

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 1 de 32

INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 2017

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 2 de 32

1 Tabla de contenido

2	INTRODUCCIÓN.....	3
3	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	4
4	ELEMENTOS DE LA REVISIÓN	5
4.1	Política de Calidad	5
4.2	Objetivos de Calidad	5
4.2.1	Evaluación de los Objetivos de calidad.....	5
4.3	Seguimiento al resultado de las auditorías internas de calidad	13
4.3.1	Consolidado de Observaciones y Hallazgos.....	14
4.3.2	Solicitudes de elaboración y modificación de documentos.....	15
4.4	Desempeño de los procesos	16
4.4.1	Cumplimiento del POA	16
4.4.2	Desempeño del proceso.....	18
4.5	Peticiones, Quejas y Reclamos.....	18
4.5.1	Normatividad Jurídica Que Rige el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.....	19
4.5.2	Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias	21
4.5.3	Estado de las solicitudes recibidas en el SIAU	21
4.6	Medición del Servicio	22
4.7	Servicio No Conforme	24
4.7.1	Responsabilidad general	24
4.7.2	Dueño o responsable de cada proceso.....	24
4.7.3	Análisis del reporte 2016	24
4.8	Análisis de riesgos del Sistema de gestión.....	25
4.9	Resultado de las Acciones de Mejora	29
4.10	Resultados del plan de acción del 2016	30
4.11	Conclusiones.....	31
4.12	Salidas de la Revisión y Plan de Acción.....	32

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 3 de 32

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 anualmente 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.

Para la realización del informe se tiene como información de entrada unos elementos que nos permite hacer el análisis correspondiente de nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y tomar las decisiones pertinentes para la mejora del mismo.

Estos elementos son:

- Seguimiento de la Política de Calidad
- Seguimiento y grado de cumplimiento de los Objetivos de Calidad
- Seguimiento al resultado de las Auditorías Internas
- Resultado del desempeño de los Procesos,
- Conformidad del Servicio
- Estado de las acciones preventivas y correctivas
- Estado de Peticiones, Quejas y Reclamos
- Recomendaciones para la mejora
- Análisis de Riesgos y Oportunidades
- Conclusiones
- Oportunidades de mejora y planes de mejoramiento

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 4 de 32

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 junio 2010, renovada en junio 2013 y la última visita de renovación por segunda vez fue en abril 2016, 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 Integrado 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 con la Resolución Rectoral 0682 del 23 Abril 2007 se ha designado como Representante de la Alta Dirección al Jefe de la Oficina de Planeación para que vele por estas responsabilidades.

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 5 de 32

4 ELEMENTOS DE LA REVISIÓN

4.1 Política de Calidad

La Política de Calidad de la Universidad de la Amazonia estableció y adoptó mediante acuerdo No 22 de 24 Noviembre 2008 del Consejo Superior:

“La Universidad de la Amazonia, en su condición de institución estatal de educación superior del orden nacional, se compromete con la mejora continua del servicio educativo garantizando la formación integral del talento humano altamente cualificado con principios humanísticos, científicos y tecnológicos, en áreas como la resolución de conflictos, el desarrollo humano sostenible, la problemática educativa, social y política, el desarrollo agropecuario, la política ambiental y el desarrollo empresarial y organizacional de la región Amazónica y el País, para contribuir a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y democrática.”

Durante la revisión por la dirección de los años 2016 y 2017 no se ha contemplado la posibilidad de realizar modificación a la política de calidad, por lo que el acuerdo 022 continúa vigente para el siguiente año.

Garantizando su difusión y divulgación de la Política de Calidad a todos los funcionarios de la Universidad de la Amazonia, se publica en el escritorio de los equipos de cómputo la Política de Calidad, junto a la Misión y Visión.

4.2 Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad adoptados por la Universidad de la Amazonia con el acuerdo No 22 del Consejo Superior de 24 Noviembre 2008 y que a su vez fueron articulados con el Plan de Desarrollo 2017-2019 “La Universidad hacia el posconflicto”, aprobado en el acuerdo 28 del Consejo Superior del 2017.

Para la vigencia 2017 se estableció la Matriz Plan Operativo Anual de Inversiones con las actividades y acciones definidas a dar cumplimiento en este año.

4.2.1 Evaluación de los Objetivos de calidad

4.2.1.1 Diseñar y adoptar la Estructura Organizacional de la institución, utilizando el enfoque por procesos, cumpliendo la normatividad vigente.

La Universidad de La Amazonia adoptó el modelo de operación por procesos estableciendo 16 procesos, agrupados en procesos estratégicos (3), misionales (3), de apoyo (8) y de evaluación (2); todos los procesos interactúan entre sí para cumplir con las necesidades y requisitos de los usuarios, los requisitos legales y reglamentarios. El mapa de procesos se muestra a continuación (figura 1).

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 6 de 32

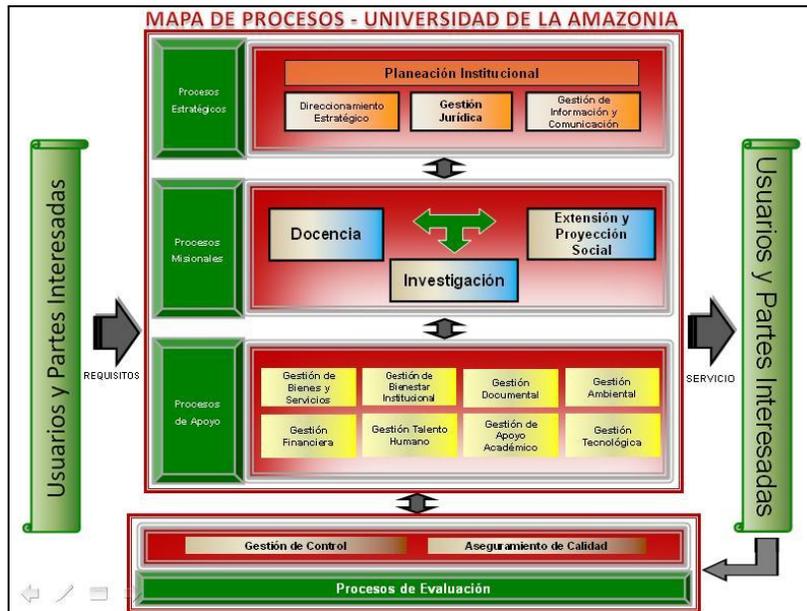


Figura 1 Mapa de Procesos

Cada uno de estos procesos tiene establecidos los procedimientos y registros 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.

Procesos	Lider del Proceso		Total de Procedimientos	Total de formatos
	Cargo	Nombre		
Direccionamiento Estratégico	Jefe de Planeación	Luis Manuel Espinosa Calderón	7	19
Gestión Jurídica	Secretario General	Daniel Camilo Valencia Hernandez	9	2
Gestión Información y Comunicaciones	Director Emisora	Jhon Fredy Díaz	5	6
Docencia	Vicerrector Académico	Alcides Villamizar Ochoa	17	37
Investigación	Vicerrector de Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros	7	19
Extensión y Proyección Social	Coordinador Oficina Asesora de Relaciones Iner institucionales	Juan Carlos Chamusero	11	33
Gestión Bienes y Servicios	Vicerrectora Administrativa	Berta Lucia Galeano Castro	18	43
Gestión Bienestar Institucional	Jefe Bienestar Institucional	Wilmer Rua	9	20
Gestión Documental	Jefe Archivo Central	Daniel Camilo Valencia Hernandez	7	10
Gestión Ambiental	Coordinador Gestión Ambiental	Chrystiam Camilo Salazar	5	3
Gestión Financiera	Jefe División Financiera	Johan Samir Andrade	27	12
Gestión Talento Humano	Jefe División de Servicios Administrativos	Juan Carlos Parra Amaya	26	99
Gestión Apoyo Académico	Vicerrector de Investigaciones	Alberto Fajardo Oliveros	50	98
Gestión Tecnológica	Jefe de Departamento Tecnologías de la Información	Freddy Antonio Verastegui	10	5
Gestión del Control	jefe control interno	Wilmer Andrés Díaz Ramirez	5	12
Aseguramiento de la Calidad	Jefe de Planeación	Luis Manuel Espinosa Calderón	9	23

Tabla 1. Procesos, líderes de proceso con total de procedimientos

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 7 de 32

4.2.1.2 Fortalecer los Procesos de Docencia, Investigación y Proyección Social, de manera que aseguren el cumplimiento de su misión y viabilidad económica.

- Durante el año 2017 se obtuvo el registro calificado de tres nuevas especializaciones, una para la Facultad de Derecho, la Especialización en Derecho Agrario, una segunda Especialización en Acuicultura y la tercera la Especialización en Gerencia en Empresas Agropecuarias y Rurales.
- La Universidad de la Amazonia a principios del año 2017 logro el registro calificado de la Maestría en Sistemas Sostenibles de Producción.
- Luego de un trabajo fuerte y combinado de diferentes instituciones regionales se logró el registro calificado para el programa de Enfermería.
- Gracias al trabajo de ampliación de la oferta académica la Universidad de la Amazonia a la fecha se ofertan 12 Especializaciones.
- A nivel de pregrado se aumenta la cobertura en estudiantes matriculados en un 5.12% con respecto al año anterior, teniendo en el segundo semestre del año 2017 un total de 8718 estudiantes y el total de la población estudiantil con los posgrados tenemos 9431 y 9261 para el primero y segundo semestre respectivamente.
- El esfuerzo sostenido para propiciar la permanencia de los estudiantes se reflejó para el primer semestre del año 2017 en una tasa de deserción de 8.3%, mientras la tasa nacional estuvo en el 12.36%. La Universidad de la Amazonia en los últimos años ha mantenido su porcentaje de deserción estudiantil por debajo de la media Nacional, según la información que presenta el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES v.2.8.1 (Ver gráfica 1), definiendo a un estudiante como **desertor** cuando por dos periodos consecutivos abandona sus estudios y no registra matrícula en la Institución.
- A cierre del año 2017 se están capacitando 26 Docentes en formación a nivel de Doctorado, de este resultado se espera a futuro un alto desarrollo investigativo y potenciar los doctorados ofertados por la Universidad.
- En la vigencia del 2017 se tienen 93 nuevos Semilleros de Investigación con un total de 1045 integrantes entre docentes y estudiantes.
- En cuanto a Grupos de Investigación en Colciencias se cuenta con 28 registrados, de los cuales 7 grupos quedaron en categoría B, 18 en categoría C y 4 grupos reconocidos, según la última convocatoria de COLCIENCIAS.

4.2.1.3 Lograr la acreditación institucional

Al cierre de la vigencia 2017, la Universidad cuenta con cinco programas de pregrado con nueva acreditación de alta calidad los cuales son: Ing. Agroecológica, Lic. Lengua

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 8 de 32

Castellana y Literatura, Lic. en Inglés, Química y Lic. en Pedagogía Infantil, para un total de 8 programas académicos con acreditación de Ala Calidad.

Así mismo, la Universidad de la Amazonia presenta una oferta académica, distribuida así:

PROGRAMAS	TOTAL
Tecnologías	2
Pregrados	21
Especializaciones	12
Maestrías	7
Doctorados	2
Total	44

Tabla 2. Oferta académica UDLA

4.2.1.4 Realizar convenios, alianzas estratégicas y proyectos comunes que permitan la conformación de redes académicas, investigativas y/o administrativas

Para el año 2017 se tienen activos 612 convenios con instituciones del orden local, Nacional e Internacional. Es de importante destacar que tenemos 33 convenios marco de cooperación y 15 convenios de prácticas y/o pasantías, convenios de gran importancia con los que la Universidad de la Amazonia apoya el desarrollo productivo de la región.

CONVENIOS	
Localización	Cantidad
Regional	382
Nacional	204
Internacional	26
TOTAL	612

Tabla 3. Número de Convenios

La Oficina Asesora de Relaciones Interinstitucionales se ha articulado la integración de la Universidad de la Amazonia a las siguientes redes:

- Red de Análisis Didáctico-Pedagógico en los Proyectos Educativos
- REDA (Recursos Educativos Digitales Abiertos)
- RLCE (Red Latinoamericana de Convivencia Escolar)
- CICE (Centro de Investigación en Calidad de la Educación)
- ONPE (Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación)
- RCI (Red de Cooperación Internacional - ASCUN)
- Red Regional de Emprendimiento del Caquetá
- Red IDDEAL (Red de Investigación, Desarrollo y Divulgación de la Enseñanza-Aprendizaje a través de la Lúdica)
- Red Colombiana de Formación Ambiental
- Red Colombiana de Posgrados

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 9 de 32

- Red Colombiana de Universidades para la Paz – REDIUNIPAZ
- Red de Iniciativa Amazónica en Brasil.
- Red de Radio Universitaria de Colombia [http://radiouniversitaria.org/]
- Red de Universidades de Paris y Federal del Pará
- Red Nacional de Profesores de Lengua y Literatura
- Red Nacional de Universidades con Programas de Etno-Educación
- Red UDUAL (Unión de Universidades de América Latina)
- Red Nodo Sur de Oficinas de Relaciones Internacionales (ORI)
- ASCUN Nodo Centro Occidente
- Red Sur CIDESCO (Graduados)
- Red Nacional de Extensión Rural Universitaria RENER
- Red de Lenguaje, Nodo Organizado por la Universidad
- ZOOM – Canal Universitario
- Red de Extensión Universitaria
- Red FACON
- ACOFADE

4.2.1.5 Vincular Talento Humano idóneo, que garantice el cumplimiento de los requerimientos de los usuarios y las partes interesadas.

Para el año 2017 la Universidad de la Amazonia ha consolidado la cifra de 22 docentes con formación doctoral, resultado del esfuerzo en el apoyo dado en formación doctoral con recursos de estampilla, así mismo se ha estructurado la políticas para vinculación de docentes con el propósito de mejorar la calidad académica del personal docente adscrito a la U, como sigue:

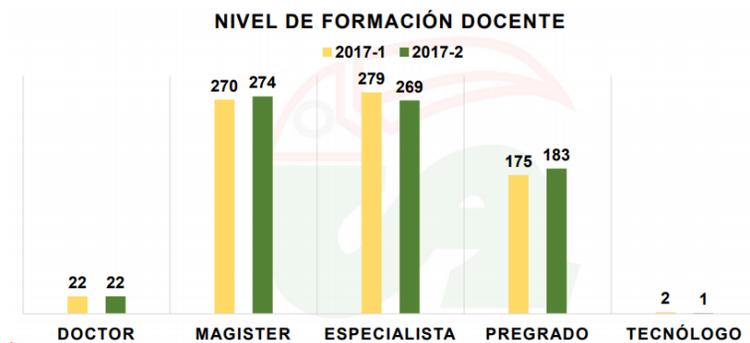


Figura2. Personal Docente

En los procesos de apoyo administrativo, la mayoría de los cargos del nivel directivo están ocupados con personal con formación de posgrado. A nivel de cargo técnico y asistencial más del 50% tiene formación de pregrado.

En los procesos misionales de Docencia e Investigación, en la vigencia, se cuenta con 22 docentes con doctorado, 274 docentes con maestría y 269 con especialización.

Por medio del rubro de Estampilla ProDesarrollo Universidad de la Amazonia destinado para formación doctoral, la Universidad está apoyando 26 docentes que están realizando sus estudios de Formación Doctoral, como se muestra a continuación:

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 10 de 32

FORMACIÓN DOCTORAL DOCENTES				
No.	NOMBRE	DOCTORADO	UNIVERSIDAD	INICIO
1	JUAN CARLOS SUÁREZ SALÁZAR	CIENCIAS - BIOLOGÍA - ÁREA EN ECOFISIOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2011
2	VERENICE SANCHEZ CASTILLO	ANTROPOLOGÍA - ÁREA ETNOGRAFÍA Y ECOLOGÍA POLÍTICA	UNIVERSIDAD DEL CAUCA	A-2013
3	GELBER ROSAS PATIÑO	CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA AGRARIA - SUELOS Y AGUAS	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2013
4	ALEXANDER VELASQUEZ VALENCIA	CIENCIAS BIOLOGÍA - ÁREA ECOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2011
5	GERMÁN EDUARDO CIFUENTES SANDOVAL	DERECHO	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA	A-2013
6	GUSTADO ADOLFO CELIS PARRA	CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA EN PRODUCCIÓN ANIMAL TROPICAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	B-2013
7	JEAN ALEXANDER GAMBOA TABARES	CIENCIAS AGROPECUARIAS - ÁREA AGRARIA - LÍNEA ENTOMOLOGÍA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA	A-2013
8	FAVER ALVAREZ CARRILLO	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
9	ANDREA HERMOSA OTERO	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
10	YELLY YAMPARLI PARDO ROZ	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
11	MÓNICA SIRLEY CELIS GRANADA	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
12	WILSON RODRÍGUEZ PEREZ	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014

Tabla 4. Docentes en Formación Doctoral

FORMACIÓN DOCTORAL DOCENTES				
No.	NOMBRE	DOCTORADO	UNIVERSIDAD	INICIO
13	EMMY JOHANNA CRUZ TRUJILLO	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2014
14	PAULA LILIANA GALEANO GARCÍA	CIENCIAS QUÍMICAS	UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	B-2014
15	PAOLA ANDREA GARCÍA RINCÓN	AGROINDUSTRIA Y DESARROLLO AGRÍCOLA SOSTENIBLE	UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	A-2015
16	LIS MANRIQUE LOSADA	INGENIERÍA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	A-2015
17	YOIS SMITH PASCUAS RENGIFO	EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	A-2015
18	CLARITZA MARLES BETANCOURT	EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
19	LUCELLY CORREA CRUZ	EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
20	SALOMÓN CALVACHE LÓPEZ	EDUCACIÓN Y CULTURA AMBIENTAL	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2015
21	JOHN JAIRO BELTRAN CHICA	GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	B-2015
22	JOSE ANTONIO MARÍN PEÑA	GESTIÓN	UNIVERSIDAD EAN	A-2016
23	JULIO CESAR BLANCO RODRIGUEZ	CIENCIAS APLICADAS	UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO	A-2016
24	JUAN PABLO PARRA HERRERA	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016
25	LUIS CARLOS CHAVEZ	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016
26	CÉSAR AUGUSTO ZAPATA	CIENCIAS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE	UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	B-2016

Tabla 5. Docentes en Formación Doctoral

4.2.1.6 Utilizar tecnología apropiada en la institución, que permita el desarrollo de los Procesos Misionales para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria.

La Universidad de la Amazonia ha doctrinado un importante recurso para modernizar y fortalecer el Departamento Tecnologías de la Información, al cierre de la vigencia 2017 se

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 11 de 32

tiene la siguiente infraestructura tecnológica instalada por parte del *Departamento de Tecnología de la Información (DTI)*.

CONECTIVIDAD INALÁMBRICA

Tabla No.6 Cobertura Inalámbrica UDLA

Conectividad Inalámbrica	2017
Antenas	50
Cobertura M ²	2.500
Cobertura / usuario	1.500

Fuente: Departamento Tecnologías de la Información UDLA

Tabla No.7 Cobertura Inalámbrica

Campus	M²	Cobertura Inalámbrica		
		Antenas	M²	Usuarios
Porvenir	63.200	30	1.500	900
Centro	56.400	10	500	300
Granja Santo Domingo	320.000	6	300	180
Centro de Investigaciones Amazónicas	3.710.000	4	200	120

Fuente: Departamento Tecnologías de la Información UDLA

Tabla No.8 Herramientas Tecnológica UDLA 2017

Herramientas tecnológicas	2017
Sistemas de información interno*	2
Puntos de red para acceso a internet	989
Computadores con acceso a intranet	989
Computadores para uso administrativo	384
Computadores para uso de estudiantes	549
Computadores para uso de docente	64

Fuente: Departamento Tecnologías de la Información UDLA

4.2.1.7 Articular la Universidad con los gobiernos nacional y territoriales, y el sector productivo de la Región Amazónica

En el marco de este objetivo, la Universidad desarrollo los siguientes frentes de acción, como son:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 12 de 32

- **Comité Regional Cadena Acuícola Del Caquetá**

La Universidad de la Amazonia como integrante de este comité participó en la elaboración de documento final para la creación de la cadena Acuícola del Caquetá, así mismo en la elaboración del Primer foro regional de la cadena acuícola del Caquetá.

- **Ventanilla de Negocios Verdes**

En cooperación con GYZ, Corpoamazonia, Cooperación Alemana, Amazonia esencia de vida, se organiza el Seminario Negocios Verdes, “Una Oportunidad Estratégica para la Amazonia”.

- **Ruta del Queso Caquetá**

Gracias a la Certificación de la Denominación de Origen del queso elaborado en el Caquetá, se hace el lanzamiento de la Marca Queso Caquetá y así mismo la denominada Ruta del Queso Caquetá como una apuesta de fortalecimiento turístico para el Departamento del Caquetá, resultado de este trabajo conjunto entre el Comité de Ganaderos del Caquetá y la Universidad de la Amazonia, se enmarcan dos líneas de trabajo:

- ✓ Proyectos de reconversión ganadera y Ganadería Agroecológica
- ✓ Pacto Cero Deforestación Caquetá

- **ASOHECA Y SINCHI**

El Instituto de Investigaciones Amazonicas Sinchi, ASOHECA y la Universidad de la Amazonia trabajaron conjuntamente para la realización y fortalecimiento del Departamento del Caquetá, con los siguientes temas:

- ✓ Proyecto de Extensión y/o Proyección Social **“Escuela Agroforestal del Caquetá”** / Fundación Patrimonio Natural
- ✓ **Diplomado en Emprendimientos Rurales en Sistemas Agroforestales**
- ✓ Pasantías académicas e investigativas de estudiantes (Biología, Ingeniería Agroecológica, Química, Administración de Empresas, Contaduría)
- ✓ Proyecto de Investigación **“Ampliación de la Base Genética del Caucho Natural en el Departamento del Caquetá”** con recursos del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación del Sistema General de Regalías – SGR

- **ACAMAFRUT**

Con visión Amazonia, ACAMAFRUT y la Universidad de la Amazonia se ha trabajado en mejorar los procesos de elaboración y procesamiento del Cacao Caquetá, con los siguientes eventos de impacto regional:

- ✓ V Encuentro Regional Cacaotero 2017 – CIMAZ MACAGUAL

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 13 de 32

- ✓ Foro Productos No Maderables del Bosque / Visión Amazonia

- **CIUDADES SOSTENIBLES**

Se realizó el Foro Público Ciudades, Sostenibilidad y posconflicto: Florencia, en apoyo con la Universidad de la Amazonia, Alcaldía de Florencia y FNA. Evento realizado con el propósito de analizar la situación actual de la ciudad de Florencia y su proyección con el Plan de Ordenamiento Territorial.

- **CORPOICA**

Con COPOICA y en asocio con la Universidad de la Amazonia se han trabajado en procesos de investigación como son:

- ✓ Plataforma Siembra
- ✓ Plan Semilla
- ✓ Establecimiento de un Sistema Silvopastoril (SSP)
- ✓ Parcela experimental 2 Ha CIMAZ – MACAGUAL César Augusto Estrada González

- **VISIÓN AMAZONIA**

Con Visión Amazonia se han liderado y desarrollado diferentes actividades con varias entidades del orden regional y nacional, en los cuales se tienen:

- ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS.
- ✓ Cooperación Internacional.
- ✓ Pilares para el Desarrollo Agroambiental.
- ✓ Sistemas Agroforestales, Silvopastoriles, Ecoturismo.
- ✓ Proyecto implementación de un modelo de negocio de Agroturismo Comunitario y aprovechamiento de PNMB Complejo Lagunar Peregrinos – Solano
- ✓ Proyecto Extensión Rural

4.3 Seguimiento al resultado de las auditorías internas de calidad

Como herramienta fundamental para la evaluación del estado y conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la oficina de control interno elaboró el programa de auditorías internas para el año 2017 dirigidas realizar seguimiento y verificación a procedimientos específicos para determinar aplicación de los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad, igualmente el cumplimiento de las obligaciones de las normas legales y reglamentarias, dando cumplimiento a esta programación se tienen los siguientes resultados:

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 14 de 32

Macroprocesos	Procesos	No Conformidades	Observaciones
Macroproceso Estratégico	Direccionamiento Estratégico	5	6
	Gestión Jurídica	16	14
	Gestión Información Y Comunicación	3	5
Macroprocesos Misionales	Docencia	29	10
	Investigación	2	2
	Extensión Y Proyección Social	16	11
Macroprocesos De Apoyo	Gestión Bienes Y Servicios	42	39
	Gestión Bienestar Institucional	15	13
	Gestión Documental	0	0
	Gestión Ambiental	7	5
	Gestión Financiera	42	9
	Gestión Talento Humano	28	19
	Gestión Apoyo Académico	56	70
	Gestión Tecnológica	0	3
Macroprocesos De Evaluación	Gestión Control	0	0
	Aseguramiento Calidad	6	3

Tabla 9. Resultado de Auditorías internas de calidad

Para el proceso de Gestión del Control a cargo de la oficina de Control Interno no se realizó auditoría interna de calidad porque los auditores actuales pertenecen al mismo proceso.

4.3.1 Consolidado de Observaciones y Hallazgos

Es importante que todos los auditados (líderes de proceso y personal adscrito al proceso) tomen conciencia de la importancia de las auditorías internas de calidad, analicen los resultados de las mismas y establezcan acciones para corregir de raíz las No Conformidades encontradas, estableciendo controles y acciones para la mejora continua del proceso, así como del sistema en general.

De la misma manera que en la tabla 5, a continuación se muestran los resultados por Macroprocesos, así mismo a modo grafico se puede observar en la figura 2 el resultado de esta auditoría.

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 15 de 32

Macroproceso	No Conformidades	Observaciones
Estratégicos	24	25
Misionales	47	23
Apoyo	134	88
Evaluación	6	3
Total	211	139

Tabla 10. Resultado de Auditorías internas de calidad

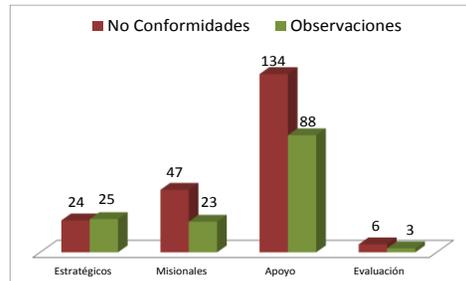


Figura 2. Consolidados de auditorías por Macroproceso.

En el desarrollo de estas auditorías se amplió la muestra para hacer una revisión más detallada, en algunos casos la muestra fue del 100%, sobre todo en aquellos procesos en los que se utilizan recursos económicos y aquellos procesos misionales (Gestión Bienes y Servicios, Gestión Financiera, Gestión Talento Humano, Gestión Apoyo Académico, Docencia)

4.3.2 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 evidencia. A continuación se muestran las estadísticas de estas solicitudes para la vigencia 2017:

Proceso	Nuevos					Modificados					Total Nuevos	Total Modificados	Total
	Formatos	Instructivos	Fichas Técnicas	Procedimientos	Guías	Formatos	Fichas Técnicas	Instructivos	Procedimientos	Guías			
Direccionamiento Estratégico											0	0	0
Gestión Jurídica											0	0	0
Gestión Información y Comunicación											0	0	0
Docencia	1		2			4	4		1		3	9	12
Investigación	4										4	0	4
Extensión y Proyección Social	1					6			2		1	8	9
Gestión Bienes y Servicios	6			1		25			11		7	36	43
Gestión Bienestar Institucional	1					1					1	1	2
Gestión Documental											0	0	0
Gestión Ambiental						1			1		0	2	2
Gestión Financiera						1		2			0	3	3
Gestión Talento Humano	2	1		1							4	0	4
Gestión Apoyo Académico	7			3		15	1		14		10	30	40
Gestión Tecnológica						1	1				0	2	2
Gestión Control											0	0	0
Aseguramiento Calidad									1		0	1	1
Total General	22	1	2	5	0	54	6	2	30	0	30	92	122

Tabla 11. Estadísticas solicitudes de documentos

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18

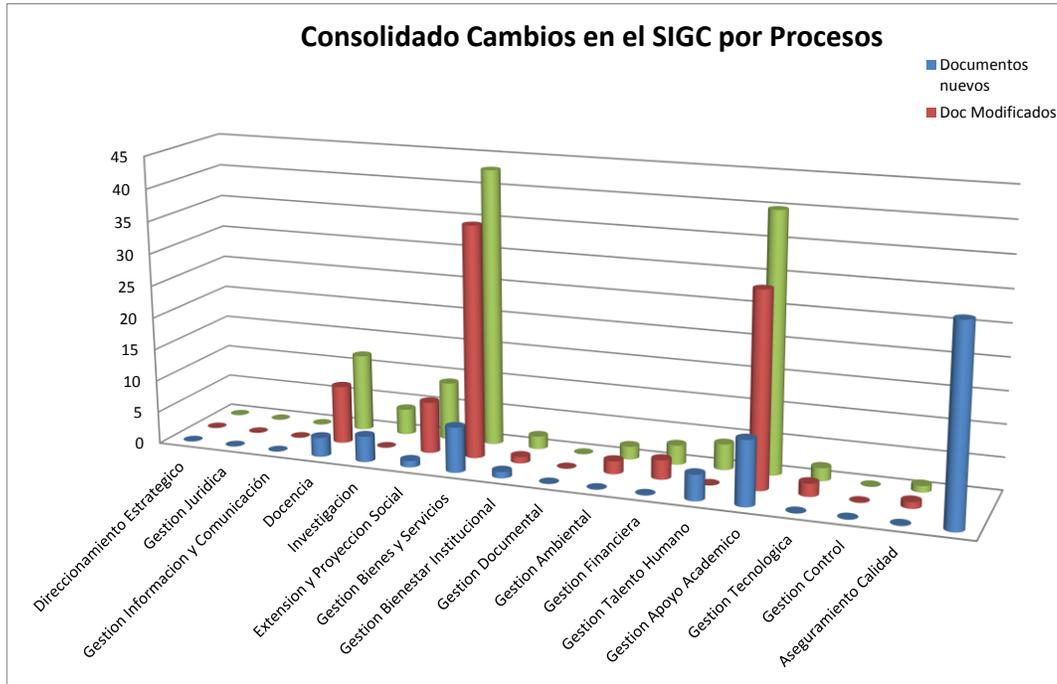


Figura 3. Solicitudes de Modificación y elaboración de documentos

4.4 Desempeño de los procesos

4.4.1 Cumplimiento del POA

Desde cada uno de los procesos se han formulado indicadores de gestión, los cuales se encuentran registrados en la caracterización respectivamente, en ella se enuncia cada uno de los indicadores que tiene a cargo el líder del proceso.

El registro de avance de cada indicador se evidencia en la plantilla de *seguimiento de indicadores del proceso*, en donde se reporta la periodicidad de evaluación, tipo de indicador, la relación matemática, el responsable del proceso, la meta y la medición. A final de semestre se envía el reporte a la Oficina de Planeación, para que este sea incluido en la Revisión por la Dirección e igualmente en la Rendición de Cuentas.

El Plan Operativo Anual es un registro de las actividades planificadas para cada Proceso, este documento contiene las actividades que se deben desarrollar durante la respectiva vigencia, el cual es extraído del Plan de Desarrollo y aterrizado al alcance del año.

En este periodo se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 97% del total de las actividades planificadas (Ver ANEXO 1), se tiene una alta satisfacción y unos excelentes resultados en el apoyo al cumplimiento misional.

A nivel particular se han presentado los diferentes aspectos:

- En Direccionamiento Estratégico se ha liderado con gran esfuerzo el desarrollo de la perspectiva de modernización de la infraestructura, mejorar los espacios de

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 17 de 32

circulación, acondicionar los parqueaderos, iniciar la construcción del Ed Yapura y Ed Tucán, ampliar los espacios para cafeterías, y, así mismo, mejorar algunas unidades de apoyo y construcción del alojamiento en la Granja Balcanes.

- Desde el Proceso Gestión de Información y Comunicaciones se han abierto nuevos espacios en la rejilla de programación para que los estudiantes desde su formación compartan los diferentes conceptos y el conocimiento, gracias a este medio de comunicación que poco a poco ha tomado mucha fuerza en la comunidad regional, utilizándolo como una alternativa diferente para impartir conocimiento. Estos resultados positivos se ha notado gracias al incremento de programas emitido y de la duración de cada uno de ellos en la emisora, ya sean programas de contenido académico o de impacto comunitario. Se la cumplido en un 100% la emisión de todos los programas radiales, igualmente en la emisión de aquellos programas que son de carácter informativo de los aconteceres diarios y cotidianos de la vida universitaria.
- Los logros más destacados en el Proceso Docencia se han percibido con la ampliación de su oferta académica a nivel de posgrado, ya que durante el año 2017 se obtuvo el registro calificado de tres nuevas especializaciones, la Especialización en Derecho Agrario, una segunda Especialización en Acuicultura y la tercera la Especialización en Gerencia en Empresas Agropecuarias y Rurales. También se lograron acreditar en Alta Calidad cinco programas de pregrado, los cuales son: Ing. Agroecológica, Lic. Lengua Castellana y Literatura, Lic. en Inglés, Química y Lic. en Pedagogía Infantil.
- En el proceso de Investigación se ha logrado incluir 29 nuevos grupos de investigación reconocidos en Colciencias, igualmente se han desarrollados jornadas de formación y capacitación para generar cultura de investigación entre los docentes. Con los semilleros de investigación se han logrado consolidar un total de 61 proyectos de investigación. Se ha permitido apoyar a 85 docentes y 32 estudiantes para para participación en diferentes eventos de impacto investigativo.
- Desde el proceso Bienestar Institucional se la logrado mantener y consolidar el subsidio alimentario, en la vigencia 2017 2600 estudiante accedieron a este servicio, siendo beneficiados de recibir un subsidio en el valor del almuerzo mientras dure el periodo académico. En el desarrollo de su objetivo como proceso se han realizado diferentes actividades, deportivas, culturales y de salud, con una alta aceptación y participación de la comunidad universitaria.
- El proceso Gestión del Control la logrado el 100% de sus metas establecidas, tanto en la ejecución del plan anual de auditorías y el cumplimiento y evaluación de los diferentes informes reportados a los entes de control.

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 18 de 32

4.4.2 Desempeño del proceso

Las actividades de seguimiento y Medición del Sistema Integrado de Gestión de Calidad están establecidas a través de la medición de los Indicadores de gestión de cada proceso, definidos en la caracterización del Proceso. En los diferentes procesos están asociados Indicadores que Muestran las tendencias y los resultados asociados con Eficacia, Eficiencia y Efectividad, resultado de la última medición se encuentra en una tabla anexa a este informe, e igualmente sus respectivos análisis y mediciones históricas hasta 2016 están definidos en la Matriz de Seguimiento de Indicadores FO-E-AC-10-01.

A continuación se presenta el Grafico Resumido del comportamiento de los Indicadores de cada proceso, de la última vigencia.

Nombre del Proceso	Porcentaje de cumplimiento general Indicadores
Direccionamiento Estratégico	100%
Gestión Información y Comunicaciones	92.63%
Docencia	90.91%
Investigación	77.1%
Extensión y Proyección Social	124.7%
Gestión Bienes y Servicios	102%
Gestión Bienestar Institucional	147%
Gestión Ambiental	84%
Gestión Financiera	74%
Gestión Talento Humano	92.48%
Gestión Tecnológica	97.25%
Gestión del Control	100%
Aseguramiento de la Calidad	100.6%

Tabla 12. Cumplimiento de gestión

4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos

La Universidad de la Amazonia en procura de dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 734 de mayo de 2002, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ha previsto los siguientes métodos para formular los requerimientos a través de:

1. Acudiendo personalmente al Campus Porvenir de la Universidad de la Amazonia, ubicado en:

- a) Campus Porvenir, en la Calle 17 Diagonal 17 con Carrera 3F Barrio El Porvenir de Florencia, Caquetá, a través de la Oficina de Correspondencia. Horario de

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 19 de 32

Atención al Público de Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 pm.

2. Vía telefónica: Teléfonos 8-4366160
3. Correo electrónico: A través del correo quejasyreclamos@uniamazonia.edu.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo.
4. Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. El Sistema de Información de Atención al Usuario se encuentra disponible las 24 horas en la página web de la Universidad, no obstante, las solicitudes registradas por este medio serán tramitadas dentro del horario de Lunes a Viernes de 7:30 am a 11:30 m. y de 1:30 p.m. a 5:30 pm



Figura 4. Link de atención al ciudadano

4.5.1 Normatividad Jurídica Que Rige el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

En ejercicio de la autonomía universitaria consagrada en el Artículo 69 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y desarrollada por algunas disposiciones contenidas en la Ley 30 de 1992, las Universidades pueden darse sus propias directivas y regirse por sus propios estatutos de acuerdo con la Ley, designando dentro de esa órbita sus autoridades académicas y administrativas, los derechos, obligaciones, inhabilidades, situaciones administrativas y régimen disciplinario del personal docente y administrativo.

De conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con los artículos 5, numeral 1; 13 y subsiguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, es un derecho fundamental de toda persona, presentar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular, ante las autoridades y obtener pronta resolución.

De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 209 de la Constitución Política y 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad,

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 20 de 32

publicidad, buena fe, debido proceso, participación, responsabilidad, transparencia y coordinación.

Por disposición expresa del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y del numeral 19 del artículo 34 del Código Disciplinario Único -Ley 734 de 2002-, las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de los derechos de petición de interés general y particular, de información, de consulta, de documentos y de formulación de consultas.

Para la atención de peticiones, quejas y reclamos, las autoridades deben cumplir los deberes previstos en el artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dirigidos a garantizar un trato respetuoso, diligente, claro, oportuno y ordenado a los usuarios.

Según lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en toda entidad deberá existir por lo menos una dependencia que se encargue de atender las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos.

Conforme al artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el incumplimiento de los principios y términos que rigen el ejercicio de derecho de petición constituye falta gravísima para los servidores públicos.

La Corte Constitucional colombiana en Sentencia C-818 de 2011 declaró la inexequibilidad diferida hasta el 31 de diciembre de 2014, de los artículos 10 (parcial), 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20,21,22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 309 (parcial) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Universidad de la Amazonia para brindar una mejor atención a la comunidad universitaria, y en consonancia con los mandatos legales, reemplazó el sistema integrado de atención al usuario –SIAU- por el sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D), que se encuentra parametrizado con las disposiciones legales vigentes en esta materia.

Por las anteriores consideraciones y en procura de dar un estricto cumplimiento al mandato constitucional y a las disposiciones legales vigentes en relación al ejercicio del derecho fundamental de petición en su sentido más amplio, se estima necesario actualizar el reglamento Interno para atender adecuada y eficientemente las peticiones, quejas y reclamos, que se promuevan por los ciudadanos directamente ante la entidad e igualmente, sobre aquellas que se recepcionen y correspondan tramitar al interior de la Universidad de la Amazonía, a fin de incluir en él las modificaciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y el uso del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS-D).

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 21 de 32

4.5.2 Estadísticas de Quejas, reclamos y sugerencias

El módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS-D es una herramienta en el portal web de la Universidad, puesta en servicio en marzo 2016, en el que la comunidad universitaria puede radicar una Queja, Reclamo, Sugerencia, Petición, Consulta o Denuncias. Con esta aplicación se administran la asignación de responsable, control, respuesta de cada una de las solicitudes que se registran allí, a cada solicitud se le asigna un código con el que puede hacer el seguimiento respectivo. El administrador del SIAU es el encargado de conducir las solicitudes a su respectivo responsable de dar respuesta y de dinamizar que éstas sean respondidas en el tiempo establecido por ley.

El total de quejas, reclamos y sugerencias recibidos en el año 2017 se registran a continuación:

	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIONES	COMENTARIO	RECURS. APELACION	AGRADECIMIENTOS	TOTALES
ENERO	3	23	5		13					44
FEBRERO	10	4			5					19
MARZO	3		1		6					10
ABRIL	5		2		5					12
MAYO	5	1			8					14
JUNIO		1		1	10					12
JULIO	2	5	3		4					14
AGOSTO	8				1					9
SEPTIEMBRE	3	1	1		1					6
OCTUBRE	4	1			9			2		16
NOVIEMBRE	8	1	1		3					13
DICIEMBRE	7	2	1		5					15
TOTAL	58	39	14		70	0	0	2	0	184

Tabla 13. Total de Quejas, reclamos y solicitudes.

En el **ANEXO 3** 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, las consultas en el cuadro anterior se encuentran definidas como solicitudes.

4.5.3 Estado de las solicitudes recibidas en el SIAU

Como resumen general de solicitudes que llegan al módulo PQRS-D se puede observar que las consultas y peticiones son las que tienen un porcentaje mayor, equivalente al 69.56 %, esto debido a que en su mayoría son consultas y/o dudas relacionadas con los procesos de inscripción, matrículas y fechas de apertura de programas académicos y cupos para estudiantes nuevos, entre quejas y reclamos suman un 28.81% que a su vez son en total 53 solicitudes de este tipo, sin embargo hasta la fecha todas las solicitudes han sido resueltas.

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 22 de 32

Tipo	Total	Porcentaje
Queja	39	21,20%
Reclamo	14	7,61%
Peticiones	58	31,52%
Sugerencias	1	0,54%
Consultas	70	38,04%
Felicitaciones	0	0
Comentario	0	0
Recursos de Apelación	2	1,09%
Agradecimientos	0	0
Total	184	100%

Tabla 14. Consolidado general de solicitudes que llegan al SIAU

A la fecha todas las solicitudes han sido resueltas desde sus dependencias respectivas, para ello la gestión que realiza el coordinador del Sistema de Quejas y Reclamos es de gran importancia, puesto que una de sus funciones es verificar que se cumplan con los tiempos establecido por la ley para solucionar cada una de ellas.

4.6 Medición del Servicio

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 5) para realizar encuesta interna y valorar la calidad del servicio como responsabilidad social principal de la Universidad.

 FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
CÓDIGO: FO-E-AC-08-01	VERSIÓN: 2	FECHA: 2010-02-12	PÁGINA: 1 de 1
SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN			
ESTUDIANTE _____			
DOCENTE _____			
ADMINISTRATIVO _____			
FECHA _____			
Valore con los siguientes parámetros, la calidad de nuestra responsabilidad social			
Excelente 5. Bueno 4. Regular 3. Deficiente 2. Malo 1.			
<ul style="list-style-type: none"> • Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos. _____ • Trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y Personal Administrativo. _____ • Trato y la atención que recibo de parte de profesores. _____ • Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas. _____ • El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones. _____ • El grado de satisfacción de mi programa académico. _____ • Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales. _____ • Calidad de la organización de eventos institucionales. _____ • Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad. _____ • Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones. _____ • Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes. _____ • Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos). _____ 			

Figura 5. Formato encuesta FO-E-AC-08-01

Para conocer la calidad del servicio se realizó esta encuesta, la cual se cargó en la plataforma Chairá y estuvo habilitada en el módulo de notas. Se dejó como requisito para visualizar notas que sea realizada la encuesta, en total se encuestaron 7351 estudiantes.

Los parámetros evaluados en la encuesta buscan calificar la percepción por parte de la comunidad universitaria de la atención recibida en cada una de las dependencias, para

	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 23 de 32

ello se definió una ponderación de 1 a 5, 5 siendo la mayor puntuación y 1 como calificación más baja, para los siguientes criterios:

- Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.
- Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad.
- Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.
- Trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y Personal Administrativo
- Calidad de la organización de eventos institucionales.
- El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.
- Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).
- Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes.
- Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos
- Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.
- El grado de satisfacción de mi programa académico.
- Trato y la atención que recibo de parte de profesores.

Como resumen del total de Encuestas se muestra en la figura 5 la calificación en promedio de toda la Universidad en cada uno de los parámetros.

PREGUNTA	PROMEDIO	ENCUESTADOS
Estado de las sillas, tableros, iluminación, ventilación en los salones.	3.56	7351
Infraestructura (salones, espacios de estudio) en cuanto a apariencia y accesibilidad.	3.62	7351
Difusión y claridad de la información acerca de eventos y campañas institucionales.	3.67	7351
Trato y la atención que recibo de parte de Secretarías y Personal Administrativo	3.73	7351
Calidad de la organización de eventos institucionales.	3.73	7351
El grado de satisfacción en la retroalimentación que recibo de los profesores sobre mis evaluaciones.	3.74	7351
Seguridad dentro de los Campus Universitario (edificios, zonas comunes, instalaciones deportivas y parqueaderos).	3.75	7351
Estado instalaciones deportivas, pasillos, baños, auditorios y zonas verdes.	3.76	7351
Trato y atención oportuna que recibo de parte de directivos	3.78	7351
Metodología de enseñanza de los docentes en las asignaturas.	3.78	7351
El grado de satisfacción de mi programa académico.	3.81	7351
Trato y la atención que recibo de parte de profesores.	3.89	7351

Tabla 15. Resultado promedio de encuestas

Estos resultados nos muestran la conformidad de los usuarios con el servicio prestado por la Universidad a través de sus diferentes procesos y la existencia de condiciones favorables con respecto al clima organizacional, infraestructura física, calidad académica y nos confirma la pertinencia y el compromiso de los funcionarios para el logro de los objetivos institucionales.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 24 de 32

Desde el proceso Gestión del Talento Humano se trabaja constantemente con un plan de formación y capacitación fruto de los resultados de la evaluación del desempeño. Se apoyan docentes en formación de posgrado y educación continuada, para que el servicio prestado a los usuarios sea de mejor calidad

4.7 Servicio No Conforme

4.7.1 Responsabilidad general

Cualquier persona que se vea beneficiada de la prestación de los servicios misionales de la Universidad de la Amazonia puede detectar Servicios No Conformes, de acuerdo con los requisitos establecidos en cada caso. La aplicación de este procedimiento es responsabilidad de todas las personas que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.

4.7.2 Dueño o responsable de cada proceso

Los responsables de cada proceso, o los Decanos y Jefes de Programa en estos casos, es responsable por verificar la aplicación adecuada de las acciones definidas para corregir o eliminar las no conformidades detectadas.

Condiciones especiales:

En el tratamiento de Salidas No Conformes se debe tener en cuenta:

Las Salidas No Conformes detectadas internamente y las Salidas No Conformes detectadas por los usuarios (quejas o reclamos), se identifican por la fecha. Se deben registrar los servicios no conformes surgidos de:

- Los controles normalmente establecidos para los procesos.
- De las reuniones que se realicen periódicamente, las cuales deben quedar registradas mediante formato FO-E-AC-05-02 de asistencia a reuniones y mediante formato FO-E-AC-05-03, de actas de las reuniones si esto lo amerita.
- De igual manera de los Comités, Consejo Superior, Consejo Académico, Programas de capacitación y demás que se requieran en el desarrollo de los procesos. Se debe evitar el registro de fallas o errores menores, que no inciden sobre la satisfacción de los usuarios o los colaboradores de la entidad.

4.7.3 Análisis del reporte 2016

 FORMATO DE REGISTRO DEL SERVICIO NO CONFORME						
CÓDIGO		VERSIÓN	FECHA:	HOJA		
FO-E-AC-05-01		3	16-02-2016	1 de 1		
No Consecutivo	Proceso	Descripción del Servicio No Conforme	Fecha Identificación	Responsable de Acción del SNC	Fecha de Verificación	Fecha de Cierre
1	Docencia	No es servicio, es inconformismo por red intermitente. La queja es por el mal estado del aire acondicionado y televisor	06-may-17	Mesa de Servicios	10-jul-17	13-jul-17
2	Docencia	Fallas en el mantenimiento mecánico del bus prestado para la práctica académica al Valle del Cauca realizada del 26 al 30 Septiembre	02-oct-17	Supervisión	15-dic-17	15-dic-07
3	Docencia	Modificar la procedencia del número 3.9 del procedimiento PD-A-TH-03 del formato FO-A-TH-03-08.	05-sep-17	OAP, DSA, SST	06-sep-18	31-ago-18

Tabla 15. Resultado promedio de encuestas

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 25 de 32

4.8 Análisis de riesgos del Sistema de gestión

La siguiente Información se generó como resultado del análisis de los riesgos institucionales definidos en la matriz de riesgos institucional, en la siguiente tabla cada uno de los procesos tiene sus riesgos con su clasificación y con su respectivo grado de exposición inherente.

PROCESO	RIESGO	CLASIFICACIÓN	GRADO DE EXPOSICIÓN IHERENTE (VALORACION DEL RIESGO SIN CONTROLES)
GESTIÓN AMBIENTAL	Incumplimiento de requisitos legales ambientales aplicables a la universidad	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Incumplimiento de las metas del plan de gestión.	Estratégico	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Manejo inadecuado de residuos sólidos no peligroso	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Manejo inadecuado de residuos sólidos peligroso	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL	Baja ampliación de cobertura en servicios	Estratégico	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Baja participación en las actividades programadas	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Incumplimiento del plan de acción	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Pérdida y daño de elementos deportivos	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	Incumplimiento en el apoyo logístico para el desarrollo de actividades culturales y deportivas	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Fallas de hardware	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Pérdida de la información	De Tecnología	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Fallas de software	De Tecnología	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Fallas de redes y comunicaciones	Tecnología	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Fallas de seguridad	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	No publicar la información requerida para trámites y servicios e información general.	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Manejo inadecuado de la información	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Caer en la monotonía de las emisoras comerciales	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	No utilizar adecuadamente las franjas de la emisora	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 26 de 32

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Baja ejecución del plan de desarrollo institucional	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Desarticulación entre el plan de desarrollo y los planes operativos anuales	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Errores en el reporte de las estadísticas institucionales	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Mala operatividad del banco de proyectos	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN JURÍDICA	Inoportunidad en respuestas a derechos de petición, requerimientos y/o tutelas	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Equivocada emisión de conceptos jurídicos	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Contradicción en las respuestas a las peticiones cuando son presentadas en varias dependencias	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Inadecuado sistema de archivo	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Indebida notificación y/o publicación de las decisiones administrativas	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Mala formulación en la documentación de nuevos procesos institucionales	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	No acatamiento de las acciones resultado de las auditorias de renovación y/o seguimiento	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	No información a la alta dirección de los resultados de la revisión por la dirección	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Deficiente análisis en la modificación de documentos, publicación y divulgación	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
INVESTIGACIÓN	Incumplimiento del plan de trabajo propuesto en los proyectos	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Los proyectos de investigación concluidos no presentan resultados ni publicaciones científicas	Estratégico	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Presentar proyectos de investigación fuera de los tiempos establecidos según convocatorias	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	No divulgar ampliamente los resultados de la investigación	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN FINANCIERA	Formulación inadecuada del presupuesto anual de la institución	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Inadecuado análisis de la ejecución de ingresos y gastos	Financieros	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Inadecuado registro de recursos económicos	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Pérdida de recursos económicos	Financieros	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	No reflejar información financiera confiable y oportuna	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 27 de 32

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Personal vinculado sin el perfil requerido	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Incumplimiento de los compromisos adquiridos por beneficiarios de comisiones de estudio, año sabático y apoyos económicos.	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Personal vinculado sin cumplimiento previo de los requisitos de ley.	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Vinculación inadecuada de personal por errada definición tipo contrato	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	Incumplimiento obligaciones contractuales del personal.	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	Errores en la liquidación de la nómina por puntos salariales, asignaciones mensuales y descuentos.	De Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	Celebrar convenios sin los soportes legales	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	La no ejecución de las metas propuestas en el plan operativo anual	Estratégico	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
	Falta de ejecución y gestión de convenios	Estratégico	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Desarticulación entre las dependencias académicas en el apoyo a los programas de extensión y proyección social	Estratégico	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Celebrar convenios sin que curse el trámite correspondiente, según el manual de procedimientos	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	No realización de programas de educación continuada, programado con anterioridad	Operativo	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE
DOCENCIA	Abandono de la labor académica por renuncia, incapacidad o muerte del docente	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Modificación o afectación del calendario académico	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Falsedad en los documentos de admisión y matrícula	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Incumplimiento de labores académicas por parte de docentes	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Falta de espacios físicos para prácticas académicas	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Fallas o errores en el registro de calificaciones	Tecnología	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS	Inadecuada elaboración de las invitaciones para iniciar los procesos contractuales	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Inadecuados procesos de contratación	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Daños y/o pérdidas en los bienes	Financiero	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Insuficiencia en el parque automotor	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 28 de 32

GESTIÓN DOCUMENTAL	Inadecuado manejo de la correspondencia	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Deficiencia en la conservación de la memoria institucional	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
	Inadecuado manejo de los archivos de gestión	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Daño de documentos por microorganismos o animales en general	Operativo	ZONA DE RIESGO INACEPTABLE
GESTIÓN APOYO ACADÉMICOCONSULTORIO CONTABLE	Incumplimiento a la hora de brindar las asesorías o capacitaciones a la comunidad	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO MODERADO
	No contar con los Docentes Asesores de área pertinentes para brindar nuestros servicios.	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Mal estado de las instalaciones locativas	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Falta de fundamentación de los estudiantes a la hora de atender la necesidad de una unidad productiva	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Dependencia presupuestaria	Financiero	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Trámites administrativos engorrosos y demorados	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
GESTIÓN DEL CONTROL	Presentación de informes extemporáneamente	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Incumplimiento programa anual de auditorías internas	Operativo	ZONA DE RIESGO MODERADO
	Incumplimiento plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica	Operativo	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE
	Incumplimiento en la evaluación y seguimiento del plan de manejo de riesgos	Cumplimiento	ZONA DE RIESGO ACEPTABLE

Tabla 16. Riesgos por procesos y valoración

A partir de los riesgos institucionales y con la Información de entrada del análisis del contexto institucional y las partes Interesadas de la Universidad, se revisaron los riesgos establecidos para cada proceso incluyendo una información que relaciona los controles existentes y el plan de tratamiento para minimizar, controlar las consecuencias o efectos del riesgo.

El seguimiento a los riesgos y oportunidades se realiza de manera anual por cada uno de los procesos, la última revisión realizada se dio en Noviembre de 2017, gracias al esfuerzo realizado desde los líderes de los procesos no se han materializado riesgos.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 29 de 32

4.9 Resultado de las Acciones de Mejora

FECHA	NOMBRE DE LA ACCIÓN PROPUESTA	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DETECTADA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN	FECHA VERIFICACIÓN
20/02/2017	Formulación formato plan de mejoramiento por programa	Correctiva	Aseguramiento de la Calidad / Docencia	Resultado de las visitas de pares academicos no se formulan planes de mejoramiento que proyecta como se van a corregir tales situaciones.	Luis Manuel Espinosa	10/04/2017
20/02/2017	Delegación de funciones como Ordenador del Gasto	Correctiva	Gestión Bienes y Servicios	El proceso relacionado con la adquisición de bienes y servicios en multiples ocasiones ha retrasado o su tramite ha sido lento, que en ocasiones ha aafectado el normal desarrollo de las actividades	Astrid Daniela Vidal Lasso	10/04/2017
20/02/2017	Implementación y aplicación módulo Gestionar Permisos	De Mejora	Gestión Talento Humano	Teniendo en cuenta que la Universidad cuenta con un personal que supera los 1300 entre Docentes y Administrativos, la administración de los permisos y la generación de informes y reportes se ha hecho una tarea compleja y difícil de manejar, debido a que la solicitud de permisos se realiza con el diligenciamiento de un formato en el que lleva la firma del solicitante y sus respectivos Vo.Bo. de los respectivos Jefes de Área.	Juan Carlos Parra Amaya	
20/04/2017	Formular un manual de políticas para el DTI	De Mejora	Gestión Tecnológica	El DTI no tiene establecido un manual de políticas	Fredy Antonio Verástegui	25/05/2017
20/04/2017	Formulación del reglamento interno de salas de cómputo	De Mejora	Gestión Tecnológica	El DTI no tiene establecido un reglamento interno para el uso de salas de cómputo de la UDLA	Fredy Antonio Verástegui	25/05/2017
20/04/2017	Delegación de funciones para firmar las acciones de tutela	Correctiva	Gestión Jurídica	Las tutelas y acciones constitucionales proferidas contra la UDLA y sus respectivas respuestas son revisadas y autorizadas por el Señor Rector.	Juan Carlos Galindo	10/04/2017
01/08/2017	Elaboración del procedimiento para las solicitudes de comisiones	Correctiva	Gestión Talento Humano	Modificar la Procedencia del número 3.9 del procedimiento PD-A-TH-03 del formato FO-A-TH-03-08 (No es procedimiento de la División de Servicios Administrativos, es de la Oficina de Tesorería). No se lleva el control sobre el personal en grupo que asiste en comisión en representación de la Universidad, ya sea en prácticas académicas, representación deportiva, artística o cultural	Juan Carlos Parra Amaya	
07/08/2017	Actualización del procedimiento PD-A-TH-18 apoyo financiero para estudios	Correctiva	Investigación	En auditoría realizada por Control Interno a los documentos de los archivos de los Docentes y Funcionarios que tiene apoyo para formación de posgrado, se encontró que el proc. PD-A-TH-18 no define las condiciones y requisitos normalizados para este apoyo y por consiguiente al verificar la trazabilidad de cada una de las etapas no se puede verificar correctamente.	Alberto Fajardo Oliveros	
08/08/2017	Establecer la lista de verificación de servidores de Datos UPS, y Swtich	De Mejora	Gestión Tecnológica	No se establece una lista de verificación para el mantenimiento preventivo de un Swtich, UPS y Servidores de Datos	Fredy Antonio Verástegui	16/08/2017
08/08/2017	Actualización procedmimiento mantenimiento preventivo	De Mejora	Gestión Tecnológica	El procedmimiento preventivo no establece actividades para equipos	Fredy Antonio Verástegui	16/08/2017

Tabla 17. Reporte consolidado acciones de mejora

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 30 de 32

4.10 Resultados del plan de acción del 2016

Actividades	% de Cumplimiento	Observaciones
La formulación del Plan de Desarrollo para la vigencia 2016-2019 se hará a partir del resultado del análisis de la batería de indicadores 2013-2016 definidos como insumo y punto de referencia del estado situacional de la Universidad, igualmente se definirán metas de resultado y metas de producto para hacer el respectivo monitoreo, seguimiento y medición de los resultados de lo proyectado.	100%	Plan de Desarrollo formulado y aprobado mediante Acuerdo 28 de 2017 CSU
Realizar acompañamiento en el momento de la formulación del Plan Operativos Anual de Inversiones para tenerlos alineados con los Programas, Proyectos y Metas del Plan de Desarrollo.	100%	Plan Operativo Anual de Inversiones POAI formulado en el FO-S-DE-01-01 con el acompañamiento del Equipo de Banco de Proyectos de OAP
A partir de la necesidad de definir las tablas de retención documental de las dependencias faltantes, se iniciará un trabajo de acompañamiento para formularlas y llevarlas a Comité de Archivo.	30%	Procedo iniciado con la contratación de un profesional experto en Archivo y socializado el tema con una capacitación de 4 días a todos los funcionarios
Con el propósito de formular una nueva política de Investigación se construyó un equipo interdisciplinario de asesores externos que presentarán una propuesta de Políticas de Investigación y el Estatuto de Investigación para ser debatida y a su vez aprobada por los respectivos cuerpos colegiados.	70%	Documentos propuestas terminados y en proceso de revisión y ajuste
A raíz de que en las auditorías internas se evidencia que muchas unidades de apoyo y dependencias no están creadas, resultado de esta necesidad se hará una revisión y actualización de la Estructura Interna de la Universidad de la Amazonia.	100%	Documento propuesta Estructura Administrativa (organigrama) terminados y en proceso de revisión y ajuste por loa Administración.
Una situación recurrente en torno a las dinámicas de los procesos administrativos es la lentitud de los mismos, como medida para que los diferentes trámites administrativos tengan mayor dinamismo y no genere obstrucción, es delegar funciones del Señor Rector a diferentes directivos y no se genere un cuello de botella en la toma de decisiones.	100%	Aprobación resolución 0699 de 2017 "por la cual se delegan unas funciones"

Tabla 18. Estado actividades plan de acción 2016

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 31 de 32

4.11 Conclusiones

- La estrategia de acompañamiento en la formulación del Plan de Desarrollo y en la Matriz del Plan Operativo Anual de Inversiones ha sido muy eficaz, los funcionarios han tomado compromiso y responsabilidad en cada una de las acciones definidas para cumplir con el Plan, con el trabajo personalizado realizado para definir estas estrategias, permitió proyectar acciones específicas en pro del desarrollo de la Universidad.
- Los esfuerzos para que la nueva oferta académica enfocada al desarrollo rural ha sido muy positivo, gracias a eso se han abierto 3 nuevas especializaciones, en acuicultura, gerencia de empresas agropecuarias y rurales y en derecho agrario.
- La Universidad de la Amazonia sigue manteniendo su índice de deserción estudiantil por debajo de la media Nacional, para el último período registrado el índice de deserción se ubica en 8.3% según la información que presenta el Sistema para la Prevención de la Deserción de la Educación Superior - SPADIES v.2.8.1 definiendo a un estudiante como **desertor** cuando por dos periodos consecutivos abandona sus estudios y no registra matrícula en la Institución.
- A nivel de Investigación se permitió puntuar nuevamente los grupos de investigación, con categorización de 28, entre esos 7 en categoría B, 18 en categoría C y 3 en categoría Reconocidos, resultado de este trabajo por primera vez se tiene grupos de investigación en la Facultad de Derecho.
- Dentro del desarrollo misional de Docencia se realizó la Cátedra Universitaria Paz y Posconflicto, un espacio académico abierto a la ciudadanía regional, en el que Ponentes, calificados docentes e investigadores internacionales, nacionales y regionales, abordaron diferentes tópicos del conflicto armado, de la que participaron 581 inscritos.
- En el proceso de Acreditación Institucional el programa de Ingeniería Agroecológica logró el reconocimiento de Acreditación de Alta Calidad, fortaleciendo así su contribución en el mejoramiento del sector agroecológico enfocado hacia los procesos de producción orgánica en los cultivos más importantes de la región.
- Durante la vigencia 2017 la Universidad de la Amazonia ha cumplido sus compromisos Institucionales de Docencia, Investigación y Extensión en medio de dos retos fundamentales, íntimamente relacionados:
 - ✓ Contribuir a consolidar la Paz en el ámbito Nacional y Regional Amazónico.
 - ✓ Aportar a la Nación Colombiana soporte científico, técnico, tecnológico, humano e Institucional para cumplir con el compromiso de París de cero deforestación de la Amazonia en el 2020, mediante la gestación de un modelo de desarrollo humano sostenible para la Amazonia.

 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
	CÓDIGO: OD-E-AC-01	VERSIÓN: 1	FECHA: 2009-12-18	PÁGINA: 32 de 32

4.12 Salidas de la Revisión y Plan de Acción

Con el propósito de trabajar en aquellas No Conformidades que son comunes en todos los procesos, y en oportunidades de mejora resultado de la revisión por la dirección, se definen las siguientes acciones:

- Para el monitoreo, seguimiento y medición del Plan de Desarrollo se realizará un módulo en la plataforma Chairá, en el que cada responsable de las acciones formuladas en el POAI redefina el cronograma de trabajo y, a su vez haga autoevaluación y reporte de cumplimiento de las metas que se vayan cumpliendo.
- A partir de la necesidad de definir las tablas de retención documental de las dependencias faltantes, se iniciará un trabajo de acompañamiento a cada proceso/dependencia para formular una propuesta y presentarla a los responsables para luego enviarlas a comité de archivo.
- Continuando con plan de mejoramiento del proceso de Gestión Documental, se realizará una propuesta de Plan Institucional de Archivo, propuesta de Caracterización del Proceso Gestión Documental, y una propuesta de Reglamentación Ventanilla Única para iniciar con el mejoramiento y unificación de la Ventanilla Única Institucional.
- Dentro del proceso de Gestión Ambiental se iniciará la formulación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA, en su primera fase se realizará un diagnóstico situacional socio ambiental y la implementación del sistema de manejo integral de residuos sólidos, ahorro suficiente de agua y energía.
- En vista de blindar de la mejor manera los procesos de investigación y los resultados de los proyectos, se pondrá a disposición del Consejo Superior el Estatuto de Propiedad Intelectual e iniciar con la formulación del Código de Ética del Investigador y el Comité de Ética.
- Socializar con los actores institucionales los diferentes documentos que han sido formulados en la vigencia 2017, entre estos documentos van orientados a la actualización de la estructura administrativa, normativa y académica.

Cordialmente

LUS MANUEL ESPINOSA CALDERÓN
Jefe Oficina Asesora de Planeación- Representante de la Alta Dirección