



**UNIVERSIDAD
DE LOS LLANOS®**

**INFORME DE GESTIÓN
2024**

LUZ SAIDA ARIAS MENA
Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

Villavicencio, nov. 2024



PRESENTACIÓN

El presente informe de gestión, consolida la información general de las actividades realizadas en ejercicio del liderazgo en el proceso de gestión documental de la Universidad de los Llanos, los cuales dan cuenta de los logros y metas alcanzadas, así como los desafíos superados durante el periodo entre febrero a diciembre del año 2024, plasmadas no sólo en los instrumentos de planeación como son el Plan Institucional de Archivos PINAR y el Programa de Gestión Documental – PGD, sino también en Planes de Mejoramiento Institucional y en los Indicadores de Gestión, entre otros.

Cabe destacar, que los logros alcanzados obedecen esfuerzo y dedicación por contribuir a las metas establecidas no solo para el proceso en particular, sino siempre encaminadas al apoyo de la misión y visión institucional, desarrollando las labores con un equipo de trabajo comprometido, en pro del mejoramiento de los procedimientos del proceso y propendiendo por el logro de altos estándares de calidad al servicio de la comunidad en general.

LUZ SAIDA ARIAS MENA

Jefe Oficina de Correspondencia y Archivo

PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

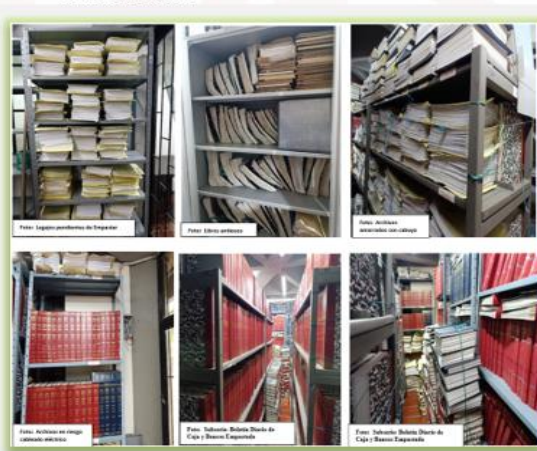
periodo febrero 12 a diciembre 31 de 2024

Al asumir el cargo en la Jefatura de Correspondencia y Archivo, se realizaron visitas aleatorias a algunas dependencias, con el fin de realizar un diagnóstico de la situación actual y encaminadas a plantear el Plan de Acción según lo evidenciado; producto de ello se encontraron falencias en cuanto a organización de algunos archivos de gestión e implementación de las tablas de retención documental, archivos acumulados, necesidades de espacio físico, necesidades de personal, necesidades de capacitación, entre otros.

DIVISIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



TESORERÍA



OFICINA JURÍDICA



Registro Fotográfico de archivos a febrero de 2024.

PLAN DE ACCIÓN PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En atención a los hallazgos evidenciados en las visitas aleatorias iniciales, desde la Oficina de Correspondencia y Archivo, y con el objetivo de mejorar los procedimientos y corregir las falencias, se gestionaron las siguientes actividades:

1. **VISITAS A LOS ARCHIVOS DE GESTIÓN:** Capacitación, Asesoría y Acompañamiento, las cuales se adelantaron entre los meses de mayo – junio de 2024, a las diferentes dependencias académico – administrativas de la Universidad de los Llanos, CIRCULAR No. 001 de 2024, de fecha 29 de abril de 2024.



APLICACIÓN DE LOS PROCESOS ARCHIVÍSTICOS EN ALGUNOS ARCHIVOS DE GESTIÓN

Visita a Archivos de Gestión e Implementación de las Tablas de Retención Documental – TRD 2021.

Una de las prioridades al realizar las visitas aleatorias iniciales, fue realizar visitas a los archivos de gestión, con el fin de brindar asesoría en los puestos de trabajo, verificar la implementación de las T.R.D., la organización de los archivos de gestión y unificar criterios en materia de gestión documental.

Teniendo en cuenta que el objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable y sirva de apoyo al servicio al ciudadano, tanto interno como externo.

En el primer periodo académico de 2024, durante los meses de mayo y junio, se realizaron visitas de asesoría y capacitación a 72 archivos de gestión, llegando a diferentes dependencias académico - administrativas, asesorando sobre el Proceso de Gestión Documental, organización de archivos físicos y electrónicos, implementación de las Tablas de Retención Documental, Identificación de la información del proceso en la página del SIG y en el sitio Web.

En el segundo periodo académico del año se han visitado dependencias como: Centro de Idiomas, Instituto de Ciencias Ambientales de la Orinoquia –ICAO, Centro Clínico Veterinario, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina de Internacionalización, Departamentos de Básicas FCBI y Oficina Jurídica.

Las visitas a las dependencias permitieron entre otros:

- ✓ Evidenciar la necesidad de la elaboración y actualización del Inventario documental de cada archivo de gestión en cumplimiento de las disposiciones señaladas en el art. 15 de la Ley General de Archivos (Ley 594 de 2000) y decretos reglamentarios.
- ✓ Orientar a los encargados de la organización documental en los archivos de gestión, sobre el correcto diligenciamiento del Formato Único de Inventario Documental - FUID.
- ✓ Asesorar la utilización de las Tablas de Retención Documental de cada dependencia, los tiempos de retención y los procedimientos a realizar
- ✓ Identificar la documentación susceptible de eliminación conforme a los tiempos señalados en la TRD.
- ✓ Verificar y orientar a los responsables de la organización documental conforme a la TRD.
- ✓ Identificar las necesidades de insumos para la organización de los documentos (cajas de archivo, carpetas)
- ✓ Verificar y orientar sobre la aplicación de las bases conceptuales y técnicas para la organización documental, a cargo de los responsables en cada archivo de gestión, enseñando los sitios donde se tiene publicada la información tanto en la página web, como en el Sistema Integrado de Gestión SIG.
- ✓ Establecer tareas conjuntas

Medio de Verificación:

<https://drive.google.com/drive/folders/1KRJR8pBnaRhZMBTga2GrhpiNpkLobQ6m?usp=sharing>

2. **CAPACITACIÓN EN GESTIÓN DOCUMENTAL**, llevada a cabo el 22 de agosto de 2024, a cargo del Administrador Documental José Anibal Guacales, profesor del SENA, dirigida a todos los funcionarios de la Universidad. (Independiente del tipo de contratación).



Registro fotográfico del evento 22 de agosto de 2024

3. **CAPACITACIÓN CON EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN.** En los días 19, 24 y 25 de septiembre de 2024, a través del Archivo General de la Nación - A.G.N., se recibieron capacitaciones en temas como: PINAR (Plan Institucional de Archivos, Expedientes Electrónicos y Programa de Gestión Documental).



Medio de Verificación:

https://drive.google.com/drive/folders/12_VGjk1LMc-5sNx6w8KiPJJQUZLgOq6m?usp=drive_link

4. APOYO A LAS DEPENDENCIAS EN LABORES ARCHIVÍSTICAS

En atención a las necesidades evidenciadas en las visitas de archivo, a través de la Jefatura de Archivo, se gestionó el apoyo de estudiantes del programa de archivo del SENA, para que realizaran su pasantía en nuestra institución. Es así como el día viernes 11 de octubre de 2024 se recibieron para la Sede Barcelona 11 Aprendices o pasantes del SENA en compañía de su tutor y para la Sede San Antonio 3 Aprendices; a quienes se les realizó presentación y charla e inducción en el Archivo Central, a su vez se dirigieron a las diferentes áreas asignadas, donde fueron recibidos cordialmente y llevando a cabo registro de asistencia para apoyar diferentes áreas así:

DEPENDENCIA	PRACTICANTES ASIGNADOS
OFICINA JURÍDICA	2
OFICINA DE CONTRATACIÓN	3
VICERRECTORÍA DE REC. UNIVERSITARIOS	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2
ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL	2
ESPECIALIZACIONES DE SALUD Y SECRETARIA ACADÉMICA FCS	2
PROGRAMA ECONOMÍA	1
TOTAL	14

Tabla 1. Control y distribución de Pasantes del SENA

Con el fin de apoyar el levantamiento o actualización de inventarios de los archivos de gestión, levantamiento de inventarios con fines de eliminación, apoyo para la organización de archivos, entre otros, permitiendo de esta manera organizar y descongestionar algunas dependencias.

Medio de Verificación:

https://drive.google.com/file/d/1mm9ONcWMB8xCtPAzFTDkYwToSDh_7P1Z/view?usp=sharing

Avances al Plan Institucional de Archivos – PINAR

El Plan Institucional de Archivos PINAR de la Universidad de los Llanos, tuvo avances importantes en el año 2024. En sesión 03 del 23 de octubre de 2024, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño aprobó la actualización y ajuste al Plan Institucional de Archivos - PINAR V3 periodo 2024 -2028.

Medio de Verificación:

<https://drive.google.com/drive/folders/1SkV-c2zSuDMkjiZiNJvNBhTGghWkURz0?usp=sharing>

Avances al Programa de Gestión Documental P.G.D.

En el año 2024, se presentaron avances significativos a las actividades del Programa de Gestión Documental (PGD) de la Universidad de los Llanos en el marco de la normatividad archivística vigente, destacando nuestro compromiso por la mejora continua.

Medio de Verificación:

https://drive.google.com/drive/folders/1eRO2saFo4fp-MO39cTL31lvkEWM_Ayag?usp=drive_link

5. PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE ARCHIVOS:

Atendiendo directrices del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Universidad y **con el objetivo de descongestionar las áreas y espacios destinados a archivo en las distintas dependencias académicas y administrativas** para la correcta aplicación de la Tabla de Retención Documental, desde la Secretaría General se emitió la Circular 003 de



2024, aprobando el recibo de los documentos de apoyo y de gestión cuyo descarte haya sido aprobado por los jefes de dependencia, en atención a que ya no tienen ningún valor que amerite su conservación.

A la fecha de elaboración de este informe, se están recibiendo solicitudes de eliminación de archivos por parte de las dependencias interesadas en adelantar el procedimiento PD-GDO-03 de eliminación documental. A medida que se reciben solicitudes de descarte de archivos, la Jefatura de Archivo, realiza la revisión al diligenciamiento de los formatos de inventario documental y de solicitud de eliminación, contrastando con las Tablas de Retención de las Dependencias, para dar asesoría y garantizar el cumplimiento a lo allí establecido.

Medio de Verificación:

https://drive.google.com/file/d/1CnWRCJVhR_d0FobYfMOW0TNgDccFmldq/view?usp=sharing

ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado; para cumplir este mandato, la Universidad de los Llanos cuenta con un Sistema de Atención al Ciudadano, <https://www.unillanos.edu.co/index.php/canales-disponibles-para-la-atencion-al-ciudadano-unillanos>, el cual comprende una serie de canales que permite a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en general, expresar sus Peticiones, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Consultas y Felicidades, de tal manera que contribuyan a mejorar la interacción de la Institución con sus grupos de valor y ciudadanía en general.

En virtud de la Resolución Rectoral 0585 de 2012, en la Universidad de los Llanos se implementó la estrategia de los Puestos de Información y Atención al Ciudadano PIAC en cabeza de la Oficina de Correspondencia y Archivo; en este sentido y propendiendo por la mejora en la prestación del servicio, se visitaron algunas dependencias de la Sede San Antonio, apoyando la instalación e implementación de los nuevos equipos telefónicos y enseñando a responder el teléfono al personal nuevo: así mismo, con el fin de facilitar y mejorar las posibilidades de acceso a la comunicación del Sistema PQRSD en el mes de junio de 2024 se hicieron las gestiones para habilitar la extensión No. 4., del Conmutador 608 6611623 para el Centro de Idiomas, como una forma ágil de brindar acceso a la información tanto de usuarios internos como a la comunidad en general.



¿SABÍAS QUÉ...?

1. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
2. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
3. Salvo la norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Evita molestias, ya que las peticiones, quejas, reclamos, que no se respondan oportunamente, serán estudiadas por el Comité Institucional de Desempeño para tomar los correctivos necesarios.

Unillanos, Cualificación Académica y Acción Social

A través de la Oficina de Comunicaciones, mediante boletín de prensa, con fecha 12 abril de 2024, se envió a todo el personal un correo como una Campaña de Cumplimiento oportuno, haciendo un llamado a las dependencias para responder todos los requerimientos en marco del Art. 23 de la Constitución Política de Colombia, donde **Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.**

Durante los meses de mayo y junio de 2024, se realizaron visitas de archivo a 72 dependencias académico – administrativas, donde además de revisar los archivos, se brindaron indicaciones al personal de cómo responder las llamadas telefónicas, el derecho de los usuarios a tener respuesta oportuna a sus requerimientos, la necesidad de enviar las solicitudes y derechos de petición que reciban en las dependencias al correo: contacto@unillanos.edu.co y a este mismo correo solicitar los radicados para responder dichos requerimientos oportunamente, se enseñó el sitio web de archivo donde está publicada la información del Proceso de Gestión Documental (Tablas de Retención, Formatos institucionales y demás), con el fin de unificar criterios, propendiendo por el fortalecimiento y el respeto de la imagen institucional de la Universidad de los Llanos.

En el boletín interno Unillanista del 22 de febrero (IPA 2024) y del 29 de agosto de 2024 (II PA 2024), se publicaron y socializaron los canales de atención al ciudadano, con el fin de dar a conocer a la comunidad los medios por medio de los cuales pueden presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a la institución.

CBIAMAMOS NUESTRA LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Universidad de los Llanos informa que se adelantó proceso de modernización de las líneas telefónicas

Desde el día 1 de marzo de 2024 el número del PBX de la Universidad cambiará, a partir de esa fecha las llamadas telefónicas deben realizarse al número:

(57) (608) 6611623

También puedes comunicarte con nuestra línea gratuita Nacional 01 8000 918 641

Unillanos. Cualificación Académica y Acción Social

"ESTOS SON LOS CANALES DISPUESTOS POR LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN - PQRSD"

Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a la Ventanilla Única contacto@unillanos.edu.co o al km. 12 vía a Puerto López, vereda Barcelona, Villavicencio (Meta)

- Puestos de Información y Atención al Ciudadano - PIAC ubicados en el campus Barcelona y en el campus San Antonio, barrio El Barzal, Villavicencio.
- Ventanilla Única de Correspondencia ubicada en el kilómetro 12 vía a Puerto López, vereda Barcelona, Villavicencio.
- Ventanilla Única Virtual: contacto@unillanos.edu.co
- Correo electrónico: soytransparencia@unillanos.edu.co
- Correo electrónico para PQRSD: quejasreclamos@unillanos.edu.co
- Formulario electrónico para PQRSD disponible en la página web institucional www.unillanos.edu.co.
- Chat en línea: <https://www.unillanos.edu.co>

Commutador PBX (57) (608) 6611623
Línea gratuita nacional 01 8000918641
Línea de WhatsApp: +57 322 292 21 94

Unillanos. Cualificación Académica y Acción Social

Medio de Verificación:

<https://www.unillanos.edu.co/index.php/documentacion/informes-peticiones-quejas-y-reclamos/2024-23>

SEGUIMIENTO Y CONTROL

En ejercicio de la función de autocontrol y en atención a lo evidenciado en las visitas de archivo realizadas, se encontró la necesidad de propender por la salvaguarda de los archivos electrónicos, ya que después de 2020, muchas dependencias sólo están produciendo archivos en forma electrónica, es así como, en coordinación con la Oficina de Sistemas, el 08 de mayo de 2024, se enviaron a todos los correos, TIPS enseñando cómo hacer backup.

Respecto a la salvaguarda de los documentos físicos, en procura de organizar los archivos acumulados en varias dependencias, se emitió la circular 003 de 2024, con el fin de descongestionar los archivos de gestión.

Frente al tema de correspondencia, de igual manera se ha fortalecido el seguimiento y control a las P.Q.R.S.D., propendiendo por dar cumplimiento a los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de los ciudadanos, evidenciado en el mejoramiento de los indicadores, como reducción en los casos abiertos.

Medio de Verificación:

https://drive.google.com/drive/folders/16gRKeHI7CceHVeUeQ5-db1f7VpgE4_Fz?usp=sharing