



**AUN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24



# **INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD 2025**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

Santa Marta D.T.C. e H.

Abril de 2026

## CONTENIDO

I.	INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD.....	3
II.	ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA .....	13
III.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS.....	15
IV.	ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO.....	22
4.1	Desempeño del Sistema por macroprocesos.....	22
4.2	Desempeño del Sistema por procesos.....	23
4.3	Incumplimiento de Metas.....	24
V.	PLAN DE INTERVENCIÓN 2026 .....	27

## LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.	Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad .....	3
Tabla 2.	Cumplimiento de los objetivos de calidad .....	12
Tabla 3.	Estructura General del Sistema de Indicadores .....	13
Tabla 4.	Indicadores por proceso según tipo y su cumplimiento. ....	15
Tabla 5.	Desempeño del SGI por macroprocesos .....	22
Tabla 6.	Cumplimiento de indicadores por proceso.....	23
Tabla 7.	Indicadores que NO cumplieron la meta.....	24

## I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el propósito de determinar el grado de alineación entre los indicadores de proceso y los objetivos establecidos para el cumplimiento de la política de calidad, se presenta a continuación la siguiente relación:

**Tabla 1.** Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad

MACROPROCESO ESTRATÉGICO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Dirección y Planeación	Desempeño del SGI					X
Acreditación	Porcentaje de programas académicos con acreditación nacional	X				
Acreditación	Número de programas de pregrado con acreditación internacional.	X				
Acreditación	Número de programas radicados ante CNA para su proceso de renovación de acreditación en alta calidad	X				
Acreditación	Número de programas radicados para renovación de registro calificado ante el Ministerio de Educación Nacional.	X				
Acreditación	Índice de eficacia del servicio	X				
Gestión de la calidad	Nivel de mejoramiento de los procesos					X
Gestión de la calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad					X
Gestión de la calidad	Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI.					X
Gestión de la calidad	Atención de PQR's a los usuarios.					X
Gestión de la calidad	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y correctivas tomadas					X

MACROPROCESO ESTRATÉGICO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Comunicaciones	Promedio de visualizaciones de las publicaciones institucionales en el portal de noticias de la Universidad					X
Comunicaciones	Tasa de crecimiento de los seguidores en las redes sociales de la Universidad					X
Comunicaciones	Tasa de engagement con las publicaciones institucionales en las redes sociales					X
Relaciones Interinstitucionales	Programas académicos con doble titulación					X
Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de cooperación internacional activos					X
Relaciones Interinstitucionales	Convenios con acciones activas					X
Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes en movilidad internacional					X
Relaciones Interinstitucionales	Profesores en movilidad internacional					

MACROPROCESO MISIONAL						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Gestión académica	Retención Estudiantil					X
Gestión académica	Porcentaje de docentes de tiempo completo y medio tiempo con título de doctorado.			X		
Gestión académica	Número promedio de semestres de					X

MACROPROCESO MISIONAL						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
	permanencia para graduación					
Gestión académica	Tasa de aprobación de créditos académicos					X
Gestión académica	Tasa de graduación por cohorte					X
Gestión académica	Porcentaje de programas con inglés incorporado a sus planes de estudio					X
Gestión académica	Porcentaje de estudiantes con nivel mínimo A2 según pruebas Saber Pro					X
Gestión académica	Número de docentes con dedicación de tiempo completo y medio tiempo					X
Gestión académica	Porcentaje de estudiantes por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro					X
Gestión de Investigación	Proyectos de CTel con financiación interna, externa y de cooperación internacional que inician en la vigencia.				X	
Gestión de Investigación	Número de grupos de investigación categorizados por Minciencias				X	
Gestión de Investigación	Artículos publicados en revistas indexadas u homologadas Q1 y Q2 en bases de datos de WOS y SCOPUS				X	
Gestión de Investigación	Solicitudes de protección de producción intelectual tramitadas ante las entidades encargadas (SIC, DNDA, ICA, etc.)				X	
Gestión de Investigación	Ideas y oportunidades de innovación y emprendimiento desarrolladas				X	
Gestión de Investigación	Eventos de Ciencia, Tecnología, Innovación, Creación y Emprendimiento organizados por la Unimagdalena.				X	

MACROPROCESO MISIONAL						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Gestión de Investigación	Obras bibliográficas y audiovisuales publicados por la editorial.				X	
Gestión de Investigación	Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación					X
Gestión de extensión y proyección social	Personas certificadas en liderazgo transformacional, inclusión, empatía, solidaridad, interculturalidad y pluridiversidad con enfoque basado en derechos para la comunidad universitaria.			X		
Gestión de extensión y proyección social	Porcentaje de Sedes Digitales Bloque 10 en funcionamiento				X	
Gestión de extensión y proyección social	Cátedra Universidad - Territorio realizadas				X	
Gestión de extensión y proyección social	Recursos externos recibidos (en millones de pesos)				X	
Gestión de extensión y proyección social	Número de graduados que actualizaron sus datos personales				X	

MACROPROCESO DE APOYO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado				X	
Apoyo Tecnológico TIC	Disponibilidad de acceso a internet (Nuevo)				X	

MACROPROCESO DE APOYO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Apoyo Tecnológico TIC	Seguridad de la infraestructura tecnológica (Nuevo)				X	
Gestión Jurídica	Evaluación de la satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica					X
Gestión Jurídica	Oportunidad para responder la petición.					X
Gestión Jurídica	Implementación del Concepto jurídico					X
Gestión Jurídica	Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad					X
Gestión de contratación	Eficacia en la revisión de documentos contractuales.					X
Gestión de contratación	Nivel de eficacia en la selección de proveedores.					X
Gestión de contratación	Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Contratación.					X
Gestión de contratación	Eficacia en el seguimiento de la publicación de información contractual en las plataformas de los Entes del Estado.					X
Gestión Financiera	Ejecución Presupuestal del Gasto.					X
Gestión Financiera	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo					X
Gestión Financiera	Gestión para la captación de los recursos de estampilla					X
Gestión Financiera	Satisfacción con el servicio de créditos educativos.					X

MACROPROCESO DE APOYO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Gestión Financiera	Oportunidad en la elaboración de las obligaciones presupuestales.					X
Gestión de recursos educativos	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos					X
Gestión de recursos educativos	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos					X
Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje de retención de beneficiarios del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de los monitores académicos			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje de participación de la Comunidad universitaria en actividades de Promoción y mantenimiento de la salud (P y M).			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje de participación de la comunidad universitaria en actividades deportivas			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje de participación de la comunidad universitaria en actividades culturales			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Evaluación de la prestación del servicio de Bienestar Universitario			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Tasa de éxito de estudiantes beneficiados en los programas de permanencia, graduación e			X		

MACROPROCESO DE APOYO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
	inclusión de la comunidad estudiantil					
Gestión de Bienestar Universitario	Número de actividades de prevención de violencia basada en género y violencia sexual			X		
Gestión de Bienestar Universitario	Número de eventos culturales que se realizan de carácter interno y externo			X		
Gestión Documental	Oportunidad en el servicio de consultas documentales.					X
Gestión Documental	Acciones formativas sobre conservación preventiva de documentos.					X
Gestión Documental	Transferencias Documentales.					X
Gestión Documental	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones					X
Gestión Administrativa	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento					X
Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos					X
Gestión Administrativa	Proporción de mantenimiento preventivo					X
Gestión del talento humano	Cobertura de las necesidades de capacitación			X		
Gestión del talento humano	Provisión de la planta de empleados públicos			X		
Gestión de biblioteca	Cubrimiento Programa de Formación Informativa (ALFIN)					X

MACROPROCESO DE APOYO						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
	y Tecnológica (ALFINTIC)					
Gestión de biblioteca	Pérdida material bibliográfico					X
Gestión de biblioteca	Uso de las bases de datos por parte de la comunidad docente					X
Gestión de biblioteca	Uso de las bases de datos por parte de la comunidad estudiantil					X
Gestión de biblioteca	Uso de los recursos por parte de la comunidad docente					X
Gestión de biblioteca	Uso de los recursos por parte de la comunidad estudiantil					X
Gestión de admisiones y registro	Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestado por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico.					X
Gestión de admisiones y registro	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados.					X
Gestión de admisiones y registro	Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico					X
Gestión de admisiones y registro	Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia					X

MACROPROCESO DE EVALUACIÓN						
Proceso	Nombre	Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales
Evaluación de la gestión y rendición de cuentas	Cumplimiento del Plan de Acción					X
Evaluación de la gestión y rendición de cuentas	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas					X
Evaluación de independiente	Asesorías y acompañamientos ejecutados.					X
Evaluación de independiente	Avances de sistema de control interno					X
Evaluación de independiente	Ejecución del plan anual de auditoria					X
Evaluación Independiente	Informes entregados oportunamente					x

**Tabla 2.** Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad

Objetivo de Calidad	Indicadores que NO cumplen la meta	Indicadores que cumplen la meta	% Cumplimiento
Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	2	3	60%
Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	0	0	NA
Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	3	10	77%
Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	3	11	79%
Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales	8	53	87%

Del análisis de los indicadores por objetivo de calidad, se evidencia un desempeño general positivo del Sistema de Gestión Integrado, con niveles de avance altos en tres de los cinco objetivos. Destaca el alto cumplimiento del objetivo relacionado con el fortalecimiento del sistema de gestión (87%). No obstante, el objetivo de asegurar la acreditación de programas presenta un avance del 60%, lo que indica la necesidad de reforzar acciones estratégicas en esta área o definir mayor cantidad de indicadores asociados. Por su parte, el objetivo asociado a la certificación de programas de formación para el trabajo no registra avance debido a que este objetivo cuenta con su propio Sistema de Gestión, el cual es evaluado de forma independiente.

## II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA

La siguiente matriz consolida la relación entre los macroprocesos definidos en el Mapa de Procesos de la Institución, los procesos que los componen, y la cantidad de indicadores asociados a cada uno de ellos. Esta estructura permite identificar de manera clara el número total de procesos por macroproceso, así como el número de indicadores utilizados para el seguimiento y evaluación de sus resultados, facilitando el análisis integral del Sistema de Gestión de Calidad:

**Tabla 3.** Estructura General del Sistema de Indicadores

Macroproceso	Nº de procesos	Proceso	Nº de Indicadores por proceso	Nº de Indicadores por Macroproceso
Estratégicos	5	Acreditación	5	19
		Comunicaciones	3	
		Dirección y Planeación	1	
		Gestión de la calidad	5	
		Relaciones Interinstitucionales	5	
Misionales	3	Gestión académica	9	22
		Gestión de extensión y proyección social	5	
		Gestión de Investigación	8	
Apoyo	11	Apoyo Tecnológico TIC	3	46
		Gestión Administrativa	3	
		Gestión de admisiones y registro	4	
		Gestión de biblioteca	6	
		Gestión de bienestar universitario	9	
		Gestión de contratación	4	
		Gestión de recursos educativos	2	
		Gestión del talento humano	2	
		Gestión Documental	4	
		Gestión Financiera	5	
		Gestión Jurídica	4	
Control y Evaluación	2	Evaluación de independiente	4	6
		Evaluación de la gestión y redención de cuentas	2	
<b>Total</b>				<b>93</b>

El sistema integrado de gestión cuenta con un total de 93 indicadores, distribuidos en 21 procesos agrupados en cuatro macroprocesos. La mayor concentración de indicadores se encuentra en el macroproceso de Apoyo, que reúne 46 indicadores (49,5%), seguido de los Misionales con 22 indicadores

(23,7%), los Estratégicos con 19 (20,4%) y, finalmente, Control y Evaluación con 6 indicadores (6,5%).

Si bien el macroproceso de Apoyo concentra el mayor número absoluto de indicadores, este comportamiento se explica en gran medida por su mayor desagregación operativa, al contar con 11 procesos. Al analizar la relación indicadores por proceso, se evidencia una dinámica distinta, los procesos misionales son 3 y tienen 22 indicadores, lo que evidencia que se presenta una mayor densidad de medición, lo que refleja una priorización en el seguimiento del desempeño de las funciones sustantivas (docencia, investigación y extensión). En contraste, aunque los procesos de apoyo tienen más indicadores en términos absolutos, su medición es más distribuida y menos intensiva por proceso. Esto sugiere que el sistema de indicadores está más focalizado en profundizar el control sobre los procesos misionales.

### III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

De conformidad con los indicadores de proceso vigentes se presentan a continuación los resultados de la medición para el 2025. Además, la relación de la meta propuesta en el período establecido y su respectiva clasificación en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

**Tabla 4. Indicadores por proceso según tipo y su cumplimiento.**

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
Dirección y Planeación	1	Desempeño del SGI	Eficacia	80%	83%	Si
Acreditación	2	Porcentaje de programas académicos con acreditación nacional	Eficacia	60%	59%	No
	3	Número de programas de pregrado con acreditación internacional.	Eficacia	8	8	Si
	4	Número de programas radicados ante CNA para su proceso de renovación de acreditación en alta calidad	Eficacia	4	0	No
	5	Número de programas radicados para renovación de registro calificado ante el Ministerio de Educación Nacional.	Eficacia	10	15	Si
	6	Índice de eficacia del servicio	Eficacia	80%	99%	Si
	Gestión de la Calidad	7	Nivel de mejoramiento de los procesos	Eficacia	85%	90%
8		Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	Eficacia	75%	50%	No
9		Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI.	Efectividad	80%	85%	Si
10		Atención de PQR's a los usuarios.	Efectividad	90%	85%	No
11		Eficacia de las acciones para abordar riesgos y correctivas tomadas	Eficacia	85%	96%	Si
Comunicaciones	12	Promedio de visualizaciones de las publicaciones institucionales en el portal de noticias de la Universidad	Efectividad	1300	1615	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	13	Tasa de crecimiento de los seguidores en las redes sociales de la Universidad	Efectividad	10%	6%	No
	14	Tasa de engagement con las publicaciones institucionales en las redes sociales	Efectividad	6%	5,33%	No
Relaciones Interinstitucionales	15	Programas académicos con doble titulación	Eficacia	5	5	Si
	16	Proyectos de cooperación internacional activos	Eficacia	5	10	Si
	17	Convenios con acciones activas	Eficacia	30%	70%	Si
	18	Estudiantes en movilidad internacional	Eficacia	100	196	Si
	19	Profesores en movilidad internacional	Eficacia	40	172	Si
Gestión Académica	20	Retención Estudiantil	Eficacia	95%	95%	Si
	21	Porcentaje de docentes de tiempo completo y medio tiempo con título de doctorado.	Eficacia	51%	44%	No
	22	Número promedio de semestres de permanencia para graduación	Eficacia	14	12,5	Si
	23	Tasa de aprobación de créditos académicos	Eficacia	85%	81%	No
	24	Tasa de graduación por cohorte	Eficacia	40%	48,8%	Si
	25	Porcentaje de programas con inglés incorporado a sus planes de estudio	Eficacia	83%	100%	Si
	26	Porcentaje de estudiantes con nivel mínimo A2 según pruebas Saber Pro	Eficacia	30%	85%	Si
	27	Número de docentes con dedicación de tiempo completo y medio tiempo	Eficacia	351	353	Si
	28	Porcentaje de estudiantes por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro	Eficacia	65%	53%	No
Gestión de Investigación	29	Proyectos de CTel con financiación interna, externa y de cooperación internacional que inician en la vigencia.	Eficacia	90%	100%	Si
	30	Número de grupos de investigación categorizados por Minciencias	Eficacia	90%	94%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	31	Artículos publicados en revistas indexadas u homologadas Q1 y Q2 en bases de datos de WOS y SCOPUS	Eficacia	50%	60%	Si
	32	Solicitudes de protección de producción intelectual tramitadas ante las entidades encargadas (SIC, DNDA, ICA, etc.)	Eficacia	90%	100%	Si
	33	Ideas y oportunidades de innovación y emprendimiento desarrolladas	Eficacia	12	35	Si
	34	Eventos de Ciencia, Tecnología, Innovación, Creación y Emprendimiento organizados por la Unimagdalena.	Eficacia	70	308	Si
	35	Obras bibliográficas y audiovisuales publicados por la editorial.	Eficacia	90%	100%	Si
	36	Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	Efectividad	80%	81%	Si
Gestión de Extensión y Proyección Social	37	Personas certificadas en liderazgo transformacional, inclusión, empatía, solidaridad, interculturalidad y pluridiversidad con enfoque basado en derechos para la comunidad universitaria.	Eficacia	1500	2091	Si
	38	Porcentaje de Sedes Digitales Bloque 10 en funcionamiento	Eficacia	90%	69%	No
	39	Cátedra Universidad -Territorio realizadas	Eficacia	9	7	No
	40	Recursos externos recibidos (en millones de pesos)	Eficacia	14.000	60.478	Si
	41	Número de graduados que actualizaron sus datos personales	Eficacia	3.000	4.413	Si
Apoyo Tecnológico TIC	42	Evaluación del servicio prestado	Efectividad	85%	92%	Si
	43	Disponibilidad de acceso a internet (Nuevo)	Eficacia	100%	98%	No
	44	Seguridad de la infraestructura tecnológica (Nuevo)	Eficacia	1%	0%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
Gestión Jurídica	45	Evaluación de la satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	Efectividad	85%	98%	Si
	46	Oportunidad para responder la petición.	Eficacia	85%	88%	Si
	47	Implementación del Concepto jurídico	Efectividad	85%	100%	Si
	48	Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	Eficacia	80%	95%	Si
Gestión de Contratación	49	Eficacia en la revisión de documentos contractuales.	Eficacia	90%	100%	Si
	50	Nivel de eficacia en la selección de proveedores.	Eficacia	85%	100%	Si
	51	Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Contratación.	Efectividad	80%	99%	Si
	52	Eficacia en el seguimiento de la publicación de información contractual en las plataformas de los Entes del Estado.	Eficacia	100%	100%	Si
Gestión Financiera	53	Ejecución Presupuestal del Gasto.	Eficacia	80%	93%	Si
	54	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo	Eficacia	80%	87%	Si
	55	Gestión para la captación de los recursos de estampilla	Eficacia	90%	99%	Si
	56	Satisfacción con el servicio de créditos educativos.	Efectividad	90%	92%	Si
	57	Oportunidad en la elaboración de las obligaciones presupuestales.	Eficacia	85%	100%	Si
Gestión de Recursos Educativos	58	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	Eficacia	75%	100%	Si
	59	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	Efectividad	80%	88%	Si
Gestión de Bienestar Universitario	60	Porcentaje de retención de beneficiarios del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos	Eficacia	70%	95%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	61	Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de los monitores académicos	Eficacia	80%	73%	No
	62	Porcentaje de participación de la Comunidad universitaria en actividades de Promoción y mantenimiento de la salud (P y M).	Eficacia	25%	35%	Si
	63	Porcentaje de participación de la comunidad universitaria en actividades deportivas	Eficacia	10%	19%	Si
	64	Porcentaje de participación de la comunidad universitaria en actividades culturales	Eficacia	20%	6%	No
	65	Evaluación de la prestación del servicio de Bienestar Universitario	Efectividad	80%	94%	Si
	66	Tasa de éxito de estudiantes beneficiados en los programas de permanencia, graduación e inclusión de la comunidad estudiantil	Eficacia	80%	96%	Si
	67	Número de actividades de prevención de violencia basada en género y violencia sexual	Eficacia	10	13	Si
	68	Número de eventos culturales que se realizan de carácter interno y externo	Eficacia	50	69	Si
Gestión Documental	69	Oportunidad en el servicio de consultas documentales.	Eficacia	70%	100%	Si
	70	Acciones formativas sobre conservación preventiva de documentos.	Eficacia	80%	100%	Si
	71	Transferencias Documentales.	Eficacia	70%	100%	Si
	72	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones	Eficiencia	95%	99%	Si
Gestión Administrativa	73	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	Eficiencia	72	67	Si
	74	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	Eficacia	70%	78%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	75	Proporción de mantenimiento preventivo	Eficacia	50%	54%	Si
Gestión del Talento Humano	76	Cobertura de las necesidades de capacitación	Eficacia	70%	77%	Si
	77	Provisión de la planta de empleados públicos	Eficacia	90%	94%	Si
Gestión de Biblioteca	78	Cubrimiento Programa de Formación Informativa (ALFIN) y Tecnológica (ALFINTIC)	Eficacia	20%	28%	Si
	79	Pérdida material bibliográfico	Eficacia	1%	0,41%	Si
	80	Uso de las bases de datos por parte de la comunidad docente	Eficacia	10%	21%	Si
	81	Uso de las bases de datos por parte de la comunidad estudiantil	Eficacia	10%	22%	Si
	82	Uso de los recursos por parte de la comunidad docente	Eficacia	15%	23%	Si
	83	Uso de los recursos por parte de la comunidad estudiantil	Eficacia	15%	46%	Si
Gestión de Admisiones y Registro	84	Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestado por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico.	Efectividad	85%	98%	Si
	85	Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados.	Eficacia	85%	98%	Si
	86	Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	Eficiencia	3,5%	2%	Si
	87	Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	Efectividad	80%	75%	No
Gestión y Rendición de Cuentas	88	Cumplimiento del Plan de Acción	Eficacia	80%	86%	Si
	89	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas	Efectividad	90%	90%	Si
Evaluación Independiente	90	Asesorías y acompañamientos ejecutados.	Eficacia	90%	100%	Si
	91	Avances de sistema de control interno	Eficacia	90%	100%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	92	Ejecución del plan anual de auditoria	Eficacia	100%	96%	No
	93	Informes entregados oportunamente	Eficacia	100%	100%	Si

**Meta:** valor a alcanzar al final del año.

**Valor del Indicador:** valor alcanzado al final del año . Cuando el indicador tiene varios periodos de medición, se realiza un promedio del valor logrado en cada uno de ellos, con excepción de los indicadores cuya meta por periodo es acumulable, en estos casos el valor es el que registra es el alcanzado en la última medición del año.

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que 77 de los 93 indicadores cumplieron la meta establecida, lo que representa un porcentaje de **desempeño del Sistema de Gestión Integrado del 83%**.

## IV. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO

Con el propósito de revisar de forma integral el Sistema, e identificar posibles mejoras en cuanto a los mecanismos que los procesos tienen para evidenciar su desarrollo, se presenta a continuación una serie de aspectos que aluden a situaciones particulares que deben valorarse y en lo posible atenderse de manera prioritaria.

### 4.1 Desempeño del Sistema por macroprocesos

**Tabla 5.** Desempeño del SGI por macroprocesos

	Macroproceso				Total
	Estratégico	Misional	Apoyo	Control y Evaluación	
Nº total de indicadores de proceso del SGI	19	22	46	6	<b>93</b>
Nº de indicadores que cumplieron la meta	13	17	42	5	<b>77</b>
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>68%</b>	<b>77%</b>	<b>91%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

El Sistema Integrado de Gestión presenta un nivel de cumplimiento global del 83%, con 77 de 93 indicadores que alcanzaron la meta establecida. Este resultado refleja un desempeño institucional favorable, evidenciando que la mayoría de los procesos cumplen con los objetivos definidos.

Al desagregar por macroproceso, se observan comportamientos diferenciados:

- El macroproceso de Apoyo registra el mejor desempeño con un 91% de cumplimiento, lo que evidencia un alto nivel de control y estabilidad en los procesos operativos y administrativos.
- Control y Evaluación alcanza un 83%, alineado con el promedio general, lo que sugiere una adecuada capacidad de seguimiento y verificación institucional.
- Los procesos Misionales presentan un 77% de cumplimiento, lo cual, aunque positivo, indica oportunidades de mejora en el logro de metas asociadas a las funciones sustantivas.
- Por su parte, el macroproceso Estratégico registra el menor nivel de cumplimiento con un 68%, lo que podría evidenciar brechas en la planificación, direccionamiento o implementación de estrategias institucionales.

En términos generales, se identifica una mayor efectividad en la gestión operativa frente a una menor eficacia relativa en el nivel estratégico y, en menor medida, misional, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer la alineación entre la planeación estratégica y la ejecución de los procesos.

## 4.2 Desempeño del Sistema por procesos

**Tabla 6.** Cumplimiento de indicadores por proceso

Macroproceso	Proceso	N° de Indicadores por proceso	Cumplen la Meta	% de cumplimiento
Estratégicos	Acreditación	5	3	60,0%
	Comunicaciones	3	1	33,3%
	Dirección y Planeación	1	1	100,0%
	Gestión de la calidad	5	3	60,0%
	Relaciones Interinstitucionales	5	5	100,0%
Misionales	Gestión académica	9	6	66,7%
	Gestión de extensión y proyección social	5	3	60,0%
	Gestión de Investigación	8	8	100,0%
Apoyo	Apoyo Tecnológico TIC	3	2	66,7%
	Gestión Administrativa	3	3	100,0%
	Gestión de admisiones y registro	4	3	75,0%
	Gestión de biblioteca	6	6	100,0%
	Gestión de bienestar universitario	9	7	77,8%
	Gestión de contratación	4	4	100,0%
	Gestión de recursos educativos	2	2	100,0%
	Gestión del talento humano	2	2	100,0%
	Gestión Documental	4	4	100,0%
	Gestión Financiera	5	5	100,0%
	Gestión Jurídica	4	4	100,0%
Control y Evaluación	Evaluación de independiente	4	3	75,0%
	Evaluación de la gestión y redención de cuentas	2	2	100,0%
<b>Total</b>		<b>93</b>	<b>77</b>	<b>83%</b>

Se observa que un grupo importante de procesos alcanza niveles de cumplimiento del 100%, especialmente en el macroproceso de Apoyo, lo que evidencia una alta madurez operativa y consistencia en el logro de metas en áreas administrativas y de soporte. Esta tendencia también se presenta en algunos procesos estratégicos y misionales puntuales, lo que indica capacidades instaladas en ciertos frentes específicos.

No obstante, persisten brechas de desempeño en varios procesos, principalmente en el macroproceso Estratégico y en algunos Misionales, donde se registran niveles de cumplimiento entre el 60% y 67%. Estos resultados sugieren dificultades en la materialización de objetivos estratégicos y en la ejecución de algunas funciones sustantivas, lo cual es consistente con el menor desempeño agregado observado previamente en estos macroprocesos.

Llama particularmente la atención un caso con bajo nivel de cumplimiento relativo (33,3%), que representa un punto crítico dentro del sistema y que podría estar afectando el desempeño del macroproceso estratégico en su conjunto. Este tipo de resultados indica la necesidad de revisión puntual de metas, indicadores o capacidades de ejecución.

### 4.3 Incumplimiento de Metas

A continuación, se presenta una tabla con los indicadores que no alcanzaron las metas establecidas durante el periodo evaluado. Esta información permite identificar aquellas áreas o procesos que requieren acciones de mejora, con el fin de fortalecer el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Tabla 7. Indicadores que NO cumplieron la meta**

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
Acreditación	Porcentaje de programas académicos con acreditación nacional	60,0%	59,0%
	Número de programas radicados ante CNA para su proceso de renovación de acreditación en alta calidad	4	0
Gestión de la Calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	75,0%	50,0%
	Atención de PQR's a los usuarios.	90,0%	85,3%
Comunicaciones	Tasa de crecimiento de los seguidores en las redes sociales de la Universidad	10,0%	5,8%

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
	Tasa de engagement con las publicaciones institucionales en las redes sociales	6,0%	5,3%
Gestión Académica	Porcentaje de docentes de tiempo completo y medio tiempo con título de doctorado.	51,0%	44,0%
	Tasa de aprobación de créditos académicos	85,0%	80,5%
	Porcentaje de estudiantes por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro	65,0%	53,0%
Gestión de Extensión y Proyección Social	Porcentaje de Sedes Digitales Bloque 10 en funcionamiento	90,0%	69,0%
	Cátedra Universidad -Territorio realizadas	900,0%	700,0%
Apoyo Tecnológico TIC	Disponibilidad de acceso a internet (Nuevo)	100,0%	97,5%
Gestión de Bienestar Universitario	Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de los monitores académicos	80,0%	73,0%
	Porcentaje de participación de la comunidad universitaria en actividades culturales	20,0%	5,5%
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	80,0%	75,2%
Evaluación Independiente	Ejecución del plan anual de auditoria	100,0%	96,0%

El análisis de los indicadores que no alcanzaron la meta permite identificar brechas relevantes en distintos niveles del sistema, con una mayor concentración en procesos estratégicos y misionales, lo que resulta consistente con los resultados agregados previamente observados.

En el macroproceso Estratégico, se evidencian incumplimientos asociados a variables clave como acreditación, posicionamiento y calidad, reflejados en indicadores relacionados con el avance en procesos ante el CNA, el cumplimiento de acciones correctivas y el desempeño en comunicaciones institucionales.

En los procesos Misionales, las brechas se concentran en aspectos estructurales del quehacer académico, tales como la cualificación docente, el rendimiento académico estudiantil y los resultados en pruebas estandarizadas. Asimismo, se observan rezagos en iniciativas de extensión, particularmente en la implementación de sedes digitales y en el desarrollo de actividades de articulación con el territorio, lo que podría estar indicando limitaciones en la ejecución de proyectos estratégicos o en la cobertura de estas iniciativas.

Por su parte, en los procesos de Apoyo, aunque el nivel general de cumplimiento es alto, persisten algunas desviaciones puntuales, especialmente en bienestar universitario y en la eficiencia de los procesos de atención a usuarios.

En términos generales, los indicadores incumplidos no responden a una única causa, sino que evidencian una combinación de factores como metas exigentes, limitaciones en la ejecución, capacidades operativas y posibles debilidades en la planeación o seguimiento. Este comportamiento refuerza la necesidad de realizar análisis causales específicos que permitan definir acciones de mejora focalizadas, especialmente en los procesos estratégicos y misionales, donde se concentra el mayor impacto institucional.

## V. PLAN DE INTERVENCIÓN 2026

Con el propósito de fortalecer el desempeño institucional y dar respuesta a los resultados obtenidos en el seguimiento de los indicadores, ejecutará un plan de intervención en los procesos que se identifiquen como críticos en esta materia. Este plan contempla un conjunto de acciones orientadas al mejoramiento continuo de los indicadores de los procesos, especialmente en aquellos casos donde no alcanzaron las metas establecidas, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión Integrado.

Las actividades para ejecutar pueden contemplar según las características del proceso las siguientes actividades:

- ✓ Revisión de indicadores del proceso, esto incluye la alineación estratégica.
- ✓ Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales.
- ✓ Revisión de metas.
- ✓ Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas.

Con base en los resultados Para la presente vigencia se va a priorizar la revisión de indicadores en los siguientes procesos, por su desempeño o por su relevancia institucional:

- a) **Acreditación**
  - Brecha crítica: programas radicados ante CNA en **0** frente a meta.
  - Impacto directo en calidad y reconocimiento institucional.
- b) **Dirección y Planeación**
  - Incluir más indicadores
- c) **Comunicaciones**
  - Bajo desempeño en crecimiento y engagement digital.
  - Impacta visibilidad, reputación y posicionamiento.
- d) **Gestión Académica**
  - Brechas en cualificación docente, aprobación de créditos y resultados Saber Pro.
  - Núcleo misional con impacto directo en resultados académicos.
- e) **Gestión de Extensión y Proyección Social**
  - Desviaciones relevantes en sedes digitales y ejecución de programas.
  - Afecta la relación universidad-territorio.

**Fin del documento.**



# INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD 2025

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



**AUN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24