



# **INFORME**

## **MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN**

### UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN  
2023 – 1

## **ELABORACIÓN**

**DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS**  
Profesional Universitario

## **REVISIÓN Y APROBACIÓN**

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

Bucaramanga. Agosto de 2023

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>MAPA DE PROCESOS</b> .....	5
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> .....	8
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> .....	9
<b>PROCESOS MISIONALES</b> .....	13
<b>PROCESOS DE APOYO</b> .....	19
<b>PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	32
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	36

## 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, las 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 primer semestre de la vigencia 2023, 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 por medio de la 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, de la siguiente manera:



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 primer seguimiento de los indicadores de gestión vigencia 2023 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 las UTS; 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 primer seguimiento de los indicadores de Gestión para la vigencia 2023 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 lo anterior, algunos líderes de los procesos realizaron cambios relacionados con la creación y eliminación de indicadores plasmados en el historial de cambios del F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión de cada uno de los procesos.

iLo hacemos posible!

## 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
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1. Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos. 2. Proyectos Innovadores viabilizados.
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram. 2. Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram. 3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información. 4. Número de estudiantes intervenidos reales.
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1. Viabilización de proyectos de inversión. 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.

### TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Estratégicos durante la primera medición para la vigencia 2023 corresponde a ocho (8) indicadores de tipo eficiencia y eficacia como se muestra en la siguiente tabla:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 1 - 2023		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
Comunicación Institucional	3	1	0
Planeación Institucional	0	2	0
Dirección Estratégica	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2023, 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)
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1	Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	Anual	Porcentaje	3	N/A	N/A
	2	Proyectos Innovadores viabilizados	Anual	Porcentaje	3	N/A	N/A
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram.	Anual	Número	78.000	N/A	N/A
	2	Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram	Anual	Número	800.000	N/A	N/A
	3	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92	94	100
	4	Número de estudiantes intervenidos reales	Anual	Número	1.700	N/A	N/A
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Viabilización de proyectos de inversión	Anual	Porcentaje	85	N/A	N/A
	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 segundo semestre del año 2022 y primer semestre del 2023:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 – 2022	SEMESTRE 1 - 2023
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1.Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	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	N/A
	2.Proyectos Innovadores viabilizados	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	N/A
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1.Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram.	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%	N/A
	2.Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram	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%	N/A
	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.	100%	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.	100%	N/A

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 – 2022	SEMESTRE 1 - 2023
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.	100%	N/A
	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%

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

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Proceso “Dirección estratégica” cuenta con dos indicadores de frecuencia de medición anual; sin embargo, en el primer semestre de 2023 se ha realizado: la Instalación del Grupo trabajo para el diseño y construcción de los Planes Prospectivos Estratégicos de Desarrollo Académico Regional de los campus Barrancabermeja y Vélez. Tiene un avance del indicador 1 del 100% y del indicador 2 un desarrollo del 33% de la meta establecida para el año.

El proceso “Comunicación Institucional” logró el 100% de cumplimiento en el indicador número 3 “Nivel de satisfacción de usuarios de la información” los otros indicadores tienen medición anual. El Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional ajustó el nombre, objetivo, línea base y meta de los indicadores 1. Número de seguidores en redes sociales institucionales, cambiando a "Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram y el indicador 2. “Alcance en la difusión de la información” pasó a "Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram".

iLo hacemos posible!

El Proceso “Planeación Institucional” obtuvo en su nivel de cumplimiento 100% para el indicador de 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. El indicador 1” Viabilización de proyectos de inversión “cuenta con un avance del 84% frente a la meta, resultado que obedece a que en los meses de febrero y marzo de 2023, se reunió el comité de banco de proyectos y se han incluyó 21 proyectos en la planificación institucional, de los cuales a 30 de junio se han viabilizado y radicado 15 proyectos conteniendo actualizaciones de proyectos de vigencias anteriores que han requerido hacer modificaciones en tiempo o recursos.

## 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 primer semestre de 2023, los procesos misionales cuentan con catorce (14) indicadores de gestión:

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 de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias.
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.
	4. Porcentaje de participación de los graduados (último año) 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.

iLo hacemos posible!

## TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Misionales durante la primera medición de la vigencia 2023, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 1 - 2023			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
Docencia	3	0	0	0
Extensión	4	0	0	1
Investigación	0	1	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2023, 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	97,05	100
EXTENSIÓN	1	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	Semestral	Porcentaje	70	92	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	92,67	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)
	4	Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	Semestral	Porcentaje	10	11,36	100
	5	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua.	Semestral	Porcentaje	40	96,08	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	57	100
	2	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	Anual	Número	3	N/A	N/A
	3	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	Semestral	Número	2	2	100
	4	Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	Semestral	Número	8.000	11.578	100
	5	Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad.	Semestral	Número	3	3	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	92,5	100

iLo hacemos posible!

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados obtenidos frente a las metas propuestas del segundo semestre de 2022 y primer semestre 2023:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 2 - 2023
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%
	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 de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo 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%
	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 en actividades de extensión 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 (último año) 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%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 2 - 2023
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%
	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.	100%	N/A
	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.	100%	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.	100%	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.	98.36%	100%

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

iLo hacemos posible!

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El Proceso Docencia en esta vigencia tiene tres (3) indicadores de gestión, donde todos los indicadores alcanzaron un 100% de cumplimiento de las metas propuestas, se identifica que los resultados obtenidos para el primer semestre son superiores entre el 7% y 15% de la meta propuesta, por lo que se recomienda analizar e incrementar las metas planteadas para la próxima vigencia.

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. Se recomienda revisar las metas propuestas, incrementándolas dado que en los últimos seguimientos realizados se evidencia resultados superiores a lo esperado.

El proceso Investigación tiene seis (6) indicadores de gestión, 1,3,4, 5 y 6 obtuvieron un cumplimiento del 100% en relación a las metas. El indicador dos (2) es de frecuencia anual, sin embargo, durante el primer semestre se ha realizado un avance en las actividades que dan cumplimiento al mismo, para ello una vez confirmado la realización del evento, cada docente líder recibió por medio de correo electrónico la información general del evento, programación final y proyectos inscritos.

El proceso de Investigación para la vigencia realizó ajustes en cambio de frecuencia de anual a semestral y meta propuestas para los indicadores tres y cinco; y se cambió el tipo de indicador del “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” pasando de eficiencia a eficacia ya que el mismo no hace referencia a la optimización de los recursos.

Los tres (3) procesos misionales que presentaron medición durante el primer semestre de la vigencia 2023, 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 primer semestre de 2023 se establecieron cuarenta y un (41) indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Grado de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional
	2. Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.
	3. Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas.
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 diferente a alta condenatoria.

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
GESTIÓN TIC	1. 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. Porcentaje de solicitudes de arreglo de equipos solucionadas.
	2. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura.
	3. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.
	4. Espacios académicos y administrativos adecuados.
	5. Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.
	2. Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.
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 el primer semestre de la vigencia 2023, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 1 - 2023			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	-	-	-	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	2	-	-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	3	-	2
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	3	-	-
GESTIÓN FINANCIERA	3	2	-	1
GESTIÓN JURÍDICA	2	1	-	-
GESTIÓN TIC	2	4	-	1
INFRAESTRUCTURA	2	1	2	-
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	-	1	-	1
RECURSOS FÍSICOS	1	1	-	-
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2023, 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	Grado de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.	Semestral	Porcentaje	80	92,53	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional.	Semestral	Número	30.000	49.817	100
	2	Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.	Semestral	Porcentaje	75	90	100
	3	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas.	Semestral	Porcentaje	40	48,25	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	95,71	100
	2	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	Anual	Porcentaje	50	N/A	N/A
	4	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Semestral	Porcentaje	90	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)
	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	N/A	N/A
	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	6	NA	NA
GESTIÓN FINANCIERA	1	Nivel de satisfacción de usuarios de la información.	Semestral	Porcentaje	70	95	100
	2	Liquidez.	Anual	Promedio	2	N/A	N/A
	3	Nivel de Endeudamiento.	Anual	Promedio	11	N/A	N/A
	4	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.	Anual	Porcentaje	90	N/A	N/A
	5	Nivel de ejecución del presupuesto.	Anual	Porcentaje	90	N/A	N/A
	6	Generación Interna de recursos propios.	Anual	Promedio	0,9	N/A	N/A
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 diferente a alta condenatoria.	Semestral	Porcentaje	55	81,35	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 TIC	1	Satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	100	92,25	92,25
	2	Nivel de seguridad del material audiovisual.	Semestral	Número	0	100	100
	3	Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	Semestral	Número	0	100	100
	4	Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.	Semestral	Número	1	100	100
	5	Porcentaje de implementación de controles de seguridad.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
GESTIÓN TIC	6	Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	7	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).	Anual	Porcentaje	70	N/A	N/A
INFRAESTRUCTURA	1	Porcentaje de solicitudes de arreglo de equipos solucionadas.	Semestral	Porcentaje	80	80,85	100
	2	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura.	Semestral	Porcentaje	70	73,17	100
	3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.	Semestral	Porcentaje	70	92,66	100
	4	Espacios académicos y administrativos adecuados.	Anual	Porcentaje	15	N/A	N/A
	5	Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.	Anual	Número	2	N/A	N/A

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)
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	85	92	100
	2	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	Anual	Porcentaje	50	N/A	N/A
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	N/A	N/A
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	Actores en movilidad nacional entrante y saliente.	Anual	Número	70	N/A	N/A

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados obtenidos frente a las metas propuestas del segundo semestre de 2022 y primer semestre 2023:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Grado 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. Participación de la comunidad institucional en programas y servicios 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. Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	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%

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
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.	100%	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.	100%	N/A
	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%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
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.	100%	N/A
	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%
	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.	100%	N/A
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.	100%	N/A

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
	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.	0,93%	N/A
	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.	100%	N/A
	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.	100%	N/A
	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.	100%	N/A
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 diferente a alta condenatoria.	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%

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
GESTIÓN TIC	1. 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.	92%	92,25%
	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%
	6. Porcentaje de cumplimiento de 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.	100%	N/A
INFRAESTRUCTURA	1. Porcentaje de solicitudes de arreglo de equipos solucionadas.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
	2. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	100%
	3. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N.A.	100%

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 1 - 2023
	4. Espacios académicos y administrativos adecuados.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N.A	NA
	5. Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N.A.	NA
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Grado 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. Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	N.A	NA
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.	100%	NA
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.	100%	NA

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

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

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 la encuesta de satisfacción del primer semestre del 2023 del 92,53%, cuando la meta esperada era 80%, por lo que con el resultado obtenido se logra el 100% de cumplimiento de la meta.

iLo hacemos posible!

El proceso Bienestar Institucional tiene tres (3) indicadores de gestión para esta vigencia, dos (2) de ellos fueron modificados pasando de “1. Nivel de ejecución del presupuesto de Bienestar Institucional” a “1. Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional” y “3. Porcentaje destinado a bienestar institucional de los gastos de funcionamiento” a “3. Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas”. Todos los indicadores del proceso de bienestar institucional lograron el 100% de cumplimiento de las metas establecidas para el semestre.

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. Los indicadores 1,2,4,5 y 6 alcanzaron un cumplimiento del 100% de las metas planteadas, con resultados para el periodo superiores a lo esperado. El indicador “3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos” las actividades están proyectadas para cumplir en el segundo semestre de la vigencia.

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, los indicadores 2,3 y 4 obtuvieron un cumplimiento del 100% de la meta planteada, el indicador uno (1) se cumple en el segundo semestre del año cuando se planea realizar las transferencias documentales, mientras que el indicador cinco (5) tiene un avance del 83% de cumplimiento de la meta.

El proceso Gestión Financiera presenta siete (7) indicadores de gestión, 6 de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y 1 con frecuencia de cumplimiento semestral, relacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios de la información en el cual obtuvieron un 95% logrando con este grado de satisfacción el 100 % de cumplimiento de la meta para el semestre. Los indicadores 2 al 7 no presentan avances toda vez que los mismos se constituyen después del resultado del ejercicio financiero de la vigencia en el mes de diciembre.

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 indicador 3, pasando de "Procesos judiciales con probabilidad de fallo alto condenatorio" a "Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria".

¡Lo hacemos posible!

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 sexto indicador se logró un cumplimiento del 100% frente a las metas planteadas. El indicador “7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)” tiene un avance del 53% de la meta establecida para el año.

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 fueron modificados frente a la vigencia anterior de tal manera que los nuevos indicadores se ajustan a la gestión del proceso. Los indicadores 1,2 y 3 lograron el 100% de cumplimiento de las metas propuestas; el indicador 4 tiene un avance de cumplimiento del 66% y el indicador 5 ha realizado acciones que logran el cumplimiento de la meta al final de la vigencia.

El proceso de Recursos Bibliográficos tiene 2 indicadores de gestión, el indicador número 1 se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio y obtuvieron un 100% de cumplimiento de la meta establecida; en el indicador número 2 modificó el nombre del indicador "reducción en el reporte de pérdidas del material bibliográfico" por "recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar" el cual es de frecuencia anual pero que para el primer semestre de la vigencia logro un avance del 32% de la recuperación del material de difícil devolución.

El proceso de Recursos Físicos presenta dos (2) indicadores, uno con frecuencia de medición semestral y otro con frecuencia de medición anual. El indicador 1 logró un 100% de cumplimiento frente a la meta planteada, el indicador 2 no cuenta con algún avance debido a que la frecuencia de cumplimiento de este indicador es anual y las actividades del proceso relacionado inician y se desarrollan durante el segundo semestre del año 2023.

El proceso de Relaciones Interinstitucionales presenta un (1) indicador de gestión, con frecuencia de cumplimiento anual, el cual tiene un avance del 74% frente a la meta planteada para la vigencia.

## 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 primer semestre de 2023 se plantearon seis (6) indicadores de gestión, de la siguiente manera:

PROCESOS	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre.
	2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno.
	3. Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Revisión de procesos.
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión
	2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.

### TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Seguimiento y Control durante el primer semestre de 2023 corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 1 – 2023		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2023, 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 DE GESTIÓN	1	Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	2	Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno	Anual	Número	90	N/A	N/A
	3	Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.	Anual	Porcentaje	100	N/A	N/A
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	Revisión de procesos	Semestral	Porcentaje	100	100	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	1	Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	Semestral	Porcentaje	90	93	100
	2	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	Semestral	Porcentaje	91	92	100

La tabla siguiente permite evidenciar el nivel de cumplimiento que se logró en los indicadores propuestos en los procesos de apoyo durante el segundo semestre 2022 frente al primer semestre del año 2023:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 2 - 2022	SEMESTRE 2 - 2022
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos con seguimiento 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.	N/A%	100%
	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.	97,22%	N/A
	3. Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.	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	N/A
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%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	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%
	2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	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.

iLo hacemos posible!

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El Proceso Control Interno de Gestión tiene tres (3) indicadores, dos (2) con frecuencia de medición anual y uno (1) con frecuencia semestral. Se modifica el indicador “1. Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre” quedando “1. Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre” y se elimina el indicador “Porcentaje de reducción de los riesgos institucionales en el año” y se crea “3. Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno”. El indicador 1 “Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre” alcanzo un 100% de cumplimiento de la meta establecida para el semestre; el indicador 3 tiene un avance del 100% de cumplimiento mientras que para el indicador 2 se cuenta con el diligenciando de los formatos del DAFP para la evaluación anual que se realizará en el mes de octubre de 2023.

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 semestre de 2023.

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 primer semestre de 2023 logró cumplir con todas las actividades que fueron planeadas tales como de auditorías internas y externas de calidad 2023, la inducción y re inducción en temas de calidad, la planeación de la encuesta de satisfacción 2023-1, la elaboración de los informes respectivos, entre otras actividades. Se crea el indicador “2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión” con frecuencia de medición semestral el cual logro un 100% frente a la meta establecida.

Los procesos de seguimiento y control lograron el cumplimiento de la mayoría de las metas establecidas durante el primer semestre de la vigencia 2023; 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.



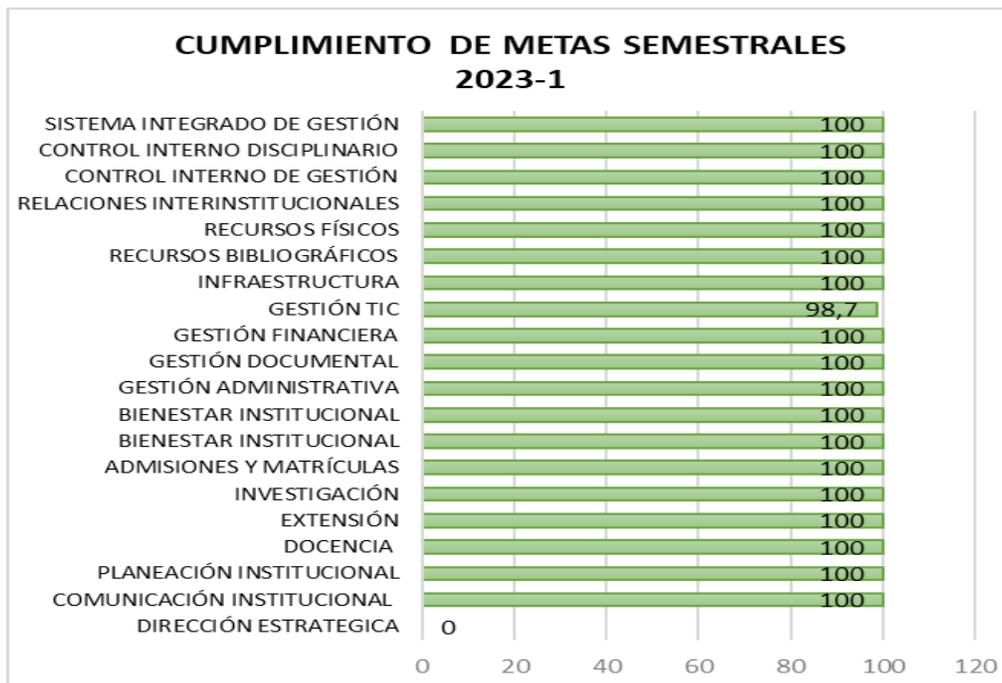
Los indicadores de gestión permiten medir los avances en el cumplimiento de los objetivos de calidad durante un período de tiempo determinado. En los 20 procesos las UTS, se han registrado los siguientes indicadores de gestión en el primer semestre de la vigencia 2023:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S1	S1	S1	S1	S1
ESTRATÉGICOS	4	4	0	0	0
MISIONALES	7	1	1	0	5
APOYO	15	18	6	0	2
SEGUIMIENTO Y CONTROL	4	1	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

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	6	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	1	
<b>TOTALES</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	

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 del primer semestre vigencia 2023, los procesos estratégicos, misionales y seguimiento y control lograron el 100% de cumplimiento de las metas de frecuencia de medición semestral y el proceso de apoyo alcanzó un 99.71% de las metas propuestas para el semestre.



iLo hacemos posible!

Todos los procesos se ubican en zona de fortaleza debido al cumplimiento de las metas establecidas en el primer semestre del año 2023, por lo que se sugiere mantener sus estrategias vigentes para dar continuidad al logro de las metas.

Los indicadores de frecuencia anual no se analizaron en la anterior evaluación a pesar de los avances alcanzados por los procesos debido a que el cumplimiento lo presentan en la medición del segundo semestre.

Los indicadores del proceso de dirección estratégica son de frecuencia anual, por lo que, aunque presenta un avance en promedio de sus indicadores de 66% no se evaluó debido a lo señalado anteriormente.

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 líderes de procesos establezcan 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, para que al final se utilice esta información y sume a la mejora de la gestión institucional y a la toma de decisiones.