

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ENERO A DICIEMBRE DE 2024

MARZO-2025

TABLA DE CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 4
2 PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 5
3 OBJETIVO DEL INFORME 6
4 ALCANCE DEL INFORME 6
5 CONTENIDO DEL INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 6
6 ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS 8
7 CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES 8
7.1 Cambio climático 10
8 INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 11
8.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes 11
8.1.1 Informe de encuesta de satisfacción 11
8.1.2 Informe de Seguimiento a PQRSDyF 13
8.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad 16
8.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios 21
8.4 No. conformidades y acciones correctivas 28
8.5 Resultados de seguimiento y medición 29
8.6 Resultado de las auditorias 32
8.6.1 Auditoría externa vigencia 2024 32
8.6.2 Auditorías internas vigencia 2024 36
8.7 Desempeño de los proveedores externos 38
9 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS 40
10 EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS 42
11 OPORTUNIDADES DE MEJORA 43
11.1 Acciones de mejora 43
11.2 Planes de mejoramiento Oficina Control Interno 45
11.3 Cambios en el Sistema Integrado de Gestión 46
12 SALIDAS DE INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 47
12.1 Establecimiento de las oportunidades de mejora para el siguiente periodo 47
12.2 Necesidades de cambio en el sistema 47
12.3 Necesidades de recursos 48
13 CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 48

LISTAS DE TABLAS

Tabla 1. Información de Entrada 6
Tabla 2. Estado de los compromisos de las revisiones por la dirección. 8
Tabla 3. Consolidado PQRSDyF (I Trimestre a IV Trimestre del 2024) por Canal de Atención 14
Tabla 4. Clasificación de PQRSDyF del I Trimestre a IV Trimestre 2024 15
Tabla 5. Clasificación de PQRSDyF vigencias 2023 y 2024 16
Tabla 6. Cumplimiento de los objetivos de calidad de acuerdo con programas del PEDI. 17
Tabla 7. Relación de objetivos de calidad e indicadores de gestión. 20
Tabla 8. Resultados de medición indicadores de gestión vigencia 2024 22
Tabla 9. No conformidades gestionadas durante la vigencia 29
Tabla 10. Resultados de cumplimiento al Plan de Acción vigencia 2024 30
Tabla 11. Resultados de cumplimiento al Plan de Acción vigencia histórico 31
Tabla 12. Hallazgos auditorías internas 2024. 37
Tabla 13. Calificación de proveedores 2024 39
Tabla 14. Presupuesto de gastos 2024. 40
Tabla 15. Gastos específicos -Talento humano, infraestructura y tecnología 2024 41
Tabla 16. Presupuesto Comparativo de gastos 2024 vs 2023 41
Tabla 17. Acciones de mejora abiertas. 44
Tabla 18. Auditorias plan de seguimiento en estado abierto 2024 46
Tabla 19. Consolidado de cambios de documento del SIG vigencia 2024 47

LISTAS DE GRAFICAS

Gráfica 1. PQRSDyF atendidas según canales de atención años 2023-2024 14
Gráfica 2 Cumplimiento de objetivos de calidad 2024 21
Gráfica 3. Calificación de Proveedores 2024 39
Gráfica 4. Criterios de evaluación de proveedores 39

LISTAS DE IMAGENES

Imagen 1. Objetivos de calidad relacionados con las líneas de acción del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional -PEDI 17

1 INTRODUCCIÓN

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), como institución de educación superior comprometida con la excelencia académica, la innovación y el desarrollo integral de sus estudiantes, presenta el Informe de Revisión por la Dirección correspondiente a la vigencia 2024. Este documento refleja el compromiso de la institución con la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento de sus ejes estratégicos, alineados con su misión de formar personas con sentido ético, pensamiento crítico y actitud emprendedora.

Durante el año 2024, la UTS ha enfrentado diversos desafíos y oportunidades en un contexto educativo en constante evolución, marcado por avances tecnológicos y la necesidad de fortalecer la calidad académica. Este informe tiene como propósito evaluar el desempeño institucional, analizar los logros alcanzados, identificar áreas de mejora y establecer acciones concretas para garantizar el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Institucional.

A través de un enfoque participativo y colaborativo, la Dirección de la UTS desde el Sistema Integrado de Gestión presenta el siguiente informe que comprende el período de enero a diciembre de la vigencia 2024, el cual relaciona cada una de las entradas que son exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015, las cuales deben servir a la Alta Dirección para concluir, corregir y tomar acciones de mejora para el Sistema Integrado de Gestión.

Este informe no solo da cuenta de los resultados obtenidos, sino que también sienta las bases para seguir avanzando en la consolidación de la UTS como un referente en educación superior, comprometida con la transformación social y el desarrollo sostenible.

2 PARTICIPANTES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOMBRE COMPLETO	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
OMAR LENGERKE PEREZ	RECTOR ALTA DIRECCIÓN	Rectoría	
ALBERTO SERRANO ACEVEDO	VICERRECTOR ACADÉMICO	Vicerrectoría Académica	
ELIZABETH LOBO GUALDRON	VICERRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
EDGAR PACHÓN ARCINIEGAS	SECRETARIO GENERAL	Secretaría General	
JUAN CARLOS DIAZ RESTREPO	DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE TALENTO HUMANO	Dirección Administrativa de Talento Humano	
ARGEMIRO CASTRO GRANADOS	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	
ERIKA TATIANA DELGADO GÓMEZ	JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN LÍDER PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Oficina de Planeación-Sistema Integrado de Gestión	
JUAN CARLOS DÍAZ GÓMEZ	COORDINADOR GRUPO DE RECURSOS INFORMÁTICOS	Grupo de Recursos Informáticos	

3 OBJETIVO DEL INFORME

El presente Informe de Revisión por la Dirección tiene como objetivo la consolidación y análisis de los componentes que conforman el Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander para la vigencia 2024, evaluando el desempeño institucional durante el año con el fin de verificar el desempeño y el nivel de cumplimiento de los requisitos de cada proceso, alineados con la política, objetivos de calidad y en concordancia con la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 versión 2015.

4 ALCANCE DEL INFORME

La presentación del Informe de Revisión por la Dirección se realiza para el periodo comprendido entre 01 de enero al 31 de diciembre de la vigencia 2024, teniendo en cuenta la información, recursos y documentos recibidos por los líderes de los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander de acuerdo las entradas exigidas en el numeral 9.3 “Revisión por la Dirección” de la NTC ISO 9001:2015.

5 CONTENIDO DEL INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En cumplimiento con los requisitos de la NTC ISO 9001 versión 2015 numeral 9.3. “Revisión por la Dirección”, a continuación, se relaciona la información de entrada y salida, la fuente y los responsables para la elaboración del presente informe.

Tabla 1. Información de Entrada

INFORMACIÓN DE ENTRADA	RESPONSABLE	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
Estado de acciones de las revisiones por la dirección previas.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Informe de Revisión por la Dirección de la vigencia anterior.
Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema Integrado de Gestión.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión y Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Matriz de Contexto Estratégico.
Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Informes de encuestas de satisfacción aplicadas a sus partes interesadas de la vigencia 2024.
Informes de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano.	Informes cuatrimestrales de PQRSDYF de la vigencia 2024.
Seguimiento al grado en que se han logrado los objetivos de calidad.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Articulación con los objetivos de calidad y las líneas estratégicas del PEDI e indicadores de gestión de la vigencia 2024.
Desempeño de los procesos institucionales.	Líderes de procesos y líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Resultados seguimiento a los indicadores de Gestión vigencia 2024.

INFORMACIÓN DE ENTRADA	RESPONSABLE	FUENTE DE LA INFORMACIÓN
No conformidades y acciones correctivas.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Estado de las correctivas.
Resultados de seguimiento y medición.	Jefe Oficina de Planeación.	Evaluación y seguimiento a indicadores del plan de acción vigencia 2024.
Resultados de auditorías.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Informe de Auditorías vigencia 2024.
Desempeño de los proveedores externos.	Líder proceso Recursos Físicos.	Informe de las evaluaciones aplicadas a los proveedores externos de la vigencia 2024.
Adecuación de los Recursos.	Líder proceso Gestión Financiera (Oficina de Presupuesto).	Asignación y ejecución de recursos presupuestales, de talento humano, infraestructura física y tecnológica de la vigencia 2024. Recursos asignados para el mantenimiento y mejoramiento del SIG.
Eficacia de las acciones para abordar riesgos.	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Resultados de los monitoreos cuatrimestrales realizados a los controles de los mapas de riesgos de gestión de la vigencia 2024. Monitoreo al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2024 realizado por la Oficina de Planeación.
Oportunidades de mejora	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión	Acciones de mejora.
	Líder proceso Control Interno de Gestión.	Informe de avance de los planes de mejoramiento de la vigencia 2024.
	Líder proceso Sistema Integrado de Gestión.	Cambios en el Sistema Integrado de Gestión

6 ESTADO DE ACCIONES DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

De acuerdo con el informe de Revisión por la Dirección de la vigencia anterior, presentado en el mes de mayo de la vigencia 2024, nos permitimos presentar el estado de los compromisos de las revisiones por la dirección previas.

Tabla 2. Estado de los compromisos de las revisiones por la dirección.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	AVANCE	RESPONSABLE
Se recomienda que el Sistema Integrado de Gestión continúe con la celeridad en el seguimiento y cierre de las acciones correctivas y de mejora para incrementar la posibilidad de obtener mejores resultados en los procesos y satisfacer más a los usuarios.	La vigencia 2024 inició con 28 acciones de mejora y correctivas abiertas. Durante el transcurso del año, se codificaron 44 acciones adicionales, alcanzando un total de 72 acciones correctivas y de mejora. De este conjunto de acciones, se logró el cierre de 65, lo que representa un 90.3% del total.	Sistema Integrado de Gestión

7 CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

Para dar cumplimiento al numeral 4 de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, relativo al Contexto de la Organización, el proceso de Planeación Institucional llevó a cabo en el año 2023 la actualización de la Matriz de Contexto Estratégico, utilizando el formato F-PL-27. Durante esta actualización, se realizó un análisis y revisión exhaustiva de la gestión ejecutada por los diferentes procesos de la institución. La próxima actualización de esta matriz está programada para el año 2025.

Las UTS llevó a cabo el proceso de autoevaluación institucional con el propósito de obtener la acreditación, siguiendo su modelo de autoevaluación y autorregulación. Durante este proceso, se identificaron oportunidades de mejora a partir de las observaciones realizadas por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) en la evaluación de las condiciones iniciales y la participación de la comunidad institucional. Estas oportunidades, junto con los aportes de la comunidad, fueron analizadas y reflexionadas por los órganos de decisión académica y administrativa, lo que permitió la formulación de un plan de mejoramiento y fortalecimiento institucional. Esta información relacionada se encuentra disponible en la página web institucional en el cual se puede acceder a través del siguiente link: http://oaca.uts.edu.co/index.php/acreditacion-institucional/resultados-del-proceso-de-acreditacion-menu

Teniendo en cuenta que en sesión del día 30 de julio de 2024 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la Oficina de Planeación a partir del ejercicio de revisión del equipo del Sistema Integrado de Gestión presentó la necesidad de actualizar los objetivos de calidad, dado que se determinó que de las 12 líneas estratégicas del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional cuatro líneas no se encontraban articuladas con el Sistema Integrado de Gestión siendo aprobado por unanimidad del Comité, según consta en el Acta de Reunión No. 05-2024.Por lo anterior se actualizan los Objetivos de Calidad del Sistema Integrado de Gestión

de las Unidades Tecnológicas de Santander mediante Resolución No.02-1051 de 9 de agosto de 2024.

En consecuencia, se procedió a actualizar los Objetivos de Calidad del Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander, mediante la Resolución No. 02-1051 del 9 de agosto de 2024.

En virtud de lo establecido en el **Decreto 1122 de 2024** (30 de agosto), que reglamenta el artículo 73 de la **Ley 1474 de 2011**, modificado por el artículo 31 de la **Ley 2195 de 2022**, en lo concerniente a los **Programas de Transparencia y Ética Pública**, se dispone en su **Artículo 2.1.4.4.1.1 (Ámbito de aplicación)** que:

"Las entidades obligadas del orden nacional, departamental y municipal, independientemente de su régimen de contratación, deberán implementar Programas de Transparencia y Ética Pública. Estos programas deberán ajustarse a las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que establezca la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Parágrafo 1. *En las entidades que cuenten con un Sistema Integral de Administración de Riesgos, este deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública."*

Para tal fin, se otorga un plazo de **dos (2) años** a las entidades de orden territorial, como las UTS, para incorporar las modificaciones correspondientes. En el caso específico de las UTS, a partir de **2025** deberán iniciar la planificación e implementación de dichos cambios.

Durante el año 2024, considerando el significativo crecimiento de la matrícula estudiantil en los programas virtuales, que pasó de 1.821 estudiantes en el segundo semestre de 2023 a 2.936 estudiantes en el segundo semestre de 2024, el Consejo Directivo, en sesión celebrada el 29 de julio de 2024, otorgó facultades al Rector para implementar y ejecutar la modificación de la estructura organizacional de las Unidades Tecnológicas de Santander. Esta modificación incluyó la creación de la Dirección de Educación Virtual, adscrita a la Vicerrectoría Académica, decisión que fue formalizada mediante el Acuerdo Directivo No. 01-015 de la misma fecha.

En cumplimiento de lo anterior, se procedió a modificar la Estructura Organizacional de las Unidades Tecnológicas de Santander a través de la Resolución No. 02-1036 del 1 de agosto de 2024, la cual incorporó la creación de la mencionada Dirección de Educación Virtual.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 2094 de 2021, en su artículo 3, que modifica el artículo 12 de la Ley 1952 de 2019, se dispone que "el disciplinable deberá ser investigado y juzgado por funcionarios distintos, independientes, imparciales y autónomos, quienes actuarán con observancia formal y material de las normas que rigen el proceso, priorizando lo sustancial sobre lo formal. Asimismo, se garantiza que el funcionario instructor no sea el mismo que adelante el juzgamiento".

En virtud de lo anterior, se hizo necesaria la creación del Grupo Interno de Trabajo de Instrucción Disciplinaria, el cual está adscrito a la Oficina de Control Interno Disciplinario de las Unidades Tecnológicas de Santander, mediante la Resolución No. 02-1172 del 2 de septiembre de 2024.

7.1 Cambio climático

Colombia, como país megadiverso y altamente vulnerable a los efectos del cambio climático, ha adoptado políticas y normativas que buscan mitigar sus impactos y promover la adaptación a este fenómeno. En este sentido, las UTS ha incorporado el cambio climático en su Plan estratégico, reconociendo su responsabilidad como institución formadora de profesionales y generadora de conocimiento.

La Política de Sostenibilidad de las Unidades Tecnológicas de Santander, tiene como objetivo establecer el marco para la gestión de la sostenibilidad en los ámbitos social, ambiental y económico. Asimismo, se cuenta con el Plan de Mejoramiento de la Gestión y la Sostenibilidad Ambiental 2024-2027, que acoge lo estipulado en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2021-2027 (PEDI), la Política de Sostenibilidad de las Unidades Tecnológicas de Santander y la Política de Responsabilidad Social de las Unidades Tecnológicas de Santander. Esta estrategia busca integrar acciones sostenibles, promoviendo una cultura verde, preservando el ambiente y desarrollo de medidas para mitigar el cambio climático.

La institución ha implementado diversas acciones para abordar esta cuestión, entre las que se destacan:

Inclusión del Cambio Climático en la Investigación y la Innovación: La institución ha fomentado proyectos de investigación interdisciplinarios y presentaciones académicas. En este marco, el programa académico de Tecnología en Manejo de Recursos Ambientales e ingeniería Ambiental presentó dos ponencias en Nápoles, Italia, a cargo de los docentes investigadores, estas ponencias fueron tituladas "*Assessment of RANS Turbulence Models for the Simulation of Turbulent Compressible Flows in Convergent-Divergent Nozzle" y el "Analysis of the indirect carbon footprint due to electricity consumption in an environmental services company in Bucaramanga, Colombia*".

Por otra parte, estudiantes del programa de Tecnología en Operación y Mantenimiento Electromecánico e Ingeniería Electromecánica, respaldados por el grupo de investigación GISEAC y el semillero EVOTEC, desarrollaron trabajos de grado que incluyen proyectos como un prototipo de cargador para celular equipo sostenible, el diseño y construcción de un prototipo de colector solar lineal tipo fresnel para la producción de vapor teniendo en cuenta las condiciones climáticas de la ciudad de Bucaramanga, y el desarrollo de un prototipo de colector solar híbrido de bajo costo para la generación de energía eléctrica y calentamiento de agua sanitaria. Cada uno de estos proyectos se caracteriza por su enfoque en la sostenibilidad, mitigación de emisiones, la adaptación al cambio climático, la conservación de recursos hídricos y la promoción de energías renovables. Estos esfuerzos contribuyen a la creación de soluciones locales y regionales frente a los desafíos ambientales.

Educación y Concienciación Ambiental: A través del Plan de Mejoramiento de la Gestión y Sostenibilidad Ambiental, Las Unidades Tecnologías de Santander, ha fomentado estrategias de responsabilidad social ambiental, tales como campañas de sensibilización del uso y ahorro de agua y energía, Clasificación y segregación correcta de residuos sólidos y residuos peligrosos, manejo de residuos posconsumo, cultura del reciclaje y campañas de cultura verde, estas medidas permiten prevenir, mitigar y controlar acciones ambientales con el fin de mejorar el impacto provocado. Por esto las UTS ha integrado el cambio climático en la

formación de sus estudiantes, promoviendo una cultura de sostenibilidad y responsabilidad ambiental entre la comunidad.

Colaboración con Entidades Externas: La institución ha establecido alianzas con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y comunidades locales para desarrollar iniciativas conjuntas que aborden los efectos del cambio climático en la ciudad de Bucaramanga tales como Reciclin y Paperlab, quienes son las encargadas de realizar la recolección de los residuos como plástico, vidrio, latas, cartón y papel. Estas colaboraciones fortalecen el impacto de las acciones emprendidas para fortalecer la adecuada disposición de los residuos.

Gestión Sostenible de las sedes: Las UTS ha implementado prácticas sostenibles en sus instalaciones, como la reducción del consumo de energía y de recursos, la gestión eficiente de residuos, campañas posconsumo y movilidad sostenible, contribuyendo así a la mitigación de su huella ambiental.

En conclusión, el cambio climático representa una cuestión externa de vital importancia que ha sido incorporada de manera transversal en las funciones sustantivas de la UTS. Este enfoque no solo responde a los desafíos globales y locales, sino que también posiciona a la institución como un actor clave en la construcción de un futuro más sostenible y resiliente para el departamento de Santander y el país. La institución reafirma su compromiso de seguir trabajando en la promoción de acciones concretas que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático, en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

8 INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8.1 Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Para conocer el nivel de satisfacción de las partes interesadas de las Unidades Tecnológicas de Santander durante la vigencia 2024, se han tenido en cuenta dos perspectivas, los informes de encuestas de satisfacción y los informes de PQRSYF.

8.1.1 Informe de encuesta de satisfacción

El Sistema Integrado de Gestión (SIG) realiza encuestas de satisfacción de manera semestral con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad Uteísta respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas en relación con los servicios ofrecidos por la institución. Esta actividad es coordinada por la Oficina de Planeación a través del proceso SIG, en cumplimiento del numeral 9.1.2. "Satisfacción del Cliente" de la norma NTC ISO 9001:2015.

En estas encuestas se evalúan aspectos generales que corresponden a los requisitos de las partes interesadas en cuanto a la prestación de los servicios. Durante la vigencia 2024, se llevaron a cabo las encuestas de satisfacción de manera semestral, con la participación de estudiantes de niveles tecnológicos y universitarios, docentes, administrativos,

graduados/egresados, empresarios y visitantes. Las encuestas se realizaron mediante la plataforma Microsoft Forms.

Para el primer semestre de 2024, se aplicó una encuesta con 29 preguntas, elaboradas y revisadas por los líderes de los procesos, obteniendo un total de 3.478 respuestas. Según el informe de satisfacción de este periodo, se observó un comportamiento destacado en los aspectos evaluados, alcanzándose un promedio de satisfacción del 92%. Las tres preguntas con los porcentajes más altos de satisfacción fueron:

1. **Pregunta No. 26**: "¿Considera que la suite de Office 365, herramienta tecnológica proporcionada por la institución, es útil para cumplir con sus necesidades académicas y administrativas?" (96.55% de satisfacción).

2. **Pregunta No. 29**: "¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?" (96.49% de satisfacción).

3. **Pregunta No. 25**: "¿Los recursos digitales y los textos están diseñados de tal forma que favorecen el proceso de aprendizaje?" (95.49% de satisfacción).

Para el segundo semestre de 2024, se incluyó una pregunta adicional orientada a evaluar la satisfacción con el uso y pertinencia de las salas de informática. En esta segunda medición, se aplicaron 4.648 encuestas, observándose un incremento en la participación de la comunidad educativa en comparación con el primer semestre. El promedio de satisfacción fue del 93.7%, lo que refleja un alto nivel de percepción positiva hacia los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander. Este resultado es un reflejo de los esfuerzos realizados por el equipo directivo, docentes y personal administrativo en el cumplimiento de sus funciones.

Las tres preguntas con los porcentajes más altos de satisfacción en este segundo semestre fueron:

1. **Pregunta No. 30**: "Teniendo en cuenta la calidad de la formación recibida, ¿considera que el perfil de formación y el desarrollo de competencias que ofrece su programa académico ha contribuido para su desarrollo profesional y laboral?" (100% de satisfacción, proceso Docencia).

2. **Pregunta No. 29**: "¿Considera que las asesorías y/o acompañamientos que brinda el Proceso Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas son buenas y oportunas?" (97.6% de satisfacción, proceso SIG).

3. **Pregunta No. 3**: "¿Considera que las competencias que ha adquirido durante el proceso de formación en su área disciplinar en los programas virtuales son pertinentes para su desempeño profesional?" (96.7% de satisfacción, proceso Docencia – Dirección de Educación Virtual y TIC).

El 100% de las preguntas evaluadas durante la vigencia 2024 alcanzaron un nivel de valoración alto, lo que permite reconocer las buenas prácticas implementadas por todos los procesos de la institución.

Al comparar los resultados con la vigencia anterior, se observa que el primer semestre de 2024 mantuvo un nivel de satisfacción del 92%, igual al del año anterior. Por su parte, en el segundo semestre de 2024 se alcanzó un 93.7% de satisfacción, lo que representa un incremento del 1.7% respecto al mismo periodo de 2023.

La información detallada se encuentra disponible en los Informes de Encuesta de Satisfacción, los cuales pueden consultarse en la página web institucional a través de los siguientes enlaces:

https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-_-Encuesta-de-satisfacci%C3%B2n_2024_1.pdf

https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2025/01/Informe-Encuesta-de-Satisfacci%C3%B3n-2024-2.pdf

8.1.2 Informe de Seguimiento a PQRSDyF

El Grupo de Atención al Ciudadano de las UTS elabora, de manera trimestral, un informe en el que se recopilan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRSDyF) recibidas por la institución a través de los canales de comunicación establecidos. Dicho informe es remitido al proceso del Sistema Integrado de Gestión (SIG), donde se lleva a cabo un análisis detallado del comportamiento de las PQRSDyF, con especial énfasis en aquellas clasificadas como quejas, reclamos y denuncias. En caso de identificar reiteraciones en estas categorías, se documentan e implementan acciones de mejora y/o correctivas en los procesos correspondientes, con el fin de optimizar la gestión institucional y garantizar una atención eficaz a las necesidades ciudadanas.

El Sistema de PQRSDyF, administrado por el Grupo de Atención al Ciudadano, constituye la principal herramienta que facilita una comunicación efectiva y una retroalimentación constante entre los usuarios, la ciudadanía y la institución. Este sistema está disponible tanto de forma presencial como virtual a través de la página web institucional, brindando múltiples canales de atención, entre los que se incluyen: ventanilla de atención presencial, teléfono, correo electrónico, chat del correo electrónico, chat institucional y ventanilla única de correspondencia. Durante el año 2024, el chat institucional se consolidó como el canal de mayor preferencia entre los usuarios, representando el 50.46% del total de 15.443 PQRSDyF recibidas. Este dato refleja la creciente tendencia hacia la digitalización y la preferencia por soluciones ágiles y accesibles en la interacción con la institución.

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRSDyF recibidas desde el primer trimestre (I) hasta el cuarto trimestre (IV) de la vigencia 2024, a través de los canales de atención autorizados.

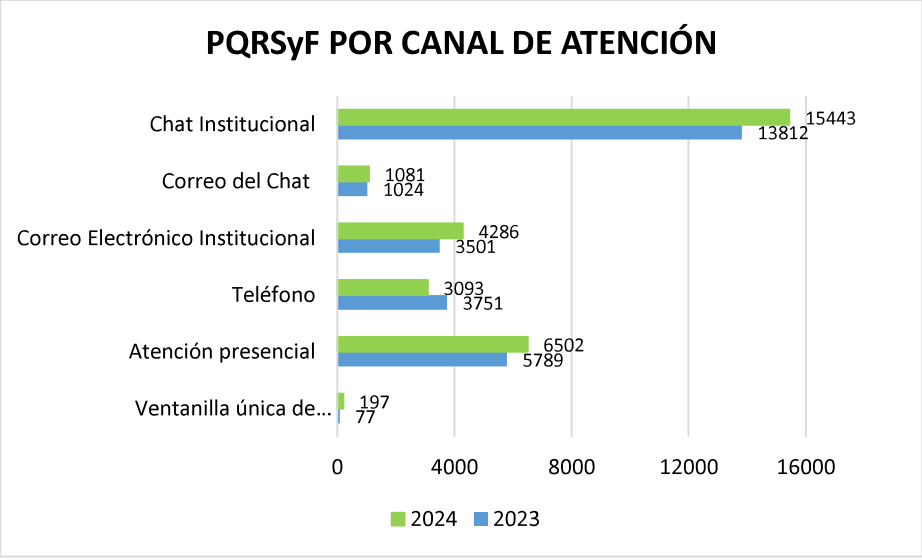
Tabla 3. Consolidado PQRSDyF (I Trimestre a IV Trimestre del 2024) por Canal de Atención

Periodo	PQRSDy F POR CANAL DE ATENCIÓN						
	Ventanilla única de correspondencia / correspondencia	Atención presencial	Teléfono	Correo Electrónico Institucional	Correo del Chat	Chat Institucional	Total
I Trimestre de 2024	129	1813	362	1625	349	2823	7101
II Trimestre de 2024	20	1676	1140	746	167	4329	8078
III Trimestre de 2024	7	1855	728	1487	514	5225	9816
IV Trimestre de 2024	41	1158	863	428	51	3066	5607
TOTAL	**197**	**6502**	**3093**	**4286**	**1081**	**15443**	**30602**
Participación	**0,64%**	**21,25%**	**10,11%**	**14,01%**	**3,53%**	**50,46%**	**100,00 %**

Fuente: Datos tomados informes de PQRSDyF del I Trimestre al IV Trimestre del 2024

En la siguiente grafica se presenta un comparativo de las PQRSDyF a través de los canales de atención para los años 2023 y 2024:

Gráfica 1. PQRSDyF atendidas según canales de atención años 2023-2024



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados del informe de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDyF) recibidas durante el año 2024, se evidencia un aumento en el número de PQRSDyF presentadas por los usuarios en comparación con el año anterior, pasando de 27.954 en 2023 a 30.602 en 2024. Asimismo, se registra un incremento significativo en el uso del chat institucional, que atendió a 13.812 usuarios en 2023 y aumentó a 15.443 en 2024. Cabe resaltar que bajo el liderazgo del Grupo de Atención al Ciudadano se han implementado estrategias para fortalecer la atención y oportunidad de respuesta para cada una de las solicitudes presentadas por parte de los usuarios.

A continuación, se relaciona la cantidad de solicitudes de acuerdo con los diferentes canales de atención recibidos según la modalidad de petición:

Tabla 4. Clasificación de PQRSDyF del I Trimestre a IV Trimestre 2024

Clasificación de PQRSDyF DEL I al IV Trimestre de 2024					
Peticiones	**Quejas**	**Denuncias**	**Reclamos**	**Felicitaciones**	**Total**
7.053	24	0	2	22	**7.101**
8.064	13	0	1	0	**8.078**
9.812	4	0	0	0	**9.816**
5.603	1	0	0	3	**5.607**
Total					
30.532	42	0	3	25	30.602
Participación					
99,77%	0,14%	0,00%	0,01%	0,08%	100,00%

Fuente: Datos tomados de informes de PQRSDF del I Trimestre a IV Trimestre de 2024

La tabla muestra la clasificación y evolución de las PQRSDyF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) durante los cuatro trimestres del año 2024. Se destaca que las peticiones son el tipo de solicitud más recurrente, representando el 99.77% del total, mientras que otros tipos como quejas, reclamos y felicitaciones tienen una participación mínima. Las denuncias no registraron ningún caso durante el periodo analizado.

Las peticiones dominan las interacciones puesto que alcanzaron un total de 30.5328 casos, lo que representa el 99.77% del total de PQRSDyF, este dato refleja que los usuarios utilizan principalmente este canal para solicitar información, servicios o resolver inquietudes, lo que indica una alta dependencia de este mecanismo; mientras que las quejas los reclamos y las quejas suman un 0.15% lo que sugiere que, aunque existen inconformidades, estas no son significativas en comparación con el volumen total de interacciones.

Los principales temas de consulta dirigidos a la entidad están relacionados con Academusoft, el proceso de inscripciones, la información sobre programas académicos, los datos de contacto, la emisión de certificados académicos, el correo institucional, la política de gratuidad, así como consultas sobre matrícula y temas académicos en general.

Comparando las solicitudes frente al año anterior se observa que en 2023 se atención 27.954 solicitudes y en 2024 aumento del 9,47% llegando a 30.602 solicitudes. En cuanto a la distribución por tipo de solicitud las peticiones representan la gran mayoría de las solicitudes en ambos años (98,10% en 2023 y 99,77% en 2024), las quejas aumentaron significativamente en 2024 (de 7 a 42), aunque su porcentaje sigue siendo bajo (0,14%), solo se registraron 3 reclamos en 2024 (0,01%) y no hubo denuncias en ninguno de los dos años y las felicitaciones aumentaron de 2 en 2023 (0,01%) a 25 en 2024 (0,08%), como se muestra a continuación:

Tabla 5. Clasificación de PQRSDyF vigencias 2023 y 2024

Año	2023	%	2024	%
Peticiones	27.433	98,10%	30.532	99,77%
Quejas	7	0,03%	42	0,14%
Habeas Data	509	1,82%	0	0,00%
Denuncias	0	0,00%	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%	3	0,01%
Órganos de Control	3	0,01%	0	0,00%
Felicitaciones	2	0,01%	25	0,08%
TOTAL	**27.954**	**100**	**30.602**	100,00%

Fuente: Elaboración propia basado en los informes de PQRSDyF 2023 y 2024

Es importante destacar que, pese al volumen de solicitudes, se da respuesta a estas de manera oportuna, buscando mantener la retroalimentación con los usuarios y dar cumplimiento a la normatividad legal vigente y a la satisfacción de las partes interesadas.

La información relacionada fue tomada de los Informes trimestrales de PQRSDyF que se encuentran disponibles en la página web institucional, a los cuales se puede acceder a través del siguiente link: https://www.uts.edu.co/sitio/atencion-al-ciudadano/informe-de-pqr/

8.2 Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad

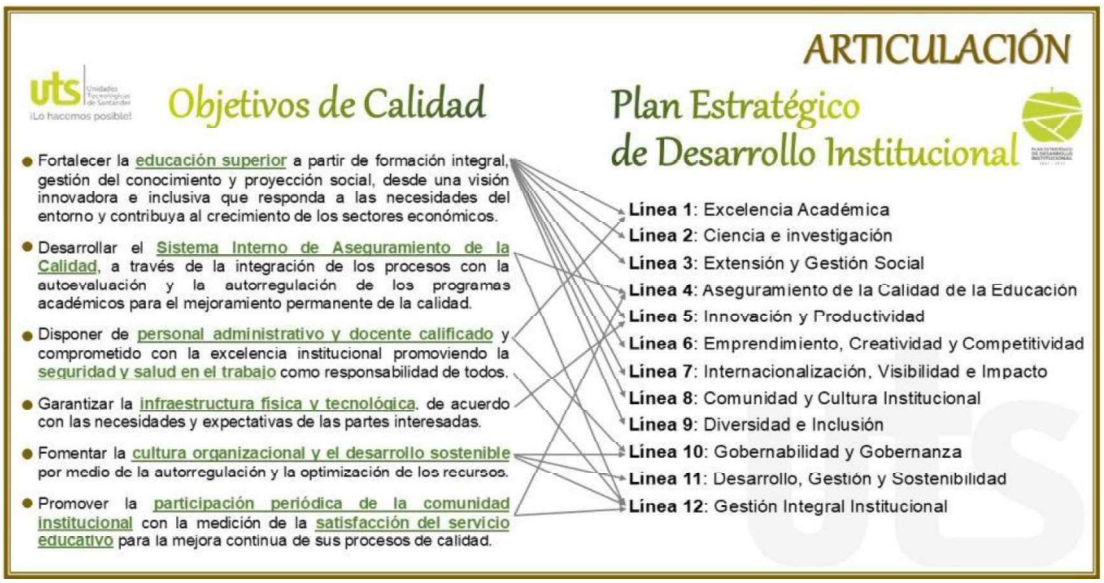
Los objetivos de calidad fueron actualizados a través del proceso del Sistema Integrado de Gestión, aprobados mediante la Resolución Rectoral No. 02-1015 del 9 de agosto de 2024. Estos objetivos tienen como finalidad guiar el mantenimiento y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente manera:

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.

Las Unidades Tecnológicas de Santander para dar cumplimiento a sus objetivos de calidad enfocan sus esfuerzos en el cumplimiento de las metas descritas en los indicadores del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional PEDI, a continuación, se presenta la articulación entre los objetivos de calidad y las líneas estratégicas del PEDI:

Imagen 1. Objetivos de calidad relacionados con las líneas de acción del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional –PEDI



Fuente: Elaboración oficina de planeación

Las Unidades Tecnológicas de Santander ha ajustado su esquema de funcionamiento a la planeación estratégica y de calidad para soportar los cambios que ha traído consigo el nuevo panorama de la educación superior. Por ello, la Institución ha precisado los siguientes programas y proyectos que viabilizan el cumplimiento de los objetivos:

Tabla 6. Cumplimiento de los objetivos de calidad de acuerdo con programas del PEDI.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
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.	Línea 1. Excelencia Académica. Programas: • Educación incluyente y de calidad para todos. • El currículo en la dinámica educativa. • Academia competitiva y eficiente. • Ofertas académicas. • Gestión académica integral. • Ambientes de aprendizaje.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
	Línea 2. Ciencia e Investigación. Programas: • Gestión del conocimiento. • Producción académica, científica y tecnológica. • Laboratorio de Cultura Ciudadana
	Línea 3. Extensión y Gestión Social. Programas: • Academia y entorno. • Proyectos y servicios de proyección social. • Impacto social y académico. • Intercambio de experiencias académicas y científicas. • Seguimiento y acompañamiento a graduados. • Actualización de conocimiento y educación continua. • Oferta de servicios e información.
	Línea 5. Innovación y productividad. Programas: • UTSmart. • Innovación pedagógica. • Innovación en investigación.
	Línea 6. Emprendimiento, creatividad y competitividad. Programa: • Centro académico para el fomento del emprendimiento – CAFÉ UTS.
	Línea 7. Internacionalización, visibilidad e impacto. Programas: • Cooperación nacional e internacional. • Multilingüismo y multiculturalidad. • Movilidad e interacción con el entorno.
	Línea 8. Comunidad y cultura institucional. Programas: • Desarrollo humano integral. • Cultura y promoción artística. • Actividad física y deporte. • Promoción y prevención en salud. • Acompañamiento y permanencia.
	Línea 9. Diversidad e inclusión. Programas: • Multiculturalidad sin distinción • Equidad, género y diversidad en educación. • Inclusión social, desarrollo regional y proyección comunitaria.
	Línea 4. Aseguramiento de la calidad. Programas:

OBJETIVOS DE CALIDAD	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO 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.	• Cultura de la calidad educativa. • Autoevaluación y autorregulación. • Gestión de la información académica.
	Línea 12. Gestión integral institucional. Programas: • Conocimiento de la gestión institucional. • Sistemas integrados de gestión. • Planeación y gestión. • Seguimiento y control.
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.	Línea 1. Excelencia académica. Programas: • Vinculación y perfeccionamiento docente.
	Línea 10. Gobernabilidad y gobernanza. Programas: • Cultura organizacional y desarrollo del talento humano. Gobierno, transparencia y participación.
	Línea 12. Gestión integral institucional. Programas: • Conocimiento de la gestión institucional. • Sistemas integrados de gestión. • Planeación y gestión.
4. Garantizar la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Línea 5. Innovación y productividad. Programas: • UTSMART. • Innovación organizacional. • Centros especializados (Tecnológicos, de innovación, creatividad, entre otros).
5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	Línea 10. Gobernabilidad y gobernanza. Programas: • Gestión institucional. • Cultura organizacional y desarrollo del talento humano. • Gobierno, transparencia y participación • Representatividad efectiva. • Comunicación y difusión de la información.
	Línea 11. Desarrollo, gestión y sostenibilidad. Programas: • Eficiencia y sostenibilidad financiera. • Gestión, compromiso y sostenibilidad ambiental. • Responsabilidad y sostenibilidad social.
	Línea 12. Gestión integral institucional. Programas: • Conocimiento de la gestión institucional. • Sistemas integrados de gestión. • Planeación y gestión.

OBJETIVOS DE CALIDAD	PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
	• Seguimiento y control.
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.	Línea 4. Aseguramiento de la calidad. Programas: • Cultura de la calidad educativa.
	Línea 12. Gestión integral institucional. Programas: • Conocimiento de la gestión institucional. • Sistemas integrados de gestión.

Fuente: Elaboración oficina de planeación

De igual manera, se realiza seguimiento a cada objetivo de calidad conforme a los avances de cumplimiento de los indicadores de gestión, mediante la implementación de actividades orientadas a medir el desempeño y gestión de los procesos. Para el año 2024 las UTS culminó la vigencia con 71 indicadores, los cuales se encuentran articulados a los objetivos de calidad como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 7. Relación de objetivos de calidad e indicadores de gestión.

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. Contar con 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**	**%**
ESTRATÉGICOS	2	11,8	0	0	0	0	0	0	6	26	1	10%
MISIONALES	12	70,6	0	0	0	0	0	0	-	0	2	20%
APOYO	3	17,6	0	0	4	100	13	100	15	65	6	60%
SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	0,0	4	100	0	0	0	0	2	9	1	10%
TOTALES	**17**	**100**	**4**	**100**	**4**	**100**	**13**	**100**	**23**	**100**	**10**	**100**

Fuente: Indicadores de gestión 2024-2.

Gráfica 2 Cumplimiento de objetivos de calidad 2024



Fuente: Indicadores de gestión 2024-2

La medición de los objetivos de calidad, realizada a través de los indicadores de gestión establecidos, evidencia un cumplimiento del 100% de las metas propuestas para el periodo vigente.

Los análisis detallados del cumplimiento de los indicadores de gestión se encuentran en los informes de medición indicadores de gestión 2024 –1 y 2024-2. En el siguiente numeral del presente informe se realiza un análisis más detallado del seguimiento a los indicadores de gestión para la vigencia 2024.

8.3 Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Las Unidades Tecnológicas de Santander establecen la evaluación semestral de los indicadores de gestión, alineados con los procesos del Sistema Integrado de Gestión. Durante la vigencia 2024, dichos procesos fueron medidos mediante indicadores predefinidos, los cuales facilitan la toma de decisiones orientadas a la mejora continua. Estos indicadores se basan en resultados de eficiencia, eficacia y calidad, con frecuencias de medición semestrales o anuales.

Las UTS considera 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

A continuación, se presentan los resultados de la medición de los setenta y un (71) indicadores de gestión con los que culminó la vigencia 2024

Tabla 8. Resultados de medición indicadores de gestión vigencia 2024.

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	Cumplimiento del Plan Estratégico prospectivo de los Programas Académicos	N/A	100
	Proyectos Innovadores viabilizados	N/A	100
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones	N.A	100,0
	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	N.A	100
	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram	N.A	100
	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	100	100
	Número de estudiantes intervenidos reales	100	100
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	Viabilización de proyectos de inversión	N.A	100
	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	100	100
DOCENCIA	Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de Clase	100,00	100,0
	Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados	98,18	100,0

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	96,62	100
EXTENSIÓN	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión	100	100
	Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	100	100
	Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas	100	100
	Porcentaje de participación de los graduados último año en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión	100	100
	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	100	100
INVESTIGACIÓN	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	100,00	100
	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución	100	100

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI)	100	100
	Cantidad de productos de carácter científico académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional	100	100
	Número de estudiantes y o docentes con experiencias en movilidad	100	100
	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	100	100
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio	100	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	100	100
	Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional	100	100
	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Institucional	100	100

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander		
	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos	100	100
	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos	N/A	100
	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	100	100
	Oportunidad de respuesta a las Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y o felicitaciones recibidas	100	100
	Nivel de satisfacción de los usuarios	100	100
GESTIÓN DOCUMENTAL	Transferencias documentales	N.A	100
	Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos	100	100
	Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central	100	100
	Gestión de certificados	100	100
	Capacitaciones	N.A	100
GESTIÓN FINANCIERA	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	100	100
	Liquidez	N.A	100
	Nivel de Endeudamiento	N.A	100

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	N.A	100
	Nivel de ejecución del presupuesto	N.A	100
	Generación Interna de recursos propios	N.A	100
GESTIÓN JURIDICA	Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo	100	100
	Oportuna respuesta a las acciones de tutela	100	100
	Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria	100	100
GESTIÓN TIC	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	100	100
	Nivel de seguridad del material audiovisual	100	100
	Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica	100	100
	Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad	100	100
	Porcentaje de implementación de controles de seguridad	100	100
	Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica	100	100
	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de TI	N.A	100
INFRAESTRUCTURA	Porcentaje de solicitudes de reparación de equipos solucionadas	100	100
	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura	100	100

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas	100	100
	Espacios académicos y administrativos adecuados	100	100
	Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada	N.A	100
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	100	100
	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar	N/A	100
RECURSOS FÍSICOS	Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días	100	100
	Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios	N/A	100
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente	N/A	100
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Porcentaje de seguimientos realizados a los planes de mejoramiento	100	100
	Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoria	N.A.	100
	Porcentaje de ejecución de las auditorías establecidas en el Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	100	100

PROCESO	INDICADORES	CUMPLIMIENTO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2
	Porcentaje de informes de gestión presentados y socializados conforme al Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	100	100
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Revisión de procesos	100	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	100	100
	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión	100	100

Fuente: Indicadores de gestión 2024-2. * Los indicadores que se encuentran con N/A es porque su cumplimiento se realiza anualmente.

La Institución logró un cumplimiento del 100% para el cierre de la vigencia de 2024, resultado que se obtiene de promediar el cumplimiento de cada uno de los procesos que componen el sistema.

La información correspondiente a los indicadores de gestión se encuentra publicada en la Base Documental por procesos y en la página web institucional a través de los informes de indicadores al cual se puede acceder en el siguiente link: https://www.uts.edu.co/sitio/sistema-de-planificacion/sistema-integrado-de-gestion/

8.4 No. conformidades y acciones correctivas

Mediante la auditoría externa de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, llevada a cabo por el ente certificador ICONTEC en mayo de 2024, se identificó un hallazgo clasificado como No Conformidad. Este hallazgo se relaciona con el incumplimiento de las disposiciones establecidas en el documento E-GM-001 "Uso de la Marca de Conformidad de la Certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión", específicamente en cuanto al uso incorrecto del logo de la certificación.

Como respuesta a este hallazgo, se implementó una acción correctiva que, para diciembre de 2024, había completado todas las actividades programadas dentro de los plazos establecidos.

Durante la ejecución de las auditorías internas de calidad correspondientes a la vigencia 2024, se identificaron tres (3) no conformidades asociadas a los procesos de Planeación Institucional y Sistema Integrado de Gestión.

Cada una de estas no conformidades fue documentada oportunamente mediante el formato F-SIG-33, en cumplimiento con lo establecido en el procedimiento P-SIG-06 "Acciones

correctivas y de mejora. Estas no conformidades fueron gestionadas y cerradas dentro de la vigencia 2024.

Tabla 9. No conformidades gestionadas durante la vigencia

No.	ORIGEN	NO CONFORMIDAD	PROCESO
1	Auditoría Interna de Calidad 2024	La acción de mejora número 007-2023 de Auditoría Externa no se ha cumplido: El evidenciar la articulación de la nueva Política y Objetivos de Calidad con el Plan de Desarrollo logrando evidenciar en forma más clara su integralidad. Cerrada el 4 de octubre de 2024	Planeación Institucional
2	Auditoría Interna de Calidad 2024	La acción de mejora número 008-2023 de auditoría interna, no se ha cumplido: Se requiere realizar la actualización de la documentación que se le relaciona a continuación, teniendo presente el numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. Numeral 7.5.2 Creación y actualización. NTC ISO 9001:2015: F-SIG-19 Caracterización del proceso. I-PL-01 Instructivo para la elaboración y trazabilidad de los proyectos de inversión. G-PL-02 Guía metodológica para la construcción del plan de desarrollo institucional. Cerrada el 30 de agosto de 2024	Planeación Institucional
3	Auditoría Interna de Calidad 2024	No conformidad por acciones de mejora abiertas al momento de la auditoria Cerrada el 27 de noviembre de 2024	Sistema Integrado de Gestión

Fuente: F-SIG-45 Control de acciones de mejora y correctivas vigencias 2024

Durante las auditorías internas y externas de calidad realizadas en el periodo correspondiente a 2024, se identificaron no conformidades menores. No obstante, se han implementado acciones correctivas con el objetivo de subsanar estas deficiencias, lo que refleja el compromiso de fortalecer los procesos del Sistema de Gestión a través de la mejora continua.

8.5 Resultados de seguimiento y medición

El Plan de Acción Anual para la vigencia 2024 fue aprobado mediante Resolución No. 02-108 de 30 de enero de 2024, publicado el 31 de enero y socializado durante los meses de febrero a abril de la misma vigencia, con modificaciones al mismo mediante Resolución 02-1050 de Agosto 09 de 2024 y Resolución 02-1208 de Septiembre 10 de 2024 la cual surge por ajuste al Plan Estratégico de Desarrollo Institucional PEDI contemplado en el Acuerdo No. 01-024 de Agosto 26 de 2024.

En el año 2024 el Plan de Acción Anual en cada eje alcanzó resultados superiores al 90%, donde los Ejes UTS Innova, UTS Global y UTS Humana alcanzaron un cumplimiento del 100%, seguido UTS Sostenible con el 99,39% y finalmente UTS del conocimiento con grado de cumplimiento del 98,22%.

Tabla 10. Resultados de cumplimiento al Plan de Acción vigencia 2024

	CUMPLIMIENTO Corte 1 (esperado)	CUMPLIMIENTO Corte 1 (alcanzado)	CUMPLIMIENTO Corte 1+2 (esperado)	CUMPLIMIENTO Corte 1+2 (alcanzado)	CUMPLIMIENTO Corte 1+2+3 (esperado)	CUMPLIMIENTO Corte 1+2+3 (alcanzado)
Eje 1: UTS DEL CONOCIMIENTO	**0,28%**	**0,28%**	**7,99%**	**7,96%**	**37,85%**	**37,18%**
Línea 1. Excelencia Académica	0,28%	0,28%	4,42%	4,39%	13,56%	12,94%
Línea 2. Ciencia e Investigación	NO APLICA	NO APLICA	2,16%	2,16%	9,04%	8,98%
Línea 3. Extensión y Gestión Social	NO APLICA	NO APLICA	0,85%	0,85%	10,17%	10,17%
Línea 4. Aseguramiento de la Calidad de la Educación	NO APLICA	NO APLICA	0,56%	0,56%	5,08%	5,08%
Eje 2: UTS INNOVA	**0,00%**	**0,00%**	**1,69%**	**1,69%**	**13,56%**	**13,56%**
Línea 5: Innovación y Productividad	NO APLICA	NO APLICA	1,69%	1,69%	9,60%	9,60%
Línea 6: Emprendimiento Creatividad y Competitividad	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3,95%	3,95%
Eje 3: UTS GLOBAL	**0,90%**	**0,90%**	**3,59%**	**3,59%**	**11,86%**	**11,86%**
Línea 7: Internacionalización Visibilidad e Impacto	0,90%	0,90%	3,59%	3,59%	11,86%	11,86%
Eje 4: UTS HUMANA	**0,25%**	**0,25%**	**7,32%**	**7,32%**	**15,82%**	**15,82%**
Línea 8. Comunidad y Cultura Institucional	NO APLICA	NO APLICA	5,93%	5,93%	10,73%	10,73%
Línea 9. Diversidad e Inclusión	0,25%	0,25%	1,38%	1,38%	5,08%	5,08%
Eje 5: UTS SOSTENIBLE	**1,20%**	**1,20%**	**4,23%**	**4,23%**	**20,90%**	**20,78%**
Línea 10: Gobernabilidad y Gobernanza.	0,75%	0,75%	1,85%	1,85%	7,91%	7,78%
Línea 11: Desarrollo Gestión y Sostenibilidad.	NO APLICA	NO APLICA	0,56%	0,56%	5,65%	5,65%
Línea 12: Gestión Integral Institucional	0,46%	0,46%	1,82%	1,82%	7,34%	7,34%
	2,64%	**2,64%**	**24,83%**	**24,80%**	**100,00%**	**99,20%**

Fuente: Informe de Gestión - Diciembre de 2024

** El grado de cumplimiento de los Ejes Estratégicos se obtiene de calcular el promedio de los indicadores contemplados en cada eje (no promediar líneas estratégicas).*

** El grado de cumplimiento total se obtiene de calcular el promedio de los indicadores totales (no promediar ejes estratégicos).*

Realizando un análisis comparativo con las vigencias anteriores, se observa un promedio de 182 indicadores por vigencia y un grado de cumplimiento promedio de 98,16% en cada vigencia. Los resultados de la vigencia 2024 resaltan la importancia de seguimiento y evaluación de las metas propuestas, pues se identifican indicadores que no cumplen con lo planeado, lo que hace necesario análisis desde cada proceso y modificaciones a las metas o periodicidad de cumplimiento de éstas.

Tabla 11. Resultados de cumplimiento al Plan de Acción vigencia histórico

	AVANCE ACUMULADO VIGENCIA 2021		AVANCE ACUMULADO VIGENCIA 2022		AVANCE ACUMULADO VIGENCIA 2023	
	CORTE 1+2+3 (esperado)	CORTE 1+2+3 (alcanzado)	CORTE 1+2+3 (esperado)	CORTE 1+2+3 (alcanzado)	CORTE 1+2+3 (esperado)	CORTE 1+2+3 (alcanzado)
Eje 1: UTS DEL CONOCIMIENTO	**41,11%**	**41,02%**	**38,83%**	**37,84%**	**37,91%**	**37,07%**
Línea 1. Excelencia Académica	13,33%	13,32%	13,30%	12,73%	13,74%	12,96%
Línea 2. Ciencia e Investigación	13,89%	13,86%	12,23%	11,90%	9,89%	9,83%
Línea 3. Extensión y Gestión Social	9,44%	9,39%	9,04%	8,95%	9,89%	9,89%
Línea 4. Aseguramiento de la Calidad de la Educación	4,44%	4,44%	4,26%	4,26%	4,40%	4,40%
Eje 2: UTS INNOVA	**10,56%**	**10,53%**	**12,23%**	**12,23%**	**12,64%**	**12,64%**
Línea 5: Innovación y Productividad	6,67%	6,64%	8,51%	8,51%	8,79%	8,79%
Línea 6: Emprendimiento Creatividad y Competitividad	3,89%	3,89%	3,72%	3,72%	3,85%	3,85%
Eje 3: UTS GLOBAL	**8,89%**	**8,78%**	**12,23%**	**11,13%**	**11,54%**	**10,58%**
Línea 7: Internacionalización Visibilidad e Impacto	8,89%	8,78%	12,23%	11,13%	11,54%	10,58%
Eje 4: UTS HUMANA	**16,67%**	**15,91%**	**15,96%**	**15,72%**	**15,93%**	**15,91%**
Línea 8. Comunidad y Cultura Institucional	11,67%	10,93%	11,17%	10,94%	10,99%	10,99%
Línea 9. Diversidad e Inclusión	5,00%	4,97%	4,79%	4,79%	4,95%	4,92%
Eje 5: UTS SOSTENIBLE	**22,78%**	**22,60%**	**20,74%**	**20,00%**	**21,98%**	**21,47%**
Línea 10: Gobernabilidad y Gobernanza	10,00%	9,93%	8,51%	8,51%	8,79%	8,70%
Línea 11: Desarrollo, Gestión y Sostenibilidad.	6,11%	6,00%	5,32%	5,32%	5,49%	5,23%
Línea 12: Gestión Integral Institucional	6,67%	6,67%	6,91%	6,17%	7,69%	7,54%
	100,00%	**98,84%**	**100,00%**	**96,93%**	**100 %**	**97,67%**
Indicadores		180		188		182

** El grado de cumplimiento de los Ejes Estratégicos se obtiene de calcular el promedio de los indicadores contemplados en cada eje (no promediar líneas estratégicas).*
** El grado de cumplimiento total se obtiene de calcular el promedio de los indicadores totales (no promediar ejes estratégicos).*

La información correspondiente a los resultados del plan de acción anual del año 2024 se encuentra publicada en la página web institucional a través de los informes de gestión a los cuales se puede acceder mediante los siguientes enlaces:

Informe de Gestión Corte I - https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-de-Gesti%C3%B3n-Abril-2024.pdf

Informe de Gestión Corte II - https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-de-Gesti%C3%B3n-MAYO-AGOSTO-2024.pdf

Informe de Gestión Corte III - https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-de-Gesti%C3%B3n-SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2024-Ajustado-Feb11.pdf

8.6 Resultado de las auditorias

8.6.1 Auditoría externa vigencia 2024

Durante la auditoría externa de calidad (segundo seguimiento) practicada por el ente certificador Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC en el mes de mayo de 2024, en donde se auditaron diez (10) procesos de las UTS, se detectó una no conformidad menor "El logo de la certificación no se usa siguiendo las disposiciones establecidas en el E-GM-001 uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para sistemas de gestión".

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se relacionan los hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos:

- El compromiso y liderazgo de la alta dirección y de su equipo de trabajo, reflejado en su intención de mantener la certificación en la ISO 9001 como un elemento que aporta a seguir consolidando una cultura de mejoramiento continuo.
- La obtención del primer lugar en el Ranking DTI-Sapiens 2023 en Colombia entre 363 instituciones de educación superior resalta el reconocimiento externo de la calidad y excelencia de la institución.
- El incremento en las matrículas de los programas de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial, Administración de empresas, Contaduría y Profesional en cultura física y deportes, indica una demanda creciente y una confianza en la calidad de la educación ofrecida.
- La consolidación de los grupos de investigación institucional, posicionando actualmente 2 en A1, 2 en A, 1 en B, 17 en C y 2 Grupos reconocidos, demuestra un compromiso constante con la generación de conocimiento y la innovación en diversas áreas.

- El mecanismo de evaluación docente, que permite evaluar desde superiores, estudiantes, jefe inmediato, autoevaluación y coevaluación por pares, asegura una retroalimentación integral y constante para mejorar la calidad educativa.
- El adecuado seguimiento a todas las fases del diseño curricular es un medio que garantiza la alineación con los estándares de calidad y las necesidades del mercado laboral.
- Las actividades llevadas a cabo por el proceso, como el tercer concurso de integrales, promueven el desarrollo académico y la participación estudiantil en actividades extracurriculares.
- La obtención de cuatro patentes (Sistema y método para el control de entrenamiento en atletas – Método para la fermentación de granos de cacao – Dispositivo para la fermentación de granos de cacao – Dispositivo de medición de humedad, temperatura y radiación ultravioleta en el medio ambiente) y tres en curso, reflejan un compromiso tangible con la innovación y la transferencia de conocimiento.
- El seguimiento riguroso de la ejecución de proyectos de investigación de convocatoria externa asegura una gestión eficiente y transparente de los recursos asignados, maximizando el impacto y los resultados obtenidos en el avance del conocimiento y la innovación.
- Los proyectos de ampliación de infraestructura física de las UTS, como la construcción del centro de alto rendimiento, reflejan un compromiso continuo con la mejora de los recursos disponibles para la comunidad educativa. BIENESTAR INSTITUCIONAL
- Los diferentes servicios ofertados a la comunidad educativa reflejan un compromiso integral con el bienestar y el desarrollo personal de los estudiantes y el personal.
- La reputación de los grupos deportivos que actualmente representan a la institución a nivel nacional e internacional subrayan el impacto positivo de las actividades extracurriculares en la vida estudiantil; en este línea, reconocimiento especial a la obtención del título de campeón del equipo de las UTS en el FISU América Futbol 11, lo que les otorga un cupo a la Copa Mundial Universitaria que se realizará el próximo año en China, para seguir posicionando el excelente rendimiento de sus equipos a nivel internacional.
- El sistema de rotulado con semaforización para los medicamentos del área de odontología refleja una buena práctica para prevenir la tenencia de elementos vencidos en los botiquines al servicio de la comunidad.
- La inclusión de la asignatura Emprendimiento en los microcurrículos de las carreras técnicas, tecnológicas y profesionales, así como la implementación de la modalidad de emprendimiento como trabajo de grado, son evidencias que demuestran un enfoque proactivo en la preparación de los estudiantes para el mercado laboral.
- El CAFEUTS se destaca como un mecanismo efectivo que impulsa el espíritu emprendedor y fomenta el desarrollo de habilidades empresariales entre los miembros de la comunidad educativa.

- Los testimonios de los participantes en las ferias de emprendimiento impulsados por las UTS respaldan el impacto y la efectividad de las iniciativas de extensión de la institución.
- La satisfacción de los usuarios y la efectividad en el almacenamiento y agilidad de acceso al material bibliográfico destacan el compromiso de la institución con los recursos académicos y la experiencia de los usuarios.
- El área de mercadeo se distingue por la claridad y precisión en la información proporcionada a los estudiantes de los colegios, facilitando así una comprensión completa de los programas y servicios ofrecidos por la institución.
- Las visitas realizadas a diversos municipios constituyen una estrategia efectiva para fortalecer el posicionamiento de la UTS, promoviendo su reconocimiento y atrayendo a potenciales estudiantes e interesados en toda la región.
- Las iniciativas de difusión como "Yo soy UTEÍSTA" contribuyen a fortalecer el sentido de pertenencia e identidad institucional entre los estudiantes y el personal.
- El fortalecimiento de la cultura de calidad, desde el proceso de Sistema Integrado de Gestión, se ve reflejado en el aumento de la satisfacción del proceso durante el último año a partir de las encuestas a las partes interesadas.

De igual forma, la auditoría externa de calidad puso en evidencia las siguientes áreas de mejora:

PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- Revisar y actualizar las metas de número de convenios activos con instituciones internacionales para garantizar su relevancia y alineación con los objetivos estratégicos
- Evaluar la viabilidad de incorporar indicadores específicos en la matriz PEDI para monitorear el seguimiento de los planes de acción requeridos por el CNA, segmentados por programas académicos.
- Implementar un indicador de deserción por regional para identificar y abordar las áreas de mayor riesgo y diseñar estrategias de retención efectivas.
- Analizar la factibilidad de implementar normas como ISO 21001 para mejorar la gestión de la calidad en los procesos educativos y seguir impulsando las iniciativas enfocadas en la inclusión.
- Fortalecer el análisis de las cuestiones externas relacionadas con el cambio climático en la revisión por la dirección para identificar oportunidades y riesgos asociados desde cada proceso.
- Reforzar el análisis de causas de los procesos que potencialmente pueden incumplir indicadores, de manera que se tomen acciones oportunas desde cada proceso y se mejore el enfoque basado en riesgos.

INVESTIGACIÓN

- Establecer claridad con el equipo de gestión documental sobre los plazos de retención de documentos de proyectos ya ejecutados para garantizar una adecuada conservación y disposición de la información.

INFRAESTRUCTURA

- Fortalecer el control ejercido a los contratistas que actualmente están ejecutando el edificio de Alto rendimiento para seguir garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.
- Evaluar el actual flujo de agua en los lavamanos de los baños para mejorar la eficiencia y el uso adecuado de los recursos.
- Analizar la factibilidad de reubicar las conexiones eléctricas en los espacios de consulta y estudio de biblioteca para garantizar la seguridad y comodidad de los usuarios.
- Fortalecer las acciones tendientes a generar conciencia frente a la correcta separación de residuos del taller de máquinas del programa de moda.
- Fortalecer las condiciones de orden y aseo del RAC ubicado en el archivo de Gestión Documental para garantizar un ambiente de trabajo seguro y organizado.

BIENESTAR INSTITUCIONAL

- Fortalecer la cultura de rotulado y marcación de los guardianes ubicados en las zonas de consulta médica y odontológica, de manera que se aporte a un mejor desempeño ambiental a partir de la adecuada gestión de residuos peligrosos.
- Implementar un sistema de seguimiento para asegurar el inventario de medicamentos en el consultorio médico y garantizar su disponibilidad para los usuarios.
- Mejorar los procedimientos de rotulado y etiquetado de sustancias químicas en todas las áreas de la institución para garantizar un manejo seguro y adecuado.
- Revisar y actualizar la matriz de compatibilidad de sustancias en el área de odontología para garantizar el cumplimiento de las normativas y estándares de seguridad.
- Agilizar los procesos de retiro de equipos obsoletos o en mal estado en el laboratorio deportivo para optimizar el uso de los recursos y el espacio disponible, así como para evitar incidentes con inadecuado uso de los mismos.

EXTENSIÓN

- Incorporar indicadores específicos en el sistema de gestión para evaluar el impacto de las actividades de emprendimiento realizadas por la institución y medir su efectividad en función de los objetivos institucionales relacionados con la generación de empleo y mejora de la productividad regional.
- Incluir, en las encuestas de educación continua, preguntas relacionadas con la satisfacción y la recurrencia de los estudiantes, para evaluar la calidad y relevancia de los programas ofertados.

RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

- Continuar brindando capacitaciones a los estudiantes sobre el acceso y uso de bases de datos para mejorar sus habilidades de investigación y estudio, de manera que siga aumentando su cobertura y comprensión frente a sus servicios y beneficios.
- Revisar y ajustar el número de conexiones disponibles para dispositivos de estudiantes en la biblioteca para garantizar un acceso equitativo y eficiente a los recursos.

- Establecer un criterio que permita definir el número máximo de préstamos de libros por docente para préstamos especiales para garantizar una gestión eficiente de los recursos bibliográficos.
- Digitalizar la información relacionada con el préstamos de libros a los docentes; de igual manera es importante incluir la fecha específica en la que se realiza cada préstamo con tipología "especial" para mejorar el control y seguimiento de los recursos.
- Reforzar el análisis del cumplimiento de los indicadores de consultas bibliográficas para identificar áreas de mejora y optimización del servicio.

COMUNICACIONES

- Establecer un mecanismo que permita relacionar el estado de las solicitudes de creación de contenido y mejorar la transparencia y eficiencia del proceso.
- Socializar con docentes y personal en general la visibilidad y acceso a la revista "Yo soy Uteísta" por medio del vínculo directo, de manera que su consulta se vea reflejada en el indicador de interacción con el medio digital.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

- Fortalecer el seguimiento a las competencias de los auditores internos, de manera que se aseguren sus procesos de actualización a las versiones más recientes de los criterios normativos y legales aplicables.

Las oportunidades de mejora se abordaron a nivel de procesos mediante la implementación de acciones correctivas, con excepción de las cuatro primeras relacionadas con direccionamiento estratégico y planeación institucional. Estas últimas se analizaron durante el Quinto Comité Institucional de Gestión y Desempeño (30 de julio de 2024), donde se concluyó:

1. No modificar el PEDI (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional), y
2. No implementar la norma ISO 21001,

dado que la institución y varios de sus programas académicos se encuentran en proceso de acreditación de alta calidad bajo los parámetros del Ministerio de Educación Nacional y el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Esta decisión se alinea con la prioridad institucional de consolidar los procesos de acreditación vigentes para la vigencia.

Lo anteriormente señalado fue extractado del informe de la auditoría del sistema de gestión vigencia 2024 elaborado y presentado por el ICONTEC, disponible en el siguiente link: https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/2019/10/Informe-Final-Auditoria-externa-de-calidad-2023.pdf

8.6.2 Auditorías internas vigencia 2024

Durante los meses de abril y octubre de 2024, se realizaron las auditorías internas de calidad, en las cuales se evaluaron once (11) procesos de la Institución y diecisiete (17) grupos. Se llevó a cabo una repetición de la auditoría en los procesos de investigación y en el Sistema Integrado de Gestión (SIG). A través de la ejecución del programa de auditoría, se identificaron

veintinueve (29) buenas prácticas, treinta y tres (33) aspectos positivos, veintiséis (26) oportunidades de mejora y tres (3) no conformidades, tal como se detalla en la tabla 11.

Tabla 12. Hallazgos auditorías internas 2024.

PROCESO	NUMERO DE HALLAZGOS			
	BP	AP	OM	NC
PROCESO ESTRATÉGICO Direccionamiento estratégico Auditoría interna mes de Octubre	1	1	2	0
PROCESO ESTRATÉGICO Planeación Institucional Auditoría interna mes de abril	2	1	3	2
PROCESO MISIONAL Docencia-Oficina de Desarrollo Académico Auditoría interna mes de abril	3	2	1	0
PROCESO MISIONAL Docencia -Grupo coordinación programas académico en manejo de la información contable y contaduría publica Auditoría interna mes de Octubre	2	2	3	0
PROCESO MISIONAL Extensión Auditoría interna mes de Octubre	3	2	0	0
PROCESO MISIONAL Investigación Auditorías internas meses de abril y Octubre	2	6	2	0
PROCESO DE APOYO Gestión financiera – Grupo de tesorería	2	3	1	0
PROCESO DE APOYO Gestión Administrativa-Grupo de seguridad y salud en el trabajo Auditoría interna mes de Abril	2	3	1	0
PROCESO DE APOYO Gestión Administrativa-Grupo de atención al ciudadano Auditoría interna mes de Octubre	2	2	5	0
PROCESO DE APOYO Gestión Documental Auditoría interna mes de Abril	1	3	2	0
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno de Gestión Auditoría interna mes de Abril	2	0	2	0
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Control interno Disciplinario	1	2	1	0

PROCESO	NUMERO DE HALLAZGOS			
	BP	AP	OM	NC
Auditoría interna mes de Octubre				
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL Sistema Integrado de Gestión Auditorías internas meses de abril y Octubre	6	6	3	1
TOTAL	**29**	**33**	**26**	**3**

(BP: Buenas Prácticas, AP: Aspectos Positivos, OM: Oportunidad de Mejora, NC: No Conformidades)

En general se perciben avances en el cumplimiento de los requisitos aplicables del Sistema Integrado de Gestión acorde con la Norma ISO 9001: 2015 su implementación y mantenimiento puesto que frente a las vigencias.

En el informe final de la auditoría interna se encuentra el detalle de los hallazgos identificados por el equipo auditor, el cual puede ser consultado a través del link:

https://www.uts.edu.co/sitio/sistema-de-planificacion/sistema-integrado-de-gestion/

8.7 Desempeño de los proveedores externos

Para la evaluación y reevaluación del desempeño de los proveedores externos, el proceso de recursos físicos realiza la consolidación de las evaluaciones en la prestación del servicio emitidas por los supervisores de los contratos celebrados por las UTS, esta actividad se realiza diligenciando el formato "F-RF-07 Calificación Proveedor Bienes Servicios, concurso de méritos y obra pública"; durante la vigencia 2024, se evaluaron tres aspectos ; "CUMPLIMIENTO Y ENTREGA (El proveedor cumplió con los términos establecidos en el contrato)", "CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS (El bien/servicio/obra, cumple el 100% de los requisitos establecidos)" y "CALIDAD DEL BIEN/SERVICIO/OBRA (Atención, información, confiabilidad, confianza en solución de dudas y reclamos, servicio al cliente)"

La calificación de los proveedores se realizó teniendo en cuenta una escala de puntuación de 1 a 3, donde un puntaje de 1.0 a 1.9 es una calificación deficiente, de 2.0 a 2.9 es una calificación buena y un puntaje de 3.0 es excelente.

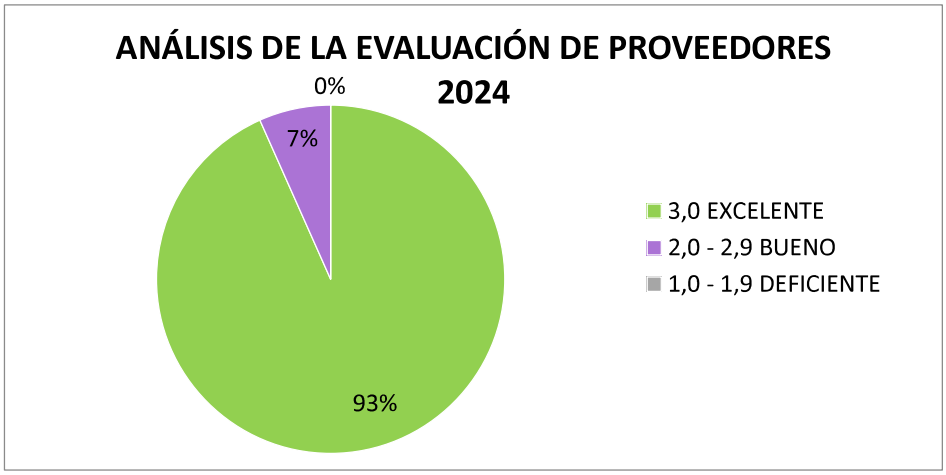
Con base a los resultados obtenidos en el formato F-RF-01 "Evaluación del Proveedores de Bienes, Servicios, Concurso de méritos y Obra Pública"; información que la oficina de Recursos Físicos consolida de acuerdo con las respuestas suministradas por los supervisores del contrato y quienes tienen la competencia apta de acuerdo con la naturaleza del mismo, para la vigencia de análisis se evaluaron 30 proveedores obteniendo los siguientes resultados generales:

Tabla 13. Calificación de proveedores 2024

PUNTAJE	CALIFICACIÓN	CANTIDAD DE PROVEEDORES CALIFICADOS	PORCENTAJE	RESULTADO
3,0	EXCELENTE	28	93%	CUMPLE
2,0 - 2,9	BUENO	2	7%	CUMPLE
1,0 - 1,9	DEFICIENTE	0	0%	INCUMPLE
TOTAL		30	100%	

Fuente: Informe Calificación de Proveedores 2024- Grupo Recursos Físicos

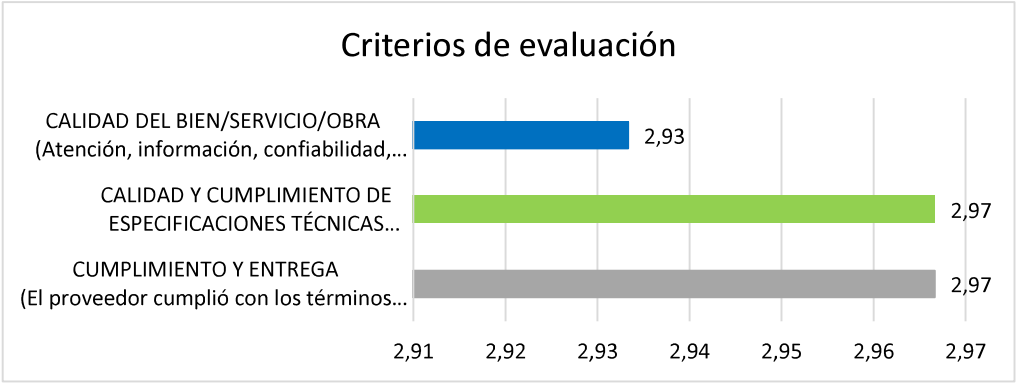
Gráfica 3. Calificación de Proveedores 2024



Fuente: Informe Calificación y Reevaluación de Proveedores 2024- Grupo Recursos Físicos

Se concluye que el 93% de los proveedores calificados obtuvieron un puntaje de 3,0, evidenciando que cumplen de forma excelente con los criterios evaluados, así como que el 7% de los proveedores calificados obtuvieron un puntaje entre 2,0 y 2,9, logrando un cumplimiento bueno y que ninguno de los proveedores incumple los criterios establecidos para su evaluación.

Gráfica 4. Criterios de evaluación de proveedores



Fuente: Elaboración propia a partir de datos Informe Calificación y Reevaluación de Proveedores 2024- Grupo Recursos Físicos

De acuerdo a lo anterior se puede observar que el 100% de los proveedores cumplen con la totalidad de los criterios de evaluación en cuanto a "Cumplimento y entrega", "Calidad y cumplimiento de especificaciones técnicas" y "Calidad del bien/servicio/obra".

El correcto diligenciamiento de la Evaluación de los proveedores le ha permitido a la entidad poder identificar los aspectos importantes que abarcan el cumplimiento, calidad y relacionamiento de todos los requisitos que desde el inicio del proceso de contratación se han dado a conocer al contratista en la cláusula de obligaciones, las cuales son reiteradas y confirmadas por cada uno de los supervisores

Teniendo en cuenta el análisis comparativo entre la vigencia 2023 y la vigencia 2024 en la calificación de proveedores, se evidencia que se mantiene un alto nivel de cumplimiento. Esto ha permitido la finalización de los contratos con un porcentaje elevado de éxito, satisfacción y calidad, fortaleciendo así la relación entre proveedores y la entidad.

9 ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander dispone de los recursos para la operación de las actividades que se desarrollan al interior, los cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y las normas aplicables. A continuación, se presentan los recursos asignados durante la vigencia 2024 a nivel general y para el Sistema Integrado de Gestión.

Recursos asignados a nivel general: la Asamblea de Santander aprobó el Presupuesto General de Ingresos y Gastos del Departamento de Santander para la vigencia fiscal del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, mediante Ordenanza No. 039 del 20 de noviembre de 2023, sancionada por el gobernador el día 14 de diciembre de 2023; de la cual hace parte integral las Unidades Tecnológicas de Santander.

A continuación, se detallan los grandes conceptos que constituyen el presupuesto de gastos de la institución.

Tabla 14. Presupuesto de gastos 2024.

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO DEFINITIVO	TOTAL COMPROMISOS
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	$44.521.937.088,21	$42.391.645.299,01
SERVICIOS DE LA DEUDA PUBLICA	$5.841.165.750,00	$5.632.300.093,00
GASTOS DE INVERSION	$124.195.650.232,70	$111.228.631.940,15
TOTAL GASTOS	**$174.558.753.070,91**	**$159.252.577.332,16**

Fuente: Ejecución de gastos –periodo comprendido entre 01-01-2024 al 31-12-2024, datos suministrados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

En cuanto a los gastos específicos que corresponden a talento humano, infraestructura física y tecnológica de la vigencia 2024 se detallan a continuación:

Tabla 15. Gastos específicos -Talento humano, infraestructura y tecnología 2024

Descripción	Presupuesto Definitivo	Total Compromisos	Observación
GASTOS DE PERSONAL (PLANTA ADMINISTRATIVA)	$10.007.700.583,00	$9.027.670.363,00	Gastos de Talento Humano, Personal de Planta Administrativa.
REMUNERACION POR PRESTACION DE SERVICIOS TECNICOS, ASISTENCIALES Y PROFESIONALES	$10.758.926.156,00	$8.801.562.423,00	Gastos de Talento Humano CPS y Personal de Servicios Generales.
GASTOS DE PERSONAL (PLANTA DOCENTE)	$59.732.174.568,83	$53.310.276.896,00	Gastos de Talento Humano Docentes. (Misional).
ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	$24.318.655.964,75	$22.530.531.291,03	Inversión en Infraestructura física y tecnológica.

Fuente: Ejecución de gastos –periodo comprendido entre 01-01-2024 al 31-12-2024, datos suministrados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

El análisis detallado de la situación financiera de la vigencia de análisis se encuentra en el informe de gestión a corte diciembre de 2024, en el capítulo Informe económico página 234, que se encuentra publicado en la página web institucional.

En términos generales, al compararlo con el año anterior, se observa que en 2024 hubo un incremento del 34.8% en el total de gastos. Este aumento se debe, principalmente, al crecimiento de los servicios de la deuda pública, que registraron un alza del 50.5% respecto al presupuesto de 2023, así como al incremento del 12.7% en los gastos de inversión en comparación con el año anterior.

Tabla 16. Presupuesto Comparativo de gastos 2024 vs 2023

DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO 2024	PRESUPUESTO 2023	VARIACIÓN PORCENTUAL
GASTOS DE INVERSIÓN	$ 101.945.197.652,37	$ 104.477.809.550,91	↑ 12.7%
GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	$ 38.435.275.551,60	$ 31.947.509.509,95	↓ -14.8%
SERVICIO A LA DEUDA PÚBLICA	$ 6.954.396.573,12	$ 3.058.033.333,00	↑ 50.5%
TOTAL DE GASTOS	**$147.334.869.777,09**	**$139.483.652.393,86**	↑ **34.8%**

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por Vicerrectoría Administrativa y Financiera

Recursos asignados para el Sistema Integrado de Gestión: Los recursos asignados al interior de la institución para la operación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión

para la vigencia 2024, fueron gestionados por la Oficina de Planeación y ejecutados para la contratación de talento humano que desarrolló actividades encaminadas a dar apoyo a la Oficina de Planeación y al Sistema Integrado de Gestión; así como también la contratación de la auditoría externa de seguimiento en la institución con el ente Certificador ICONTEC con el fin de mantener el alcance del certificado en la norma NTC ISO 9001:2015.

Se realizó la inscripción de 30 funcionarios de las Unidades Tecnológicas de Santander en el Curso de Indicadores de Gestión en el Sistema de Gestión de Calidad, impartido por ICONTEC, con una intensidad horaria de 16 horas, se desarrolló del 18 de junio al 11 de julio de 2024 en las instalaciones de las Unidades Tecnológicas de Santander. La capacitación, cuyo valor ascendió a $5.673.920, benefició directamente a los 30 funcionarios participantes, fortaleciendo sus competencias en la gestión de indicadores dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior, en cumplimiento al plan de acción aprobado para la vigencia 2024 donde se estableció 1 indicador en el Eje estratégico 5 UTS Sostenible, línea Gestión Integral Institucional, programa Conocimiento de la gestión institucional, proyecto: “Fomentar el conocimiento, apropiación y sentido de pertenencia de la comunidad Uteísta en los diferentes sistemas integrados de gestión.” con el indicador :Fortalecimiento a personal de planta en temas relacionados con el sistema de gestión de calidad.

Se resalta el compromiso y el interés de la alta dirección por fortalecer el Sistema Integrado de Gestión, mediante la contratación de talento humano capacitado que responda a las necesidades del sistema. Asimismo, se han garantizado espacios que permiten a los colaboradores de las UTS adquirir conocimientos alineados con la norma NTC ISO 9001:2015, fomentando criterios adecuados para asegurar la prestación de servicios con calidad en todos los procesos institucionales.

10 EFICACIA DE LAS ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS

Las Unidades Tecnológicas de Santander en cumplimiento de su gestión institucional, realizó cuatrimestralmente monitoreo, seguimiento y evaluación de los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información con el ánimo de identificar mecanismos de prevención, control, reducción de los riesgos identificados.

Así mismo, en cumplimiento a la competencia establecida por el artículo 2.1.4.6. del Decreto 124 de 2016, se evidencia que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Vigencia 2024, se publicó en la página web institucional el día 31 de enero de 2024 conforme al artículo 2.1.4.8. del Decreto en comento, que preceptúa que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año. Documento adoptado mediante resolución rectoral No. 02-106 del 30 de enero de 2024.

En este sentido, cuatrimestralmente la Oficina de Planeación en observancia con lo establecido en el acuerdo No. 01-044 “por la cual se establece la Política institucional de Administración del Riesgo en las unidades Tecnológicas de Santander”, en su numeral 7.

Roles y responsabilidad, realizó los monitoreos al estado de cumplimiento de las acciones y controles establecidos en los mapas de riesgos F-PL-13.

Mediante los informes correspondientes al primer y segundo monitoreo y tercer informe de monitoreo de riesgos de 2024 se identificó ciento veintitrés (123) riesgos, los cuales antes de la ejecución de los controles establecidos se encontraban en los niveles: bajo con una participación de 37%, moderado con el 57%, alto en un 18% y extremo igual a 2%.

Después de la aplicación de los controles se logró aumentar la participación de la zona baja puesto que se pasa de 37% a un 60%, y se evidencia una disminución de las otras zonas: zona de riesgo moderado inicialmente tenía un 57% y pasa a un 50%, los riesgos en zona alta pasan de una participación inherente de 15% a un 10% y finalmente se logra disminuir un riesgo de zona extrema a zona alta quedando la zona extrema en 1%.

Durante el proceso de monitoreo, es importante resaltar los siguientes aspectos:

- Asertiva sincronización y cumplimiento con los diferentes grupos internos de trabajo que hacen parte de los procesos en el momento de realizar el monitoreo de sus riesgos.

- En - pro de mejorar la gestión institucional Las Unidades Tecnológicas de Santander ha venido fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión actualizando periódicamente el mapa de riesgos de los procesos según la pertinencia y coherencia con las metas institucionales.

Los informes de los monitoreos a los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información se encuentran publicados en la página web institucional y pueden ser consultados en el siguiente link:https://www.uts.edu.co/sitio/sistema-de-planificacion/sistema-integrado-de-gestion/

De manera general se evidencia la importancia de seguir manteniendo un seguimiento constante de las acciones que permiten controlar situaciones que lleven a la institución a la materialización de riesgos, así como se requiere diseñar y mantener controles que permitan lograr reducir la zona del riesgo de tal forma que cada vez se cuente con menos riesgos en nivel alto.

11 OPORTUNIDADES DE MEJORA

11.1 Acciones de mejora

Las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) han identificado oportunidades de mejora a partir de los resultados de las auditorías internas y externas de calidad, el incumplimiento total o parcial de los indicadores de gestión, el plan de acción anual y las observaciones señaladas en el informe de revisión por la dirección de la vigencia anterior. Estas oportunidades de mejora se entienden como un conjunto de acciones orientadas a aprovechar aspectos que pueden optimizarse, así como a garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015. En este sentido, las UTS han adoptado como buena práctica la documentación de acciones de mejora que permitan abordar de manera efectiva las oportunidades detectadas, contribuyendo así a la optimización continua de sus procesos.

Para la vigencia 2024, se documentaron 39 acciones de mejora. A continuación, se presenta el consolidado de las acciones que, al 31 de diciembre de 2024, permanecen en estado abierto. El proceso del Sistema Integrado de Gestión realizó un seguimiento constante a estas acciones con el fin de garantizar su cierre efectivo:

Tabla 17. Acciones de mejora abiertas.

#	No. ACCIÓN	ORIGEN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO
1	ACCIÓN DE MEJORA # 023-21	Auditoría Interna de calidad 2022	Se recomienda la actualización de la Caracterización, Matriz de Comunicación, Matriz de Requisitos Legales y Mapa de Controles en la base documental.	Admisiones y Matrículas
2	ACCIÓN DE MEJORA # 019-23	Auditoría Externa de calidad 2022	La implementación de un HELP DESK para llevar mediante esta aplicación las solicitudes de mantenimiento correctivo, estableciendo prioridades acordes a la urgencia de las solicitudes y dejando trazabilidad de toda la gestión.	Infraestructura
3	ACCIÓN DE MEJORA # 048-23	Auditoría Interna de calidad 2023	Considerar la implementación de una plataforma tecnológica que permita optimizar el control del inventario documental en archivo central, dado que este inventario es significativamente amplio y en constante crecimiento.	Gestión Documental
4	ACCIÓN DE MEJORA # 053-23	Auditoría Interna de calidad 2023	Se solicita mejorar la descripción del Proceso establecida en la caracterización, teniendo en cuenta que la misma no establece las principales actividades que realiza el proceso, así como actualizar partes interesadas, matriz de comunicaciones, matriz de requisitos legales, mapa de riesgo y matriz de controles en la base documental.	Gestión Administrativa
5	ACCIÓN DE MEJORA # 002-24	Auditoría Interna de calidad 2023	Actualizar los siguientes documentos teniendo presente el numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos, Numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001:2015 y el alcance actual del proceso: • F-SIC-19 CARACTERIZACION DE PROCESO, se recomienda identificar de forma clara, cada una de las actividades de la caracterización, con sus respectivas entradas, productos y salidas, incluyendo el objetivo del proceso, las políticas de operación y los recursos. • F-SIG-24 MAPA DE CONTROLES DEL PROCESO: No se contemplan todos los procedimientos del proceso y las evidencias referencian formatos que no hacen parte del proceso. • F-SIG-41 MATRIZ DE COMUNICACIÓN: Se recomienda identificar de forma clara cada uno de los elementos de la matriz de comunicación ya que en la misma se incluyen actores que no hacen parte del proceso, siendo coherente con la Caracterización del mismo.	Gestión TIC

#	No. ACCIÓN	ORIGEN	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROCESO
			• F-SIG-42 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES Y COMPLEMENTARIOS: En los procedimientos establecidos en el proceso se hace referencia a requisitos legales que no se encuentran relacionados en la matriz F-SIG-42.	
6	ACCIÓN DE MEJORA # 024-24	Auditoría Interna de calidad 2024	Meta no alcanzada respecto al indicador "Acreditación de pruebas de laboratorios para ofrecer servicios a los gremios y sectores empresariales", correspondiente al Plan de Acción vigencia 2023.	Planeación Institucional
7	ACCIÓN DE MEJORA # 026-24	Auditoría Interna de calidad 2024	Meta no alcanzada respecto al indicador "Acreditación de pruebas de laboratorios para ofrecer servicios a los gremios y sectores empresariales", correspondiente al Plan de Acción vigencia 2023.	Docencia

Fuente: Sistema integrado de -gestión Matriz F-SIG-45

Al cierre de la vigencia 2024, se observa una reducción significativa en el número de oportunidades de mejora abiertas en comparación con el año anterior. Mientras que en 2023 se registraron 33 acciones de mejora en desarrollo, en 2024 esta cifra disminuyó a 7. Este avance se ha logrado gracias a los esfuerzos del Sistema Integrado de Gestión por implementar estrategias que promuevan la identificación y el tratamiento oportuno de las oportunidades de mejora en los procesos de las UTS. A través de la ejecución de planes de acción dentro de los plazos establecidos, se ha fortalecido la calidad de los servicios prestados y se ha contribuido a la prevención de no conformidades dentro del sistema de gestión, reflejando un compromiso continuo con la mejora y la excelencia institucional.

Así mismo, se identifican oportunidades de mejora derivadas de las acciones implementadas en los procesos, con el objetivo de optimizar la actualización de la información documentada, garantizar el orden y control, agilizar la búsqueda de información y fomentar el mejoramiento continuo.

11.2 Planes de mejoramiento Oficina Control Interno

La Oficina de Control Interno encargada de gestionar un ambiente que conduzca al desarrollo de la cultura del autocontrol a partir de la asesoría en la administración del riesgo, el establecimiento de actividades que apunten al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, de manera anual se elabora un programa de auditorías con el fin de para verificar la eficiencia y eficacia, mediante la evaluación de los requisitos legales, reglamentarios, normativos y de procedimientos, a fin de determinar el grado de conformidad de los procesos e identificar oportunidades de mejora.

De acuerdo al plan de auditorías internas probado por el comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Oficina de Control Interno se estableció cincuenta y cuatro (54) auditorías para la vigencia de 2024, las cuales fueron asignadas a los equipos auditores y se realizaron en su totalidad.

De las auditorías realizadas a los distintos procesos de la institución durante 2024, no se identificaron hallazgos que requirieran la implementación de planes de mejora. No obstante, permanece abierto el hallazgo detectado en 2023 de la oficina de infraestructura, debido a las prórrogas otorgadas para las construcciones en curso, con el objetivo de solventar las observaciones reportadas.

Tabla 18. Auditorias plan de seguimiento en estado abierto 2024

#	Descripción	Hallazgo	Proceso
1	Proceso de Infraestructura – Construcciones en curso, adecuaciones y mantenimiento de la infraestructura física de la sede principal y regionales.	Continúan los problemas ya evidenciados en la auditoria del año anterior respecto al contrato de obra 2159 de 2020, el cual luego de constantes suspensiones y adicionales en plazo, para procurar que el contratista realizara los obras contratadas	Infraestructura
		Dentro de los documentos de ejecución del contrato 1458-22 para la "construcción del centro de alto rendimiento" se encuentra un "acta aclaratoria al contrato" en donde se enuncia y se concluye que se está haciendo una "Modificación al contrato 1458-22" el cual es firmado por el ingeniero FREDY PEÑA como supervisor el contrato; el cual carece de competencia para realizar modificaciones al contrato, por lo que lo estipulado en dicha acta o modificación del contrato está viciado de nulidad".	
		Se encontró un avanzado estado de deterioro de las instalaciones de la sede recreativa Coaviconsa, situación que está generando un riesgo alto de accidentes de los usuarios que a diario allí concurren, por lo que se deja la OBSERVACION de realizar lo más pronto posible el mantenimiento básico de las instalaciones o de no ser posible, suspender las actividades educativas que allí se están prestando".	

Fuente: Elaboración propia con base en el "Informe planes de mejoramiento vigencia 2023" Oficina de Control Interno.

La información correspondiente a los planes de mejoramiento 2024 se encuentra publicada en la página web institucional a través de menú transparencia, nivel 4 planeación, presupuesto e informes, subnivel 4.8 Informes de la Oficina de Control Interno-planes de mejoramiento, los cuales pueden ser consultados a través del link: https://www.uts.edu.co/sitio/dependencias/control-interno/#1639414077588-a6d77445-3f85

11.3 Cambios en el Sistema Integrado de Gestión

a) Consolidado de cambios documentales del SIG

Los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander generan, modifican o eliminan documentos según sus necesidades, y el proceso del Sistema Integrado de Gestión es

responsable de aprobar dichos cambios documentales. Esta actividad se ha llevado a cabo de manera continua, como se evidencia en el siguiente cuadro, que consolida las modificaciones realizadas en la Base Documental durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024. En este lapso, se registró un total de 99 solicitudes de cambios documentales, gestionadas a través del formato F-SIG-03.

Tabla 19. Consolidado de cambios de documento del SIG vigencia 2024

TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE SOLICITUD			TOTAL
	Creaciones	Modificaciones	Eliminaciones	
Formato	34	79	30	143
Guía	2	6	2	10
Instructivo	0	4	2	6
manual	1	0	0	1
Plan	0	0	0	0
Procedimiento	7	132	4	143
TOTAL	**44**	**38**	**221**	**303**

Fuente: Consolidado de los cambios documentales entre el 1 -01-2024 al 31-12-2024

Es importante señalar que en algunos casos dentro de cada solicitud de cambio documental se incluyó la creación, modificación o eliminación de varios elementos por lo que la sumatoria de los tipos de solicitud es mayor a número de las solicitudes de cambios documentales (99). De igual manera, se evidencia que las solicitudes de cambios documentales se encuentran dentro de rangos similares a los presentados en las últimas vigencias como en el 2022 (89) y 2023 (100).

12 SALIDAS DE INFORME DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

12.1 Establecimiento de las oportunidades de mejora para el siguiente periodo

- Incrementar las respuestas en las encuestas de satisfacción para la próxima vigencia, superando los resultados de la vigencia anterior y asegurando una mayor participación de las partes interesadas; toda vez que, en el último período, se ha observado una disminución en el porcentaje de respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción en comparación con el año anterior, esta reducción limita la capacidad de recopilar información valiosa para identificar áreas de mejora y tomar decisiones basadas en datos que impacten positivamente en la experiencia de los usuarios.

12.2 Necesidades de cambio en el sistema

Teniendo en cuenta el Acuerdo No 01-002 de 25 de octubre de 2022 del Consejo Directivo, “Por medio del cual se modifica el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2021-2027 de las Unidades Tecnológicas de Santander” y en concordancia con lo estipulado en el artículo primero del citado acuerdo donde se establece incluir un nuevo proyecto en el Eje estratégico UTS Sostenible, Línea 10. Gobernabilidad y Gobernanza, definido como “proceso de solicitud ante el ministerio de Educación Nacional, de cambio de carácter académico a Institución

Universitaria" se evidencia que la organización se encuentra adelantando trámites en aras de lograr el cambio de carácter mencionado, por lo que una vez que se cuente con el acto administrativo de aprobación de dicha solicitud por el Ministerio de Educación Nacional, la entidad sufrirá cambios significativos que afectaran el Sistema Integrado de Gestión el cual deberá adelantar y controlar las acciones necesarias que implican dicho cambio.

12.3 Necesidades de recursos

Se sugiere a la alta dirección seguir fortaleciendo el Sistema Integrado de Gestión para garantizar los recursos para pago de afiliación y auditoría de seguimiento ante el ICONTEC como ente certificador de la norma NTC ISO 9001:2015, y contar con los recursos financieros que permitan la capacitación de sus trabajadores en sistemas de gestión para seguir mejorando el sistema.

Es importante que se continúe provisionando recursos para la vinculación de talento humano que apoye las actividades que adelanta el Sistema Integrado de Gestión y de esta forma seguir solidificando la eficacia del mismo.

13 CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

- Con el presente informe se ratifica que el Sistema Integrado de Gestión es adecuado, conveniente y eficaz para las Unidades Tecnológicas de Santander, ajustado a la organización, su operación, cultura y objetivos.

- Se observa que existe un alto nivel de satisfacción respecto a la encuesta de satisfacción del 2024, puesto que para el primer semestre se logró un promedio de 92% y para el segundo semestre un promedio de 93.7%.

- Se evidencia que las peticiones en general tienen la mayor participación dentro del total de las PQRDSYF recibidas en el Grupo de Atención al Ciudadano durante el 2024 toda vez que logran un porcentaje del 99.7% de PQRDSYF allegadas a la oficina de atención al ciudadano.

- Se realizaron cambios documentales del Sistema Integrado de Gestión, el cual tiene como principal propósito mantener la documentación actualizada el cual mantiene la tendencia del número de solicitudes durante los últimos años.

- Las auditorías interna y externa realizadas durante la vigencia 2024, permitieron verificar la eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de las Unidades Tecnológicas de Santander.