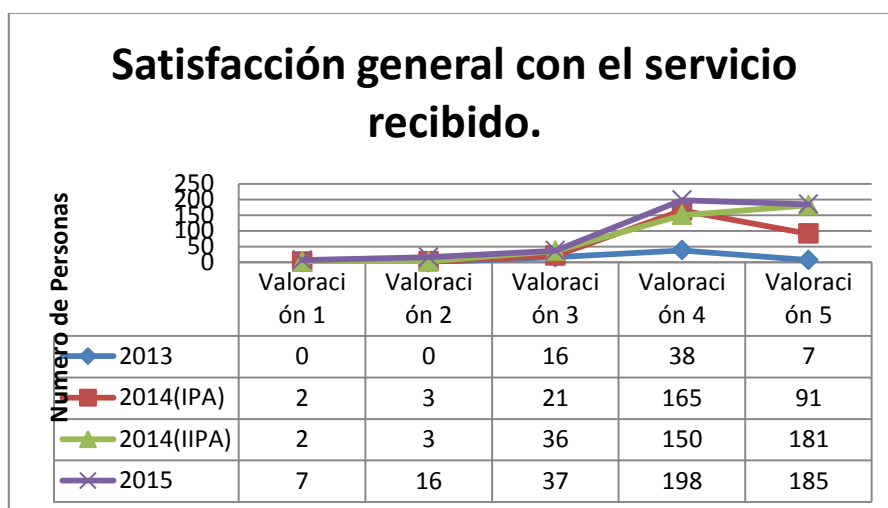
Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

los principios de eficiencia y calidad en los que está comprometida la Universidad de los Llanos.

- Encuesta de satisfacción al usuario programa de egresados: La muestra fue de 59 personas y se miden tres aspectos básicos: trato y atención recibida por los funcionarios, calificación de la información recibida y tiempo en la duración del trámite; todas estas variables tuvieron la calificación “bueno.”
- Encuesta de satisfacción del usuario Biblioteca: Se tomó una muestra en la comunidad Universitaria para el IPA 2013 de 61, IPA 2014 de 282, IIPA 2014 de 372 y para el IPA 2015 de 443: Los resultados en general han sido favorables, obteniéndose valoraciones entre 4 y 5 frente al nivel general de satisfacción desde el II PA de 2013 hasta el I PA de 2015:



Fuente: Biblioteca

- Encuesta de satisfacción/percepción Bienestar Institucional: El proceso de Bienestar Institucional viene implementando una encuesta desde el mes de Septiembre de 2015 a través de Google Drive con la que se pretende evaluar la percepción y el nivel de satisfacción frente a los servicios que ofrece Bienestar a través de cada una de sus áreas.



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Fuente: Bienestar Institucional

La muestra meta es de 356 personas, incluye estudiantes, administrativos y docentes y en lo que lleva de implementación con una muestra de 63 personas se puede apreciar que los estudiantes de la Sede Barcelona son quienes han tenido una mayor participación; hasta el momento se han obtenido resultados favorables en casi todos los servicios, los encuestados en su mayoría han manifestado estar satisfechos con los servicios recibidos, sin embargo en algunos servicios como programa de alimentos y celebraciones especiales se marca una tendencia de insatisfacción. Con respecto a la percepción, la tendencia en las respuestas en general es “Bueno”, excepto para el programa de alimentos en el que la opinión está dividida entre bueno y malo.

Un aspecto importante es que la mayoría de encuestados admiten no haber participado o no haber sido beneficiados en actividades como: Deportes individuales, Torneos Deportivos, Eliminatorias Juegos Universitarios ASCUN deportes, Cine club, Modalidades artísticas (participación dividida), Presentaciones artísticas y culturales, Eliminatorias festivales Universitarios ASCUN Cultura, Escenarios para el desarrollo de actividades culturales, Programa de alimentos, Asesoría para créditos estudiantiles ICETEX, Becas aseguradora solidaria es tu futuro, Fundación costurero compartir, Talleres formativos y pedagógicos, Celebraciones especiales, Fortalecimiento clima organizacional, Sensibilización socioambientales, Orientación Psicológica, Talleres de Métodos de Estudio, Talleres de Proyecto de Vida, Concurso de Ortografía, Jornadas de Sensibilización “Unillanos Amable”, Información Competencias Laborales (Como hacer Hoja de Vida – Preparación Entrevista de trabajo), Campañas y Jornadas de Responsabilidad social (HUMANIZATE), Jornada de Capacitación a



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

NeoUnillanistas, Atención odontológica, Campañas y jornadas de sensibilización y prevención de la salud (participación dividida). Este es un aspecto común en la gran mayoría de servicios, es decir que los servicios de Préstamo de Implementos Deportivos, Actividad física dirigida, Escenarios deportivos, Programa Jóvenes en Acción, Programa de descuentos de matrícula, Asesoría médica y Asesoría de enfermería son los más acogidos por la comunidad universitaria.

Con respecto a la percepción, la mayoría de servicios fueron evaluados, sin embargo algunos como: Fortalecimiento clima organizacional, Sensibilizaciones socioambientales, Información Competencias Laborales (Como hacer Hoja de Vida – Preparación Entrevista de trabajo), Campañas y Jornadas de Responsabilidad social (HUMANIZATE), Jornada de Capacitación a NeoUnillanistas y Atención odontológica, tienen una tendencia a la respuesta “No sabe o no responde”.

En el otro esquema de preguntas, los encuestados manifiestan satisfacción con los programas/servicios que ofrece Bienestar Institucional al considerarlos pertinentes a las necesidades de su formación integral. La amabilidad y disponibilidad de los funcionarios en general es calificada como “Buena”, igualmente la oportunidad de la información.

En cuanto a medios que utilizan los encuestados para informarse de las actividades y/o servicios de bienestar los más destacados son los afiches, el voz a voz y las redes sociales oficiales de bienestar y la mayoría coincide en que los medios de comunicación utilizados por Bienestar son efectivos, confiables y oportunos, que están satisfechos con la efectividad de como contribuyen los servicios de bienestar al desarrollo personal y con los horarios de atención que se encuentran acordes con sus necesidades y requerimientos.

Dentro de los servicios adicionales que mencionan los encuestados les gustaría que bienestar les ofreciera se encuentran: Oportunidades labores, orientación en el manejo de la ira, auxilio económico para prácticas extramuros, comedor universitario, más instrumentos musicales, cursos de medio ambiente, apoyo en torneos deportivos, tenis de mesa, esgrima, equinoterapia, gimnasia y mejorar la cobertura en la sede San Antonio.

En general, de acuerdo a los resultados arrojados por los instrumentos que están implementados formalmente se puede decir que en los términos en los que se evalúa la calidad del servicio (trato, atención, capacidad de respuesta) los resultados son satisfactorios.

OBSERVACIONES:

Adicional a estos instrumentos se encuentran en implementación: Encuesta de satisfacción de la clínica veterinaria FO-GAA-133 “Formato evaluación de satisfacción servicio centro clínico veterinario”.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Se encuentran en fase de revisión y aprobación: Encuesta de satisfacción del centro de idiomas y encuesta de satisfacción del laboratorio de simulación y como propuesta se plantea realizar una encuesta de satisfacción del servicio a los estudiantes en el cual se evalúe las características del servicio “programas académicos”.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto/servicio

Indicadores de Gestión

A continuación se muestra el resumen del comportamiento de los indicadores de cada uno de los procesos:

PROCESO	No	NOMBRE DEL INDICADOR	META 2015	ÚLTIMA MEDICIÓN 2015
DIRECCIONAMIENTO O ESTRATÉGICO	1	Monitoreo al Plan de Desarrollo Institucional.	1	
	2	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción Institucional.	65%	
	3	Seguimiento y medición del Plan Operativo Anual.	100%	
	4	Cumplimiento del Plan Operativo Anual de Inversiones.	100%	DIC 2015
	5	Seguimiento al plan de ordenamiento físico (Construcción y mantenimiento obras civiles).	75%	DIC 2015
	6	Acompañamiento técnico a procesos institucionales.	100%	DIC 2015
	7	Producción y divulgación de información estadística institucional (Boletines).	2	
	8	Producción y divulgación de información estadística institucional (Anuario).	1	DIC 2015
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Ejecución del plan de Comunicaciones.	95%	
	2	Atención a PQRS.	90%	90,18%





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	3	Resultado de la estrategia de Gobierno en Línea.		
	3.1	TIC Gobierno Abierto.	90%	76,47%
	3.2	TIC para Servicios.	90%	60,86%
	3.3	TIC para la Gestión.	25%	31,81%
	3.4	Seguridad y privacidad de la información.	40%	20,00%
GESTIÓN DE LA CALIDAD	1	Cumplimiento de Acciones Correctivas.	60%	52,76%
	2	Cumplimiento de Acciones Preventivas.	60%	50%
DOCENCIA	1	Cobertura de cupos ofertados por programa académico.	100%	94,09%
	2	Número de estudiantes de programas profesionales que obtuvieron un puntaje promedio mayor o igual a 11.5 en las Pruebas SABERPRO (pruebas genéricas y específicas).		
	2.1	Pruebas genéricas.	10%	DIC 2015
	2.2	Pruebas específicas.	10%	DIC 2015
	3	Número de estudiantes de programas técnicos y tecnológicos que obtuvieron un puntaje promedio mayor o igual a 11.5 en las Pruebas SABERPRO (pruebas genéricas y específicas).		
	3.1	Pruebas genéricas.	10%	0,00%
	3.2	Pruebas específicas.	10%	7,10%
	4	Nivel de satisfacción de los empleadores frente al desempeño de los egresados de la Universidad.	71%	DIC 2015
	5	Rendimiento académico de estudiantes que han finalizado el plan de estudios (por programa académico).	81%	51,00%
	6	Rendimiento académico de estudiantes que han aprobado hasta el 50% de los créditos del plan de estudios (por programa académico).	85%	83,20%
	7	Retención estudiantil a inicio de carrera.	70%	90,19%
	8	Retención estudiantil a mitad de carrera.	70%	91,65%
	9	Retención estudiantil a final de carrera.	70%	94,33%
	10	Tasa de graduación.	29%	27,72%
	11	Desempeño Docente.		
	11.	Docentes de Carrera.	80%	



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

INVESTIGACIÓN	1			
	11.2	Docentes Ocasionales.	80%	
	11.3	Docentes Catedráticos.	80%	
	1	Porcentaje de grupos reconocidos.		
	1,1	Porcentaje de grupos reconocidos por el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación frente a los grupos avalados por la DGI.	80%	100,00%
	1,2	Porcentaje de grupos reconocidos por el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación frente a los grupos registrados institucionalmente.	30%	40,82%
	2	Recursos externos gestionados.	500%	0,00%
	3	Porcentaje de proyectos viabilizados técnicamente.	50%	
	4	Porcentaje de cumplimiento de la actividad investigativa.		
	4,1	Porcentaje de productos tangibles y verificables como resultado de la actividad investigativa frente a los proyectos finalizados semestralmente.	100%	26,00%
	4,2	Tasa de crecimiento de los productos tangibles y verificables como resultado de la actividad investigativa.	10%	-80,60%
	5	Cumplimiento de los cronogramas establecidos para la ejecución de los proyectos de investigación.	30%	
	6	Formación de jóvenes investigadores.		
	6,1	Porcentaje de jóvenes investigadores aceptados por el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.	20%	80,00%
	6,2	Porcentaje de grupos de investigación que postularon Jóvenes investigadores ante el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.	50%	35,00%
PROYECCIÓN SOCIAL	1	Incremento de los ingresos por servicios de extensión.	10%	-100,00%
	2	Ejecución de proyectos de intervención social.	95%	91,30%



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	3	Crecimiento de horas ofrecidas de educación continuada.	7%	-11,20%
	4	Actualización de datos de egresados.	40%	70,13
	5	Participación de los Egresados en los encuentros realizados por la Universidad.	5%	0,00%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Ejecución del presupuesto anual.	100%	43,17%
	2	Relación entre el presupuesto asignado y cobertura de la población objeto.	\$ 127.703	\$ 77.951,86
	3	Recursos externos gestionados.	90%	617,47%
	4	Satisfacción del servicio por parte del usuario.	3.01	
	5	Cobertura.		
	5.1	Estudiantes.	85%	78,84%
	5.2	Docentes.	25%	11,78%
	5.3	Personal Administrativo.	79%	76,83%
GESTIÓN JURÍDICA	1	Liquidación de la contratación adjudicada.	80%	
	2	Convenios perfeccionados.	95%	
	3	Defensa institucional.	90%	100%
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	1	Evaluación del desempeño administrativo.		
	1.1	Personal de Carrera.	884	904
	1.2	Personal de Contrato.		NO APLICA
	2	Ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC).	98%	
	3	Cobertura del Plan Institucional de Capacitación (PIC).	50%	
	4	Ejecución del Plan de Acción de Salud Ocupacional.	95%	94,44%
	5	Índice de frecuencia de accidentes de trabajo (IFAT).	0.93	0,84
	6	Índice de ausentismo laboral.		
	6.1	Laboral Global (ALG).	1.5%	1,13
	6.2	General de Ausentistas (IGA).	25%	32,19
GESTIÓN FINANCIERA	1	Eficiencia presupuestal de ingresos.	100%	83,19%
	2	Eficiencia presupuestal de gastos.	100%	44,74%
	3	Razón corriente.	\$ 6	\$ 24,06



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

GESTIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	Número de personas de Unillanos movilizadas a nivel internacional en cada vigencia (Docentes, estudiantes, administrativos, egresados vinculados a Unillanos).	45	
	2	Número de extranjeros movilizados hacia Unillanos en cada vigencia (expertos, profesores invitados, estudiantes).	10	
	3	Número de convenios, alianzas y redes internacionales suscritas y/o renovadas en cada vigencia.	7	
	4	Relación entre el total de convenios internacionales suscritos y los que se encuentran activos y/o en seguimiento al finalizar cada vigencia.	69%	
	5	Número de proyectos en cooperación internacional sucritos en cada vigencia.	2	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1	Ejecución del plan de compras.	100%	
	2	Procesos precontractuales tramitados.	100%	86,00%
	3	Recaudo recurso de estampilla.	100%	135,09%
	4	Ejecución del presupuesto de inversión.	85%	23,62%
	5	Ejecución del plan de inventarios.	75%	33,72%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Cumplimiento del cronograma de transferencias documentales.	40%	DIC 2015
	2	Nivel de implementación de las tablas de retención documental (TRD).	60%	56,92%
	3	Tiempo de entrega de la correspondencia.	1.5 DÍAS	0,66
	4	Satisfacción del servicio por parte del usuario.	4	
GESTIÓN DE TIC	1	Ejecución plan de mantenimiento preventivo de equipos.	85%	
	2	Requerimientos cerrados de soporte técnico de equipos.	90%	100%
	3	Tiempo empleado para atención de requerimientos.	1 DÍA	0.43 DÍAS
	4	Disponibilidad del canal de internet.	98%	100%
	5	Obsolescencia de los equipos de cómputo.	40%	DIC 2015
	6	Continuidad del servicio de los servidores.	80%	99,67%



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA	1	Cantidad disponible de material bibliográfico.	46951	72359
	2	Consultas realizadas por tipo de usuario.		
	2.1	Estudiantes.	25670	13478
	2.2	Docentes.	300	47
	2.3	Otros.	60	9
	3	Consultas realizadas por tipo de material bibliográfico.		
	3.1	Libros.	26469	9879
	3.2	Publicaciones seriadas.	1026	693
	3.3	Tesis.	3100	1978
	3.4	Videos.	10	734
	3.5	Folletos.	100	103
	3.6	Colección orinoquía.	1100	834
	3.7	Colección multimedia.	700	1157
	4	Consultas a Bases de Datos (Search Reports).		
	4.1	Science Direct.	1800	169618
	4.2	Scopus.	400	38892
	4.3	Proquest.	13000	195416
	4.4	Gestión Humana.com.	200	17720
	4.5	Enfermería al día.	500	145390
	4.6	E-Libro, E-Brary.	2500	140591
	5	Cobertura.	40%	61,76%
	6	Nivel de satisfacción del servicio por parte del usuario.		
	6.1	Estudiantes.	4	4,58
	6.2	Docentes.	4	
	6.3	Otros.	4	
	7	Población capacitada.		
	7.1	Estudiantes.	900	1193
	7.2	Docentes.	110	48
EVALUACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	1	Seguimiento y monitoreo de la administración del riesgo.	100%	43,48%
	2	Nivel de implementación de la cultura del autocontrol.	20%	20,20%
	3	Seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento institucional.	70%	56,19%





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	4	Nivel de implementación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	90%	85,75%
AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL	1	Renovación del registro calificado de los programas académicos.	50%	
	2	Reacreditación de alta calidad de los programas académicos.	0%	NO APLICA
	3	Acreditación de alta calidad de los programas académicos.	0%	NO APLICA
	4	Registro calificado para nuevos programas académicos.	50%	
	5	Autoevaluación de programas académicos.	80%	

Fuente: Coordinación SIG

Resultados de evaluación docente

Una de las maneras de evidenciar la conformidad del servicio que brinda la Universidad de los Llanos a través de sus programas académicos es mediante la evaluación docente (planta, ocasional y catedrático) realizada con instrumentos que permiten recolectar datos cruciales para evaluar requisitos relacionados con los docentes y con los cursos.

Los resultados se muestran con base en las debilidades y fortalezas identificadas por los estudiantes (usuarios del servicio) y por quienes ejecutan el proceso de evaluación (secretaría técnica de evaluación docente), igualmente se muestran las tendencias desde el año 2010 hasta el IPA de 2015:



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Fortalezas y debilidades manifestadas por los estudiantes frente a los docentes y el desarrollo de los cursos:



Aspectos favorables que resaltan los estudiantes:

Existen muy buenos profesores que abordan con claridad los temas.

Se hacen entender correctamente

Tienen dominio sobre su clase y dan a conocer los contenidos con hechos reales para que queden mejor entendidos

Excelentes personas

Grandes profesionales en cada una de sus áreas

Muy seguros y saben mucho sobre el tema que enseñan

Puntualidad, el respeto, excelentes pedagogos y pensadores

Comparten sus reflexiones y conocimientos con amabilidad y agrado

Docentes con buenas bases éticas y respetuosos, con los que se sienten a gusto en las clases y tienen bastante conocimiento

Profesores de los cuales su manera de enseñar guía a sus estudiantes a seguir indagando

Aspectos por mejorar:

Profesores con dificultades en la metodología

Poca coherencia entre la teoría y las prácticas programadas para el desarrollo de algunos cursos

Necesidad de revisar los criterios de evaluación de los cursos

Existen fallas en la comunicación entre docente y estudiantes y falta de claridad a la hora de abordar las temáticas

Existen dificultades en la interdisciplinariedad, los docentes no trabajan en equipo.

Muchas veces los docentes se contradicen delante de los estudiantes

Presencia en los programas de docentes que tienen muchas responsabilidades llevándolos a descuidar el desarrollo de los cursos

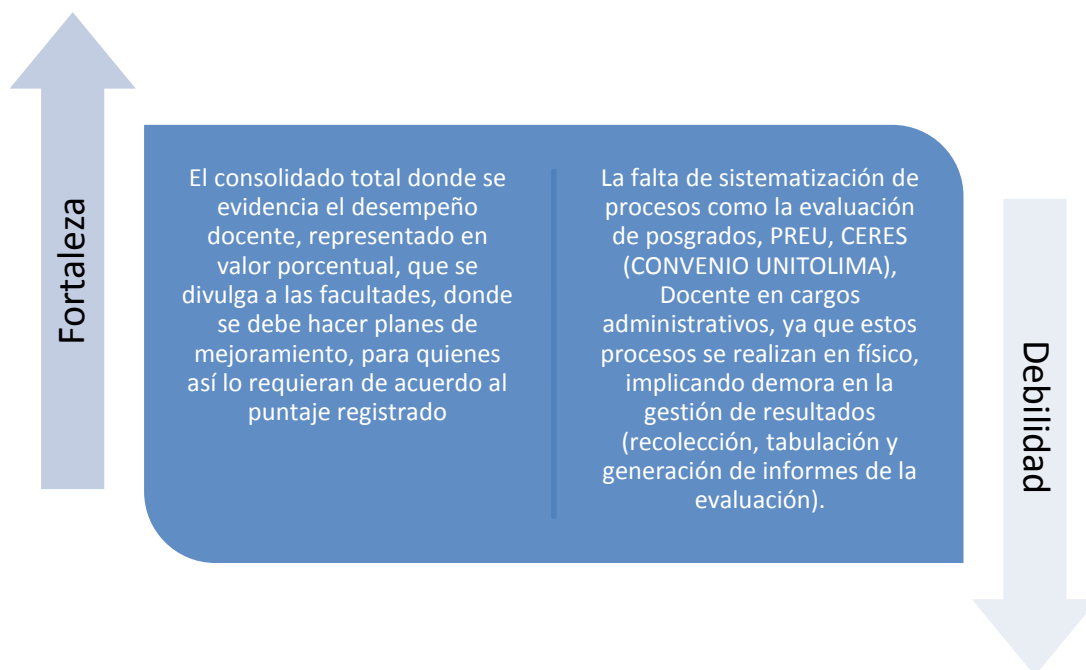
Docentes que no aceptan la reflexión que hacen los estudiantes frente a errores que se comenten en las prácticas desarrolladas que permiten ver la diferencia entre la academia y la vida profesional

En ocasiones no se desarrolla la relación entre contenidos-tiempo.





Fortalezas y debilidades del proceso de evaluación:



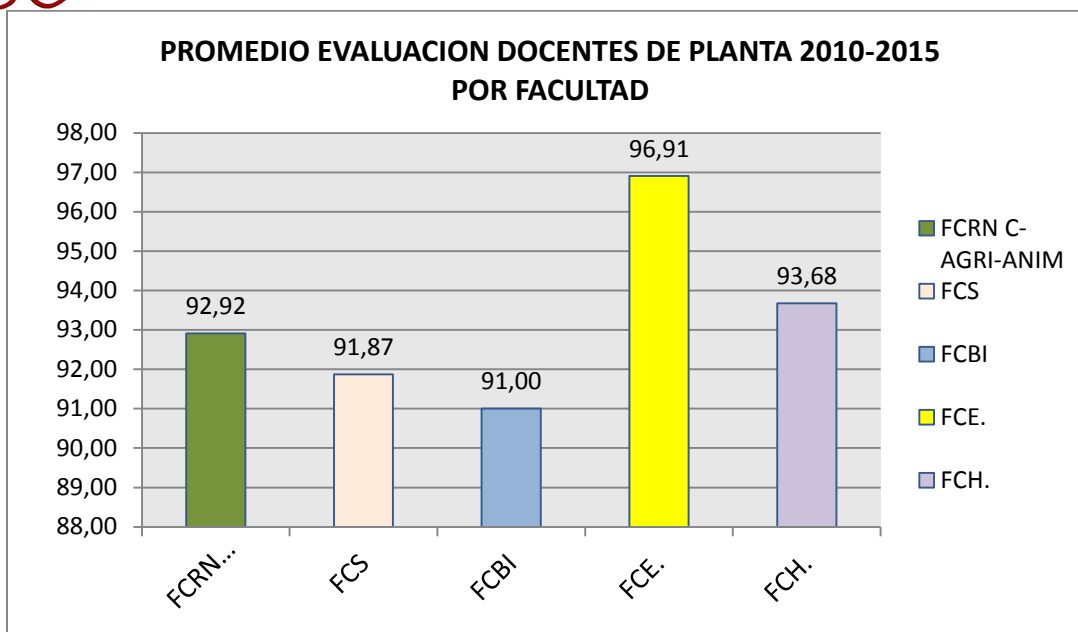
PROMEDIO DE EVALUACIÓN DOCENTE:

De acuerdo al tipo de vinculación “Planta” se muestran los siguientes resultados del promedio acumulado por Facultad desde el año 2010 hasta el 2015 que evidencia una calificación por encima de 80, siendo FCBI y FCS las que han presentado menor calificación.



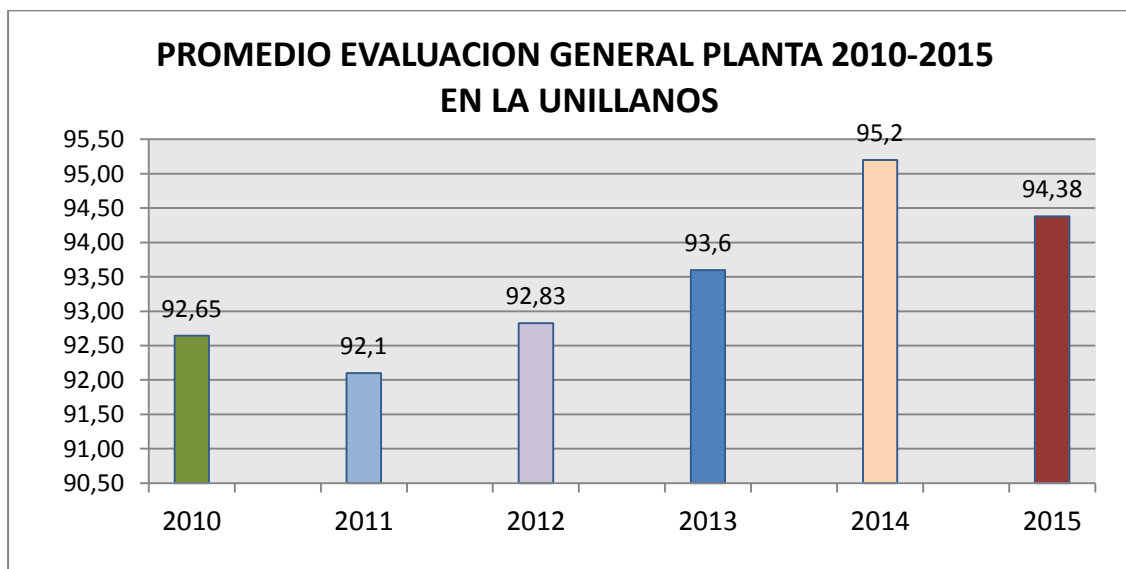


UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS



Fuente: Secretaría Técnica de evaluación docente

Para el mismo tipo de vinculación se encuentra discriminado el resultado de la evaluación general por año, en la que se observa que en los años 2014 y 2015 se han obtenido mejores resultados respecto a los años anteriores:



Fuente: Secretaría Técnica de evaluación docente

De acuerdo al tipo de vinculación “Ocasional” se muestran los siguientes resultados del promedio acumulado por Facultad desde el año 2010 hasta el 2015 que evidencia una calificación por encima de 80, siendo la FCBI y la FCHE las que

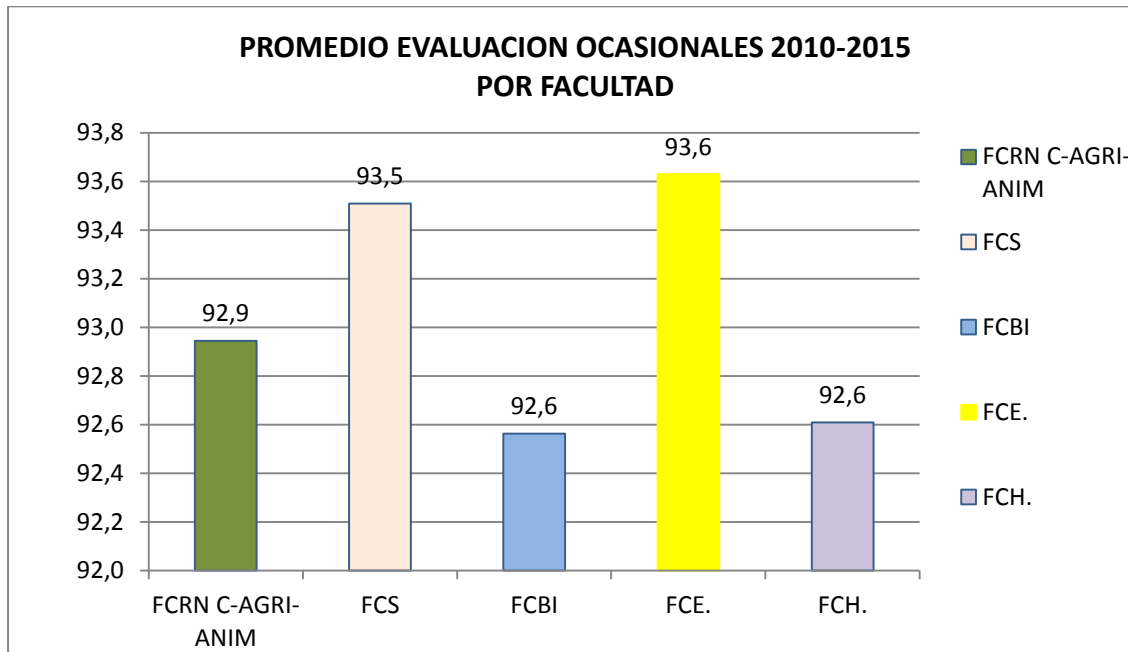


Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



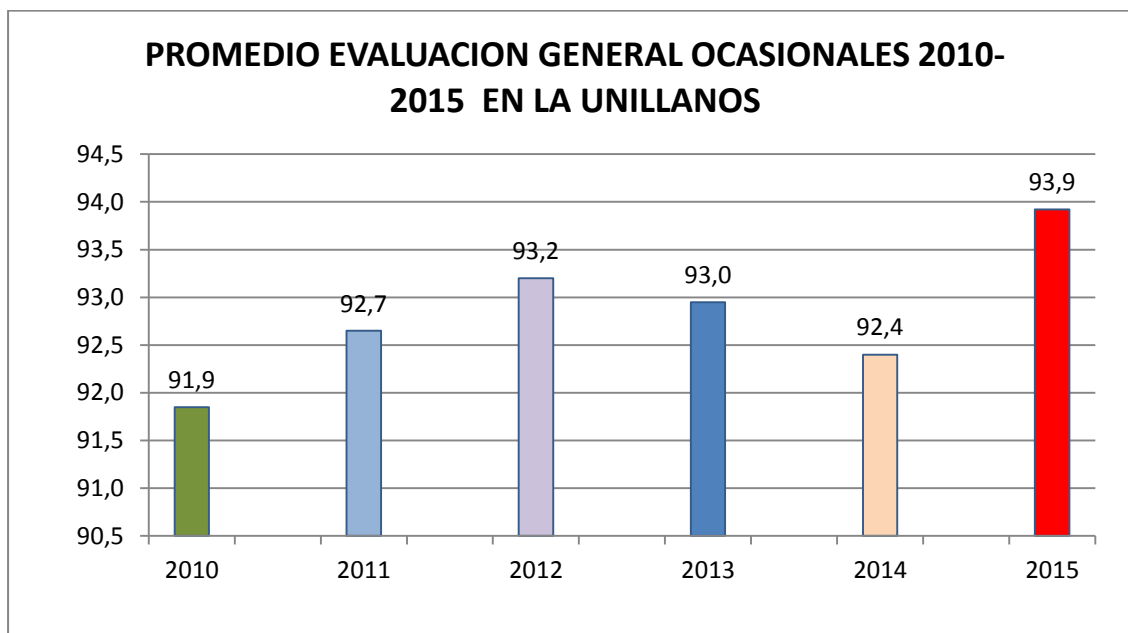
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

presentaron una menor calificación de sus docentes ocasionales.



Fuente: Secretaría Técnica de Evaluación docente

Para el mismo tipo de vinculación se observa un incremento en el resultado del año 2015, que comparado con los años anteriores ha sido el más alto, luego de presentarse el segundo resultado más bajo en el año 2014.



Fuente: Secretaría Técnica de Evaluación docente

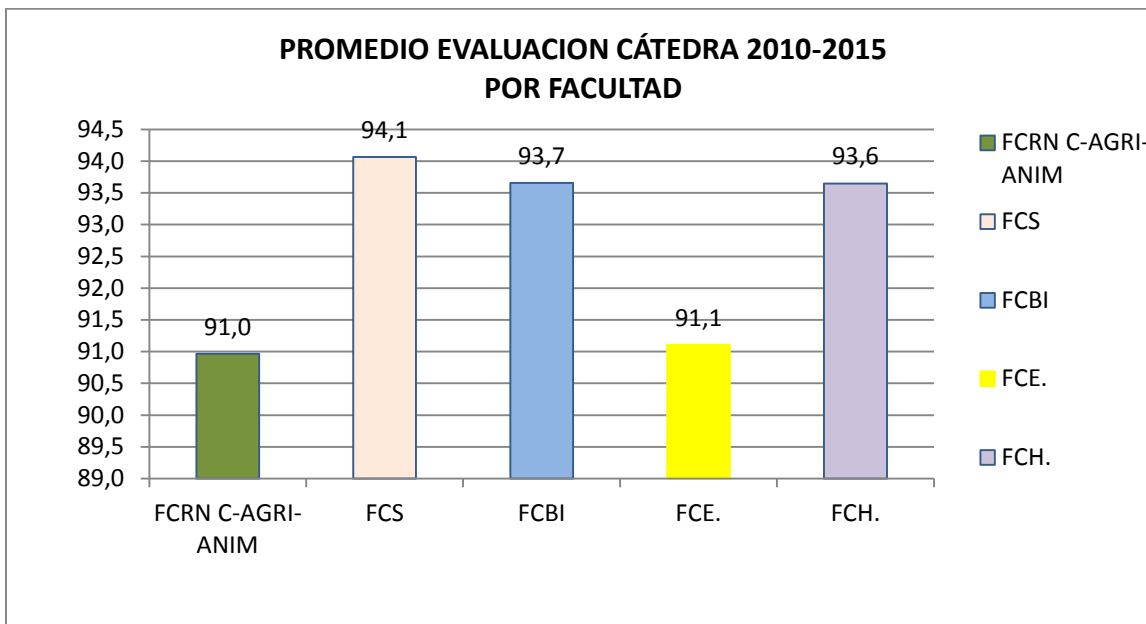


Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



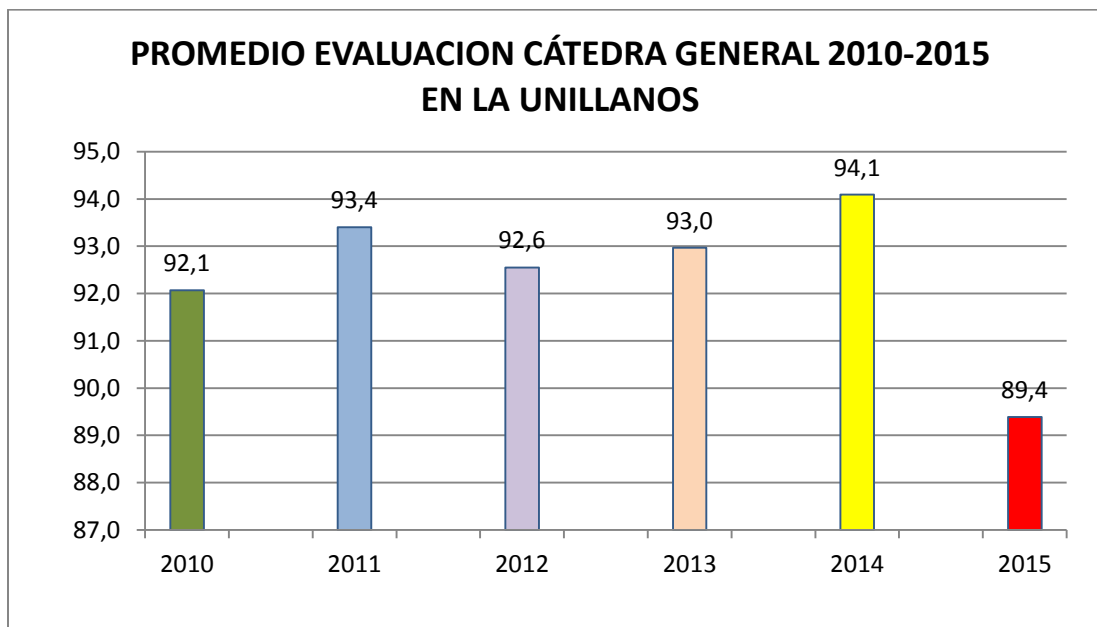
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

De acuerdo al tipo de vinculación “Cátedra” se muestran los siguientes resultados del promedio acumulado por Facultad desde el año 2010 hasta el 2015 que evidencia una calificación por encima de 80, siendo las Facultades de FCARN y FCE las que han presentado una menor calificación de sus docentes catedráticos.



Fuente: Secretaría Técnica de evaluación docente

Para el mismo tipo de vinculación se observa un descenso en el resultado del año 2015, que comparado con los años anteriores ha sido el más bajo, sin embargo está por encima de 80.



Fuente: Secretaría técnica de evaluación docente



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Comparando los resultados por Facultad, los docentes de planta de FCE y FCHE han obtenido los mejores promedios de calificación, en el caso de los docentes ocasionales se mantiene casi la misma tendencia y en cuanto a los docentes de cátedra FCS y FCBI han obtenido los mejores promedios.

En el 2015 en general los docentes de planta obtuvieron el promedio de calificación más alto, mientras que los catedráticos obtuvieron la menor calificación.

De acuerdo a los resultados del proceso de evaluación de los docentes, se evidencian debilidades a partir de las cuales se sugieren estrategias temáticas para la formación:

- a) Rol del docente.
- b) Relaciones interpersonales.
- c) Métodos de enseñanza
- d) Herramientas didácticas y ayudas educativas.
- e) Autoestima y vocación docente.
- f) Técnica de planeación y enseñanza.
- g) Trabajo en equipo.
- h) Utilización de la plataforma moodle como mecanismo para optimizar recursos para reponer clase.
- i) Lenguaje corporal

Proceso de autoevaluación

A continuación se presentan las fortalezas y debilidades en el desarrollo del proceso y de los resultados de la autoevaluación durante el año 2014 y I PA 2015.

PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se organiza el programa respecto a los documentos que soportan su quehacer	Dificultades para la Asignación de tiempos para el proceso al interior de los programas.
Se genera la necesidad de la evidencia o soporte	Conformación de los equipos de trabajo, sin tener en cuenta los perfiles requeridos.
Se consolida la autorregulación permanente del programa	Falta de motivación de los docentes frente al proceso
Permite actualizar y modernizar los programas académicos, mejoramiento	Los planes de acción de las direcciones de los Programas, las Escuelas y





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

continuo.	Decanaturas no tienen en cuenta los planes de mejoramiento resultados de la autoevaluación.
La comunidad académica del programa se integra en busca de la excelencia del mismo.	Falta de compromiso de algunas dependencia para el suministro oportuno de la información requerida por los programas académicos.
Se fortalecen la funciones misionales ya que se asignan responsabilidades que permitan resultados, genera más compromiso con la investigación, la proyección social y la movilidad	Falta de un sistema de información institucional
Se tienen en cuenta los egresados no como una estadística sino por los aportes a la construcción del programa y como proyección desde su nueva posición como impacto a la región	La falta de continuidad de los grupos de trabajo en los programas
La Institución se articula más a los programas porque se evidencia el papel que tiene en los procesos.	
Se evidencia el compromiso de las directivas de la institución.	

RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTOR 1 - MISIÓN, PROYECTO INSTITUCIONAL Y DE PROGRAMA	
La trayectoria de La Universidad de los Llanos y de los programas académicos formando profesionales para la región.	Falta socialización y fomento de los principios misionales en la comunidad educativa para que logre el reconocimiento y empoderamiento de la misma.
Pertinencia de la oferta académica con las necesidades del contexto.	La Institución no cuenta con un estudio de oferta y demanda y un estudio de contexto actualizado
El fortalecimiento de la proyección local, regional, nacional e internacional de los programas	
FACTOR 2 - ESTUDIANTES	
Se cuenta con normativa que contiene políticas, criterios y mecanismos para la selección, admisión e ingreso de los estudiantes	Desconocimiento de los integrantes de la comunidad de los programas de los documentos derroteros del quehacer del programa.





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	La participación de los estudiantes en actividades de bienestar diferente a la del área socioeconómica es baja
	La participación en los órganos de dirección del programa es baja al igual que la divulgación de los aspectos que se tratan en estos
FACTOR 3 - PROFESORES	
La planta docente de los Programa académicos con formación posgradual.	Hace falta incrementar el número y cualificación la planta profesoral apoyando la realización de estudios de maestría y doctorado en universidades de reconocidas.
	Hace falta incrementar la planta de profesores nombrados, de tal manera que haya continuidad en la vinculación y se fortalezca la carrera profesora.
	Se requiere mejorar el sistema de evaluación docente y su retroalimentación, especialmente en los programas de posgrado.
	Se requiere el diseño e implementación de un plan de Relevo Generacional con sujeción a las necesidades institucionales.
	Se requiere el diseño e implementación de un Plan Institucional de Formación y Desarrollo Profesoral para favorecer el cumplimiento de las funciones misionales. Este es indispensable para la acreditación institucional.
	No se evidencia el impacto que han tenido las acciones orientadas al desarrollo integral de los profesores, en el enriquecimiento de la calidad de los programas.
	Falta un régimen de estímulos y reconocimientos permanente al profesorado por el ejercicio calificado de la docencia, la investigación, la innovación, la proyección social.
FACTOR 4 - PROCESOS ACADÉMICOS	
Estructuras curriculares sólidas, adecuada fundamentación teórica y	En la mayoría de los programas no se cuenta con un plan de evaluación de





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

práctica, orientación a la formación integral, interdisciplinariedad, creatividad y flexibilidad	los aprendizajes y del currículo.
	Poca producción de material de apoyo docente
	Bajo nivel de formación en segunda lengua de los estudiantes y profesores.
	Baja motivación para lograr una participación activa de los estamentos de los programas en las diferentes acciones de mejoramiento continuo que son emprendidas en el marco de la cultura de la autoevaluación.
	Faltan espacios para las tutorías y el descanso.
	Se requieren programas políticas, criterios y mecanismos para realizar actividades de formación integral diferentes a la docencia, articuladas a los programas académicos.
	Pocos Programas generan el plan de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en las pruebas Saber pro
	Se requiere establecer los criterios y mecanismos para consolidar los grupos de proyección social.
	Falta un Plan institucional de adquisición de material bibliográfico articulado a los programas académicos.
	Falta un Plan de adquisición, actualización y mejoramiento de los recursos informáticos.
	La conectividad, interactividad y acceso a sistemas de información, apoyos y recursos para el aprendizaje, es regular
	Disponibilidad y capacidad de laboratorios, equipos, medios audiovisuales, escenarios de simulación virtual, para el óptimo desarrollo de la actividad docente, investigativa y de extensión es regular.
FACTOR 5 - VISIBILIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL	
	Baja participación en comunidades





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	académicas nacionales e internacionales desaprovechando los convenios existentes.
	Baja movilidad de estudiantes y profesores a nivel nacional e internacional.
FACTOR 6 - INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y CREACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL	
Trayectoria y fortalecimiento de la investigación.	Falta apoyo a las actividades de los grupos de investigación y fomento para una mayor vinculación de los profesores a las actividades de los mismos y de los estudiantes a los semilleros de investigación
El fortalecimiento de las revistas Indexadas (Orinoquia e Ímpetus)	Baja continuidad en la publicación de artículos en revistas indexadas nacionales e internacionales.
	Falta una política de estímulos a la actividad investigativa y académica de alto nivel generada por los profesores.
	Falta estudio de impacto de la investigación desarrollada por la institución.
	Revisión de políticas institucionales de Investigación y proyección social. Se requiere establecer el plan institucional de investigaciones y el plan institucional de proyección social.
	Ampliación de cobertura en investigación y proyección social.
	Se requiere fortalecer las publicaciones producto de los procesos de investigación, proyección social, así mismo editar y publicar el material de apoyo docente producido por los profesores.
	Baja participación de los estudiantes como jóvenes investigadores
	La participación de los estudiantes en grupos de estudio e investigación es baja.
	Baja participación de estudiantes en programas de innovación tales como: transferencia de conocimiento,





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	emprendimiento, creatividad y en proyectos Universidad Empresa Estado que adelante la Institución.
FACTOR 7 - BIENESTAR INSTITUCIONAL	
Las políticas de Bienestar y la destinación de recursos para su funcionamiento.	Se requiere el diseño e implementación de un Programa de Seguimiento Académico a los estudiantes. El PREU, solo se encarga de la deserción y retención temprana, se requiere que este proyecto sea total, es decir que se encargue de esta problemática todo el tiempo que duren los programas académicos.
La consolidación del proceso de retención estudiantil, a partir de una serie de estímulos económicos para los estudiantes que logren alto rendimiento académico y deportivo y para quienes tienen limitantes de orden económico.	Falta divulgación de las actividades y servicios de Bienestar a toda la comunidad de la universidad, especialmente implementar estrategias para que los estudiantes y profesores tengan una participación más activa.
	Falta un sistema de información que dé cuenta del uso de los servicios de bienestar por programa académico.
	Faltan estudios del entorno y su influencia en la comunidad universitaria.
	La promoción de las actividades encaminadas a fortalecer el desarrollo humano de profesores y administrativos es insuficiente
FACTOR 8 - ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	
	Falta integración de los posgrados al sistema de información académico a cargo de la oficina de admisiones, registro y control académico.
	La Estructura Orgánica vigente no corresponde a la estructura académica y curricular.
FACTOR 9 - IMPACTO DE LOS EGRESADOS EN EL MEDIO	
	No se cuenta con una base de datos completa, actualizada de los egresados de los programas académicos.
	Falta la política de seguimiento y desarrollo de los egresados.
	Faltan estudios de contexto del





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

	desempeño y del impacto de los egresados, de acuerdo a las necesidades del entorno para la actualización del currículo.
FACTOR 10 - RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	
	Los laboratorios de los programas de la facultad de Ciencias agropecuarias no cuenta con registros ICA y como consecuencia no se puede avanzar para la certificación de los mismos.
	Se requiere la modernización y ampliación de los laboratorios existentes.
	Falta de asignación de recursos a los planes de mejoramiento producto de los procesos de autoevaluación.
	Falta ampliación y adecuación de la infraestructura física, para que se adapte a la diversidad bio-cultural de la comunidad universitaria, y le permita ser reconocida no sólo académicamente sino también como una institución que permite el acceso a personas con diversas disfunciones.
	No existe un Plan Institucional de Ordenamiento Físico
	No existe un Plan de actualización y mantenimiento de la planta física
	Faltan aulas apropiadas para el desarrollo de los cursos aplicando las nuevas tecnologías informáticas.
	No hay centro de costos por programas.
	Falta el Plan Plurianual de Inversiones con fines de Acreditación.
	Falta ajustar la estructura presupuestal y contable a las necesidades de evaluación de la gestión académica por indicadores de eficiencia y eficacia.

Fuente: Comité técnico de Acreditación

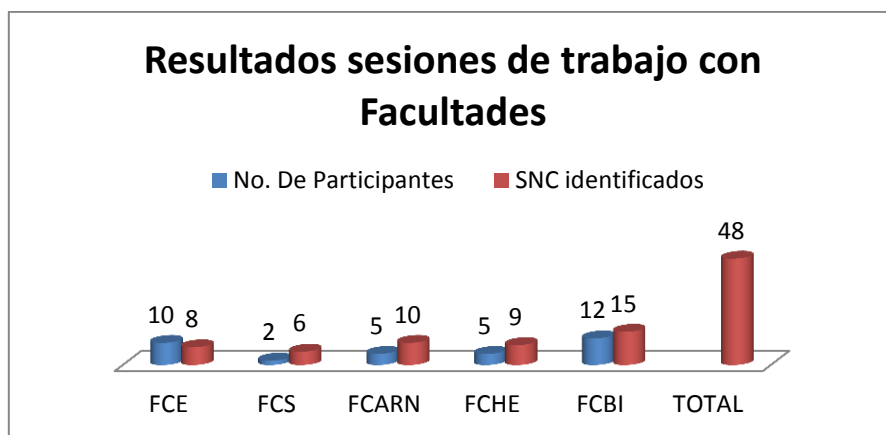


Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio



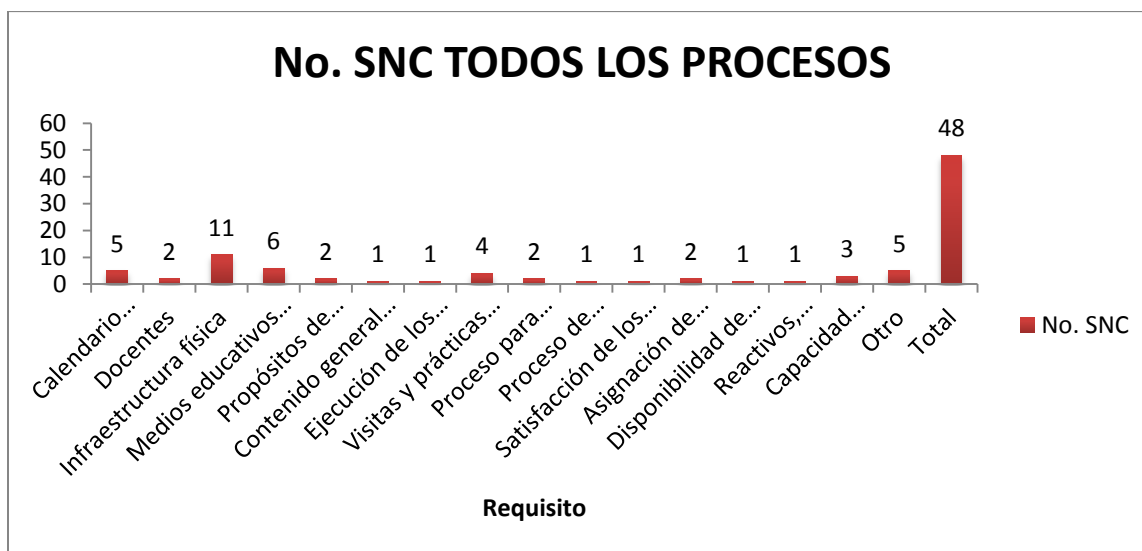
Control del servicio no conforme

De acuerdo a las jornadas de trabajo realizadas con las Facultades en el mes de Septiembre, se registraron 48 Servicios no conformes distribuidos así por facultad:



Fuente: Coordinación SIG

Agrupados por categorías de requisitos en general se muestra el siguiente consolidado:



Fuente: Coordinación SIG

Los servicios no conformes más reiterativos son los derivados a partir del incumplimiento del requisito “infraestructura física”, en su gran mayoría se manifiesta porque no hay suficientes salones para el desarrollo de las clases, o los salones no cumplen condiciones adecuadas, o no se está garantizando la infraestructura para la participación en investigación o proyección social o





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

para el desarrollo de las prácticas en los laboratorios.

El segundo servicio no conforme que se reportó en repetidas unidades es el que corresponde a la falla del servicio de internet que hace parte del requisito medios educativos e infraestructura tecnológica; los directores manifestaron que la cobertura del wifi es insuficiente para los estudiantes en el campus tanto de Barcelona como de San Antonio.

El tercer servicio no conforme reiterativo es el derivado a partir del requisito “calendario académico”, y en todos los casos reportados coinciden en el incumplimiento del inicio de clases que relacionado con esto se encuentran los otros dos servicios no conformes reportados por el incumplimiento al requisito de “docentes” en el que se expone que no se cuentan con la totalidad de docentes requeridos para el inicio de clases.

Otro de los servicios no conformes reiterativos que han manifestado las facultades es la cancelación de las visitas y prácticas extramuros que ya habían sido aprobadas por el Consejo Académico.

Un servicio no conforme que manifestaron algunos directores (FCBI) y que está relacionado con los laboratorios es que la cantidad de usuarios excede la capacidad para el desarrollo de las prácticas.

Fuera de las jornadas de trabajo con las facultades se identificó y reportó un servicio no conforme a partir del informe de seguimiento a las PQRS que realiza la oficina de control interno, este servicio (se han presentado quejas repetitivas por parte de los usuarios, referente al Instituto de Idiomas el cual está presentando un mal servicio debido a que existe poco personal en las oficinas y no hay quien atienda a los usuarios) corresponde al requisito “horario de atención o de prestación del servicio” del servicio “cursos de idiomas” del proceso de docencia; servicio cuyas soluciones ya se plantearon y se encuentran en ejecución.

En el taller de análisis de causa-efecto mediante espina de pescado o diagrama de Ishikawa se trabajaron los siguientes servicios no conformes:

- FCE: “Los estudiantes del programa de mercadeo no adquieren algunas competencias praxiológicas establecidas en el currículo” que afecta el cumplimiento del **requisito: “Propósitos de formación” del servicio “Programas académicos” del proceso de docencia y del requisito “Medios educativos e infraestructura tecnológica” del servicio de “laboratorios” del proceso de Gestión de apoyo a la academia.**
- FCS: “Incumplimiento del calendario académico frente al inicio de las clases en algunos cursos del programa de Enfermería” que afecta el cumplimiento del **requisito: “Calendario académico” del servicio “programas académicos” del proceso de docencia**
- FCARN: “Algunos salones de la sede posgrados y la sede Barcelona no cumplen al 100% las condiciones ambientales





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

necesarias para el desarrollo de las clases” que afecta el cumplimiento del **requisito “infraestructura física” del servicio “programas académicos” del proceso de docencia.**

- FCHE: “Déficit en la disponibilidad de salones para realizar las clases” que afecta el cumplimiento del **requisito: “Infraestructura física” del servicio “programas académicos” del proceso de docencia.**
- FCBI: “No se está asegurando en todos los casos el inicio oportuno de las clases” que afecta el cumplimiento del requisito: **“Calendario académico” del servicio “programas académicos” del proceso de docencia.**

En general se analizaron 5 servicios no conformes, que agrupados por requisitos corresponden a 3, 2 de ellos se repitieron en algunas de las facultades debido a que fueron considerados como críticos (incumplimiento del calendario académico frente al inicio de clases y falta de salones con condiciones adecuadas) y aun así cada uno de los ejercicios evidenció aportes significativos en el que el factor que está llevando al servicio no conforme en gran parte deriva del método y la falta de claridad o de planeación de algunos procedimientos y no siempre de la falta de recursos económicos como habitualmente se suele considerar.

En resumen: En las sesiones de trabajo con las facultades se identificaron 48 servicios no conformes y de ellos deben ser tratados prioritariamente en conjunto por los diferentes procesos con acciones correctivas los 28 que agrupados corresponden al incumplimiento de 5 requisitos: Infraestructura física, medios educativos e infraestructura tecnológica, calendario académico, docentes y visitas y prácticas extramuros.

Índice de transparencia nacional

De acuerdo a los datos del Índice de transparencia nacional, la Universidad presenta un nivel de riesgo de corrupción alto:



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

REPORTE FINAL DE RESULTADOS
ÍNDICE DE TRANSPARENCIA NACIONAL
2013-2014



UNIÓN EUROPEA



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional



APC
Agencia Nacional
de Cooperación
de Colombia



Universidad de Los Llanos

CALIFICACIÓN ITN

47.4

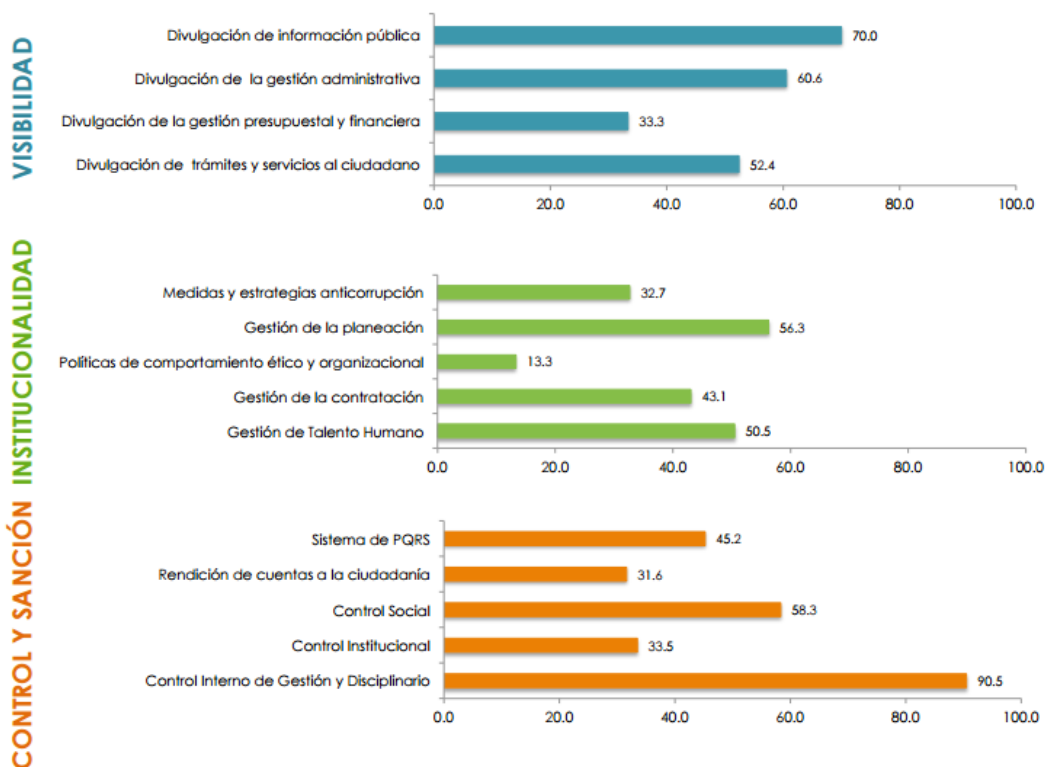
Su nivel de riesgo de corrupción es:

ALTO

Tabla de resultados por factor		
Factor	Calificación sobre 100	Calificación Ponderada
Visibilidad	54.1	15.5
Institucionalidad	39.2	16.5
Control y Sanción	51.8	13.9
ITN	47.4	45.9

Fuente: Reporte final de resultados ITN 2013-2014, Oficina de Control Interno

El factor que presenta una calificación más baja es el correspondiente a Institucionalidad, con 39.2 puntos sobre 100; a continuación se muestra por factor los indicadores más bajos:



Fuente: Reporte final de resultados ITN 2013-2014, Oficina de Control Interno

Algunos subindicadores obtuvieron “0” en el resultado de evaluación, a continuación se muestra el resumen por factor e indicador:



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



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

Factor/Indicador/Subindicador	Resultado de evaluación
Factor: Institucionalidad	
Indicador: Medidas y estrategias anticorrupción	32.7
Subindicador: Medida/estrategia/lineamiento orientado a transparencia o lucha contra la corrupción	0.0
Indicador: Gestión de la planeación	56.3
Subindicador: Tema 2: Rendición de cuentas (diálogo y/o información pública)	0.0
Indicador: Políticas de comportamiento ético y organizacional	13.3
Subindicador: Contenidos mínimos de lineamientos éticos	0.0
Subindicador: Contenidos mínimos de lineamientos de Buen Gobierno	0.0
Subindicador: Comité de ética	0.0
Subindicador: Socialización del Código de Ética	0.0
Indicador: Gestión de la contratación	43.1
Subindicador: Contenidos del manual de contratación	36.1
Variables: Responsables de procedimientos contractuales, Cesión de contratos, Supervisores de los contratos	0.0
Indicador: Gestión de Talento Humano	50.5
Subindicador: Mérito	0.0
Subindicador: Talento Humano supervisores de los contratos	0.0
Factor: Control y sanción	
Indicador: Sistema de PQRS	45.2
Subindicador: Canales de investigación y denuncias	0.0
Indicador: Rendición de cuentas a la ciudadanía	31.6
Subindicador: Espacios de diálogo para la rendición de cuentas a la ciudadanía: audiencia de rendición de cuentas (presencial)	0.0
Subindicador: Multiplicidad de espacios adicionales de rendición de cuentas	0.0
Subindicador: Espacios de dialogo para la Rendición de cuentas a la ciudadanía: Otro espacio presencial	0.0
Indicador: Control institucional	33.5
Subindicador: Sanciones disciplinarias, fiscales y penales	0.0

Fuente: Reporte final de resultados ITN 2013-2014, Oficina de Control Interno



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



Cambios que podrían afectar al sistema

Dos situaciones en especial pueden implicar cambios para el sistema: La nueva versión de la norma ISO 9001 y el proceso de armonización-integración de los sistemas.

Con respecto al proceso de armonización se ha avanzado en la identificación de requisitos comunes entre los lineamientos CNA para la acreditación institucional, MECI e ISO 9901:2008/NTCGP 1000: 2009, trabajo realizado en conjunto con la oficina de la Secretaría Técnica de Acreditación, Control Interno y la Coordinación SIG, quedando pendiente dar continuidad al ejercicio mediante la identificación de indicadores que apliquen a los tres.

Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad

Plan de manejo del riesgo

En total se han identificado 46 riesgos y como resultado de la primera revisión realizada en el año sobre el IPA de 2015, 26 de ellos llevan menos del 50% de ejecución de sus acciones de control, dado que hay actividades que aún están pendientes por realizar durante el II PA de 2015.

Los riesgos que ya están controlados son 9, llevan más del 81% de ejecución de las acciones; sin embargo hay que señalar que todos ya iniciaron acciones de control.

MAPA DE RIESGO INSTITUCIONAL				
EFFECTIVIDAD DE CONTROL	DE	CANTIDAD DE RIESGO	CONTROL P.	CONTROL C.
BAJA -> 50%		26	26	1
MEDIA -> 50% - 80%		11	9	2
ALTA -> 81%		9	8	1
TOTAL		46	43	4

Fuente: Oficina de Control Interno

Entre los riesgos más críticos se pueden mencionar: Sentencias que comprometan fiscal y jurídicamente a la Universidad a raíz de los resultados del proceso de descuentos que no son acordes a la normatividad. La actividad que ya se encuentra en curso para mitigarlo corresponde a la solicitud de revisión de la normatividad al comité de trabajo social. El otro riesgo corresponde al





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

incumplimiento al decreto 1443 de 2014 y normas de Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo que puede acarrear multas, tutelas y disciplinarios. La actividad que ya se encuentra en curso es la construcción y actualización de la información según reforma del decreto.

Plan anticorrupción

El actual plan fue elaborado y publicado en Enero del presente año y ya cuenta con dos seguimientos realizados al corte del 30 de Abril y 31 de Agosto. De los 32 riesgos identificados, 24 ya cuentan con acciones cumplidas, mientras que 8 aún no se han logrado mitigar.

MATRIZ ANTICORRUPCIÓN	
ESTADO DE ACCIÓN	CANTIDAD DE RIESGO
CUMPLE	24
NO CUMPLE	8
TOTAL	32

Fuente: Oficina de Control Interno

Entre los indicadores más críticos se pueden mencionar: Sistema Integrado de información implementado para mitigar el riesgo “Ejecución presupuestal indebida” que lleva dos años vigente e implementación de un sistema de información integral con un importante énfasis en trámites y atención al ciudadano (Gobierno en línea) para mitigar el riesgo: “Alta discrecionalidad y concentración de poder en las decisiones que afectan la gestión de los recursos”

Recomendaciones para la mejora

- Se plantea propuesta de política integrada de gestión en la que se vean plasmados los sistemas de calidad, ambiental, salud y seguridad en el trabajo, MECI y acreditación institucional.
- Se sugiere realizar mayor control al manejo de los documentos, bien sea concientizando al personal frente a la importancia de su organización y/o capacitando al personal de apoyo que está encargado de la custodia debido a que se presenta un gran número de hallazgos en este aspecto y es común en todas las auditorías.
- Ante la rotación del personal sin importar el nivel, se debe asegurar la continuidad de las funciones, importante realizar empalme y apoyar al nuevo personal o al nuevo docente directivo en el conocimiento de sus funciones y de las normas que le aplican para desempeñar su cargo, dado que el





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

incumplimiento de funciones y de normas internas es otro de los hallazgos repetitivos.

- Fortalecer los mecanismos de control para el manejo de los recursos, debido a que hay evidencias de pérdida de elementos de inventario y de consumibles.
- Aún quedan acciones correctivas del plan de mejoramiento sin iniciar, es conveniente identificar los factores que no han permitido aplicar estas acciones.
- No se cuenta con una evaluación de la eficacia de las acciones tomadas, es importante evaluar si las correcciones aplicadas han favorecido el cierre definitivo de los hallazgos o por lo menos han evitado su repetición en el corto plazo; igualmente se desconocen cuáles son los hallazgos más repetitivos cuyas acciones no han sido eficaces.
- Es importante realizar seguimiento a aquellas PQRS que quedan abiertas para conocer los factores que impiden o retrasan el cierre y conocer además cual es el tipo de solicitud o PQRS más recurrente, por ejemplo, si es de solicitudes académicas tener claro cuál es la solicitud que más se repite para establecer acciones que reduzcan la repetitividad.
- Conviene revisar y ajustar los instrumentos, especialmente el FO-COM-03 que se aplica dentro de la universidad y a determinadas áreas, ya que dentro de los otros instrumentos de evaluación se consideran requisitos del servicio como trato y agilidad en la atención y estos aspectos en la encuesta actual han sido evaluados de manera sobresaliente.
- La encuesta de satisfacción del usuario de egresados debe revisarse y ajustarse, dado que se evalúa el servicio en términos de la atención y este es tan solo uno de los requisitos del “servicio programas académicos” y “educación continuada” en los cuales los egresados pueden manifestar su satisfacción.
- Es necesario garantizar la implementación de los instrumentos que ya se encuentran diseñados y formalizados, así como el seguimiento a los resultados obtenidos y la eficacia en la toma de decisiones. Igualmente, en el diseño de nuevos instrumentos se deben considerar los requisitos del servicio identificados.
- Los servicios que no cuentan con instrumentos son: Programas académicos, educación continua (aunque ya se cuenta con propuestas), laboratorios (existe una propuesta del lab. De simulación de habilidades clínicas de la Facultad de ciencias de la salud, sin embargo conviene determinar la viabilidad de implementar un solo instrumento para todos los laboratorios que son de apoyo a la academia o incluir esta evaluación en el instrumento de programas académicos), laboratorios (investigación y extensión) (extensión de acuerdo a los





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

servicios ofrecidos por los laboratorios que realizan esta función e investigación a partir de la evaluación de este proceso misional), investigación, prácticas y proyectos comunitarios a quienes son beneficiados.

- Asegurarse de que los resultados de la evaluación docente sean tenidos en cuenta para la construcción de los planes de capacitación y los rubros de capacitación de las Facultades cubran estas necesidades.
- Asegurar el seguimiento a los resultados de la evaluación docente.
- Se requiere sensibilizar a los líderes de proceso y a las instancias que toman decisiones frente a la necesidad de plantear soluciones para los servicios no conformes que han sido reportados reiterativamente y que se denominan críticos (infraestructura física (problema de salones), medios educativos e infraestructura tecnológica (internet), calendario académico (incumplimiento en el inicio de clases), docentes (dificultad en la contratación), visitas y prácticas extramuros (cancelación de prácticas una vez han sido aprobadas) , aprovechando el taller realizado con las unidades en el que se identificaron las posibles causas.
- En el caso de los demás servicios no conformes identificados se puede proceder a plantear soluciones desde las mismas unidades a partir del alcance que estas tengan mediante la aplicación de correcciones.
- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento al Factor de Institucionalidad del Índice de transparencia Nacional.
- Mejorar la identificación de los riesgos que se establecen en el plan de manejo de riesgos, ya que se plantean actividades propias de la gestión en algunos casos.
- Revisar los indicadores que se plantearon para los riesgos del actual plan anticorrupción, dado que no son coherentes en todos los casos con las causas.
- Para la próxima construcción del plan anticorrupción es necesario asegurar la coherencia entre el riesgo, la causa, las acciones y los indicadores y procurar que sea un trabajo mancomunado entre los procesos que estén relacionados.
- Realizar mayor seguimiento a las actividades y compromisos que se establecen en las reuniones de revisión del sistema de la alta dirección y asegurarse del registro de este seguimiento.

Proyectó: Diana Castellanos G.
Profesional de apoyo SIG



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