

Medellín, 27 de abril de 2022

65573

Abogado  
FRANCISCO JAVIER ACOSTA GÓMEZ  
Secretario General  
Universidad Católica Luis Amigó  
Medellín

Asunto: Informe evaluación de servicio

Cordial saludo,

A continuación, se presenta la evaluación de servicio de Administración de Documentos correspondiente al año 2021.

Atentamente,



ZULIMA STELLA RESTREPO HENAO  
Jefe Oficina para la Administración de Documentos

Anexo: formato encuesta y análisis de la misma

Zulima R.

## ANÁLISIS ENCUESTA DE SERVICIO ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

\*Población encuestada: docentes/administrativos y estudiantes

\*Número de personas que respondieron: 137

\*Clasificación: 29 estudiantes, 108 Docentes/empleados

\*Tiempo que duró la encuesta: 14 días

\*Porcentaje obtenido en cada calificación de cada uno de los aspectos evaluados:

Pregunta	Excelente – bueno	Aceptable	Inaceptable
Calidad del servicio	50%	29%	21%
Tiempos de respuesta	54%	30%	16%
Practicidad y claridad de los procedimientos	38%	27%	35%
Orientación recibida	43%	19%	38%
Atención del personal	46%	23%	31%
Satisfacción del servicio	45%	27%	28%
Sistema Docuware	48%	18%	24%

\*Conclusiones, porcentaje: la comunidad encuestada califica el servicio así:

Excelente – buena	45.28%
Aceptable	23.14%
Inaceptable	27.5%

-Se evidencia que algunas respuestas no fueron dadas realmente por el personal que correspondía, lo anterior debido a que el personal “estudiantes” evaluaron el sistema de Docuware y no tiene acceso a este servicio.

-En unas respuestas se evidencia que no tiene acceso al Docuware y lo evaluaron, no se puede dar una calificación a un servicio que no se tiene

-No es posible diferenciar las respuestas entre docentes y administrativos debido a que esta pregunta no quedó separada, no se sabe realmente de quien es la percepción.

-Se ve la necesidad de mejora en la ortografía y redacción la cual no es la mejor para trabajar en una institución de educación superior

\*Aspectos relevantes:

-Articulación con la Secretaría General

-Calidad en la producción de los documentos para que la universidad transmita una buena imagen

-Capacitación en los procesos

-Claridad en la orientación y tiempos de respuesta

-Área muy delicada para la institución

-Practicidad en los procesos

\*Oportunidades de mejora (aspectos negativos-incluir observaciones y sugerencias):

-Falta capacitación

-Mejorar los procesos

-En cuanto a amabilidad se nota que la calificación obedece más a aspectos personales que al servicio como tal, no son objetivas las respuestas, son tan evidentes que podemos decir de quien son

-Llama la atención que hablan de reprocesos y gasto de papel por devolución de información, lo cual no concuerda con la realidad debido a que los comunicados internos se revisaron solo hasta octubre del año 2018, en 2020 que inicio la pandemia estos mismos se dejaron de recibir de forma física y así continúan en la actualidad, solo se imprimen y revisan los comunicados externos los cuales son muy pocos.

Se presentaron observaciones para la oficina de atención al usuario, la cual no es de nuestra competencia.

\*Plan de mejoramiento a partir del análisis de los resultados:

-Capacitación en procesos de Gestión Documental, una por semestre, la primera se realizó el 15 de marzo para secretarías, auxiliares y asistentes.

-Capacitación y auditorías en los Centros Regionales (ya se inició con Montería y se generaron los compromisos respectivos, se anexa el acta de visita)

-Modificación del Manual de Archivo, el cual se encuentra en la etapa de aprobación

-Articulación de los procesos de Vicerrectoría de Investigación y Gestión Humana con Administración de Documentos, debido a que envían una información a los docentes y para la oficina allegan otra, esto desencadena un malestar general cuando se debe radicar un documento.

-Articulación entre Gestión Humana y la Oficina de Comunicaciones para la publicar en el directorio institucional los cargos del personal nombrado.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>		
		Código:	FO-DE-236
		Versión:	4
		Fecha:	28-08-2020

Evento:	Visita Centro Regional Montería	Acta Número:	01
---------	---------------------------------	--------------	----

INFORMACIÓN BÁSICA			
Propósito de la Reunión	Capacitación, auditoría, reinducción Gestión Documental	Fecha:	16/03/2022
		Lugar:	Centro Regional Montería
		Hora de inicio	Hora de finalización
		9:00	13:00

Tipo de Reunión:	Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/>	Toma de Decisiones <input checked="" type="checkbox"/>	Informativa <input checked="" type="checkbox"/>
------------------	---	--	---

AGENDA					
Orden del Día		Abordado		Completado	
		Si	No	Si	No
1	Capacitación sobre el Manual de Gestión Documental	x		x	
2	Visita al archivo Administrativo	x		x	
3	Visita archivo del Consultorio Jurídico	x		x	
4	Orientación para la elaboración de los diferentes tipos documentales (empleados que elaboran actas, resoluciones, comunicados)	x		x	
5	Revisión del sistema Docuware	x		x	
6	Cierre de la visita	x		x	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Asunto	Comentarios y acciones
Capacitación Manual Gestión Documental	<p>Saludo y presentación por parte del director. Luego la Jefe de Administración de Documentos da inicio con la capacitación sobre Manual de Gestión Documental, se informa y orienta sobre la elaboración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Correspondencia, como tramitarla, importancia y sensibilización de los comunicados institucionales, normas técnicas.</li> <li>● Recepción de la información</li> <li>● Control de mensajería</li> <li>● Despacho de información</li> <li>● Actas, (versión 4), diligenciamiento del formato y errores recurrentes</li> <li>● Resoluciones, información de la última versión de Secretaría General y su elaboración según reglamentación</li> </ul> <p>Adicionalmente la jefe de Registro Académico realiza la claridad del proceso que se lleva a cabo en Medellín para el trámite de resoluciones, indicando los tiempos para reporte de esta a dicha unidad y su proceso en caso de que se deban dejar sin efecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Convenio, (formato 8, versión 6), diligenciamiento y política de firmas y procedimiento para trámite</li> <li>● Confidencialidad de la información</li> </ul>
Visita Archivo Administrativo	<p>Se realizó auditoría por parte de la Jefe de Administración de Documentos al archivo físico que se conserva en el Centro Regional, luego de verificar la información se orienta para realizar los respectivos descartes documentales, debiendo verificar información en el Docuware, realizar la clasificación de información de conservación permanente según listado aprobado por el Comité de Archivo, acta No. 01 de 2018, además deberán enviar a Medellín información que debe reposar en el archivo institucional si hubiere lugar a ello</p>
Visita archivo del Consultorio Jurídico	<p>La jefe de Administración de Documentos realiza visita de condiciones de los documentos del Consultorio Jurídico de Actas de Conciliación, Constancias y Procesos; se evidencia que hay documentación que deben enviar para custodia en Medellín, se adquiere el compromiso por parte de la doctora Luisa Fernanda Madrid y el personal del área para remitir dicha documentación para la digitalización en el formato de transferencia documental. (se anexa email de remisión)</p>
Orientación para la elaboración de los diferentes tipos documentales	<p>La jefe de Administración de Documentos da las orientaciones para la elaboración de correspondencia, actas, resoluciones, convenios, entre otros, lo anterior acorde con el Manual de Gestión Documental y los formatos publicados por Secretaría General, los cuales se hicieron llegar por email para que trabajen en estos (se anexa email de remisión)</p> <p>Existen convenios y contratos que deberían estar en custodia en Medellín, los cuales el señor Huber Yesid Castro Escobar informa que los remitirá para ser digitalizados.</p>
Revisión del sistema Docuware	<p>La jefe de Administración de Documentos realiza la auditoria al sistema Docuware, en cuanto a las diferencias encontradas realiza las observaciones y recomienda corregir los errores en digitación y consecutivos; se configura el correo electrónico para que trabaje desde Docuware y queda pendiente el scanner el cual se debe trabajar con infraestructura cuando haya conexión remota.</p>
Cierre de la visita	<p>Se da por terminada la visita el 18 de marzo a las 14 horas y se adquieren los compromisos de cada uno de los participantes, se expresan agradecimientos por los conocimientos compartidos.</p>

COMPROMISOS					
Compromiso	Responsable	Fecha Límite	Cumplimiento		
			Si	No	En proceso
Descarte de información, verificación en Docuware, elaboración de acta descarte	Arly Luna Portnoy	31/10/2022			x
Envío de Actas de Conciliación y registro Sicaac Consultorio Jurídico	Herminia Martínez, Luisa Madrid y Javier Palomino	29/04/2022			x
Constancia con registro Sicaac y Procesos Consultorio Jurídico	Herminia Martínez, Luisa Madrid y Javier Palomino	20/05/2022			x
Envío de Procesos, Constancias y Actas de Conciliación	Natalia Tobón, Luisa Madrid, Herminia Martínez y Javier Palomino	28/10/2022			x
Remisión convenios	Huber Castro, Coordinador de Investigación y Práctica	31/03/2022			X
Instalación de aplicación scanner	Administración de Documentos - Infraestructura	31/03/2022			x

DOCUMENTOS ANEXOS		
Descripción	Tipo	Origen
Capacitación Gestión Documental	Power Point	Administración de Documentos
Email remisión formatos	Digital	Administración de Documentos
Formato Acta	Digital	Gestión de Procesos
Formato Convenio	Digital	Secretaría General
Formato Resolución	Digital	Secretaría General

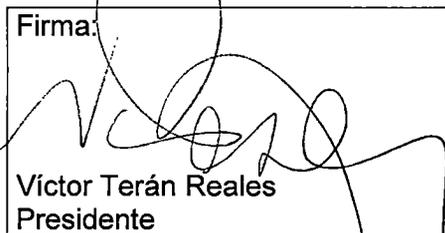
PRÓXIMA REUNIÓN					
Lugar:	por definir	Fecha:	por definir	Hora:	por definir

ASISTENCIA				
Nombre Convocado	Cargo	Asistió		Observación
		Si	No	
Víctor Terán Reales	Director Centro Regional Montería	x		
Martha Villadiego Yáñez	Coordinadora Bienestar Institucional y Extensión	x		
Disney Martínez Madrid	Auxiliar de Mercadeo	x		
Katía Causil Polo	Secretaria Académica	x		
Héctor de la Espriella Kerguelen	Coordinador Académico	x		
Arly Luna Portnoy	Secretaria Administrativa	x		

Huber Yecid Castro Escobar	Docente - Coordinación de Investigación y Práctica	x		
Gladis Elena Gallo Gómez	Jefe Registro Académico Medellín	x		
Luis Fernanda Madrid Botero	Docente - Dirección del Consultorio Jurídico	x		
Herminia Martínez Negrete	Docente - Coordinación Centro de Conciliación	x		
Javier Palomino Cogollo	Auxiliar de Sistemas	x		
Natalia Tobón Pérez	Docente - Coordinación Áreas Consultorio Jurídico	x		
Sandra Mosquera Paternina	Auxiliar de Biblioteca	x		
Zulima Stella Restrepo Henao	Jefe Oficina para la Administración de Documentos	x		

INVITADOS				
Nombre Convocado	Cargo	Asistió		Observación
		Si	No	

Acta elaborada por:	Zulima Stella Restrepo Henao	Fecha:	18 de marzo de 2022
---------------------	------------------------------	--------	---------------------

Firma:		
	Víctor Terán Reales Presidente	Zulima Stella Restrepo Henao Secretaria

	<b>LISTADO DE ASISTENCIA</b>	<b>Código:</b> FO-MI-110
		<b>Versión:</b> 3
		<b>Fecha:</b> 28-08-2020

<b>Nombre del Evento:</b>	CAPACITACIÓN SOBRE MANUAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL
<b>Unidad que convoca:</b>	ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS

<b>Fecha:</b>	16 DE MARZO DE 2022	<b>Hora inicio:</b>	9:00a.m.
<b>Lugar:</b>	SALA DE SISTEMAS CENTRO REGIONAL MONTERIA	<b>Hora fin:</b>	

N°	Nombre	Correo electrónico	Firma
1	Marta Verdugo	mt_bienestar@amigo.edu.co	Marta V.
2	Gladis Elena Gallo	registro@amigo.edu.co	Gladis Gallo
3	Huber Yecid Castro Escobar	huber.castros@amigo.edu.co	Huber Castro
4	Disney F. Martínez M.	mt_mercadeo2@guad.edu.co	Disney F. M.
5	Natier Carol Polo	mt_registro@amigo.edu.co	Natier Carol P.
6	Héctor De la Espinosa K	mt_academica@amigo.edu.co	Héctor K
7	VICTOR TERCEIRO REA	mt_director@amigo.edu.co	VICTOR TERCEIRO REA
8	Anly Jona Portnoy	mt_tesoreria@amigo.edu.co	Anly Jona P.
9	Javier Palomino P.	mt_aux.sistemas@amigo.edu.co	Javier Palomino
10			
11			
12			
13			
14			
15			

#### AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Católica Luis Amigó solicita su autorización para la recopilación, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales, y le informa que estos datos se utilizarán únicamente para las siguientes finalidades: ASISTENCIA A EVENTOS, y demás finalidades descritas en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la institución académica.

Sus datos personales son tratados y protegidos de acuerdo a lo que reglamentan dichas políticas, con apego a lo dispuesto por la normativa colombiana sobre Tratamiento de Datos Personales, Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Consulte nuestras Políticas para el Tratamiento y Protección de Datos en [www.ucatolicaluissamigo.edu.co](http://www.ucatolicaluissamigo.edu.co)



## LISTADO DE ASISTENCIA

	Código:	FO-MI-172
	Versión:	4
	Fecha:	28-08-2020

Nombre del Evento:	ORIENTACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DOCUMENTALES	
Unidad que convoca:	OFICINA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS	

Fecha:	17 DE MARZO DE 2022	Hora inicio:	2:00A.M.
Lugar:	SALA DE SISTEMAS CENTRO REGIONAL MONTERIA	Hora fin:	5:00P.M.

N°	Nombre y apellidos	Correo electrónico	Cargo	Firma
1-	Victor Terán Rea	mt_director@uecigo.edu.co	Director	
2	Hector De la Espriella K	mt_academico@campi.edu.co	Coord. Académico	
3	Shirley Espinoza	mt_aux_biblioteca@campi.edu.co	aux de biblioteca	
4	Javier Palomino C.	mt_aux_sistemas@campi.edu.co	Aux. de sistemas	
5	Disney Martínez	mt_mercadeo@campi.edu.co	Avp. mercadeo	
6	Heber León Castro Escobar	huber.leon@campi.edu.co	Docente	
7	Yante Velázquez Yancez	mt_biblioteca@campi.edu.co	Biblioteca	
8				
9				
10				