



INFORME

SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROCESO
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN
2025 – 1

ELABORACIÓN

DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS
Profesional Universitario

REVISIÓN Y APROBACIÓN

ERIKA TATIANA DELGADO GÓMEZ
Jefe Oficina de Planeación
Líder proceso Sistema Integrado de Gestión

Bucaramanga. Julio de 2025

CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
1. Contexto y Justificación.....	5
2. Objetivos	5
3. Metodología	5
3.1. Fase 1: Revisión Preliminar	5
3.2. Fase 2: Reunión-Taller de Actualización.....	6
4. Mapa de procesos UTS.....	7
5. Indicadores de gestión	11
5.1. Procesos estratégicos.....	11
5.2. Procesos misionales	15
5.3. Procesos de apoyo	17
3.4. Procesos de seguimiento y control	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27

PRESENTACIÓN

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) han consolidado un enfoque estratégico en la definición, medición y seguimiento de indicadores de gestión. Estos instrumentos permiten evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales, sustentando la toma de decisiones en datos verificables y promoviendo la mejora continua.

En línea con los objetivos de calidad establecidos en la Resolución Rectoral No. 02-1051 del 9 de agosto de 2024, el Sistema Integrado de Gestión (SIG) cuenta con un formato estandarizado para la medición de indicadores: el "F-SIG-44 Matriz de Indicadores de Gestión V3". Este marco garantiza la alineación de las metas operativas con los propósitos institucionales.

Durante 2025, las UTS han reforzado su compromiso con las funciones misionales, cumpliendo estándares de calidad y optimizando sus procesos en términos de eficiencia, eficacia, calidad y sostenibilidad económica, para ello el Sistema Integrado de Gestión incorporó mecanismos de regulación que: midan la satisfacción de los usuarios y contribuyen a la calidad de los servicios, fortalezcan el control interno y la sostenibilidad institucional mediante datos confiables y oportunos y faciliten la toma de decisiones objetivas en procesos.

El presente informe detalla el seguimiento a los indicadores de gestión, tras un análisis exhaustivo de:

- Los históricos de mediciones en vigencia anteriores.
- Alineación con los objetivos específicos de cada proceso institucional.
- El establecimiento de metas alcanzables pero desafiantes, para elevar la confiabilidad de la planificación.

Los indicadores reflejan una respuesta coordinada a los objetivos de calidad de las UTS, alineando los esfuerzos de todos los equipos de trabajo con la visión de la entidad. Esta práctica fomenta:

- Responsabilidad y compromiso colectivo.
- Servicios de mayor calidad y satisfacción de las partes interesadas.
- Competitividad en el sector educativo, reforzando la posición estratégica de las UTS.

iLo hacemos posible!

1. Contexto y Justificación

En atención a las directrices del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y con base en las observaciones emitidas por:

- El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), derivadas del análisis del *Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG)*,
- Los hallazgos de la auditoría externa de calidad 2025, realizada por ICONTEC como ente certificador,

en los cuales se evidenció una falta de articulación entre los indicadores de gestión, los objetivos de los procesos y la medición de riesgos, el SIG diseñó un plan de trabajo para la revisión, actualización y alineación integral de los indicadores, con el fin de garantizar su eficacia, trazabilidad y contribución a la mejora continua.

2. Objetivos

- Fortalecer la cultura de medición mediante la capacitación en diseño de indicadores SMART.
- Integrar la gestión de riesgos en la definición de indicadores, según lo recomendado por auditorías y el DAFP.
- Revisar y ajustar los indicadores actuales para garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de cada proceso.
- Establecer compromisos claros para la recolección, análisis y reporte periódico de datos.

3. Metodología

La actividad combinó revisiones previas, presentaciones breves, trabajo en equipo y un taller práctico, con el fin de garantizar que los indicadores de gestión propuestos para la vigencia 2025 estén articulados a los objetivos de cada proceso, a su vez que tengan metas claras, alcanzables y relevantes para la toma de decisiones.

3.1. Fase 1: Revisión Preliminar

En esta fase se buscó realizar la revisión preliminar de contexto antes de implementar ajustes en los indicadores de gestión, identificando con antelación los objetivos de cada proceso a partir de las caracterizaciones de los mismos, se analizó los indicadores de gestión

iLo hacemos posible!

identificados al 2024 y su alineación con los objetivos, se detectó las brechas, debilidades como metas poco realistas o retadoras, falta de fuentes de datos o de precisión de la información y se revisó la articulación de los indicadores con los riesgos asociados a los procesos.

Así mismo, se realizó la preparación para el taller para garantizar que los participantes llegaran con información clara y se prepararon ejemplos concretos basados en la realidad de cada proceso.

Y se socializó con antelación el plan de trabajo a través de circular enviada por correo electrónico de cada proceso, y se recordaron las fechas asignadas para el desarrollo de los talleres a través del aplicativo Calendario de Microsoft 365 con fin de contar con la disponibilidad de los líderes y sus equipos del trabajo para las actividades propuestas.

3.2. Fase 2: Reunión-Taller de Actualización

En la fase 2 se desarrollaron las reuniones con cada proceso de manera personalizada con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo con el fin de identificar indicadores de gestión, para ello se desarrolló el siguiente plan de trabajo:

Actividades y Tiempos:

ACTIVIDAD	DURACIÓN
1. Presentación: Propósito de la asesoría y expectativas	5 minutos
2. Capacitación breve: Recordatorio metodología SMART (<i>validar revisión previa de material enviado</i>)	10 minutos
3. Revisión de procedimientos: Identificación de procesos clave, responsables de datos y riesgos asociados	5 minutos
4. Taller práctico: Desarrollo de hoja de trabajo para ajuste de indicadores	45 minutos
5. Construcción de F-SIG-44: Ejemplo aplicado con indicadores propuestos por los asistentes (<i>metas, fórmulas, fuentes y periodicidad</i>)	30 minutos

iLo hacemos posible!

ACTIVIDAD	DURACIÓN
6. Validación conjunta: Ajustes con líderes para asegurar viabilidad y alineación	10 minutos
7. Compromisos: Asignación de responsables y envío formal de matriz actualizada	5 minutos

3.3. Fase 3: Entrega, implementación de indicadores de gestión

La tercera fase consistió en el envío formal por parte de los procesos de la Matriz F-SIG-44 matriz de indicadores de gestión V3. como resultado de las actividades desarrolladas en los talleres, así como las orientaciones dadas por equipo SIG, a los procesos que requieren soporte en el diligenciamiento de la matriz.

Recibidas las matrices el equipo Sistema Integrado de gestión _SIG continuo con la revisión de documentación allegada verificando el cumplimiento de los criterios SMART, fuentes de datos y periodicidad clara, y su alineación con los objetivos de calidad y riesgos de gestión. Posteriormente, el proceso SIG publico las matrices en la base documental de las UTS.

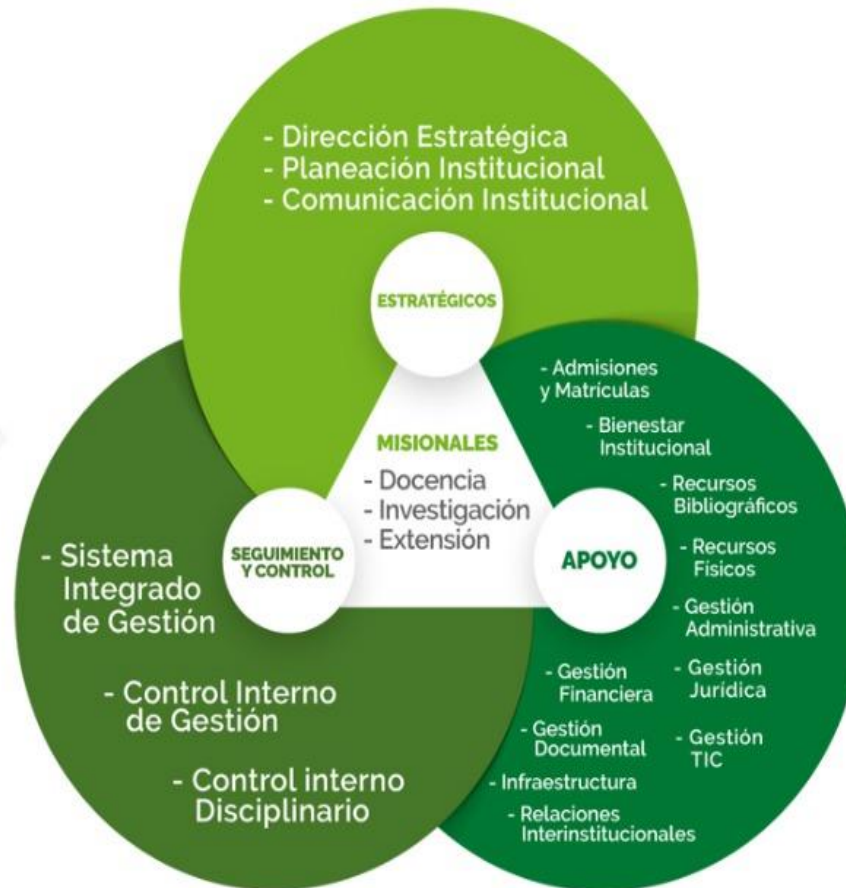
4. Mapa de procesos UTS

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 y 02-1336 de 1 de diciembre de 2023, 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:

MAPA DE PROCESOS

Necesidades, expectativas,
requisitos de usuarios
y demás partes interesadas



Satisfacción del usuario
y demás partes interesadas

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

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
		2	Grupo de Instrucción Disciplinaria

5. Indicadores de gestión

Los resultados del primer seguimiento de los indicadores de gestión vigencia 2025 corresponden a la estructuración de la matriz F-SIG-44 de cada uno de los procesos de las UTS, en cuanto a la alineación con los objetivos y metas, llevado a cabo a través del reconocimiento de los indicadores de gestión planteados dentro de una periodicidad establecida, plasmadas por cada una de las actividades que se realizan en las UTS.

Este informe se consolida con la 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 el primer seguimiento de los indicadores de Gestión para la vigencia 2025 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, los 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.

Así mismo, el informe presenta como desde los indicadores de gestión se da cumplimiento a los objetivos de calidad de las UTS, los cuales presentaron una actualización de acuerdo a Resolución rectoral No. 02-1051 del 09 de agosto de 2024.

5.1. 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:

iLo hacemos posible!

PROCESOS	INDICADORES
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Incremento de publicaciones en redes sociales (Instagram + Facebook)
	2. Menciones positivas en medios de comunicación
	3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información
	4. Número de en Instituciones educativas públicas intervenidas para generar difusión y promoción de la oferta académica.
	5. Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones.
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1. Cumplimiento del Plan Estratégico prospectivo de los Programas Académicos.
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	2. Asesorías en la formulación del plan de mejoramiento FURAG.
	3. Asesorías en la formulación y/o modificación del mapa de riesgos institucional
	4. Cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción Anual.
	5. Porcentaje de cumplimiento de las actividades de los proyectos de inversión

Los indicadores de gestión identificados en los procesos Estratégicos para la vigencia 2025 corresponde a diez (10) indicadores con la siguiente tipología:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 1 - 2025			
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	PRODUCTO
Dirección Estratégica	2	2	1	-
Comunicación Institucional	-	1	-	-
Planeación Institucional	-	2	-	2
TOTAL	2	5	1	2

El seguimiento de los indicadores de gestión realizado durante el primer semestre 2025, permite presentar el consolidado general:

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones.	Anual	Porcentaje	100
	2	Menciones positivas en medios de comunicación	Anual	Número	48
	3	Incremento de publicaciones en redes sociales (Instagram + Facebook)	Anual	Tasa de variación	10
	4	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92
	5	Número de en Instituciones educativas públicas intervenidas para generar difusión y promoción de la oferta académica.	Anual	Número	90
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1	Cumplimiento del Plan Estratégico prospectivo de los Programas Académicos	Anual	Porcentaje	95
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción Anual.	Semestral	Porcentaje	95
	2	Asesorías en la formulación y/o modificación del mapa de riesgos institucional	Anual	Número	20
	3	Asesorías en la formulación del plan de mejoramiento FURAG.	Anual	Número	20
	4	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de los proyectos de inversión	Anual	Número	80

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos estratégicos:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
<p>1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos.</p>	<p>Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.</p>	<p>DIRECCIÓN ESTRATEGICA</p>
<p>5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.</p>	<p>Incremento de publicaciones en redes sociales (Instagram + Facebook)</p>	<p>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</p>
	<p>Menciones positivas en medios de comunicación</p>	
	<p>Número de en Instituciones educativas públicas intervenidas para generar difusión y promoción de la oferta académica.</p>	
	<p>Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones.</p>	<p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL</p>
	<p>Asesorías en la formulación del plan de mejoramiento FURAG.</p>	
	<p>Asesorías en la formulación y/o modificación del mapa de riesgos institucional</p>	
	<p>Cumplimiento de los indicadores del Plan de Acción Anual.</p>	
<p>Porcentaje de cumplimiento de las actividades de los proyectos de inversión</p>		

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
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.	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

5.2. Procesos misionales

Los procesos misionales incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su razón de ser. Para la vigencia 2025, los procesos misionales cuentan con diez (10) indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
DOCENCIA	1. Pruebas saber TyT y PRO
	2. Vinculación de profesores de carrera y ocasionales con nivel de formación en doctorado y maestría.
	3. Profesores evaluados con resultado sobresaliente
	4. Porcentaje de programas académicos en proceso de autoevaluación con fines de acreditación en alta calidad
EXTENSIÓN	1. Número de certificaciones en formación de educación continua
	2. Número de proyectos sociales ejecutados en el sector externo
	3. Número de ideas de negocios registradas
INVESTIGACIÓN	1. Propuestas presentadas ante convocatorias externas
	2. Participaciones en eventos de semilleros de investigación
	3. Productos de investigación generados

Los tipos de indicadores de gestión identificados en los Procesos Misionales, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 1 - 2025			
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	PRODUCTO
Docencia	1	1	2	-
Extensión	-	-	-	3
Investigación	-	-	-	3
TOTAL	1	1	2	6

El seguimiento de indicadores de gestión de los procesos misionales realizada durante el primer semestre 2025, permite presentar el siguiente consolidado:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META
DOCENCIA	1	Pruebas saber TyT y PRO	Anual	Número	95
DOCENCIA	2	Vinculación de profesores de carrera y ocasionales con nivel de formación en doctorado y maestría.	Semestral	Porcentaje	80
DOCENCIA	3	Profesores evaluados con resultado sobresaliente	Semestral	Porcentaje	95
DOCENCIA	4	Porcentaje de programas académicos en proceso de autoevaluación con fines de acreditación en alta calidad	Anual	Porcentaje	67
EXTENSIÓN	1	Número de certificaciones en formación de educación continua	Anual	Número	350
EXTENSIÓN	2	Número de proyectos sociales ejecutados en el sector externo	Anual	Número	4
EXTENSIÓN	3	Número de ideas de negocios registradas	Anual	Número	25
INVESTIGACIÓN	1	Propuestas presentadas ante convocatorias externas	Anual	Número	2
INVESTIGACIÓN	2	Participaciones en eventos de semilleros de investigación	Anual	Número	20
INVESTIGACIÓN	3	Productos de investigación generados	Anual	Número	120

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos misionales:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos.	Profesores evaluados con resultado sobresaliente	DOCENCIA
	Pruebas saber TyT y PRO	
	Número de ideas de negocios registradas	EXTENSIÓN
	Número de proyectos sociales ejecutados en el sector externo	
	Participaciones en eventos de semilleros de investigación	INVESTIGACIÓN
	Productos de investigación generados	
	Propuestas presentadas ante convocatorias externas	
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.	Porcentaje de programas académicos en proceso de autoevaluación con fines de acreditación en alta calidad	DOCENCIA
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.	Vinculación de profesores de carrera y ocasionales con nivel de formación en doctorado y maestría	DOCENCIA
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.	Número de certificaciones en formación de educación continua	EXTENSIÓN

5.3. 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 año de 2025 se establecieron cuarenta y tres (43) indicadores de gestión:

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Porcentaje de solicitudes de admisión completas y válidas
	2. Porcentaje de inscripciones a grado que cumplen con los requisitos
	3. Tiempo promedio de expedición de certificados académicos
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Comunidad académica que participaron en actividades desarrolladas por Bienestar Institucional"
	2. Estudiantes Beneficiados con apoyos económicos
	3. Nivel de Satisfacción de los usuarios
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas trimestralmente de manera oportuna.
	2. Nivel de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el Grupo de atención al ciudadano en los canales de atención.
	3. Participación de la comunidad Uteista en los procesos electorales
	4. Promedio de evaluación del Desempeño del Personal de Carrera Administrativa
	5. Impacto del Plan Institucional de Capacitación-PIC
	6. Cumplimiento del Programa de Bienestar
	7. Cumplimiento del Plan de Capacitaciones en SST
	8. Cumplimiento en la realización de exámenes médico ocupacionales (EMO) periódicos
	9. Ejecución de Inspecciones Planeadas de Seguridad
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Transferencias documentales primarias
	2. Asesorías en gestión documental a funcionarios y contratistas
	3. Atención de consultas, solicitudes y requerimientos
GESTIÓN FINANCIERA	1. Grado de cumplimiento de metas presupuestales de ingresos
	2. Porcentaje de uso de recursos de inversión frente al presupuesto total de gastos
	3. Relación entre ingresos propios y transferencias del Estado
	4. Índice de liquidez institucional
	5. Razón de endeudamiento institucional
	6. Margen operacional institucional
GESTIÓN JURÍDICA	1. Porcentaje de los procesos contractuales verificados
	2. Acciones de tutela contestadas a tiempo
	3. Procesos judiciales con probabilidad de fallo probabilidad media, baja condenatoria
	4. Porcentaje de contratos gestionados.
GESTIÓN TIC	1. Satisfacción del usuario en la prestación del servicio
	2. Avance en la implementación de controles de seguridad.
	3. Avance en el cumplimiento de los mantenimientos de la infraestructura tecnológica
INFRAESTRUCTURA	1. Solicitudes de mantenimiento de equipos e infraestructura resueltas
	2. Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
	3. Solicitudes de adecuación y/o construcción de espacios académicos y administrativos atendidas
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Satisfacción del usuario con la prestación del servicio 2. Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar 3. Adquisición de nuevos ejemplares
RECURSOS FÍSICOS	1. Nivel de satisfacción de oficinas gestoras con productos y servicios suministrados 2. Porcentaje de registros de compras de bienes en el sistema 3. Porcentaje de inventarios verificados
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1. Estudiantes participantes en la convocatoria de movilidad nacional e internacional. 2. Incremento de convenios de prácticas empresariales firmados. 3. Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente

Los tipos de indicadores de gestión identificados en los Procesos de apoyo, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN				
	SEMESTRE 1 - 2025				
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	ECONOMÍA	CALIDAD
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1	1	-	-	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	2	-	-	-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	3	-	-	3
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	-	-	1
GESTIÓN FINANCIERA	1	-	-	5	-
GESTIÓN JURÍDICA	2	2	-	-	-
GESTIÓN TIC	-	2	-	-	1
INFRAESTRUCTURA	2	1	-	-	-
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	1	-	-	1
RECURSOS FÍSICOS	2	-	-	-	1
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2	1	-	-	1
TOTAL	16	14	0	5	8

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos de apoyo:

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1	Porcentaje de solicitudes de admisión completas y válidas	Semestral	Porcentaje	80
	2	Porcentaje de inscripciones a grado que cumplen con los requisitos	Semestral	Porcentaje	80
	3	Tiempo promedio de expedición de certificados académicos	Semestral	Porcentaje	5
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Comunidad académica que participaron en actividades desarrolladas por Bienestar Institucional	Semestral	Número	30000
	2	Estudiantes Beneficiados con apoyos económicos	Semestral	Porcentaje	58
	3	Nivel de Satisfacción de los usuarios	Semestral	Porcentaje	92
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas trimestralmente de manera oportuna.	Semestral	Porcentaje	100
	2	Nivel de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el Grupo de atención al ciudadano en los canales de atención.	Semestral	Porcentaje	95
	3	Participación de la comunidad Uteista en los procesos electorales	Anual	Porcentaje	3
	4	Promedio de evaluación del Desempeño del Personal de Carrera Administrativa	Anual	Promedio	90
	5	Impacto del PIC	Semestral	Porcentaje	95
	6	Cumplimiento del Programa de Bienestar	Semestral	Porcentaje	100
	7	Cumplimiento del Plan de Capacitaciones en SST	Semestral	Porcentaje	98
	8	Cumplimiento en la realización de exámenes médico ocupacionales (EMO) periódicos	Anual	Porcentaje	100
	9	Ejecución de Inspecciones Planeadas de Seguridad	Semestral	Porcentaje	98
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Transferencias documentales primarias	Anual	Número	5
	2	Asesorías en gestión documental a funcionarios y contratistas	Semestral	Número	5
	3	Atención de consultas, solicitudes y requerimientos	Semestral	Porcentaje	60
GESTIÓN FINANCIERA	1	Grado de cumplimiento de metas presupuestales de ingresos	Anual	Porcentaje	90
	2	Porcentaje de uso de recursos de inversión frente al presupuesto total de gastos	Anual	Porcentaje	60
	3	Relación entre ingresos propios y transferencias del Estado	Anual	Número	2
	4	Índice de liquidez institucional	Semestral	Número	2
	5	Razón de endeudamiento institucional	Semestral	Porcentaje	20
	6	Margen operacional institucional	Anual	Porcentaje	15
GESTIÓN JURÍDICA	1	Porcentaje de los procesos contractuales verificados	Semestral	Porcentaje	100

iLo hacemos posible!

	2	Acciones de tutela contestadas a tiempo	Semestral	Porcentaje	100
	3	Procesos judiciales con probabilidad de fallo probabilidad media, baja condenatoria	Semestral	Porcentaje	65
	4	Porcentaje de contratos gestionados.	Semestral	Porcentaje	100
GESTIÓN TIC	1	Satisfacción del usuario en la prestación del servicio	Semestral	Porcentaje	90
	2	Avance en la implementación de controles de seguridad.	Semestral	Porcentaje	100
	3	Avance en el cumplimiento de los mantenimientos de la infraestructura tecnológica	Semestral	Porcentaje	100
INFRAESTRUCTURA	1	Solicitudes de mantenimiento de equipos e infraestructura resueltas	Semestral	Porcentaje	90
	2	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura	Semestral	Porcentaje	90
	3	Solicitudes de adecuación y/o construcción de espacios académicos y administrativos atendidas	Anual	Porcentaje	90
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	Satisfacción del usuario con la prestación del servicio	Semestral	Porcentaje	85
	2	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar	Anual	Porcentaje	50
	3	Adquisición de nuevos ejemplares	Anual	Número	1566
RECURSOS FÍSICOS	1	Nivel de satisfacción de oficinas gestoras con productos y servicios suministrados	Semestral	Porcentaje	80
	2	Porcentaje de registros de compras de bienes en el sistema	Semestral	Porcentaje	90
	3	Porcentaje de inventarios verificados	Anual	Porcentaje	70
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	Estudiantes participantes en la convocatoria de movilidad nacional e internacional.	Anual	Porcentaje	55
	2	Incremento de convenios de prácticas empresariales firmados.	Anual	Tasa de variación	10
	3	Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente	Semestral	Número	70

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos de apoyo:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión	Comunidad académica que participaron en actividades desarrolladas por Bienestar Institucional	BIENESTAR INSTITUCIONAL
	Estudiantes Beneficiados con apoyos económicos	

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO	
innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos	Estudiantes participantes en la convocatoria de movilidad nacional e internacional.	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	
	Incremento de convenios de prácticas empresariales firmados.		
	Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente		
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.	Cumplimiento del Plan de Capacitaciones en SST	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
	Cumplimiento del Programa de Bienestar		
	Cumplimiento en la realización de exámenes médico ocupacionales (EMO) periódicos		
	Ejecución de Inspecciones Planeadas de Seguridad		
	Impacto del PIC		
	Promedio de evaluación del Desempeño del Personal de Carrera Administrativa		
4. Garantizar la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Avance en el cumplimiento de los mantenimientos de la infraestructura tecnológica	GESTIÓN TIC	
	Avance en la implementación de controles de seguridad.		
	Cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura	INFRAESTRUCTURA	
	Solicitudes de adecuación y/o construcción de espacios académicos y administrativos atendidas		
	Solicitudes de mantenimiento de equipos e infraestructura resueltas		
	Nivel de satisfacción de oficinas gestoras con productos y servicios suministrados	RECURSOS FÍSICOS	
	Porcentaje de inventarios verificados		
	Porcentaje de registros de compras de bienes en el sistema		
		Adquisición de nuevos ejemplares	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS
	5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo	Participación de la comunidad Uteista en los procesos electorales	GESTIÓN ADMINISTRATIVA

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) resueltas trimestralmente de manera oportuna.	
	Asesorías en gestión documental a funcionarios y contratistas	GESTIÓN DOCUMENTAL
	Atención de consultas, solicitudes y requerimientos	
	Transferencias documentales primarias	
	Porcentaje de uso de recursos de inversión frente al presupuesto total de gastos	GESTIÓN FINANCIERA
	Relación entre ingresos propios y transferencias del Estado	
	Índice de liquidez institucional	
	Razón de endeudamiento institucional	
	Margen operacional institucional	
	Grado de cumplimiento de metas presupuestales de ingresos	GESTIÓN JURIDICA
	Acciones de tutela contestadas a tiempo	
	Porcentaje de los procesos contractuales verificados	
	Procesos judiciales con probabilidad de fallo probabilidad media, baja condenatoria	
	Porcentaje de contratos gestionados.	
	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS
	Nivel de Satisfacción de los usuarios	BIENESTAR INSTITUCIONAL
	Nivel de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por el Grupo de atención al ciudadano en los canales de atención.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Satisfacción del usuario en la prestación del servicio	GESTIÓN TIC
	Satisfacción del usuario con la prestación del servicio	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

iLo hacemos posible!

3.4. 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 la vigencia de 2025 se plantearon once (11) indicadores de gestión, de la siguiente manera:

PROCESOS	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Seguimientos a los planes de mejoramiento realizados durante el año
	2. Auditorías realizadas por semestre
	3. Informes de ley presentados durante el semestre.
	4. Grado de satisfacción de las áreas auditadas frente a las auditorías realizadas durante el año.
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Tiempo Promedio de Finalización de Procesos Disciplinarios Sancionatorios para estudiantes y docentes de vinculación especial.
	2. Número de Autos de Apertura de Investigación por Presuntos Casos contra la transparencia y ética pública
	3. Tasa de Intervención Preventiva ante Conductas con Riesgo Disciplinario.
	4. Porcentaje de Ejecución del Plan Preventivo de la Comisión de la Falta
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Documentación de acciones de mejora y correctivas
	2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión
	3. Porcentaje de cumplimiento de objetivos de calidad

Los indicadores de gestión de los Procesos de Seguimiento y Control corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 1 – 2025		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	-	3	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2	1
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	1	1
TOTAL	2	6	3

iLo hacemos posible!

El seguimiento de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2025, permite presentar el siguiente consolidado:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	Seguimientos a los planes de mejoramiento realizados durante el año	Anual	Porcentaje	100
	2	Auditorías realizadas por semestre	Semestral	Porcentaje	95
	3	Informes de ley presentados durante el semestre.	Semestral	Porcentaje	100
	4	Grado de satisfacción de las áreas auditadas frente a las auditorías realizadas durante el año.	Anual	Promedio	9
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	Tiempo Promedio de Finalización de Procesos Disciplinarios Sancionatorios para estudiantes y docentes de vinculación especial.	Anual	Promedio	548
	2	Número de Autos de Apertura de Investigación por Presuntos Casos contra la transparencia y ética pública	Semestral	Número	0
	3	Tasa de Intervención Preventiva ante Conductas con Riesgo Disciplinario.	Anual	Porcentaje	80
	4	Porcentaje de Ejecución del Plan Preventivo de la Comisión de la Falta	Anual	Porcentaje	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	1	Documentación de acciones de mejora y correctivas	Semestral	Porcentaje	80
	2	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión	Semestral	Porcentaje	92
	3	Porcentaje de cumplimiento de objetivos de calidad	Semestral	Promedio	90

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos de seguimiento y control:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
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.	Auditorías realizadas por semestre	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Grado de satisfacción de las áreas auditadas frente a las auditorías realizadas durante el año.	
	Informes de ley presentados durante el semestre.	
	Seguimientos a los planes de mejoramiento realizados durante el año	

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESO
	Documentación de acciones de mejora y correctivas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
	Porcentaje de cumplimiento de objetivos de calidad	
5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	Número de Autos de Apertura de Investigación por Presuntos Casos contra la transparencia y ética pública	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
	Porcentaje de Ejecución del Plan Preventivo de la Comisión de la Falta	
	Tasa de Intervención Preventiva ante Conductas con Riesgo Disciplinario	
	Tiempo Promedio de Finalización de Procesos Disciplinarios Sancionatorios para estudiantes y docentes de vinculación especial	
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.	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las Unidades Tecnológicas de Santander en cumplimiento de su gestión institucional, realiza semestralmente el seguimiento a 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 la siguiente tipología de indicadores de gestión:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S1	S1	S1	S1	S1
ESTRATÉGICOS	2	5	1	-	2
MISIONALES	1	1	2	-	6
APOYO	16	14	8	5	-
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2	6	3	-	-
TOTALES	21	26	14	5	8

S1= Primer semestre

Teniendo en cuenta la articulación que existe desde los objetivos de calidad y los indicadores de gestión, a continuación, se presenta la cantidad y participación porcentual que tiene los

iLo hacemos posible!

indicadores de gestión desde cada uno de los procesos al cumplimiento de los objetivos de calidad:

PROCESOS	OBJETIVOS DE CALIDAD						
	1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya 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. Garantizar la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas						
	5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible 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.							
Aportes al cumplimiento de los objetivos de calidad							
Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 6		
Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	
ESTRATÉGICOS	1	0	0	0	8	1	
MISIONALES	7	1	1	0	-	1	
APOYO	5	0	6	9	19	4	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	6	0	0	4	1	
TOTALES	13	7	7	9	31	7	

Con la recopilación de la información de los indicadores formulados los resultados obtenidos se hacen un análisis de la medición considerado los siguientes rangos de cumplimiento:

CUMPLIMIENTO	RANGO (Porcentaje)		ZONA
	MÍNIMO	MÁXIMO	
ALTO	86,00%	100,00%	FORTALEZA
MEDIO	60,00%	85,99%	RIESGO
BAJO	0,00%	59,99%	PROBLEMA

Se puede concluir que los indicadores de gestión deben adaptarse continuamente al entorno organizacional, considerando cambios estratégicos, tecnológicos, ambientales, legales entre otros. No existe un modelo único, sino que deben ajustarse según las necesidades específicas de las UTS.

¡Lo hacemos posible!

La modificación y creación de los indicadores de gestión constituye una serie de actividades que requieren equilibrio entre innovación, pragmatismo y alineación con los objetivos organizacionales. Una gestión métrica efectiva impulsa la mejora continua y la competitividad en un entorno en constante evolución.

Finalmente, los indicadores deben revisarse periódicamente para asegurar su vigencia y utilidad. Un sistema de gestión dinámico permite descartar métricas obsoletas e incorporar nuevas según las prioridades cambiantes.