



AUN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24



INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

Santa Marta D.T.C. e H.

Abril de 2025

CONTENIDO

I.	INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD	3
II.	ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA.....	12
III.	DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS	14
IV.	ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO	21
4.1	Desempeño del Sistema por macroprocesos	21
4.2	Desempeño del Sistema por procesos	22
4.3	Incumplimiento de Metas	23
V.	PLAN DE INTERVENCIÓN 2025.....	24

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1.	Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad	3
Tabla 2.	Cumplimiento de los objetivos de calidad	11
Tabla 3.	Estructura General del Sistema de Indicadores	12
Tabla 4.	Indicadores por proceso según tipo y su cumplimiento.	14
Tabla 5.	Desempeño del SGI por macroprocesos	21
Tabla 6.	Cumplimiento de indicadores por proceso	22
Tabla 7.	Indicadores que NO cumplieron la meta	23
Tabla 8.	Plan de Actividades por Proceso 2025	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 o 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				
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 o internacionales
Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios en apoyo a los eventos institucionales					X
Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de información					X
Comunicaciones	Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación					X
Relaciones Interinstitucionales	Programas Académicos con Doble Titulación					X
Relaciones Interinstitucionales	Proyectos de Cooperación Internacional activos					X
Relaciones Interinstitucionales	Estudiantes en movilidad internacional					X
Relaciones Interinstitucionales	Profesores en movilidad internacional					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 o 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 o 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	

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 o internacionales
Gestión de Investigación	Eventos de Ciencia, Tecnología, Innovación, Creación y Emprendimiento organizados por la Unimagdalena.				X	
Gestión de Investigación	Obras bibliográficas y audiovisuales publicadas 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	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 o internacionales
Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado				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	Eficacia en la gestión para la captación de los recursos de estampilla					X
Gestión Financiera	Satisfacción con el servicio de créditos educativos					X
Gestión Financiera	Oportunidad en la elaboración de las					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 o internacionales
	obligaciones presupuestales					
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 Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de retención de beneficiarios de Almuerzos y Refrigerios			X		
Gestión de bienestar universitario	Tasa de éxito de estudiantes con asesoría de ayudantes académicos			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención (PyP).			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades de promoción y prevención			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales			X		
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades culturales			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 o internacionales
Gestión de bienestar universitario	Evaluación de la prestación del servicio en salud.			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 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) y Tecnológica (ALFINTIC)					X
Gestión de biblioteca	Pérdida Material Bibliográfico					X
Gestión de biblioteca	Uso de las Bases de Datos por parte de la Comunidad Docente					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 o internacionales
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 redención de cuentas	Cumplimiento del Plan de Acción					X
Evaluación de la gestión y redención de cuentas	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas					X
Evaluación de la gestión y redención de cuentas	Evaluación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA					X
Evaluación de independiente	Asesorías y acompañamientos ejecutados					X
Evaluación de independiente	Ejecución del plan anual de auditoria					X
Evaluación de independiente	Informes entregados oportunamente					X

Tabla 2. Cumplimiento de los objetivos de calidad

Objetivo de Calidad	Indicadores que NO cumplen la meta	Indicadores que cumplen la meta	Avance
Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional	2	2	50%
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	11	79%

Objetivo de Calidad	Indicadores que NO cumplen la meta	Indicadores que cumplen la meta	Avance
Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura	1	10	91%
Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales o internacionales	6	54	90%

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 en los objetivos relacionados con la transformación del territorio (91%) y el fortalecimiento del sistema de gestión (90%). No obstante, el objetivo de asegurar la acreditación de programas presenta un avance del 50%, 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 porque no se han definido indicadores asociados.

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	4	17
		Comunicaciones	3	

Macroproceso	N° de procesos	Proceso	N° de Indicadores por proceso	N° de Indicadores por Macroproceso
		Dirección y Planeación	1	
		Gestión de la calidad	5	
		Relaciones Interinstitucionales	4	
Misionales	3	Gestión académica	9	21
		Gestión de extensión y proyección social	4	
		Gestión de Investigación	8	
Apoyo	11	Apoyo Tecnológico TIC	1	45
		Gestión Administrativa	3	
		Gestión de admisiones y registro	4	
		Gestión de biblioteca	6	
		Gestión de bienestar universitario	10	
		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	3	6
		Evaluación de la gestión y redención de cuentas	3	
Total				89

La matriz evidencia una cobertura amplia y equilibrada del sistema de seguimiento del SGI. La distribución de indicadores guarda coherencia con la relevancia de cada macroproceso: los misionales y estratégicos tienen un seguimiento más detallado por su impacto directo en el cumplimiento de la misión institucional, mientras que los procesos de apoyo y control complementan la gestión con una adecuada estructura de monitoreo.

III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

De conformidad con los indicadores de proceso vigentes se presentan a continuación los resultados de la medición para el 2024. 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%	87%	Si
Acreditación	2	Porcentaje de programas académicos con acreditación nacional	Eficacia	55%	59%	Si
	3	Número de programas de pregrado con acreditación internacional	Eficacia	8	7	No
	4	Número de programas radicados ante CNA para su proceso de renovación de acreditación en alta calidad	Eficacia	4	3	No
	5	Número de programas radicados para renovación de registro calificado ante el Ministerio de Educación Nacional.	Eficacia	10	13	Si
Gestión de la calidad	6	Nivel de mejoramiento de los procesos	Eficacia	85%	95%	Si
	7	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	Eficacia	75%	96%	Si
	8	Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI	Efectividad	80%	88%	Si
	9	Atención de PQR's a los usuarios	Eficacia	90%	88%	No

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	10	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y correctivas tomadas	Eficacia	85%	96%	Si
Comunicaciones	11	Nivel de satisfacción de los usuarios en apoyo a los eventos institucionales	Efectividad	85%	100%	Si
	12	Nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de información	Efectividad	80%	100%	Si
	13	Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	Eficacia	65%	100%	Si
Relaciones Interinstitucionales	14	Programas Académicos con Doble Titulación	Eficacia	5	7	Si
	15	Proyectos de Cooperación Internacional activos	Eficacia	5	8	Si
	16	Estudiantes en movilidad internacional	Eficacia	100	120	Si
	17	Profesores en movilidad internacional	Eficacia	40	206	Si
Gestión académica	18	Retención Estudiantil	Eficacia	95%	97%	Si
	19	Porcentaje de docentes de tiempo completo y medio tiempo con título de doctorado.	Eficacia	51%	46%	No
	20	Número promedio de semestres de permanencia para graduación	Eficacia	14	13	Si
	21	Tasa de aprobación de créditos académicos	Eficacia	85%	89%	Si
	22	Tasa de graduación por cohorte	Eficacia	40%	53%	Si
	23	Porcentaje de programas con inglés incorporado a sus planes de estudio	Eficacia	83%	100%	Si
	24	Porcentaje de estudiantes con nivel mínimo A2 según pruebas Saber Pro	Eficacia	30%	84%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	25	Número de docentes con dedicación de tiempo completo y medio tiempo	Eficacia	351	332	No
	26	Porcentaje de estudiantes por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro	Eficacia	65%	53%	No
Gestión de Investigación	27	Proyectos de CTel con financiación interna, externa y de cooperación internacional que inician en la vigencia.	Eficacia	90%	179%	Si
	28	Número de grupos de investigación categorizados por Minciencias	Eficacia	90%	93%	Si
	29	Artículos publicados en revistas indexadas u homologadas Q1 y Q2 en bases de datos de WOS y SCOPUS	Eficacia	50%	50%	Si
	30	Solicitudes de protección de producción intelectual tramitadas ante las entidades encargadas (SIC, DNDA, ICA, etc.)	Eficacia	90%	103%	Si
	31	Ideas y oportunidades de innovación y emprendimiento desarrolladas	Gestión	12	44	Si
	32	Eventos de Ciencia, Tecnología, Innovación, Creación y Emprendimiento organizados por la Unimagdalena.	Gestión	70	140	Si
	33	Obras bibliográficas y audiovisuales publicadas por la editorial	Eficacia	90%	120%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	34	Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	Efectividad	80%	80%	Si
Gestión de extensión y proyección social	35	Personas certificadas en liderazgo transformacional, inclusión, empatía, solidaridad, interculturalidad y pluridiversidad con enfoque basado en derechos para la comunidad universitaria.	Eficacia	1328	1643	Si
	36	Cátedra Universidad-Territorio realizadas	Eficacia	6	7	Si
	37	Recursos externos recibidos (en millones de pesos)	Eficacia	15000	17685	Si
	38	Número de graduados que actualizaron sus datos personales	Eficacia	3000	5864	Si
Apoyo Tecnológico TIC	39	Evaluación del servicio prestado	Efectividad	80%	Sin medición	No
Gestión Jurídica	40	Evaluación de la satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	Efectividad	85%	97%	Si
	41	Oportunidad para responder la petición.	Eficacia	85%	87%	Si
	42	Implementación del Concepto Jurídico	Efectividad	85%	100%	Si
	43	Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	Eficacia	80%	87%	Si
Gestión de contratación	44	Eficacia en la revisión de documentos contractuales	Eficacia	90%	100%	Si
	45	Nivel de eficacia en la selección de proveedores	Eficacia	85%	100%	Si
	46	Satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Contratación.	Efectividad	80%	99%	Si
	47	Eficacia en el seguimiento de la publicación de información contractual en las	Eficacia	100%	100%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
		plataformas de los Entes del Estado.				
Gestión Financiera	48	Ejecución Presupuestal del Gasto	Eficacia	80%	92%	Si
	49	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo	Eficacia	80%	88%	Si
	50	Eficacia en la gestión para la captación de los recursos de estampilla	Eficacia	90%	98%	Si
	51	Satisfacción con el servicio de créditos educativos	Efectividad	90%	87%	No
	52	Oportunidad en la elaboración de las obligaciones presupuestales	Eficacia	85%	98%	Si
Gestión de recursos educativos	53	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	Eficacia	75%	100%	Si
	54	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	Efectividad	80%	90%	Si
Gestión de bienestar universitario	55	Porcentaje Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios	Eficacia	80%	82%	Si
	56	Porcentaje de retención de beneficiarios de Almuerzos y Refrigerios	Efectividad	70%	96%	Si
	57	Tasa de éxito de estudiantes con asesoría de ayudantes académicos	Efectividad	80%	79%	No
	58	Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención (PyP).	Eficacia	25%	27%	Si
	59	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en	Eficacia	40%	65%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
		actividades de promoción y prevención				
	60	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas	Eficacia	20%	20%	Si
	61	Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas	Eficacia	30%	39%	Si
	62	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	Eficacia	30%	10%	No
	63	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades culturales	Eficacia	10%	28%	Si
	64	Evaluación de la prestación del servicio en salud.	Efectividad	80%	95%	Si
Gestión Documental	65	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	Eficacia	70%	100%	Si
	66	Acciones formativas sobre conservación preventiva de documentos.	Eficacia	80%	100%	Si
	67	Transferencias Documentales	Eficacia	70%	100%	Si
	68	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones	Eficiencia	95%	97%	Si
Gestión Administrativa	69	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	Eficiencia	72	67	Si
	70	Porcentaje de cumplimiento de mantenimientos preventivos	Eficacia	70%	78%	Si
	71	Proporción de Mantenimiento Preventivo	Eficacia	50%	54%	Si
Gestión del talento humano	72	Cobertura de las necesidades de capacitación	Eficacia	70%	100%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
	73	Provisión de la planta de empleados públicos	Eficacia	90%	97%	Si
Gestión de biblioteca	74	Cubrimiento Programa de Formación Informativa (ALFIN) y Tecnológica (ALFINTIC)	Eficacia	20%	28%	Si
	75	Pérdida Material Bibliográfico	Eficacia	1,0%	0,3%	Si
	76	Uso de las Bases de Datos por parte de la Comunidad Docente	Eficacia	10%	26%	Si
	77	Uso de las Bases de Datos por parte de la Comunidad Estudiantil	Eficacia	10%	27%	Si
	78	Uso de los Recursos por parte de la Comunidad Docente	Eficacia	15%	28%	Si
	79	Uso de los Recursos por parte de la Comunidad Estudiantil	Eficacia	15%	40%	Si
	Gestión de admisiones y registro	80	Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestado por el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	Eficacia	85%	96%
81		Nivel de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados.	Eficacia	85%	98%	Si
82		Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	Eficiencia	4%	1%	Si
83		Porcentaje de Cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	Efectividad	80%	79%	No
Evaluación de la gestión y	84	Cumplimiento del Plan de Acción	Eficacia	80%	90%	Si

Proceso	N°	Nombre	Tipo	Meta	Valor del indicador	Cumple
redención de cuentas	85	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas	Efectividad	20%	Sin medición	No
	86	Evaluación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA	Eficacia	36%	37%	Si
Evaluación de independiente	87	Asesorías y acompañamientos ejecutados	Eficacia	90%	100%	Si
	88	Ejecución del plan anual de auditoria	Eficacia	100%	100%	Si
	89	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 se logra al final año.

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que 77 de los 89 indicadores cumplieron la meta establecida, lo que representa un porcentaje de **desempeño del Sistema de Gestión Integrado del 86,5%**.

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	17	21	45	6	89
Nº de indicadores que cumplieron la meta	14	18	40	5	77
Porcentaje de cumplimiento	82,4%	85,7%	88,9%	83,3%	86,5%

En la tabla anterior se puede observar que el macroproceso de mejor desempeño fue el de Apoyo, y el de menor desempeño el Estratégico, sin embargo, se observa a manera general un desempeño alto y equilibrado de cada macroproceso del Sistema.

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	4	2	50,0%
	Comunicaciones	3	3	100,0%
	Dirección y Planeación	1	1	100,0%
	Gestión de la calidad	5	4	80,0%
	Relaciones Interinstitucionales	4	4	100,0%
Misionales	Gestión académica	9	6	66,7%
	Gestión de extensión y proyección social	4	4	100,0%
	Gestión de Investigación	8	8	100,0%
Apoyo	Apoyo Tecnológico TIC	1	0	0,0%
	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	10	8	80,0%
	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	4	80,0%
	Gestión Jurídica	4	4	100,0%
Control y Evaluación	Evaluación de independiente	3	3	100,0%
	Evaluación de la gestión y redención de cuentas	3	2	66,7%
Total		89	77	86,5%

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 (SGI) 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	Número de programas de pregrado con acreditación internacional	8	7
	Número de programas radicados ante CNA para su proceso de renovación de acreditación en alta calidad	4	3
Gestión de la calidad	Atención de PQR's a los usuarios	90,0%	87,5%
Gestión académica	Número de docentes con dedicación de tiempo completo y medio tiempo	351	332
	Porcentaje de docentes de tiempo completo y medio tiempo con título de doctorado.	51,0%	46,0%
	Porcentaje de estudiantes por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro	65,0%	53,0%
Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado	80,0%	Sin medición
Gestión de admisiones y registro	Porcentaje de Cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	80,0%	78,8%
Gestión de bienestar universitario	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	30,0%	10,0%
	Tasa de éxito de estudiantes con asesoría de ayudantes académicos	80,0%	79,0%
Gestión Financiera	Satisfacción con el servicio de créditos educativos	90,0%	87,0%
Evaluación de la gestión y redención de cuentas	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas	20,0%	Sin medición

V. PLAN DE INTERVENCIÓN 2025

Con el propósito de fortalecer el desempeño institucional y dar respuesta a los resultados obtenidos en el seguimiento de los indicadores, se presenta a continuación el Plan de Intervención 2025. 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.

Tabla 8. Plan de Actividades por Proceso 2025

Procesos	Actividades	Responsables	Fecha límite de cumplimiento
Acreditación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas. 	Oficina de Autoevaluación y Acreditación. Oficina Asesora de Planeación.	30 de mayo
Comunicaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Dirección de Comunicaciones. Oficina Asesora de Planeación.	30 de mayo
Gestión de la Calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas. 	Grupo de Gestión de la Calidad Oficina Asesora de Planeación.	30 de mayo
Relaciones Interinstitucionales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Oficina de Relaciones Internacionales. Oficina Asesora de Planeación.	30 de mayo
Gestión Académica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 4. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas. 	Vicerrectoría Académica. Oficina Asesora de Planeación.	27 de junio
Gestión de Extensión y Proyección Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 	Vicerrectoría de Extensión. Oficina Asesora de Planeación.	27 de junio

Procesos	Actividades	Responsables	Fecha límite de cumplimiento
Gestión de Investigación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Vicerrectoría de Investigación. Oficina Asesora de Planeación.	27 de junio
Apoyo Tecnológico TIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a toma de acciones por no medición de indicadores. 2. Revisión de indicadores del proceso. 3. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 	Grupo de Servicios Tecnológicos. Oficina Asesora de Planeación.	27 de junio
Gestión Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Dirección Administrativa. Oficina Asesora de Planeación.	31 de julio
Gestión de Admisiones y registro	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas. 	Grupo de Admisiones y Registro. Oficina Asesora de Planeación.	31 de julio
Gestión de Biblioteca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Grupo de Biblioteca. Oficina Asesora de Planeación.	31 de julio
Gestión de Bienestar Universitario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas. 	Dirección de Bienestar Universitario. Oficina Asesora de Planeación.	31 de julio
Gestión de Contratación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Grupo de Contratación. Oficina Asesora de Planeación.	29 de agosto
Gestión de Recursos Educativos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas. 	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios. Oficina Asesora de Planeación.	29 de agosto

Procesos	Actividades	Responsables	Fecha límite de cumplimiento
Gestión del Talento Humano	1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales.	Dirección de Talento Humano. Oficina Asesora de Planeación.	29 de agosto
Gestión Documental	1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas.	Secretaría General – Grupo de Gestión Documental. Oficina Asesora de Planeación.	29 de agosto
Gestión Financiera	1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Seguimiento a acciones por incumplimiento de metas.	Dirección Financiera. Oficina Asesora de Planeación.	30 de septiembre
Gestión Jurídica	1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas.	Oficina Asesora Jurídica. Oficina Asesora de Planeación.	30 de septiembre
Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1. Seguimiento a toma de acciones por no medición de indicadores. 2. Revisión de indicadores del proceso. 3. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales.	Oficina Asesora de Planeación.	30 de septiembre
Evaluación Independiente	1. Revisión de indicadores del proceso. 2. Definición de nuevos indicadores o ajuste de los actuales. 3. Revisión de metas.	Oficina de Control Interno. Oficina Asesora de Planeación.	30 de septiembre

Fin del documento



INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD 2024

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



AUN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24