



**SEGUNDO INFORME
REVISIÓN POR LA DIRECCION
2012**

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 2 de 19

1	Tabla de contenido	
2	INTRODUCCIÓN	3
3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4
4	MAPA DE PROCESOS	4
5	AUDITORIAS INTERNAS	6
5.1	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos	9
6	PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	11
6.1	Normas que rigen el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.....	11
6.2	Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias.....	12
7	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	13
8	ANEXO 1	15
9	ANEXO 2.....	18


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 3 de 19

2 INTRODUCCIÓN

La alta dirección tiene el compromiso de realizar el análisis, revisión y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, para lograr este fin debe realizar periódicamente el informe de revisión por la dirección el cual tiene como finalidad la revisión del mismo para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

Contenido en este documento se encuentran analizados elementos del SIGC que deben ser examinados con detalle para así poder tomar las medidas necesarias en pro de mantener y mejorar el mismo, estos elementos son:

- Responsabilidad de la Dirección
- Mapa de Procesos
- Auditorías internas
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Satisfacción del usuario

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 4 de 19

3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

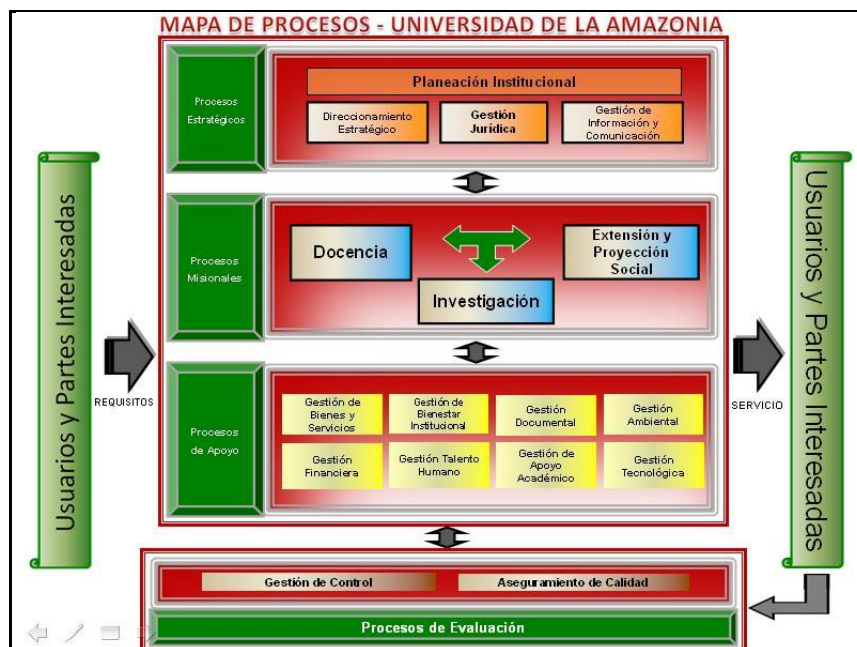
La Universidad de la Amazonia fue otorgada con la certificación de calidad al Sistema Integrado de Gestión de Calidad en todos sus procesos con:


- ISO 9001 de 2008: certificación internacional.
- ISO 9001 de 2008: certificación nacional.
- NTCGP: 1000:2009: certificación nacional, en la norma técnica de gestión de calidad para las instituciones del estado colombiano.

Como herramienta fundamental para asegurar la permanencia del Sistema de Gestión de Calidad en el proceso de Aseguramiento de la Calidad se ha creado un procedimiento para la Revisión por la Dirección con el que se realiza un informe detallado del Estado del Sistema. Para este fin, la Alta Dirección tiene el compromiso y responsabilidad de la planificación, implementación, mantenimiento y seguimiento del SIGC, para lo cual se ha designado como Representante de la Alta Dirección al Jefe de la Oficina de Planeación para que vele por estas responsabilidades.


4 MAPA DE PROCESOS

El Modelo de Operación de La Universidad de La Amazonia está conformado por 4 tipos de Macroprocesos y 16 procesos; distribuidos de la siguiente manera: 3 procesos misionales, 2 procesos de evaluación, 3 procesos estratégicos y 8 procesos de apoyo, los cuales interactúan entre sí para atender las necesidades y requisitos del cliente a satisfacción. El mapa de procesos se muestra a continuación (figura 1).



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 5 de 19

Cada uno de estos procesos tiene establecidos los procedimientos necesarios para desarrollar las diferentes actividades de manera organizada y en algunos casos registrar evidencia de estos, con el propósito que el usuario final reciba un servicio adecuado y acorde a sus expectativas. En la tabla 2 se encuentran los 16 procesos, así como los líderes de los procesos y el total de procedimientos y formatos asociados a él.


 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 6 de 19

5 AUDITORIAS INTERNAS

Como herramienta fundamental para la evaluación del estado y conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la oficina de control interno elaboro el programa de auditorías para el primer semestre del año 2012, dando cumplimiento a esta programación se tienen los siguientes resultados, de manera grafica la figura 2 también muestra los resultados de esta auditoría:

Macroprocesos	Procesos	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES	
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Jurídica	4	6	
	Gestión Información Y Comunicación	2	13	
Macroprocesos Misionales	Docencia	5	18	
	Investigación	2	3	
	Extensión Y Proyección Social	6	10	
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Bienestar Institucional	4	14	
	Gestión Documental	3	7	
	Gestión Ambiental	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Financiera	8	9	
	Gestión Talento Humano	Pendiente	Pendiente	
	Gestión Apoyo Académico	Consul conc.	1	3
		Biblioteca	4	10
		Clínica	2	2
		Granjas	0	2
		Herbario	3	3
		Hogar paso	0	2
		Laboratorios	3	5
Museo	3	5		
Gestión Tecnológica	1	3		
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	Pendiente	Pendiente	
	Aseguramiento Calidad	7	7	

Tabla 1. Resultado de Auditorías internas 2011-II

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 7 de 19

Macroprocesos	Procesos	Total De Procedimientos	Total De Formatos	Líder Del Proceso	
				Cargo	Nombre
Macroprocesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	8	23	Jefe Planeación	Patricia Pinilla Patiño
	Gestión Jurídica	10	1	Secretario General	Juan Carlos Galindo
	Gestión Información Y Comunicación	5	4	Director Emisora	Jhon Freddy Díaz
Macroprocesos Misionales	Docencia	10	22	Vicerrector Académico	Edwin Eduardo Millán
	Investigación	5	12	Vicerrector Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros
	Extensión Y Proyección Social	10	29	Jefe Extensión Y Cultura	Rodolfo Vela
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	15	34	Vicerrector Administrativo	Alicia Correa Hurtado
	Gestión Bienestar Institucional	9	14	Jefe Bienestar	Wilmer Rúa
	Gestión Documental	7	10	Jefe Archivo Central	Liliana Andrea López
	Gestión Ambiental	5	3	Coordinador Gestión Ambiental	Max Edison Vargas Jamioy
	Gestión Financiera	30	12	Jefe División Financiera	Elsy Montes Ramos
	Gestión Talento Humano	19	69	Jefe División Servicios Administrativos	Anayibe Ome
	Gestión Apoyo Académico	50	98	Docente	
	Gestión Tecnológica	4	0	Jefe De Tecnología De La Información	Freddy Antonio Verástegui
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	5	9	Jefe Control Interno	Joaquín Polania
	Aseguramiento Calidad	9	20	Representante Alta Dirección	Patricia Pinilla Patiño

Tabla 2. Líderes de Procesos

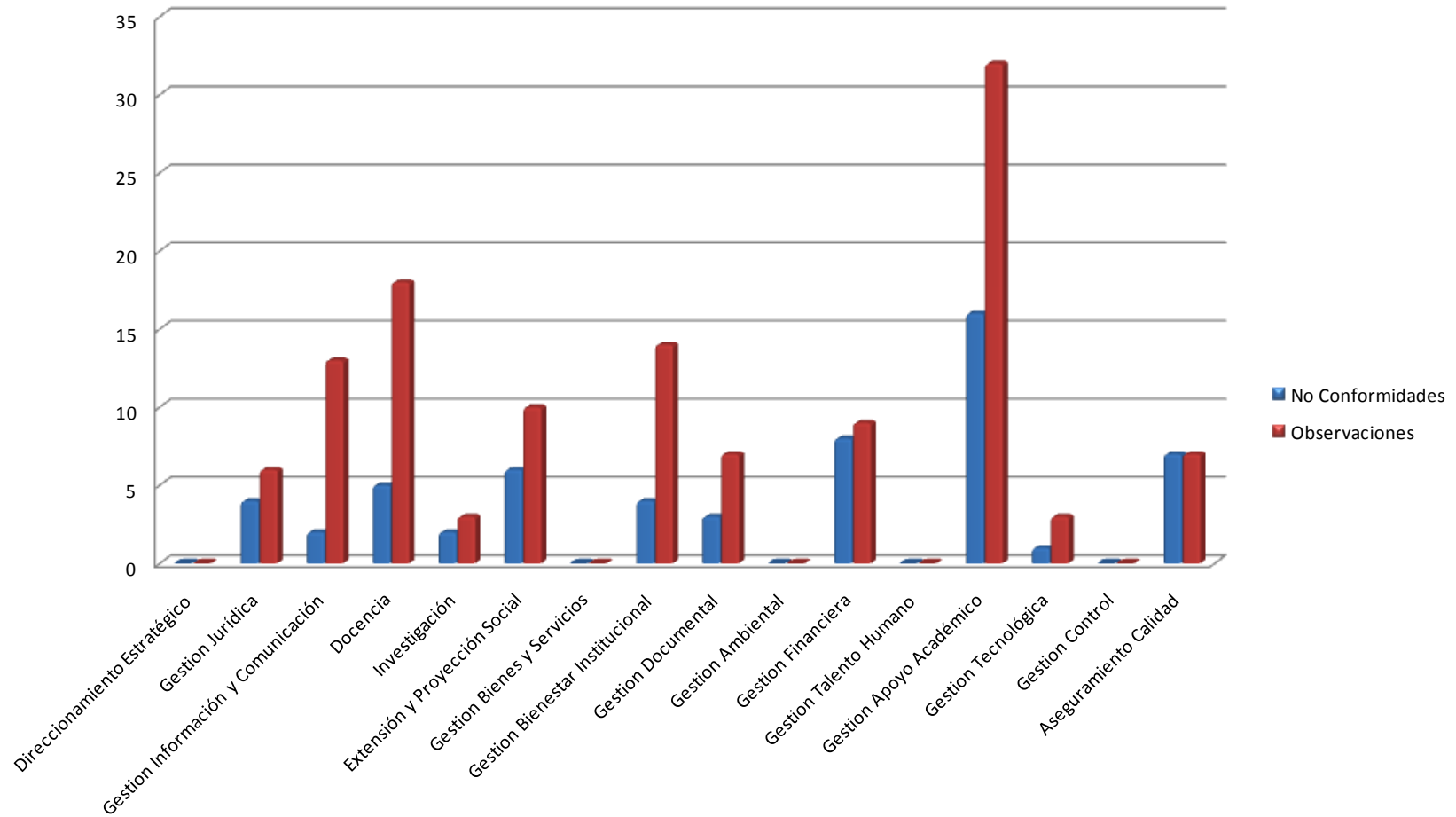



Figura 2. Resultados de auditorías

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 9 de 19

De la misma manera que en la tabla 1, a continuación se muestran los resultados por Macroprocesos, así mismo a modo grafico se puede observar en la figura 3 el resultado de esta auditoría.

Macroproceso	No Conformidades	Observaciones
Estratégicos	6	19
Misionales	13	31
Apoyo	32	65
Evaluación	7	7
Total	58	122

Tabla 3. Resultados auditorías por Macroprocesos

Resultados por Macroprocesos

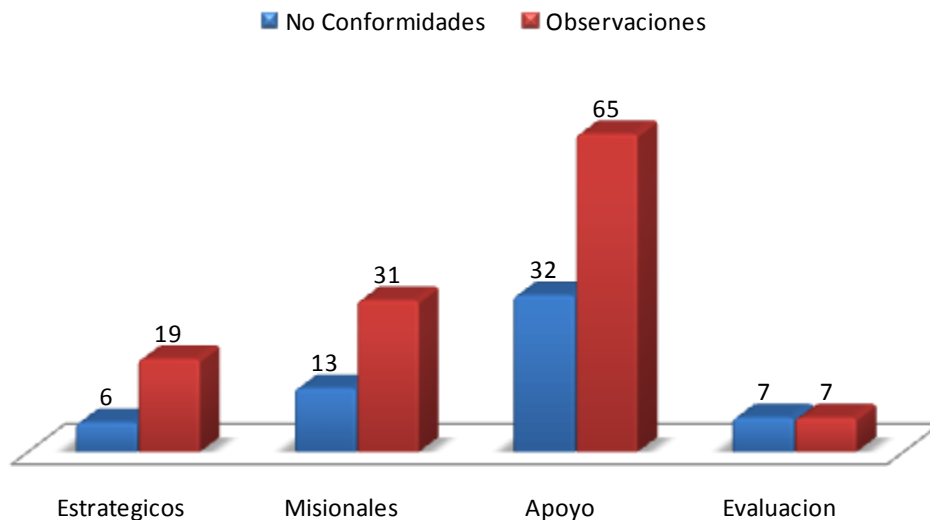



Figura 3. Consolidados de auditorías por Macroproceso.

5.1 Solicitudes de elaboración y modificación de documentos

Con la realización de las auditorías internas de calidad, se encuentran una serie de evidencias y hallazgos. Una de las maneras de solucionar estas fallas encontradas es realizando acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales en algunos casos requieren de que se optimicen los procedimientos existentes o se desarrollen nuevos formatos para generar nueva evidencia. A continuación se muestran las estadísticas de estas solicitudes:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 10 de 19

Proceso	Nuevos				Modificados				Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Procedimientos	Guías	Formatos	Instructivos	Procedimientos	Guías			
Direccionamiento Estratégico	6		1		3				7	3	10
Gestion Jurídica			1						1	0	1
Gestion Informacion y Comunicación					1				0	1	1
Docencia	2				1				2	1	3
Investigacion	2				4		2		2	6	8
Extension y Proyeccion Social	3				1		2		3	3	6
Gestion Bienes y Servicios					3				0	3	3
Gestion Bienestar Institucional	1				9				1	9	10
Gestion Documental							1		0	1	1
Gestion Ambiental									0	0	0
Gestion Financiera					3		2		0	5	5
Gestion Talento Humano	8								8	0	8
Gestion Apoyo Academico	9		1		7		1		10	8	18
Gestion Tecnologica									0	0	0
Gestion Control									0	0	0
Aseguramiento Calidad									0	0	0
Total General	31		3		32	0	8	0	34	40	74

Tabla 4. Estadísticas solicitudes de documentos

Consolidado Cambios en el SIGC por Procesos

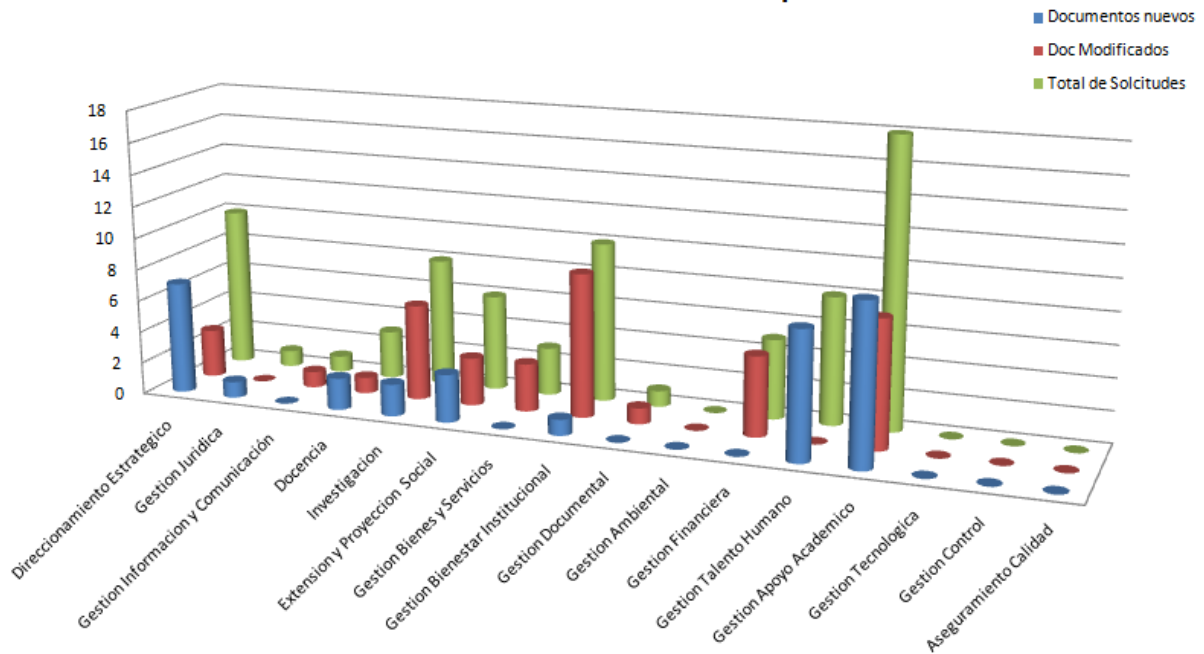



Figura 4. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 11 de 19

6 PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

La UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA para darle cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995 y Ley 734 de mayo de 2002, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha establecido los siguientes métodos para formular estas solicitudes a través de:

- Acudiendo personalmente a la sede de la UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA Avenida Circunvalar Barrio el Porvenir.

Teléfono 435 8786, a la línea gratuita 01 8000 112448 o al fax: 435 2434
 Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

- Correo electrónico: quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co
- Por medio de la pagina web a través del link que tiene la siguiente forma:



Figura 5. Link de peticiones, quejas y reclamos

6.1 Normas que rigen el sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

El marco normativo que regula el Sistema de Quejas y Reclamos de la Universidad de la Amazonia se encuentra sujeto a la normativa contenida en la constitución Política de Colombia, así:


Constitución política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

Capítulo 1, de los derechos fundamentales, derecho de petición Artículo 23

Código contencioso administrativo Título I, actuaciones administrativas

Capítulo II, del derecho de petición en interés general Peticiones escrita y verbal.

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 12 de 19

Las quejas, reclamos y sugerencias que son calificadas como derechos de Petición de Interés general y Particular, se le asignan 15 días hábiles contados a partir del día siguiente de su recepción. Al derecho de Petición de Información. Se le asignaran 10 días. El derecho de Petición de Consulta, se hará dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción (Código Contencioso Administrativo art. 22). El derecho de Certificación de Expediente: 3 días hábiles siguientes a la fecha de radicación.

Los plazos señalados son máximos, el funcionario debe responderlos antes del plazo estipulado por la ley.

6.2 Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos hasta el 31 de mayo de año en curso se registran a continuación:

	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	1	1	0	2
FEBRERO	1	5	2	8
MARZO	3	1	0	4
ABRIL	0	0	0	0
MAYO	4	0	0	4
JUNIO	7	1	0	8
JULIO	0	1	0	1
AGOSTO	4	0	0	4
SEPTIEMBRE	1	0	0	1
OCTUBRE	2	0	0	2
NOVIEMBRE	1	2	0	3
DICIEMBRE	0	1	0	1

Tabla 5. Total de Quejas, reclamos y sugerencias.

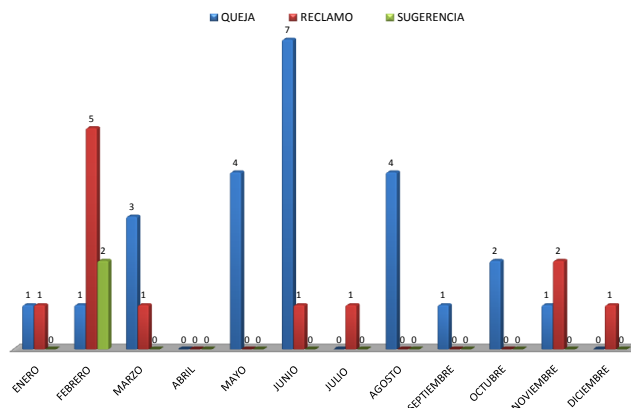



Figura 6. Gráfico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 13 de 19

En el **ANEXO 1** se encuentra el informe trimestral de Quejas y Reclamos. Principalmente al buzón de quejas y reclamos llegan en su gran mayoría consultas en general, las cuales se les da una respuesta inmediata por parte del Coordinador de Atención al Usuario, en caso que él desconozca la respuesta es escalada a la persona que tengo conocimiento del tema. A continuación se observa el total de consultas llegadas a este portal por cada mes:

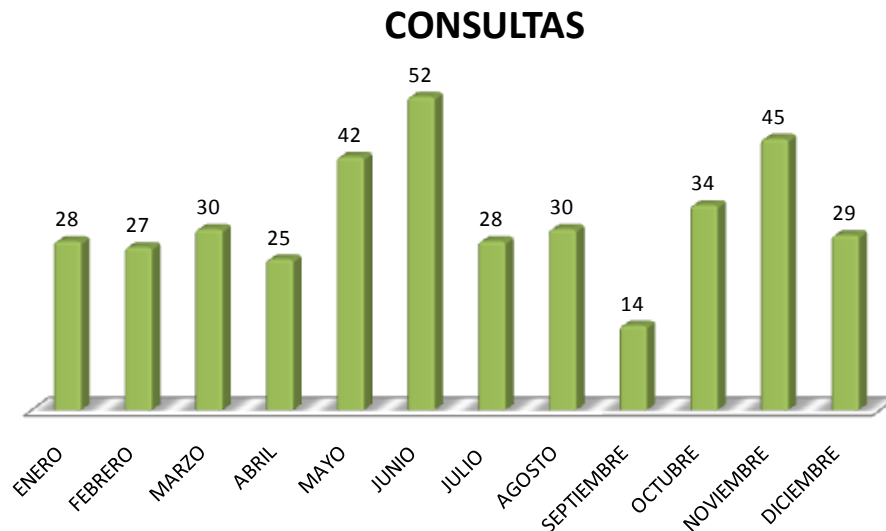



Figura 6. Grafico de consolidado de Quejas, reclamos y sugerencias.

7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad se requiere evaluar la percepción de los usuarios de la Universidad de la Amazonia, para ello se creó el procedimiento P-E-AC-08 y el formato FO-E-AC-08-01(figura 7) para realizar encuesta interna y valorar la calidad del servicio como responsabilidad social principal de la Universidad.

Para conocer la calidad del servicio se realizó esta encuesta dentro de la Universidad durante los primeros 15 días del mes de mayo, se aplicó en cada una de las dependencias de la Universidad, en total se encuestaron 67 dependencias, para un total de 326 encuestas diligenciadas. El resumen de las encuestas con la calificación de cada dependencia se puede analizar en el **ANEXO 2**.

Como resumen del total de Encuestas se muestra en la figura 7 la calificación en promedio de toda la Universidad.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12-18	PAGINA: 14 de 19


	“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN”	
	Estudiante __ Docente __ Administrativo __ Visitante __	
Dependencia:	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	
Funcionario que lo atendió:	_____	
Fecha:	SEPTIEMBRE 2012	
Valore con los siguientes parámetros, la calidad de nuestra responsabilidad social:		
Excelente: 5 Bueno: 4 Regular: 3 Deficiente: 2		
No.	ITEM	VALORACIÓN
1	Amabilidad del Funcionario	4
2	Respeto por parte de los Funcionarios	4
3	Disposición de los Funcionarios en los Puntos de Atención	4
4	Agilidad en la Prestación del Servicio	4
5	Conformidad del Servicio con lo esperado	4
6	Rapidez para dar respuesta	4
7	Adecuado Horario de Atención	4
8	Satisfacción en General	4
Construimos Región con Ética, Responsabilidad Social, Inclusión y Reciprocidad		

Figura 7. Resultado promedio de encuestas

8 ANEXO 1

INFORMES TRIMESTRALES DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PRIMER TRIMESTRE

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de Radicación	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de Respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
ENERO															
1	Esther Gonzalez	Estudiante	20/01/2012		X		Liquidaciones	09/02/2012		X		X	09/02/2012		X
2	Yamid	Estudiante	24/01/2012	X			Registro y Control	01/03/2012		X		X	01/03/2012		X
FEBRERO															
3	Adriana Quintero Melendez	Estudiante	01/02/2012			X	Liquidaciones	15/02/2012		X		X	15/02/2012		X
4	Melisa Aldana Perdomo	Estudiante	02/02/2012			X	Atencion al Usuario	02-20-2012		X		X	02-20-2012		X
5	Andres Ricardo García	Estudiante	02/02/2012		X		Registro y Control	01/03/2012		X		X	01/03/2012		X
6	Franceny Guillen	Estudiante	14/02/2012	X			Pagaduría	21/02/2012		X		X	21/02/2012		X
7	José Jainiver Muñoz	Estudiante	18/02/2012		X		Liquidaciones	24/02/2012		X		X	24/02/2012		X
8	Zuliany Valderrama	Estudiante	20/02/2012		X		Liquidaciones	24/02/2012		X		X	24/02/2012		X
9	José Jainiver Muñoz	Estudiante	21/02/2012		X		Liquidaciones	24/02/2012		X		X			X
10	Andrea Carolina	Estudiante	22/02/2012		X		Liquidaciones	24/02/2012		X		X	24/02/2012		X
MARZO															
11	Sebastian Sacro	Estudiante	03/03/2012		X		Vicerrectoría Administrativa	20/03/2012		X		X	20/03/2012		X
12	Sergio Andres Nuste	Estudiante	09/03/2012	X			Consejo Académico			X		X			
13	Anónima	Estudiante	20/03/2012	X			Registro y Control	28/03/2012		X		X	28/03/2012		X
14	Yeferson Orlando Vargas	Estudiante	21-03-201	X			Facultad de Ciencias Contables			X		X			

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CODIGO:
OD-E-AC-01

VERSION:
1

FECHA:
2009-12-18

PAGINA:
16 de 19

SEGUNDO TRIMESTRE

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de Radicacion	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de Respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
ABRIL															
MAYO															
1	Anonimo		02/05/2012	X			Programa de Ingles	11/05/2012		X		X	11/05/2012		X
2	KEVIN LEONARDO BARRIONUEVO	Estudiante	03-052012	X						X		X			X
3	WILMAR BALLEN LOSADA-DEISY YOHANA CASTRO	Estudiante	11/05/2012	X			Programa derecho	27/06/2012		X		X	27/06/2012		X
4	YEISON FABIAN HERNANDEZ	Estudiante	29/05/2012	X			Facultad de ciencias biológicas	12/06/2012		X		X	12/06/2012		X
JUNIO															
5	JOSE DAVID CADENA	Estudiante	04/06/2012	X			Facultad de Ingenieria	25/06/2012		X		X	25/06/2012		X
6	KEVIN LEONARDO BARRIONUEVO	Estudiante	04/06/2012	X			Programa de Ing de Sistemas	28/06/2012		X		X	28/06/2012		X
7	KEVIN LEONARDO MILLAN	Estudiante	04/06/2012	X			Programa de Ing de Sistemas	28/06/2012		X		X	28/06/2012		X
8	PROCURADORIA GENERAL DE LA NACION-MAGDA LILIANA BU	Estudiante	12/06/2012	X			liquidaciones		X		X				X
9	ADELINA MUNAR VALENZUELA-JOSE	Estudiante	14/06/2012	X			Supervisión	28/06/2012	X			X	28/06/2012	X	
10	ESTUDIANTES V SEMESTRE	Estudiante	14/06/2012	X			Programa de Derecho			X	X				X
11	ANGIE VERONICA REYES	Estudiante	16/06/2012		X		Registro y Control			X					X
12	VANESSA	Estudiante	25/06/2012	X			Rectoria		X	X					X



UNIVERSIDAD DE LA
AMAZONIA

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CODIGO:
OD-E-AC-01

VERSION:
1

FECHA:
2009-12-18

PAGINA:
17 de 19

TERCER TRIMESTRE

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de Radicacion	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de Respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
JULIO															
1	YORDANI ZAMBRANO CORADO	ESTUDIANTE	16/07/2012		X		PROGRAMA MATEMATICAS Y FISICA	29/08/2012		X		X	29/08/2012		X
AGOSTO															
2	SEBASTIAN QUITIAN	ESTUDIANTE	14/08/2012	X			PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	29/08/2012		X	X				X
3	LUANA	ANONIMO	14/08/2012	X			RECTORÍA	12/09/2012	X			X	12/09/2012		X
4	ERICA YANETH PARRASI CASTAÑO	ESTUDIANTE	15/08/2012	X			INGENIERÍA DE SISTEMAS	16/08/2012		X	X		16/08/2012		X
5	NICOLAS GALLEGO LONDOÑO	DOCENTE	15/08/2012	X			VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	31/08/2012	X			X	31/08/2012		X
6	ANDRES VARGAS HURTADO	ESTUDIANTE	06/08/2012		X		FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS	29/08/2012		X		X	29/08/2012		X
SEPTIEMBRE															
7	NICOLAS GALLEGO LONDOÑO	DOCENTE	21/09/2012	X			VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	31/08/2012	X			X	31/08/2012		X
8	LIBARDO	USUARIO	19/09/2012	X			VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	09/11/2012	X			X	09/11/2012		X

CUARTO TRIMESTRE

ITEM	Remitente	Tipo de Usuario	Fecha de Radicacion	TIPO			TRATAMIENTO		PROCESOS AFECTADOS		SEGUIMIENTO			ACCION CORRECTIVA	
				Queja	Reclamo	Sugerencia	Responsable Respuesta	Fecha de Respuesta	Admin	Acad	PENDIENTE	CERRADA	FECHA	SI	NO
OCTUBRE															
1	GUILLERMO ANDRES HERNANDEZ	ESTUDIANTE	12/10/2012	X			REGISTRO Y CONTROL	18/10/2012		X		X	18/10/2012		X
2	JOHN DEINER CORRALES	ESTUDIANTE	17/10/2012	X			PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN A DISTANCIA	17/10/2012		X		X	06/03/2012		X
NOVIEMBRE															
3	NINFA VIVIANA HINBACHI	ESTUDIANTE	15/11/2012		X		PRESUPUESTO / ICETEX Y LIQUIDACIONES			X	X				
4	ANDREA PAOLA RODRIGUEZ	ESTUDIANTE	28/11/2012	X			REGISTRO Y CONTROL		X		X				
5	DAGOBERNO ORTIZ OME	ESTUDIANTE	30/11/2012		X		DPTO DE TECNOLOGIA	10/12/2012	X			X	10/12/2012		X
DICIEMBRE															
6	SANDRA DANIELA	ESTUDIANTE	06/12/2012				RECTORÍA			X	X				X
7	MAGDA LINET HERNANDEAZ	17/12/2012	17/12/2012		X		REGISTRO Y CONTROL	05/03/2012		X		X	05/03/2012		X

9 ANEXO 2 RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR DEPENDENCIAS DE LA UNIVERSIDAD

DEPENDENCIA	Numero de encuestas aplicadas	Amabilidad del Funcionario	Respeto por parte de los funcionarios	Disposicion de los Funcionarios en los puntos de atencion	Agilidad en la prestacion del servicio	Conformidad del Servicio con lo esperado	Rapidez para dar respuesta	Adecuado Horario de Atencion	Satisfaccion General
Supervision	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Lab. Biología y Química	8	5	4	4	4	4	4	4	4
Oficina de Compras	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Centro de Impresión	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Dep Pedagogía	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Departamento de Servicios Administrativos	5	5	5	4	4	5	4	5	4
Registro y Control	5	4	4	4	4	5	4	5	5
Ayudas Audiovisuales	5	5	4	4	4	4	4	5	5
Rectoría	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Vice Investigaciones	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Programa de Contaduría Pública	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Programa de Química	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Programa de Biología	5	5	5	5	4	4	4	5	5
Programa Ing Agroecológica	5	4	5	4	4	4	4	5	4
Herbario	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Museo Historia Natural	5	4	4	4	4	4	4	5	4
Programa ONDAS	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Serpentario	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planeación	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Secretaría General	5	4	4	4	4	4	4	5	5
Museo Interactivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Biblioteca	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Facultad Derecho	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Programa Matemáticas y Física	5	4	5	4	4	5	4	5	5
ICETEX y Liquidaciones	6	5	5	4	5	4	5	5	5
Programa Administración de Empresas	5	4	5	5	4	4	4	5	5
CENASE	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Programa Ing sistemas	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Programa Medicina Veterinaria y zootecnia	5	5	5	4	4	5	5	4	5
OARI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Programa Ing Alimentos	5	4	5	4	5	4	4	4	4
Programa Derecho	5	5	5	5	5	4	4	5	4
Programa educación Artística	5	5	5	5	4	4	4	4	4
Emisora Uniamazonia	4	5	5	5	4	4	4	5	5

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CODIGO:
OD-E-AC-01

VERSION:
1

FECHA:
2009-12-18

PAGINA:
19 de 19

Programa Lengua Castellana	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Laboratorio Clínico	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Consultorio Jurídico	5	4	4	4	4	4	4	5	5
Bienestar Universitario	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Oficina de Graduados	5	4	5	4	4	4	4	4	5
Atencion al Usuario	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Esp. Gerencia de Talento Humano	5	5	5	5	5	4	5	4	5
Programa Ingles	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Programa Ciencias Sociales	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Facultad de Ciencias Basicas	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Tesoreria	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Almacen	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Facultad de Ingenieria	5	4	5	5	4	4	5	4	5
Contabilidad	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Especializacion en Pedagogia	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Vicerrectoria Academica	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Oficina de Acreditacion	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Departamento de Educacion a distancia	4	5	5	4	4	4	4	5	5
Vicerrectoria Administrativa	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Facultad de Ciencias Agropecuarias	5	5	5	4	4	4	4	5	5
Presupuesto	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Unidad de Emprendimiento	5	5	5	4	4	4	4	5	4
Salud Ocupacional	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Maestría en ciencias de la Educación	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Administración financiera	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Licenciatura en Pedagogia Infantil	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Dpto Tecnologías de la Información	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Archivo Central	5	4	4	4	4	4	4	5	4
Centro de Conciliación	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Oficina Asesora Jurídica	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Esp. Evaluación y formulación de Proyectos	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Administrativas	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Jardin Botánico	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Clínica de Pequeños Animales	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Total Resultado Universidad de la Amazonia	331	4,42	4,48	4,28	4,22	4,20	4,18	4,37	4,38