

Medellín, 30 de enero de 2023

67506

Padre  
CARLOS ENRIQUE CARDONA QUICENO  
Rector General  
Universidad Católica Luis Amigó  
Medellín

Asunto: Informe de gestión 2022

Cordial saludo,

A continuación, se presenta el informe de gestión de la Oficina para la Administración de Documentos correspondiente al año 2022.

Atentamente,



ZULIMA STELLA RESTREPO HENAO  
Jefe Oficina para la Administración de Documentos

Anexo: Informe

Copia: Dirección de Planeación, Secretaría General

Zulima R.

	<b>INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS</b>	<b>Código:</b>	FO-DE-288
		<b>Versión:</b>	1
		<b>Fecha:</b>	19-05-2021

El presente informe de Gestión y Resultados está enfocado en presentar los logros alcanzados en su unidad durante la vigencia actual, en desarrollo de su gestión misional y resultados orientados al cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo y el Plan de Acción Institucional. Su cumplimiento a cabalidad de las responsabilidades asignadas por Estructura Orgánica, y en el Código de Buen Gobierno, así como su aporte coherente con el Proyecto Educativo Institucional.

El informe debe ser dirigido y entregado a la Rectoría General, a más tardar durante la primera semana del mes de julio y en diciembre a más tardar la primera semana. Debe ir con copia a la Oficina de Control Interno (posterior se hará seguimiento de lo informado por usted y se retroalimentará el mismo).

### 1. CONTENIDO DEL INFORME

<b>Unidad Responsable del Informe:</b>	<b>Administración de Documentos</b>
<b>Nombre y cargo de la persona responsable del informe:</b>	<b>Zulima Stella Restrepo Henao - Jefe</b>
<b>Unidades adscritas que se contienen en el presente informe:</b>	
<b>Fecha de radicación:</b>	<b>30 de enero de 2023</b>

### 2. RESUMEN INTRODUCTORIO

Informe de las actividades realizadas en el año 2022

### 3. DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO

--

#### 4. DIFICULTADES PARA CUMPLIR A CABALIDAD CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

	SI	NO
Se informó oportunamente sobre problemas o irregularidades presentadas para el cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)		
Se entregó oportunamente a las unidades pertinentes, avances para el alcance y cumplimiento de las metas o responsabilidades asignadas (PDI, PAI, Código de Buen Gobierno, Responsabilidades en la Estructura Orgánica, entre otros)		
Participó y acompañó, como líder, activamente el alcance y cumplimiento de metas		

#### 5. DESCRIPCIÓN DE AVANCE CON LAS METAS ESPERADAS (en caso de haberse presentado)

##### 5.1. PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS, INDICADORES Y METAS MISIONALES / VISIONALES O DINAMIZADOR ESTRATÉGICO <sup>1</sup>	RESULTADO ESPERADO <sup>2</sup>	AVANCE OBTENIDO (calcular en porcentaje) <sup>3</sup>	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE <sup>4</sup>	No. DE ANEXO SOPORTE <sup>5</sup>	OBSERVACIONES <sup>6</sup>
1. No aplica					

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: \_\_\_\_\_ %

##### 5.2. PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL

<sup>1</sup> Se debe indicar el objetivo planteado de acuerdo con el PDI.

<sup>2</sup> Se debe especificar el resultado esperado a la fecha, en relación con el objetivo, indicador o meta visual

<sup>3</sup> Elaborar una breve reseña del avance obtenido y entre paréntesis calcule el avance obtenido en términos porcentuales.

<sup>4</sup> Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

<sup>5</sup> Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

<sup>6</sup> Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de los objetivos, indicadores o metas visionales.

INDICADORES DE CADA PROYECTO <sup>7</sup>	RESULTADO ESPERADO ACORDECON LA LÍNEA BASE <sup>8</sup>	AVANCE OBTENIDO <sup>9</sup>	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE <sup>10</sup>	No. DE ANEXO SOPORTE <sup>11</sup>	OBSERVACIONES <sup>12</sup>
1.					
2.					
3.					
4.					

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha: \_\_\_\_\_ %

---

<sup>7</sup> Se debe especificar el indicador del proyecto correspondiente de cada Política, descrito en el PAI.

<sup>8</sup> Se debe especificar el resultado esperado a la fecha, basado en la línea base.

<sup>9</sup> Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

<sup>10</sup> Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

<sup>11</sup> Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

<sup>12</sup> Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

### 5.3. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

RESPONSABILIDADES EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO <sup>13</sup>	RESULTADO ESPERADO <sup>14</sup>	AVANCE OBTENIDO <sup>15</sup>	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE <sup>16</sup>	No. DE ANEXO SOPORTE <sup>17</sup>	OBSERVACIONES <sup>18</sup>
Custodia inmediata de documentos, convenios, contratos, normatividad, entre otros	Custodia y salvaguarda de la información que se genera de los diferentes procesos administrativos y académicos de la institución	98%. A la fecha se encuentra sistematizada y publicada la información que hemos recibido hasta la fecha	Sistema Docuware	Consulta Docuware	Desconocemos si tienen información pendiente por entregar
Protección del Habeas Data frente acceso, custodia, uso y confidencialidad	Garantizar la protección de la información y la confidencialidad en la consulta de los archivos institucionales	100% usuarios autorizados tienen acceso al sistema Docuware	Consulta Docuware	Sistema de consulta Docuware	

<sup>13</sup> Se debe especificar la Responsabilidad descrita en el Código de Buen Gobierno.

<sup>14</sup> Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

<sup>15</sup> Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

<sup>16</sup> Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

<sup>17</sup> Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

<sup>18</sup> Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento de la Responsabilidad asignada en el Código de Buen Gobierno.

<p>Mecanismos de protección de la información, con manuales, protocolos y procedimientos internos que garanticen los derechos de los titulares, habeas data, de conformidad con las políticas de privacidad y confidencialidad establecidas en la Institución y dentro del marco legal</p>	<p>Confidencialidad de la información</p> <p>Actualización de Gestión Documental</p>	<p>99% Indexación de permisos en la información que se publica en Docuware</p> <p>Aprobación del Manual de Gestión Documental en Consejo Superior</p>	<p>Manual de Gestión Documental y Sistema Docuware Aplicación de las diferentes políticas institucionales y filtros de consulta en la información.</p> <p>Acuerdo Superior No. 02 del 10 de Mayo de 2022.</p>		
--	--	---	---	--	--

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

**Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha:** \_\_\_\_\_ %

#### 5.4. RESPONSABILIDADES DESCRITAS EN LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

RESPONSABILIDADES EN ESTRUCTURA ORGÁNICA <sup>19</sup>	RESULTADO ESPERADO <sup>20</sup>	AVANCE OBTENIDO <sup>21</sup>	INDICADOR VERIFICABLE DEL AVANCE <sup>22</sup>	No. DE ANEXO SOPORTE <sup>23</sup>	OBSERVACIONES <sup>24</sup>
Radical y archivar toda la correspondencia interna y externa de la Institución, con el fin de que se conserve clasificada para efectos administrativos, históricos y legales, como soporte documental de la gestión institucional	Radical, custodia y publicación oportuna de la información	99% Radical de la información dentro del mismo día que solicitan el servicio  Implementación de la firma electrónica para correspondencia para Medellín y Centros Regionales	Docuware  Plataforma Adobe	Consulta Docuware  <a href="https://ucatolicaluisamigo.na4.adobe-sign.com/">https://ucatolicaluisamigo.na4.adobe-sign.com/</a>	Se realizó capacitación al personal para la utilización de la herramienta  <a href="https://drive.google.com/file/d/1vkpSrBeKDwlh9wbCIA2x1RkyQV7nFeE9/view?usp=share_link">https://drive.google.com/file/d/1vkpSrBeKDwlh9wbCIA2x1RkyQV7nFeE9/view?usp=share_link</a>

<sup>19</sup> Se debe especificar la Responsabilidad descrita en la Estructura Orgánica.

<sup>20</sup> Se debe especificar el resultado esperado a la fecha.

<sup>21</sup> Elaborar una breve reseña del avance obtenido.

<sup>22</sup> Especificar y describir la evidencia del alcance obtenido.

<sup>23</sup> Relacionar el número del anexo que soporta o contiene la evidencia del alcance obtenido (o verificación respectiva).

<sup>24</sup> Incluir aquella información adicional que considere importante o necesaria que La Universidad Católica Luis Amigó conozca, con relación al cumplimiento del Indicador del proyecto descrito en la política.

<p>Crear lineamientos para la custodia y consulta de los archivos institucionales, como: Registro Académico, Relaciones Laborales, Contabilidad y Consultorio Jurídico y demás archivos de los Centros Regionales.</p>	<p>Custodia y publicación de la información</p>	<p>99% Sistema Docuware y Tablas de Retención Documental</p>	<p>Docuware y TRD</p>	<p>Sistema Docuware y Actas de Comité de Archivo</p>	
<p>Servicio de correo interno y externo</p>	<p>Entrega y despacho oportuno de la información</p>	<p>99% Las solicitudes de correo se tramitan dentro del mismo día</p>	<p>Solicitud de servicio y guías soporte de la información</p>	<p>Información contable, planillas de mensajería interna</p>	
<p>Administración de Caja Menor Institucional.</p>	<p>Gestión eficiente de los recursos institucionales</p>	<p>95% Control de recursos para las diferentes actividades administrativas</p>	<p>Reembolsos de caja menor</p>	<p>Legalización de recibos, soporte contables</p>	
<p>Planear, organizar, ejecutar, controlar y evaluar todos los procesos de la Oficina.</p>	<p>Eficiencia y eficacia en la administración de los archivos</p>	<p>95% Organización de los diferentes procesos de la oficina</p>	<p>Manual de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental</p>	<p>Descarte Documental, Transferencias documentales Encuesta de Servicios Administración de Documentos Se anexa consolidado encuesta (ver anexo al final del formato)</p>	<p><a href="https://forms.gle/SYTQ6HKZdR_Va8F4z5">https://forms.gle/SYTQ6HKZdR_Va8F4z5</a></p>



Administrar el archivo institucional de las diferentes dependencias con eficiencia, ponderación y técnica.	Centralización de los archivos para custodia y conservación	80% Las unidades no entregan oportunamente la información	Sistema Docuware	Sistema Docuware y repositorios Documentales	Realizaron una entrega parcial de la información de los Consultorios Jurídicos de Montería y Manizales
Orientar al personal de la Institución sobre el procedimiento más indicado para el manejo de la correspondencia interna y externa.	Eficiencia en la diligencia de la correspondencia	90% Se retroalimenta constantemente con la revisión que se realiza a la correspondencia	Manual de archivo y Capacitaciones Visitas a Centros Regionales de Montería y Apartadó	Informe de las devoluciones – email Acta visita Montería Acta visita Apartadó Capacitación personal <a href="https://drive.google.com/file/d/1PQok6Unqzjyuorl9a2AwJC6QHz0DE43/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1PQok6Unqzjyuorl9a2AwJC6QHz0DE43/view?usp=sharing</a> <a href="https://drive.google.com/file/d/1vKPgHmG9DwL2K_3rAevzf0Cx7FAvXDwB/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/1vKPgHmG9DwL2K_3rAevzf0Cx7FAvXDwB/view?usp=sharing</a>	Visita a Centros Regionales y capacitaciones virtuales y presenciales
Cuidar que la correspondencia circule lo más oportuna y acertadamente posible.	Información tramitada oportunamente	95% La correspondencia se sistematiza diariamente	Sistema Docuware	Control de Mensajería Interna y Docuware	

<p>Establecer contacto permanente con el Consejo Departamental de Archivos para recibir todas las publicaciones, y estar al día en cuanto a la legislación archivística en Colombia.</p>	<p>Actualidad en normatividad y procesos archivísticos</p>	<p>90% La normatividad no tiene variaciones constantemente</p>	<p>Se consulta en el AGN porque es de interés público</p>	<p><a href="https://normativa.archivogeneral.gov.co">https://normativa.archivogeneral.gov.co</a></p>	
--	--	--	---	--	--

<p>Velar por la salvaguarda de la información de los archivos institucionales, su custodia en debida forma de preservación, respeto al acceso y circulación de la información de las personas y generar las alertas y llamados que deban hacerse a éstas, sus Jefes inmediatos y el Oficial de Protección de Datos, cuando pongan en riesgo el acceso a información semiprivada y sensible.</p>	<p>Custodia de la información en debida forma</p>	<p>90%</p>	<p>Archivo digital y sistematizado</p>	<p>Archivo digital y sistematizado</p>	<p>Falta espacio para conservar adecuadamente la información</p>
---	---	------------	--	--	--

<p>Proponer a la Rectoría, la asignación o supresión de usuarios, contraseñas y accesos que deban tener las personas y Unidades, en razón de su cargo y con las restricciones que implique la ley de Habeas Data, sobre información sensible y semiprivada.</p>	<p>Protección de la información en el marco de la Ley Habeas Data</p>	<p>99%</p>	<p>Permisos asignados en Docuware</p>	<p>Consulta Docuware</p>	
---	---	------------	---------------------------------------	--------------------------	--

<p>Suprimir, como medida preventiva, usuarios y contraseñas, cuando se ponga en riesgo, así sea de manera leve, el acceso a la información de las personas, de carácter sensible y semiprivada, mientras el Rector tome la determinación definitiva, con los informes y evidencias que allegue el Oficial de Protección de Datos.</p>	<p>Protección de la información y cumplimiento de las normas institucionales</p>	<p>99%</p>	<p>No se ha presentado riesgo en la información hasta la fecha</p>	<p>No hay evidencia</p>	
---	--	------------	--	-------------------------	--

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

**Porcentaje de avance de cumplimiento a la fecha:** \_\_\_\_\_ %

## 6. RECURSO HUMANO DE SU UNIDAD Y LAS UNIDADES ADSRITAS

Describir el Recurso Humano o su equipo de trabajo para el cumplimiento de metas y responsabilidades descritas previamente

<b>NOMBRE COMPLETO (Identificación)<sup>25</sup></b>	<b>CARGO<sup>26</sup></b>	<b>OBSERVACIÓN<sup>27</sup></b>
1. Melissa Salazar Gallego	<b>Auxiliar de Archivo</b>	
2. Edinson Mauricio Martínez	<b>Auxiliar de Archivo</b>	
3. Maria Alejandra Betancur Saldarriaga	<b>Mensajera</b>	
4. Zulima Stella Restrepo Henao	<b>Jefe</b>	

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

## 7. CONCLUSIONES DESCRITAS EN FRASES

No debe superar las 250 palabras.

<sup>25</sup> Se debe describir el nombre completo y la identificación del personal adscrito a la Unidad que colabora en la consecución de los logros y metas propuestas.

<sup>26</sup> Se debe especificar el cargo. En caso de ser docentes, describir el número total de ellos y particularmente describir tipo de Contratación (Indefinidos, Año Calendario, Año Académico o Semestre Académico) y Dedicación (Tiempo Completo, Medio Tiempo o Cátedra)

<sup>27</sup> Exponer alguna situación particular que considere necesaria conocer con respecto al recurso humano y que deba ser conocido por el Rector General.

<b>Firma de la persona responsable del informe:</b>	<b>Zulima Stella Restrepo Henao</b>
<b>Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe:</b>	<b>Zulima Stella Restrepo Henao</b>
<b>Firma del líder de la Unidad Adscrita en el presente informe:</b>	<i>Zulima</i>

Si es necesario puede incluir las filas que considere pertinentes

**NO DILIGENCIAR EL RESPONSABLE DEL INFORME**

REVISADO POR:

<b>Jefe de Control Interno:</b>		<b>Fecha de Revisión:</b>
<b>Rector General:</b>		<b>Fecha de Revisión:</b>

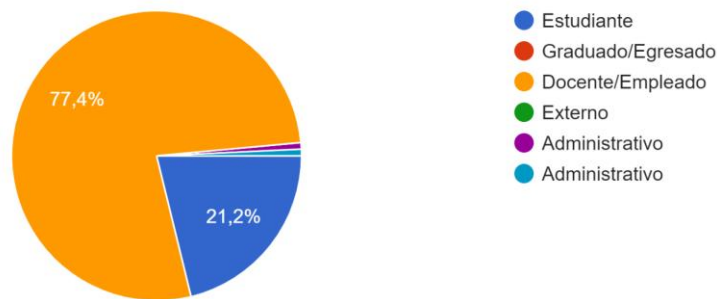
## ANÁLISIS ENCUESTA DE SERVICIO

### Oficina para la Administración de Documentos

Con el fin de contribuir a la mejora continua institucional y con la prestación de un servicio satisfactorio para la comunidad amigoniana en la sede Medellín, y los Centros Regionales (Manizales, Montería, Apartadó y Bogotá) se realizó desde la Oficina para la Administración de Documentos una encuesta, que estuvo disponible entre el 4 y 18 de marzo de 2022, para así poder tener una información más detallada de la percepción universitaria, tanto de estudiantes como empleados; para esto presentamos el siguiente informe:

#### Relación con la Institución

137 respuestas

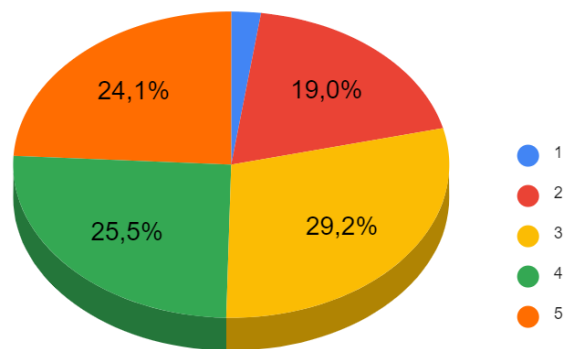


A la encuesta respondieron 137 personas, de los cuales 108 fueron administrativos, incluidos docentes, y 29 estudiantes, sin participación del público externo ni graduados.



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

¿Cómo calificaría la calidad del servicio recibido en Administración de Documentos? (cumplimiento de requerimientos específicos, es decir, necesidades y expectativas ) 2

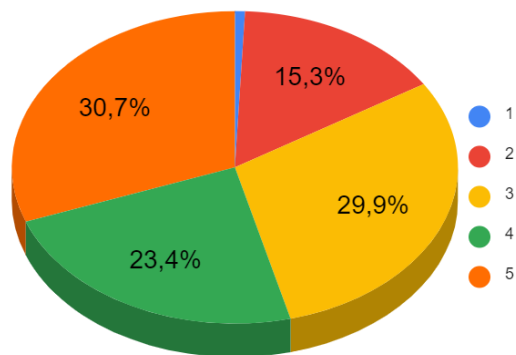


CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
33	Excelente

26	Bueno
40	Aceptable
35	Deficiente
3	Inaceptable

Podemos observar que, la calidad del servicio, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requerimientos que día a día llegan a la Unidad, es decir las necesidades y expectativas, para el 50% de la población encuestada es excelente/buena; para un 29% aceptable y 21% deficiente/inaceptable.

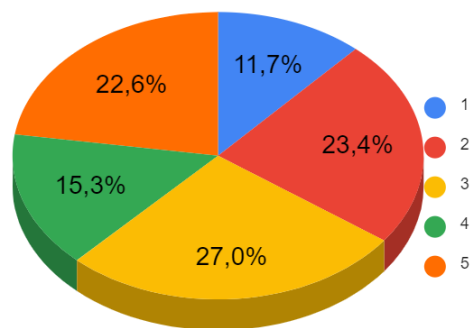
¿Cómo calificaría los tiempos de respuesta y de solución a los requerimientos de Administración de Documentos?



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
42	Excelente
32	Bueno
41	Aceptable
21	Deficiente
1	Inaceptable

Se evidencia que la calificación de los tiempos de respuesta y la solución suministrada en la Unidad, a las inquietudes, para la comunidad amigoniense es: excelente/buena para un 54%, aceptable 30% y deficiente/inaceptable 16%.

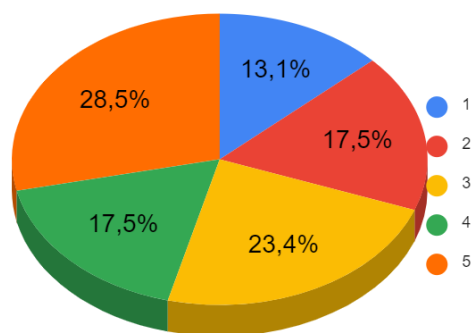
¿Cómo calificaría la practicidad, claridad y aplicación de los procedimientos para la prestación del servicio en Administración de Documentos?



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
34	Excelente
25	Bueno
26	Aceptable
40	Deficiente
12	Inaceptable

De lo anterior se puede apreciar que, para los participantes, la practicidad, claridad y aplicación de los procedimientos prestados dentro de la Oficina es excelente/bueno para el 38%, aceptable para 27% y deficiente/inaceptable para un 35%.

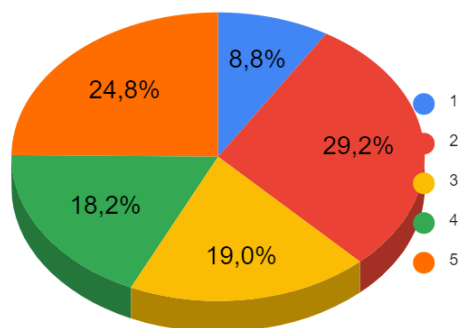
¿Cómo calificaría la atención del personal de Administración de Documentos? (amabilidad, disposición, escucha, ayuda)



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
39	Excelente
24	Bueno
32	Aceptable
24	Deficiente
18	Inaceptable

En este ítem registramos que, la atención prestada por el personal de la Unidad, teniendo en cuenta la amabilidad, disposición, escucha y ayuda es excelente/bueno para 46%, aceptable 23% y deficiente/inaceptable para 31%.

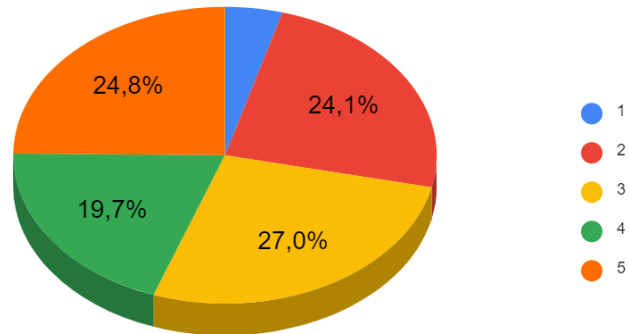
¿Cómo evaluaría la orientación recibida durante la prestación del servicio? (claridad, oportunidad, suficiencia, solución de dudas, otros)



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
34	Excelente
25	Bueno
26	Aceptable
40	Deficiente
12	Inaceptable

Con respecto a esta pregunta, notamos que, para las personas que respondieron que la orientación recibida durante la prestación del servicio, al momento de dar claridad, suficiencia o solución de dudas, un 43% dice que es excelente/bueno, 19% aceptable y 38% deficiente/inaceptable.

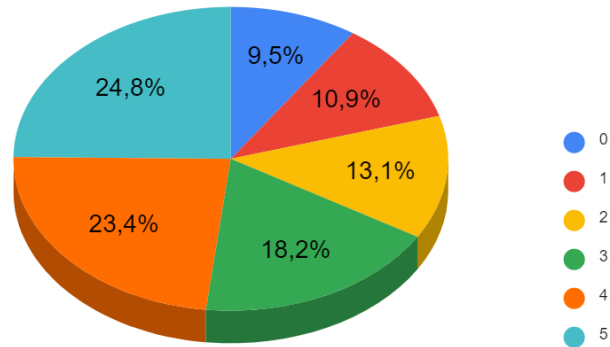
¿Cómo calificaría la satisfacción con el servicio recibido?



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
34	Excelente
27	Bueno
37	Aceptable
33	Deficiente
6	Inaceptable

Se puede contemplar que, la satisfacción del servicio recibido por la Oficina es excelente/bueno para un 45%, aceptable 27% y deficiente/inaceptable 28%.

¿Cómo calificaría el sistema de Gestión Documental - DOCUWARE utilizado en la Institución?  
(acceso, búsqueda, actualizaciones, almacenamiento, otros)



CANTIDAD PERSONAS	CALIFICACIÓN
32	Excelente
25	Bueno
18	Aceptable
15	Deficiente
13	Inaceptable
34	No aplica



Se observa que, la calificación dada para el sistema de Gestión Documental, utilizado en la Institución, teniendo en cuenta el acceso, la búsqueda, las actualizaciones y el almacenamiento es excelente/bueno para un 48%, aceptable 18% y deficiente/inaceptable 24%.

### **Conclusión:**

Ponderando los porcentajes de participación, se puede registrar que para la mayoría de los encuestados, el servicio prestado por la Unidad, es excelente/bueno con un 45,8%; un 23,14% lo califica como aceptable y solo un 27,5% lo considera deficiente/inaceptable.

### **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 (practicidad y claridad)

- Mejorar la amabilidad y el servicio al cliente
- En la parte de reprocesos y gasto de papel por devolución de información, es importante tener en cuenta que, los comunicados internos se revisaron solo hasta julio del año 2019 y en el 2020, que inició la pandemia, estos mismos se dejaron de recibir de forma física, solo se imprimen y revisan los comunicados externos.

**Nota:** 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 (ya se realizó la primera de estas, el 15 de marzo de 2022 para secretarias, auxiliares y asistentes).
- Capacitación y auditorías en los Centros Regionales (ya se inició con Montería y Apartadó, en donde se generaron los compromisos respectivos y a los cuales se les hará seguimiento).
- Modificación del Manual de Archivo, el cual se encuentra en la etapa de aprobación.
- Articulación de los procesos con las demás unidades para manejar un solo "idioma institucional", y evitar el cruce de informaciones erradas que puedan ocasionar inconformidad en los usuarios.
- Coordinar con Gestión Humana o Bienestar Institucional para capacitar al personal interno de la Oficina, en servicio al cliente.