

uts

Unidades
Tecnológicas
de Santander

¡Lo hacemos posible!



INFORME

MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN
2022 – 2

ELABORACIÓN

DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS
Profesional Universitario

MÓNICA CRISTANCHO GARCÍA
Profesional de Apoyo

ERIKA ROCIO GARCÍA ÁLVAREZ
Profesional de Apoyo

STELLA ISABEL PERALES FORERO
Profesional de Apoyo

REVISIÓN Y APROBACIÓN

ADRIANA VANEGAS AGUILAR
Jefe Oficina de Planeación
Líder proceso Sistema Integrado de Gestión

Bucaramanga. Marzo de 2023

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
MAPA DE PROCESOS	5
INDICADORES DE GESTIÓN	8
PROCESOS ESTRATÉGICOS	9
PROCESOS MISIONALES	13
PROCESOS DE APOYO	20
PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	34
CONCLUSIONES	38

PRESENTACIÓN

En los últimos años las Unidades Tecnológicas de Santander ha venido desarrollado actividades encaminadas en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, comprometiéndose constantemente con las funciones misionales de la Institución y en cumplimiento de los requisitos de calidad y la mejora continua de los procesos en términos de eficiencia, eficacia, calidad, economía y producto.

Este sistema está conformado por mecanismos de regulación que permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, contribuye a la calidad, al ejercicio del control interno, al mejoramiento y sostenibilidad institucional, suministrando datos confiables y oportunos en los procesos estratégicos para facilitar la toma de decisiones de manera objetiva. Es decir, es una herramienta que evidencia el cumplimiento de sus objetivos, la optimización de sus recursos, orientación de su rumbo, unidad de criterios y esfuerzos de su equipo de trabajo, la toma de decisiones oportunas, la comunicación y la productividad de su talento humano.

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, la UTS ha orientado esfuerzos en la definición, medición y seguimiento de indicadores de gestión que le permitan monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas de los procesos, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en hechos y datos reales. Así mismo, con el propósito de relacionar los indicadores de gestión con los nuevos objetivos de calidad, que fueron aprobados según Resolución Rectoral 02-757 del 28 de octubre 2021, el Sistema Integrado de Gestión durante el primer semestre de 2022 realizó la actualización del formato oficial para la medición de los indicadores de gestión “F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión V2.

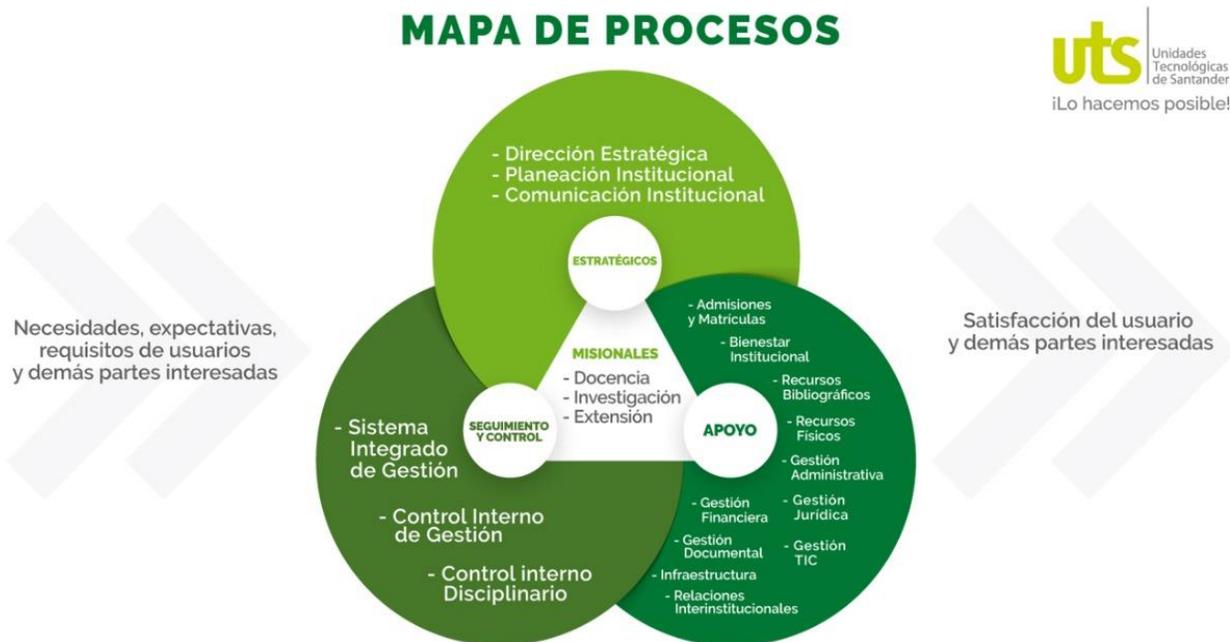
El Sistema Integrado de Gestión presenta a continuación el seguimiento a los indicadores de gestión para el segundo semestre de la vigencia 2022, mostrando cifras concretas del estado en el que se encuentran los procesos de las UTS en concordancia con las metas y objetivos planteados; así como el análisis de resultados obtenidos, con lo que se resalta la importancia de la medición ya que permite mejorar la planificación y adoptar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

MAPA DE PROCESOS

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

El Mapa de Procesos de Las Unidades Tecnológicas de Santander fue aprobado según Resolución Rectoral 02-722 del 25 de octubre de 2021, concebido como una interrelación de los procesos de toda la institución, que permite generar resultados bajo las exigencias de la calidad y aseguramiento académico.

El Mapa de Procesos de las UTS está constituido por veinte (20) procesos agrupados, así:



Aprobado Resolución No. 02-722 del 25 de octubre de 2021

iLo hacemos posible!

Los procesos, dependencias y grupos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander, se presentan a continuación:

PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESOS		DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS	
1	Dirección Estratégica	1	Rectoría.
		2	Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva Grupo de Observatorio de Tecnología, Innovación y Arte.
2	Planeación Institucional	1	Oficina de Planeación.
3	Comunicación Institucional	1	Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional.
		2	Grupo de Mercadeo y Protocolo Institucional.
		3	Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional.

PROCESOS MISIONALES			
PROCESOS		DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS	
1	Docencia	1	Vicerrectoría Académica.
		2	Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías.
		3	Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales.
		4	Oficina de Autoevaluación y Calidad.
		5	Oficina de Desarrollo Académico.
		6	Grupo Departamento de Humanidades.
		7	Grupo Departamento de Idiomas.
		8	Grupo Departamento de Ciencias Básicas.
		9	Grupo de Educación Virtual y TIC.
		10	Grupo Deporte, Recreación y Cultura Institucional.
		11	Grupo de Estadística Institucional.
		12	Dirección de Regionalización.
		13	Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales Campus Barrancabermeja.
		14	Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías Campus Barrancabermeja.
		15	Grupo Programas Académicos Campus Piedecuesta.
		16	Grupo Programas Académicos Campus Vélez.
2	Investigación	1	Dirección de Investigaciones y Extensión.
		2	Grupo de Movilidad Internacional y Visibilidad Académica.
3	Extensión	1	Grupo de Extensión Institucional.

iLo hacemos posible!

PROCESOS DE APOYO			
PROCESOS			DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
1	Admisiones y Matrículas	1	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico.
2	Bienestar Institucional	1	Grupo de Bienestar Institucional.
3	Recursos Bibliográficos	1	Grupo de recursos para la Información, para la enseñanza y el aprendizaje.
4	Recursos Físicos	1	Grupo de Recursos Físicos.
5	Gestión Administrativa	1	Secretaría General.
		2	Grupo de Atención al Ciudadano.
		3	Dirección Administrativa de Talento Humano.
		4	Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
		5	Grupo de Contratación de Talento Humano.
		6	Grupo de Bienestar Social Laboral.
6	Gestión Jurídica	1	Oficina Jurídica.
7	Gestión TIC	1	Grupo de Recursos Informáticos.
8	Gestión Financiera	1	Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
		2	Grupo de Tesorería.
		3	Grupo de Presupuesto.
		4	Grupo de Nómina.
		5	Oficina de Contabilidad.
9	Gestión Documental	1	Grupo de Gestión Documental.
10	Infraestructura	1	Oficina de Infraestructura.
11	Relaciones Interinstitucionales	1	Oficina de Relaciones Interinstitucionales.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
PROCESOS			DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
1	Sistema Integrado de Gestión	1	Oficina de Planeación
2	Control Interno de Gestión	1	Oficina de Control Interno
3	Control Interno Disciplinario	1	Oficina de Control Interno Disciplinario

INDICADORES DE GESTIÓN

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Los resultados del segundo seguimiento de los indicadores de gestión vigencia 2022 corresponden a la ejecución de los objetivos y metas programados, llevado a cabo a través del reconocimiento de las metas y de los indicadores de gestión planteados por proceso dentro de una periodicidad establecida, plasmadas por cada una de las actividades que se realizan en la entidad; las cuales finalmente permiten determinar el porcentaje de cumplimiento de los indicadores y metas.

Este informe se consolida con los reportes de información suministrados por los líderes de los procesos en el formato oficial para la medición de los indicadores de gestión "F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión"; por lo que, después de realizar una revisión de la totalidad de la documentación recibida y en pro de tener una visión más completa de la distribución de los indicadores al interior de los procesos se presenta a continuación los resultados del segundo seguimiento de los indicadores de Gestión para la vigencia 2022 por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control.

Es importante resaltar que los indicadores de gestión deben planificarse o diseñarse, ser ejecutados y de ser necesario ajustados siguiendo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), en donde el control como parte del ciclo permite corregir errores de la desviación frente a los indicadores inicialmente propuestos. Por tanto, al analizar conjuntamente los indicadores planteados por los procesos, se evidenció que en algunos de ellos contaban con indicadores que medían el cumplimiento del Plan de Acción, en donde no se tenía claridad que se deseaba medir (tareas, actividades, metas, resultados del plan), convirtiéndose el seguimiento en ocasiones en una actividad dispendiosa por la cantidad de tareas relacionadas en Plan de Acción Anual. De otro lado a los indicadores estratégicos se les realiza seguimiento y evaluación de manera cuatrimestral por medio del software "VISIÓN EMPRESARIAL" o del formato F-PL-28 Seguimiento y Evaluación al Plan de Acción anual, actividad que realiza la Oficina de Planeación.

Por lo anterior, los líderes del proceso y con el apoyo del equipo de trabajo del proceso Sistema Integrado de Gestión se decidió eliminar los indicadores orientados a medir el cumplimiento del Plan de Acción, esta decisión se ve plasmada en el historial de cambios del F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión durante el cierre del segundo seguimiento a indicadores de gestión vigencia 2022 y por ende este tipo de indicadores no se verán reflejados en el presente informe para los procesos de comunicación institucional, admisiones y matrículas, bienestar institucional, gestión financiera, gestión TIC y relaciones interinstitucionales.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Teniendo en cuenta lo consagrado en la Resolución Rectoral 02-722 del 25 de octubre de 2021 los procesos Estratégicos incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander y orientan la difusión interna y externa de las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos y gestión de las operaciones hacia los cuales se enfoca la misión de la institución. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de las UTS (misión, visión, plan estratégico de desarrollo institucional, políticas, objetivos y estrategias).

Los procesos estratégicos cuentan con los siguientes indicadores de gestión:

PROCESOS	INDICADORES
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Número de seguidores en redes sociales institucionales.
	2. Alcance en la difusión de la información.
	3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información.
	4. Número de estudiantes intervenidos reales.
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1. Viabilización de proyectos de inversión
	2. Reporte oportuno de avances al cumplimiento de indicadores del Plan de Acción Anual por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Indicadores en proceso de documentación.

TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Estratégicos durante la segunda medición para la vigencia 2022 corresponde a indicadores de tipo eficiencia y eficacia como se muestra en la siguiente tabla:

iLo hacemos posible!

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN					
	SEMESTRE 1 - 2022			SEMESTRE 2 - 2022		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
Comunicación Institucional	3	2	0	3	1	0
Planeación Institucional	0	2	0	0	2	0
Dirección Estratégica	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	0	3	3	0

Se evidencia diferencia en el total de los indicadores de gestión del primer semestre frente a al periodo de análisis teniendo en cuenta el indicador que fue eliminado el proceso de comunicación institucional como se mencionó anteriormente.

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2022, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Número de seguidores en redes sociales institucionales.	Anual	Número	35.600	38.472	100
	2	Alcance en la difusión de la información	Anual	Número	46.000	1.229.633	100
	3	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92	92,56	100
	4	Número de estudiantes intervenidos reales	Anual	Número	1.500	1.602	100
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Viabilización de proyectos de inversión	Semestral	Porcentaje	85	100	100
	2	Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al plan de acción" e "informe de gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.	Semestral	Porcentaje	100	100	100

iLo hacemos posible!

En la siguiente tabla se muestra el comparativo de cumplimiento de los indicadores frente a la meta de las mediciones realizadas durante el primer y segundo semestre del año 2022:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Número de seguidores en redes sociales institucionales.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
	2. Alcance en la difusión de la información	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
	3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	99,17%	100%
	4. Número de estudiantes intervenidos reales	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos	N/A	100%

¡Lo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1. Viabilización de proyectos de inversión.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
	2. Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al plan de acción" e "Informe de Gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100%	100%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	N/A	N/A	N/A	N/A

*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

La tabla permite evidenciar el nivel de cumplimiento que se logró en los indicadores propuestos en los procesos estratégicos durante la vigencia 2022.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Proceso "Comunicación Institucional" logró en su nivel de cumplimiento del 100% en sus indicadores de gestión; los indicadores uno (1) y dos (2) se miden anualmente y se evidencia que el indicador de alcance de la difusión de la información logró un resultado muy superior al esperado, por lo que se hace necesario revisar la meta para la siguiente vigencia.

El Proceso "Planeación Institucional" obtuvo en su nivel de cumplimiento del 100% para sus indicadores, se hizo necesario ajustar la periodicidad de medición del indicador de "viabilización de proyectos de inversión" pasando a medición anual, toda vez que durante el primer semestre muchos procesos plantifican y presentan las ideas de proyectos con el fin de garantizar la consecución de los recursos durante la vigencia, sin embargo hasta el segundo semestre elaboran los proyectos de inversión con todos los ítems que se requieren para la viabilización.

iLo hacemos posible!

El Proceso Direccionamiento Estratégico se encuentra en construcción de documentación como es el caso de la caracterización, matriz de comunicaciones entre otros aspectos importantes para el proceso, por lo que una vez se cuente con la formulación de la matriz de indicadores de gestión se hará la respectiva medición y el seguimiento que corresponda.

De manera general los 2 procesos estratégicos que presentaron medición durante el segundo semestre de la vigencia 2022, lograron el cumplimiento de las metas establecidas, demostrando que las actividades desarrolladas fueron las adecuadas para lograr los objetivos y metas planteadas.

PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su razón de ser. En el segundo semestre de 2022, el proceso de investigación incluye el indicador de “Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros investigación de la Institución” para un total de 14 indicadores de gestión del proceso misional, como se señala en la siguiente tabla:

PROCESO	INDICADORES
DOCENCIA	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase
EXTENSIÓN	1. Grado de satisfacción del usuario hacia el proceso de Extensión Institucional.
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas a través de las diferentes estrategias desarrolladas.
	4. Porcentaje de participación de los graduados en las actividades realizadas por la coordinación de extensión.
	5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua
INVESTIGACIÓN	1. Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropriación Social del Conocimiento.
	2. Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.
	3. Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.
	5. Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad
	6. Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.

TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Misionales durante la segunda medición de la vigencia, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN					
	SEMESTRE 1 - 2022			SEMESTRE 2 - 2022		
	EFICIENCIA	PRODUCTO	CALIDAD	EFICIENCIA	PRODUCTO	CALIDAD
Docencia	3	0	0	3	0	0
Extensión	4	0	1	4	0	1
Investigación	0	5	0	1	5	0
TOTAL	7	5	1	8	5	1

Teniendo en cuenta la creación del nuevo indicador de gestión del proceso de investigación se presenta una diferencia en el total de indicadores del primer semestre frente a segundo semestre de 2022; se tiene una mayor participación los indicadores de eficiencia, seguido de los indicadores de producto y finalmente cuentan con un indicador de calidad.

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2022, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
DOCENCIA	1	Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.	Semestral	Porcentaje	93	100	100
	2	Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	3	Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	Semestral	Porcentaje	85	100	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
EXTENSIÓN	1	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	Semestral	Porcentaje	70	92,84	100
	2	Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias.	Semestral	Porcentaje	70	100	100
	3	Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	Semestral	Porcentaje	70	92,44	100
	4	Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	Semestral	Porcentaje	10	15,59	100
	5	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	Semestral	Porcentaje	40	97,98	100
INVESTIGACIÓN	1	Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropiación Social del Conocimiento.	Semestral	Número	50	58	100
	2	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	Anual	Número	3	3	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
	3	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	Anual	Número	3	3	100
	4	Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	Semestral	Número	8.000	9.549	100
	5	Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad.	Anual	Número	4	4	100
	6	Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.	Semestral	Porcentaje	90	88,52	98,36

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados obtenidos frente a las metas propuestas del primer y segundo semestre de 2022:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
DOCENCIA	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%
EXTENSIÓN	1. Grado de satisfacción del usuario hacia el proceso de Extensión Institucional.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	4. Porcentaje de participación de los graduados en las actividades realizadas por la coordinación de extensión.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
INVESTIGACIÓN	1. Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropiación Social del Conocimiento.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
	2. Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	3. Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	5. Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	6. Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N.A.	98.36%

*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Proceso Docencia en esta vigencia tiene tres (3) indicadores de gestión, donde solo el indicador “1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.” es de medición semestral, los otros son de medición anual; todos los indicadores alcanzaron un cumplimiento de las metas del 100%, se identifica que los resultados obtenidos para el segundo semestre son superiores en más del 20% de la meta propuesta, por lo que se hace necesario analizar el incrementar las metas planteadas para la vigencia de 2023.

iLo hacemos posible!

Los resultados de los indicadores uno (1) y dos (2) fueron ajustados y actualizados en el comparativo del primer semestre del 2022, quedando con un cumplimiento del 100%, ya que el proceso relacionó el resultado del periodo (99,85% y 97.225) y no el nivel de cumplimiento de la meta.

El Proceso Extensión cuenta con cinco (5) indicadores de gestión, todos con frecuencia de cumplimiento semestral, los cuales lograron un cumplimiento del 100% frente a las metas propuestas para el periodo en análisis. Al igual que el proceso de docencia es necesario revisar las metas para la vigencia 2023, teniendo en cuenta que los indicadores lograron resultados del periodo superiores a 70% (meta propuesta), como es el caso de los indicadores uno (1), dos (2) y tres (3) donde se alcanzó porcentajes del 92,84%, 100% y 92.44% respectivamente, así como el indicador “5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua” que obtuvo un resultado del 97,98% y la meta propuesta para el periodo era del 40%. El grado de cumplimiento de la meta en el comparativo de los semestres del 2022, fue actualizado para el indicador “4. Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación del grupo de Extensión” ya que en el primer semestre obtuvo un cumplimiento del 21% es decir logró superar la meta que era de 10%, por lo que su cumplimiento fue del 100% respecto a la misma.

El proceso Investigación tiene seis (6) indicadores de gestión, tres (3) indicadores con frecuencia de cumplimiento semestral y tres (3) indicadores con frecuencia de cumplimiento anual. Los indicadores 1,2,3,4 y 5 obtuvieron un cumplimiento del 100% en relación a las metas, logrando cumplir con la cantidad de estudiantes o productos propuestos según el caso, el único indicador que no logro el 100% de cumplimiento fue el nuevo indicador “6. Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.” que logro un grado de satisfacción del 88,52% que en proporción a la meta alcanza un 98,36%.

Los 3 procesos misionales que presentaron medición durante el segundo semestre de la vigencia 2022, obtuvieron resultados satisfactorios de todas las metas establecidas para este período, demostrando interés, mejoramiento e implementación de estrategias que llevaron al cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de cada grupo de trabajo.

PROCESOS DE APOYO

Los Procesos de Apoyo son transversales que proveen los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Para el segundo semestre de 2022 se establecieron los siguientes indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Nivel de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Nivel de ejecución del presupuesto de Bienestar Institucional.
	2. Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional
	3. Porcentaje destinado a bienestar institucional de los gastos de funcionamiento.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.
	2. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.
	3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.
	4. Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	5. Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.
	6. Nivel de satisfacción de los usuarios.
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Transferencias documentales.
	2. Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos.
	3. Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.
	4. Gestión de certificados.
	5. Capacitaciones.
GESTIÓN FINANCIERA	1. Nivel de satisfacción de usuarios de la información.
	2. Liquidez.
	3. Nivel de Endeudamiento.
	4. Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.
	5. Nivel de ejecución del presupuesto.
	6. Generación Interna de recursos propios.
GESTIÓN JURÍDICA	1. Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.
	2. Oportuna respuesta a las acciones de tutela.
	3. Procesos judiciales con probabilidad de fallo alto condenatorio.

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
GESTIÓN TIC	1. Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.
	2. Nivel de seguridad del material audiovisual.
	3. Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.
	4. Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.
	5. Porcentaje de implementación de controles de seguridad.
	6. Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.
	7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).
INFRAESTRUCTURA	1. Operatividad de los diferentes equipos.
	2. Mantenimiento de equipos e infraestructura.
	3. Funcionamiento de la planta física.
	4. Adecuación de la planta física.
	5. Ampliación de la planta física.
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.
	2. Reducción en el reporte de pérdidas del material bibliográfico.
RECURSOS FÍSICOS	1. Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.
	2. Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1. Actores en movilidad nacional entrante y saliente.

TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Apoyo durante la vigencia 2022, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN						
	SEMESTRE 1 - 2022				SEMESTRE 2 - 2022		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	PRODUCTO	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	0	1	1	0	0	0	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	2	2	0	0	2	1	0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	0	4	2	0	1	3	2
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	3	0	0	2	3	0
GESTIÓN FINANCIERA	3	3	1	0	3	2	1
GESTIÓN JURÍDICA	2	1	0	0	2	1	0
GESTIÓN TIC	2	5	1	0	2	4	1
INFRAESTRUCTURA	4	0	0	1	4	1	0
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	0	1	1	0	0	1	1
RECURSOS FÍSICOS	1	0	0	0	1	1	0
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1	0	0	1	0	0
TOTAL	17	21	6	1	18	17	6

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2022, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1	Nivel de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.	Semestral	Porcentaje	80	91,39	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Nivel de ejecución del presupuesto de Bienestar Institucional.	Anual	Porcentaje	60	94,04	100
	2	Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.	Semestral	Porcentaje	75	92,38	100
	3	Porcentaje destinado a bienestar institucional de los gastos de funcionamiento.	Anual	Porcentaje	2	4,36	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	2	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	Semestral	Porcentaje	90	100	100

¡Lo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	Anual	Porcentaje	50	100	100
	4	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	5	Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	6	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Semestral	Porcentaje	70	100	100
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Transferencias documentales.	Anual	Número	8	25	100
	2	Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	3	Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.	Semestral	Porcentaje	80	100	100
	4	Gestión de certificados.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	5	Capacitaciones.	Anual	Número	2	8	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
GESTIÓN FINANCIERA	1	Nivel de satisfacción de usuarios de la información.	Semestral	Porcentaje	70	89,5	100
	2	Liquidez.	Anual	Promedio	2	6,56	100
	3	Nivel de Endeudamiento.	Anual	Promedio	11	0,11	0,93
	4	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.	Anual	Porcentaje	90	92,29	100
	5	Nivel de ejecución del presupuesto.	Anual	Porcentaje	90	94,36	100
	6	Generación Interna de recursos propios.	Anual	Promedio	0,9	1,02	100
GESTIÓN JURÍDICA	1	Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	2	Oportuna respuesta a las acciones de tutela.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	3	Procesos judiciales con probabilidad de fallo alto condenatorio.	Semestral	Porcentaje	55	79,31%	100
GESTIÓN TIC	1	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	80	92	92
	2	Nivel de seguridad del material audiovisual.	Semestral	Número	0	0	100
	3	Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	Semestral	Número	0	0	100
	4	Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.	Semestral	Número	1	1	100
	5	Porcentaje de implementación de controles de seguridad.	Semestral	Porcentaje	100	100	100

¡Lo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
GESTIÓN TIC	6	Porcentaje de cumplimiento de mantenimiento de infraestructura tecnológica.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	7	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).	Anual	Porcentaje	70	100	100
INFRAESTRUCTURA	1	Operatividad de los diferentes equipos.	Semestral	Porcentaje	70	84,37	100
	2	Mantenimiento de equipos e infraestructura.	Semestral	Porcentaje	70	71,37	100
	3	Funcionamiento de la planta física.	Semestral	Porcentaje	70	94,83	100
	4	Adecuación de la planta física.	Anual	Porcentaje	15	15,68	100
	5	Ampliación de la planta física.	Anual	Número	2	2	100
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	85	92,49	100
	2	Reducción en el reporte de pérdidas del material bibliográfico.	Semestral	Número	0	40	0
RECURSOS FÍSICOS	1	Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.	Semestral	Porcentaje	80	100	100
	2	Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.	Anual	Porcentaje	80	100	100
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	Actores en movilidad nacional entrante y saliente.	Anual	Número	70	166	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Nivel de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Nivel de ejecución del presupuesto de Bienestar Institucional.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
	2. Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	3. Porcentaje destinado a bienestar institucional de los gastos de funcionamiento.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100%	100%
	2. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	92,59%	100%
	3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	N/A	100%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4. Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100%	100%
	5. Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100%	100%
	6. Nivel de satisfacción de los usuarios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad	100%	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Transferencias documentales.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
	2. Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%
	3. Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%
	4. Gestión de certificados.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
	5. Capacitaciones.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100%
GESTIÓN FINANCIERA	1. Nivel de satisfacción de usuarios de la información.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	2. Liquidez.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	3. Nivel de Endeudamiento.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	0,93%
	4. Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	5. Nivel de ejecución del presupuesto.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%
	6. Generación Interna de recursos propios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
GESTIÓN JURÍDICA	1. Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100%	100%
	2. Oportuna respuesta a las acciones de tutela.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100%	100%
	3. Procesos judiciales con probabilidad de fallo alto condenatorio.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100%	100%
GESTIÓN TIC	1. Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	91,01%	92%
	2. Nivel de seguridad del material audiovisual.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	3. Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	4. Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	5. Porcentaje de implementación de controles de seguridad.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
	6. Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
INFRAESTRUCTURA	1. Operatividad de los diferentes equipos.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	2. Mantenimiento de equipos e infraestructura.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	3. Funcionamiento de la planta física.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	4. Adecuación de la planta física.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
	5. Ampliación de la planta física.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100%
	2. Reducción en el reporte de pérdidas del material bibliográfico.	5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	100%	0%

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
RECURSOS FÍSICOS	1. Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100%	100%
	2. Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1. Actores en movilidad nacional entrante y saliente.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100%

*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

La tabla permite evidenciar el nivel de cumplimiento que se logró en los indicadores propuestos en los procesos de apoyo durante la vigencia 2022.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El proceso de apoyo cuenta con cuarenta y uno (41) indicadores de gestión, es importante mencionar que se eliminaron 5 indicadores de gestión durante esta vigencia, que correspondían al Porcentaje de cumplimiento del Plan de Acción. Así mismo, se crea un nuevo indicador del proceso de recursos físicos denominado “Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios”.

El proceso Admisiones y Matrículas presenta un (1) indicador de gestión denominado “Nivel de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.” el cual obtuvo un resultado en las encuestas de satisfacción del segundo semestre del 2022 del 91,39%, cuando la meta esperada era 80%, por lo que con el resultado obtenido se logra el 100% de cumplimiento de la meta.

El proceso Bienestar Institucional tiene tres (3) indicadores de gestión para esta vigencia, dos (2) de ellos son de cumplimiento de frecuencia anual, y un (1) indicador con cumplimiento de frecuencia semestral, todos lograron un cumplimiento de las metas del 100%. Se hace necesario examinar las metas planeadas con el fin de que las mismas sean incrementadas teniendo en cuenta los resultados de la vigencia 2022, los cuales fueron superiores a lo esperado. Se ajusta resultado de la meta del primer semestre de 2022 del indicador “Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional” donde el proceso digito un cumplimiento del 88% cuando el cumplimiento frente a la meta era del 100%.

iLo hacemos posible!

El proceso de Gestión Administrativa presenta seis (6) indicadores de gestión, cinco (5) indicadores con frecuencia de cumplimiento semestral y un (1) indicador con frecuencia de cumplimiento anual. Todos los indicadores alcanzaron un cumplimiento del 100% de las metas planteadas, con resultados para el periodo superiores a lo esperado. Se hace ajuste en resultado de la meta en el primer semestre de 2022 para el indicador seis (6) ya que se había digitalizado por parte del proceso 86% cuando el cumplimiento de indicador frente a la meta fue de 100%.

El proceso de Gestión Documental tiene cinco (5) indicadores de gestión para la vigencia, 2 de ellos son de cumplimiento de frecuencia anual, los otros 3 indicadores con cumplimiento de frecuencia semestral, todos los indicadores obtuvieron un cumplimiento del 100% de la meta planteada.

El proceso Gestión Financiera presenta seis (6) indicadores de gestión, cinco (5) de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y uno (1) con frecuencia de cumplimiento semestral, los indicadores lograron cumplimientos satisfactorios con resultados que alcanzaron el 100% de cumplimiento frente a la meta, se exceptúa el indicador de nivel de endeudamiento donde se logra un nivel menor a la meta favoreciendo a la entidad. Se ajusta el resultado de la meta del primer semestre de 2022 del indicador “1. Nivel de satisfacción de usuarios de la información” donde el proceso digitó un cumplimiento del 86% cuando el cumplimiento frente a la meta era del 100%.

El proceso Gestión Jurídica tiene tres (3) indicadores de gestión, con frecuencia de medición semestral, todos los indicadores obtuvieron un 100% en el cumplimiento frente a la meta programada. El proceso ajustó el resultado de seguimiento realizado en el primer semestre de 2022 del indicador relacionado con la respuesta oportuna a las acciones de Tutela, toda vez que, realizada la respectiva revisión, se evidencia que el proceso digitalizó el resultado de periodo el cual era de 69%, sin embargo, este resultado era superior a la meta esperada que era de 55%, por lo que el resultado del periodo frente a la meta era del 100%.

El proceso Gestión TIC presenta siete (7) indicadores de gestión, seis (6) con frecuencia de cumplimiento semestral y uno (1) con frecuencia de cumplimiento anual. El indicador número uno (1) está relacionado con el nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio y obtuvieron un nivel de cumplimiento del 92%; del segundo al séptimo indicador se logró un cumplimiento del 100% frente a las metas planteadas.

El proceso Infraestructura tiene cinco (5) indicadores de gestión, dos (2) de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y tres (3) con frecuencia de cumplimiento semestral; todos los indicadores lograron el 100% de cumplimiento de las metas propuestas. Se hace ajuste de los primeros tres indicadores que, en el resultado de cumplimiento del primer semestre de 2022, el proceso digitalizó los resultados del periodo 84%, 90% y 87% respectivamente, donde los resultados superaban las metas planeadas para el semestre, por lo que el resultado era del 100%.

¡Lo hacemos posible!

El proceso de recursos bibliográficos cuenta con dos (2) indicadores de gestión de frecuencia de medición semestral, el primer indicador logra un cumplimiento del 100%, sin embargo el indicador de reducción de pérdida del material bibliográfico evidencia que el proceso se encuentra en una situación de problema, toda vez que se planteó una meta de cero (0) ejemplares perdidos y durante el segundo semestre de 2022 no fueron devueltos 38 libros; por lo anterior, es indispensable revisar y ajustar la meta propuesta e identificar cual es valor de tolerancia (máximo de libros que se estiman que no devolverán durante la vigencia) teniendo en cuenta que es una situación que se va a presentar, puesto que es poco probable que los estudiantes devuelvan el 100% de los ejemplares prestados por la biblioteca durante cada vigencia.

El proceso de Recursos Físicos presenta dos (2) indicadores, uno con frecuencia de medición semestral y otro con frecuencia de medición anual. Los dos indicadores del proceso de recursos físicos lograron un 100% de cumplimiento frente a las metas planteadas, es importante revisar si es posible elevar el porcentaje de las metas para la siguiente vigencia puesto que las actividades realizadas permiten un cumplimiento superior al 80%.

El proceso de Relaciones Interinstitucionales presenta un (1) indicador de gestión, con frecuencia de cumplimiento anual, el cual obtuvo un cumplimiento del 100% frente a la meta planteada para la vigencia, es necesario revisar y ajustar el número de actores de movilidad que se esperan para el año 2023, puesto que para la vigencia 2022 se programó un total de 70 participantes y se logró un total de 166.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los Procesos de Seguimiento y Control disponen de mecanismos que se encargan de realizar el seguimiento, evaluación, verificación y control al Sistema Integrado de Gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos.

Para el segundo semestre de 2022 se plantearon los siguientes indicadores de gestión:

PROCESOS	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre.
	2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno.
	3. Porcentaje de reducción de los riesgos institucionales en un semestre.
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Revisión de procesos.
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión.

TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Seguimiento y Control durante la vigencia de 2022 corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN					
	SEMESTRE 1 - 2022			SEMESTRE 2 - 2022		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	1	2	0	1	2
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0	1	0	0
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	0	0	1	0	0
TOTAL	2	1	2	2	1	2

iLo hacemos posible!

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2022, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	Revisión de procesos.	Semestral	Porcentaje	95	100	100
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre.	Semestral	Porcentaje	90	25	27,78
	2	Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno.	Anual	Número	90	87	97,22
	3	Porcentaje de reducción de los riesgos institucionales en el año.	Anual	Porcentaje	100	100	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	1	Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al Plan de Acción" e "Informe de gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.	Semestral	Porcentaje	90	100	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2021	SEMESTRE 2 - 2022
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Revisión de procesos.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100%	100%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100%	27,78%
	2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	N/A	97,22%
	3. Porcentaje de reducción de los riesgos institucionales en un semestre.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	N/A	100%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100%	100%

*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

La tabla permite evidenciar el nivel de cumplimiento que se logró en los indicadores propuestos en los procesos de apoyo durante la vigencia 2022.

iLo hacemos posible!

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El proceso Control Interno Disciplinario es un proceso que cuenta con un (1) indicador de gestión relacionado con la revisión de procesos, logrando un cumplimiento del 100% de la meta planteada en el primer y segundo semestre de 2022.

El Proceso Control Interno de Gestión tiene tres (3) indicadores, dos (2) con frecuencia de medición anual y uno (1) con frecuencia semestral. El indicador “Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre” se encuentra en estado de problema puesto que alcanzó solo un 27,78% de cumplimiento, esto se debe a que de los cuatro (4) hallazgos encontrados solo uno (1) fue cerrado; el indicador “Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno” se obtiene de la calificación dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP la cual para la vigencia fue de 87 puntos de los 90 puntos que se tenía como meta para el año 2022 logrando un resultado del 97,22% frente a la meta programada, y finalmente el tercer indicador obtuvo un resultado del 100% frente al cumplimiento de la meta planeada.

El Proceso Sistema Integrado de Gestión logró un 100% en su indicador relacionado con el cumplimiento de las actividades del Sistema Integrado de Gestión, durante el segundo semestre de 2022 logró cumplir con todas las actividades que fueron planeadas tales como de auditorías internas y externas de calidad 2022, la inducción y re inducción en temas de calidad, la planeación de la encuesta de satisfacción 2022-2, la elaboración del informe de la encuesta de satisfacción 2022-2, medición y seguimiento de los indicadores de gestión 2022-2, entre otras actividades.

Los procesos de seguimiento y control lograron el cumplimiento de la mayoría de las metas establecidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022; los procesos en sus indicadores de gestión representan el interés, mejoramiento e implementación de estrategias que llevaron al cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de las oficinas que conforman el proceso de seguimiento y control.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las Unidades Tecnológicas de Santander en cumplimiento de su gestión institucional, realiza semestralmente la medición de los indicadores de gestión con el ánimo de identificar fortalezas y debilidades que le permitan avanzar en el cumplimiento de sus metas.



Los indicadores de gestión permiten medir los avances en los objetivos de calidad durante un período de tiempo determinado. En los 20 procesos documentados en la entidad, se han registrado los siguientes indicadores de gestión en la vigencia 2022:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S1	S1	S1	S1	S1
ESTRATÉGICOS	3	3	0	0	0
MISIONALES	8	0	1	0	5
APOYO	18	17	6	0	0
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2	1	2	0	0
TOTALES	31	21	9	0	5

iLo hacemos posible!

PROCESOS	OBJETIVOS DE CALIDAD						
	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.						
	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.						
	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.						
	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.						
	5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.						
	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.						
	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 6	
ESTRATÉGICOS	4	1	0	0	0	1	
MISIONALES	3	0	0	0	0	11	
APOYO	7	1	7	13	1	12	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	1	4	0	0	0	0	
TOTALES	15	6	7	13	1	24	

La medición es la etapa en la cual se recopila la información de los indicadores formulados y se analizan los resultados obtenidos. En la medición de indicadores vigencia 2022, se han generado los siguientes resultados gracias a la gestión realizada en los procesos institucionales:

PROCESOS ESTRATÉGICOS		
PROCESO	SEMESTRE 2	ANUAL
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	100%	FORTALEZA
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	100%	FORTALEZA
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	N/A	N/A

En los procesos estratégicos, los procesos “Comunicación Institucional” y “Planeación Institucional” lograron indicadores del 100% ubicándose en zona de fortaleza, lo cual se sugiere mantener sus estrategias vigentes para dar continuidad al logro de las metas.

PROCESOS MISIONALES		
PROCESO	SEMESTRE 2	ANUAL
DOCENCIA	100,00%	FORTALEZA
INVESTIGACIÓN	99,72%	FORTALEZA
EXTENSIÓN INSTITUCIONAL	100,00%	FORTALEZA

En los Procesos Misionales, los Procesos “Docencia”, “Investigación” y “Extensión Institucional” alcanzaron cumplimientos superiores al 98% ubicándose en zona de fortaleza, lo cual se sugiere mantener sus estrategias vigentes para dar continuidad al logro de las metas.

PROCESOS DE APOYO		
PROCESO	SEMESTRE 2	ANUAL
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	100,00%	FORTALEZA
BIENESTAR INSTITUCIONAL	100,00%	FORTALEZA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	FORTALEZA
GESTIÓN DOCUMENTAL	100,00%	FORTALEZA
GESTIÓN FINANCIERA	100,00%	FORTALEZA
GESTIÓN JURÍDICA	100,00%	FORTALEZA
GESTIÓN TIC	98,85%	FORTALEZA
INFRAESTRUCTURA	100,00%	FORTALEZA
RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	50,00%	PROBLEMA
RECURSOS FÍSICOS	100,00%	FORTALEZA
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	100,00%	FORTALEZA

Los Procesos de Apoyo lograron en su mayoría ubicarse en zona de fortaleza dado que sus indicadores superaron el 98% de cumplimiento, lo cual se sugiere continuar con sus estrategias vigentes para el desarrollo de metas planeadas, sin embargo, el proceso de Recursos Bibliográficos se encuentra en zona de problema al obtener el 50% del cumplimiento de sus metas programadas, por lo que se requiere documentar de una acción correctiva que permita salir de esa zona.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		
PROCESO	SEMESTRE 2	ANUAL
CONTROL INTERNO DE DISCIPLINARIO	100,00%	FORTALEZA
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	75,00%	PROBLEMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	100,00%	FORTALEZA

En los Seguimiento y Control, los Procesos “Sistema Integrado de Gestión” y “Control Interno Disciplinario” alcanzaron cumplimientos del 100% ubicándose en zona de fortaleza, lo cual sugiere dar continuidad al desarrollo de las metas con sus estrategias actuales; sin embargo, el Proceso de “Control Interno de Gestión” se encuentra en zona de problema al lograr solo el 75% de cumplimiento de sus metas, es necesario documentar una acción correctiva que permita alcanzar las metas propuestas.

En conclusión, en el presente informe se destaca el interés institucional por mejorar la medición y seguimiento de la gestión de los procesos, el mantener y perfeccionar el sistema de indicadores y la revisión, adecuación y alineación con los objetivos institucionales y como consecuencia de ello, surge la necesidad de conservar, ajustar o eliminar los indicadores de gestión que se han planteado desde vigencias anteriores.

Se recomienda que los procesos tengan cuidado con la medición de variables, ya que lo que menos se desea es que se planteen indicadores o metas que midan lo que les permite “quedar bien” es decir que la medición se convierta en algo monótono puesto que las variables siempre están bajo control. Para evitarlo es necesario detectar los aspectos que son claves para lograr el cumplimiento de los objetivos de los procesos e identificar las variables que merecen la pena ser medidas con el fin de identificar y describir las relaciones y los comportamientos que se derivan de estas.

Profundizando en este tema, es preciso establecer indicadores razonables, necesarios y sopesar el tiempo que se debe invertir en el cálculo y análisis de los resultados frente al beneficio de conocer el estado del indicador, ya que no tiene sentido que se diseñen unas métricas, se analicen datos, se obtengan resultados para que al final no se de uso a esta información y no se esté sumando valor a la gestión.