



**INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2013**

**María Fernanda Reyes Sarmiento  
Jefe Oficina Asesora de Planeación**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
Santa Marta D.T.C. e H.**

**Febrero de 2014**



## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Presentación .....   | 3  |
| I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD .....                          | 4  |
| II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA .....                               | 21 |
| III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....                                   | 22 |
| IV. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO .....                                       | 34 |
| 1. Incumplimiento de Metas .....                                       | 34 |
| 1.1. Indicadores críticos para el Sistema que NO cumplieron meta ..... | 36 |
| 2. Metas subvaloradas .....  | 38 |
| 3. Cumplimiento del 100% .....   | 40 |
| V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....                                     | 41 |
| VI. Glosario de Términos .....   | 42 |

## Listado de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad .....                     | 4  |
| Tabla 2. Estructura General del Sistema de Indicadores .....                        | 21 |
| Tabla 3. Indicadores de proceso según tipo, periodicidad, meta y valor. ....        | 22 |
| Tabla 4. Cumplimiento de indicadores por proceso .....                              | 32 |
| Tabla 5. Indicadores que NO cumplieron la meta .....                                | 34 |
| Tabla 7. Indicadores con mediciones significativamente superiores a las metas ..... | 39 |
| Tabla 8. Indicadores con 100% de cumplimiento .....                                 | 40 |



## Presentación

El sistema de indicadores es un elemento de control conformado por los mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión en toda entidad. Éstos permiten establecer el grado de avance de los objetivos trazados y de los resultados esperados de los procesos en relación con el ofrecimiento de bienes o prestación de servicios. En este sentido, los indicadores se constituyen en una herramienta no sólo para la toma de decisiones, sino también para la formulación de estrategias y acciones para la mejora continua de los procesos en la Universidad.

Es así, como según lo establecido en el Procedimiento *DE-P01 para la Revisión por la Alta Dirección*, la Oficina Asesora de Planeación una vez revisadas las mediciones remitidas por los diferentes procesos del Sistema en el *Formato EG-F02 para el seguimiento y análisis de indicadores*, elabora y presenta el **Informe de Desempeño de los Procesos 2013**. En este documento se consolidan los resultados de la medición y análisis de cada uno de los indicadores de los procesos durante el primer y segundo semestre de 2013.

Esperamos que este material contribuya significativamente en la revisión por la alta dirección y directamente en la toma de decisiones para la mejora continua del Sistema.

Cualquier inquietud u observación sobre el Informe con gusto la atenderemos en la Oficina.

**MARÍA FERNANDA REYES SARMIENTO**  
**Jefe**  
**Oficina Asesora de Planeación**



## I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD

Con el propósito de determinar el grado de afinidad entre los indicadores de proceso y los objetivos que se han establecido para dar cumplimiento a la política de calidad, se presenta a continuación la siguiente relación:

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

| Macro Proceso Estratégico |  |   |   |   |  |   |
|---------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                   | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                           |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| Dirección y Planeación    | Desempeño del SGI  |   |   |   | X  |   |
|                           | Cumplimiento del Plan de Acción  | X   |   |   |  |   |
| Acreditación              | Grado de avance del plan de trabajo de autoevaluación y acreditación                               | X   |   |   |  |   |
| Gestión de la Calidad     | Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad | X   |   |   | X  |   |





| Macro Proceso Estratégico |   |   |   |   |  |   |
|---------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                   | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                           |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| Comunicaciones            | Atención de PQR's a los usuarios                                |   |   |   | X  |   |
|                           | Cumplimiento de los procesos en la toma de acciones correctivas | X   |   |   | X  |   |
|                           | Nivel de mejoramiento continuo                                  |   |   |   | X  |   |
|                           | Nivel de mejoramiento de los procesos                           |   |   |   | X  |   |
|                           | Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas      | X   |   |   | X  |   |
|                           | Satisfacción de los usuarios del SGI                            |   |   | X   |  |   |
|                           | Nivel de satisfacción de los usuarios                           |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso Estratégico       |  |   |   |   |  |   |
|---------------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                         | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                 |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                                 | Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación | X   |   |   |  |   |
| Relaciones Interinstitucionales | Convenios suscritos  | X   |   |   |  |   |
|                                 | Personal en movilidad internacional                          | X   |   |   |  |   |
|                                 | Asesorías de movilidad internacional                         | X   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso Misional          |   |   |   |   |  |   |
|---------------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                         | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                 |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento o continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| <b>Gestión Académica</b>        | Eficacia en la vinculación de estudiantes de pregrado presencial  | X   |   |   |  |   |
|                                 | Eficacia en la vinculación de estudiantes de postgrado presencial | X   |   |   |  |   |
|                                 | Eficacia en la vinculación de estudiantes de pregrado a distancia | X   |   |   |  |   |
|                                 | Retención Estudiantil   | X   |   |   |  |   |
|                                 | Resultados SABER PRO  | X   |   |   |  |   |
| <b>Gestión de Investigación</b> | Divulgación de la productividad académica e investigativa         | X   |   |   |  |   |
|                                 | Nivel de satisfacción del usuario de la Vicerrectoría             |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso Misional                          |   |   |   |   |  |   |
|---|---|---|---|---|--|---|
| Proceso   | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|   |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento o continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|   | de Investigación  |   |   |   |  |   |
|   | Programa de semilleros de investigación   | X   |   |   |  |   |
| <b>Gestión de Extensión y Proyección Social</b> | Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno                      | X   |   |   |  |   |
|   | Exposiciones artísticas, etno-culturales, lúdicas y eventos de extensión cultural                       | X   |   |   |  |   |
|   | Revistas en circulación, programas radiales y boletines de información de la Vicerrectoría de Extensión | X   |   |   |  |   |





| Macro Proceso Misional |  |   |   |   |  |   |
|------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                        |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                        | Programas de educación continuada ofertados          | X   |   |   |  |   |
|                        | Proyectos de extensión aprobados                     | X   |   |   |  |   |
|                        | Eventos académicos, económicos, políticos y sociales | X   |   |   |  |   |
|                        | Jornadas de atención integral                        | X   |   |   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo         |   |   |   |   |  |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                        | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| <b>Apoyo Tecnológico Tic</b>   | Evaluación del servicio prestado                                      |   |   | X   |  |   |
| <b>Gestión Jurídica</b>        | Concepto jurídico   |   |   |   |  | X   |
|                                | Oportunidad para responder la petición                                | X   |   |   |  | X   |
|                                | Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica |   |   | X   |  |   |
|                                | Oportunidad para responder solicitudes                                | X   |   | X   |  |   |
| <b>Gestión de Contratación</b> | Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de contratación  |   |   | X   |  |   |
|                                | Cumplimiento en la atención de solicitudes de compra                  | X   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo |  |   |   |   |  |   |
|------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                        |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                        | Nivel de eficacia en la selección de proveedores                                   | X   |   |   |  |   |
|                        | Oportunidad en la revisión de documentos contractuales                             | X   |   | X   |  |   |
| Gestión Financiera     | Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo | X   |   |   |  |   |
|                        | Ejecución presupuestal del gasto   | X   |   |   |  |   |
|                        | Satisfacción con el servicio de créditos educativos                                |   |   | X   |  |   |
|                        | Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de                              |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo         |  |   |   |   |  |   |
|--------------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                        | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                                | "Informes Financieros"   |   |   |   |  |   |
|                                | Grado de cumplimiento en pagos   | X   |   | X   |  |   |
|                                | Nivel de recaudo de estampilla   | X   |   |   |  |   |
|                                | Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que proporciona el Grupo de Presupuesto |   |   | X   |  |   |
| Gestión de Recursos Educativos | Cobertura en la prestación del servicio de recursos educativos                                 | X   |   |   |  |   |
|                                | Evaluación de la prestación del servicio de  |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo                    |  |   |   |   |  |   |
|---|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                                   | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|   |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|   | recursos educativos  |   |   |   |  |   |
| <b>Gestión de Bienestar Universitario</b> | Programa subsidio alimentario  |   |   | X   |  |   |
|   | Atención Básica en Salud   |   |   | X   |  |   |
|   | Actividades de promoción y prevención  |   |   | X   |  |   |
|   | Participación de la comunidad universitaria en los programas de Deportes y actividades ofrecidas |   |   | X   |  |   |
|   | Participación de la comunidad universitaria en los programas culturales ofrecidos                |   |   | X   |  |   |
|   | Estudios socioeconómicos   |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo    |   |   |   |   |  |   |
|---------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                   | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                           |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| <b>Gestión Documental</b> | Oportunidad en el servicio de consultas documentales  | X   |   | X   |  |   |
|                           | Oportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas                       | X   |   | X   |  |   |
|                           | Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones | X   |   | X   |  |   |
|                           | Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado   | X   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo            |   |   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                           | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                   |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| <b>Gestión Administrativa</b>     | Gestión de Inventario   | X   |   |   |  |   |
|                                   | Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos    | X   |   |   |  |   |
|                                   | Porcentaje de peso del mantenimiento preventivo                 | X   |   |   |  |   |
|                                   | Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento | X   |   | X   |  |   |
| <b>Gestión del Talento Humano</b> | Cobertura de las necesidades de capacitación                    |   | X   |   |  |   |
|                                   | Provisión de la planta de empleados públicos                    |   | X   |   |  |   |
| <b>Gestión de Biblioteca</b>      | Uso de las colecciones por área temática                        | X   |   |   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo                  |   |   |   |   |  |   |
|---|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                                 | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|   |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|   | Uso de las colecciones por consulta interna                               | X   |   |   |  |   |
|   | Uso de las bases de datos bibliográficas                                  | X   |   |   |  |   |
|   | Asistencia a las jornadas de alfabetización informacional                 | X   |   |   |  |   |
|   | Acceso libre a servicios TIC's  | X   |   |   |  |   |
|   | Préstamo domiciliario   | X   |   |   |  |   |
|   | Satisfacción del usuario  |   |   | X   |  |   |
| <b>Gestión de Admisiones y Registro</b> | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción |   |   | X   |  |   |
|   | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio                |   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo |   |   |   |   |  |   |
|------------------------|---|---|---|---|--|---|
| Proceso                | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                        |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                        | de expedición de certificados   |   |   |   |  |   |
|                        | Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia | X   |   | X   |  |   |
|                        | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de matrícula financiera                                    |   |   | X   |  |   |
|                        | Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el  | X   |   | X   |  |   |





| Macro Proceso de Apoyo |  |   |   |   |  |   |
|------------------------|--|---|---|---|--|---|
| Proceso                | Indicadores  | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                        |  | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                        | periodo académico  |   |   |   |  |   |
|                        | Porcentaje de estudiantes de pregrado presencial que hicieron registro académico por día | X   |   |   |  |   |





| Macro Proceso de Control y Evaluación                  |   |   |   |   |  |   |
|--|---|---|---|---|--|---|
| Proceso  | Indicadores   | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|  |   | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
| <b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b> | Participación en la bolsa de recursos concursable por indicadores SUE | X   |   |   |  |   |
|  | Oportunidad en la entrega de informes a nivel interno y externo       | X   |   | X   |  |   |
|  | Satisfacción del usuario de la Oficina Asesora de Planeación          |   |   | X   |  |   |
| <b>Evaluación Independiente</b>                        | Asesorías y Acompañamientos ejecutados                                |   |   |   |  | X   |
|  | Informes entregados oportunamente                                     |   |   |   |  | X   |
|  | Avances de Sistema de Control Interno                                 |   |   |   |  | X   |





| Macro Proceso de Control y Evaluación |                                       |   |   |   |  |   |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---|---|--|---|
| Proceso                               | Indicadores                           | Objetivos de calidad  |   |   |  |   |
|                                       |                                       | Garantizar que los procesos del Sistema "COGUI" sean eficientes, eficaces y efectivos | Asegurar la disponibilidad y competencia del talento humano | Lograr la satisfacción de los usuarios en los servicios prestados | Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de "COGUI" | Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado |
|                                       | Ejecución del Plan Anual de Auditoria |   |   |   |  | X   |



## II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA

Con el propósito de identificar cada uno de los procesos establecidos en el “Mapa de Procesos” de la Institución con el respectivo macro proceso al que pertenece y la totalidad de indicadores a través de los cuáles se realiza seguimiento a los resultados del mismo, se presenta a continuación una matriz en donde se consolidan:

**Tabla 2. Estructura General del Sistema de Indicadores**

| Macro proceso               | Número de procesos | Procesos                            | Número de Indicadores por proceso | Número de Indicadores por Macro proceso |
|-----------------------------|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <b>Estratégicos</b>         | 5                  | Dirección y Planeación              | 2                                 | <b>15</b>                               |
|                             |                    | Acreditación                        | 1                                 |   |
|                             |                    | Gestión de la Calidad               | 7                                 |   |
|                             |                    | Comunicaciones                      | 2                                 |   |
|                             |                    | Relaciones Interinstitucionales     | 3                                 |   |
| <b>Misionales</b>           | 3                  | Gestión Académica                   | 5                                 | <b>15</b>                               |
|                             |                    | Gestión de Investigación            | 3                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Extensión y Proy. Social | 7                                 |   |
| <b>Apoyo</b>                | 11                 | Apoyo Tecnológico TIC               | 1                                 | <b>47</b>                               |
|                             |                    | Gestión Jurídica                    | 4                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Contratación             | 4                                 |   |
|                             |                    | Gestión Financiera                  | 7                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Recursos Educativos      | 2                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Bienestar Universitario  | 6                                 |   |
|                             |                    | Gestión Documental                  | 4                                 |   |
|                             |                    | Gestión Administrativa              | 4                                 |   |
|                             |                    | Gestión del Talento Humano          | 2                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Biblioteca               | 7                                 |   |
|                             |                    | Gestión de Admisiones y Registro    | 6                                 |   |
| <b>Control y Evaluación</b> | 2                  | Evaluación de la Gestión y RC       | 3                                 | <b>7</b>                                |
|                             |                    | Evaluación Independiente            | 4                                 |   |
| <b>Total</b>                |                    |                                     | <b>84</b>                         | <b>84</b>                               |

### III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

De conformidad con los indicadores de proceso vigentes se presentan a continuación los resultados de la medición para el 2013. Además, la relación de la meta propuesta en el período establecido y su respectiva clasificación en términos de eficiencia, eficacia y efectividad.

**Tabla 3. Indicadores de proceso según tipo, periodicidad, meta y valor.**

| No | Proceso                | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|------------------------|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
| 1  | Dirección y Planeación | Cumplimiento del Plan de Acción  | Eficacia    | Anual                               | 70,0% | <b>67,1%</b>          |
| 2  |                        | Desempeño del SGI  | Eficacia    | Anual                               | 75,0% | <b>70,24%</b>         |
| 3  | Acreditación           | Grado de avance del plan de trabajo de autoevaluación y acreditación                               | Eficacia    | Anual                               | 70,0% | <b>68,5%</b>          |
| 4  | Gestión de la Calidad  | Atención de PQR's a los usuarios   | Efectividad | Trimestral                          | 80,0% | 95,3%                 |
| 5  |                        | Cumplimiento de los procesos en la toma de acciones correctivas                                    | Eficacia    | Anual                               | 60,0% | 86,0%                 |
| 6  |                        | Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad | Eficacia    | Anual                               | 60,0% | 70,0%                 |
| 7  |                        | Eficacia de las acciones correctivas y   | Eficacia    | Anual                               | 80,0% | 80,0%                 |



| No | Proceso                         | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|---------------------------------|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
|    |                                 | preventivas tomadas  |             |                                     |       |                       |
| 8  |                                 | Nivel de mejoramiento continuo                                   | Eficacia    | Anual                               | 60,0% | 84,0%                 |
| 9  |                                 | Nivel de mejoramiento de los procesos                            | Eficacia    | Anual                               | 60,0% | 66,0%                 |
| 10 |                                 | Satisfacción de los usuarios del SGI                             | Efectividad | Anual                               | 80,0% | 84,0%                 |
| 11 | Comunicaciones                  | Nivel de satisfacción de los servicios                           | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | 89,0%                 |
| 12 |                                 | Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación     | Eficacia    | Trimestral                          | 65,0% | 78,2%                 |
| 13 | Relaciones Interinstitucionales | Asesorías de movilidad internacional                             | Eficacia    | Anual                               | 280   | 434                   |
| 14 |                                 | Convenios suscritos  | Eficacia    | Anual                               | 80,0% | <b>79,0%</b>          |
| 15 |                                 | Personal en movilidad internacional                              | Eficacia    | Anual                               | 200   | 278                   |
| 16 | Gestión Académica               | Eficacia en la vinculación de estudiantes de pregrado presencial | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 80,0%                 |
| 17 |                                 | Eficacia en la vinculación de estudiantes de                     | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | <b>76,8%</b>          |





| No | Proceso                                  | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|--|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
|    |  | postgrado presencial   |             |                                     |       |                       |
| 18 |  | Eficacia en la vinculación de estudiantes de pregrado a distancia                  | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 88,5%                 |
| 19 |  | Resultados SABER PRO   | Eficacia    | Anual                               | 30,0% | 30,7%                 |
| 20 |  | Retención estudiantil  | Eficacia    | Semestral                           | 85,0% | 91,2%                 |
| 21 |  | Divulgación de la productividad académica e investigativa                          | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | <b>85,7%</b>          |
| 22 | Gestión de Investigación                 | Nivel de satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación             | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | 90,0%                 |
| 23 |  | Programa de semilleros de investigación  | Eficacia    | Anual                               | 40,0% | 71,0%                 |
| 24 |  | Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 100,0%                |
| 25 | Gestión de Extensión y Proyección Social | Eventos académicos, económicos, políticos y sociales                               | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 100,0%                |





| No | Proceso               | Nombre del indicador  | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|-----------------------|---|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
| 26 |                       | Exposiciones artísticas, etno-culturales, lúdicas y eventos de extensión cultural                       | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 100,0%                |
| 27 |                       | Jornadas de atención integral   | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 100,0%                |
| 28 |                       | Programas de educación continuada ofertados   | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 80,0%                 |
| 29 |                       | Proyectos de extensión aprobados  | Eficacia    | Semestral                           | 70,0% | 73,8%                 |
| 30 |                       | Revistas en circulación, programas radiales y boletines de información de la Vicerrectoría de Extensión | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | 100,0%                |
| 31 | Apoyo Tecnológico TIC | Evaluación del servicio prestado  | Efectividad | Bimensual                           | 80,0% | 97,5%                 |
| 32 | Gestión Jurídica      | Concepto jurídico   | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | 80,0%                 |
| 33 |                       | Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica                                   | Efectividad | Trimestral                          | 70,0% | 87,0%                 |
| 34 |                       | Oportunidad para responder la petición  | Eficacia    | Trimestral                          | 80,0% | 83,8%                 |



| No | Proceso                 | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|-------------------------|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
| 35 |                         | Oportunidad para responder solicitudes   | Efectividad | Bimestral                           | 80,0% | 93,0%                 |
| 36 | Gestión de Contratación | Cumplimiento en la atención de solicitudes de compra                               | Eficacia    | Trimestral                          | 80,0% | <b>61,8%</b>          |
| 37 |                         | Oportunidad en la revisión de documentos contractuales                             | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 97,5%                 |
| 38 |                         | Nivel de eficacia en la selección de proveedores                                   | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 98,1%                 |
| 39 |                         | Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de contratación               | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | 80,0%                 |
| 40 |                         | Ejecución presupuestal del gasto   | Eficacia    | Trimestral                          | 80,0% | <b>77,0%</b>          |
| 41 | Gestión Financiera      | Grado de cumplimiento en pagos   | Eficacia    | Trimestral                          | 90,0% | 96,8%                 |
| 42 |                         | Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo | Eficacia    | Trimestral                          | 80,0% | 93,8%                 |
| 43 |                         | Nivel de recaudo de estampilla   | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 99,0%                 |
| 44 |                         | Nivel de satisfacción de los   | Efectividad | Bimensual                           | 80,0% | 97,3%                 |



| No | Proceso                            | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|------------------------------------|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
|    |                                    | usuarios de los servicios que proporciona el grupo de presupuesto            |             |                                     |       |                       |
| 45 |                                    | Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de "Informes Financieros" | Efectividad | Cuatrimestral                       | 80,0% | 91,4%                 |
| 46 |                                    | Satisfacción con el servicio de créditos educativos                          | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | 94,9%                 |
| 47 | Gestión de Recursos Educativos     | Cobertura en la prestación del servicio de recursos educativos               | Eficacia    | Trimestral                          | 75,0% | <b>73,5%</b>          |
| 48 |                                    | Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos              | Efectividad | Trimestral                          | 75,0% | 82,0%                 |
| 49 | Gestión de Bienestar Universitario | Actividades de promoción y prevención  | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | 114,0%                |
| 50 |                                    | Atención básica en salud   | Efectividad | Semestral                           | 4.300 | <b>4.284</b>          |
| 51 |                                    | Estudios socioeconómicos   | Eficacia    | Semestral                           | 70,0% | <b>54,0%</b>          |
| 52 |                                    | Participación de la comunidad universitaria en                               | Efectividad | Semestral                           | 4.800 | 5.746                 |





| No | Proceso            | Nombre del indicador  | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta*  | Valor del Indicador** |
|----|--------------------|---|-------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|
|    |                    | los programas culturales ofrecidos  |             |                                     |        |                       |
| 53 |                    | Participación de la comunidad universitaria en los programas de deportes y actividades ofrecidas              | Efectividad | Semestral                           | 17.500 | <b>16.938</b>         |
| 54 |                    | Programa subsidio alimentario   | Efectividad | Semestral                           | 65,0%  | <b>42,9%</b>          |
| 55 |                    | Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado   | Eficacia    | Anual                               | 3,0%   | 0,1%                  |
| 56 |                    | Oportunidad en el servicio de consultas documentales  | Eficiencia  | Semestral                           | 90,0%  | <b>89,0%</b>          |
| 57 | Gestión Documental | Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones | Eficiencia  | Semestral                           | 90,0%  | 94,5%                 |
| 58 |                    | Oportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas                       | Eficacia    | Semestral                           | 90,0%  | 97,0%                 |





| No | Proceso                            | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|------------------------------------|--|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
| 59 | Gestión Administrativa             | Gestión de inventario  | Eficacia    | Trimestral                          | 90,0% | 100,0%                |
| 60 |                                    | Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos         | Eficacia    | Semestral                           | 70,0% | <b>52,0%</b>          |
| 61 |                                    | Porcentaje de peso del mantenimiento preventivo                      | Efectividad | Semestral                           | 50,0% | 53,9%                 |
| 62 |                                    | Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento (hr) | Eficiencia  | Semestral                           | 72    | <b>159</b>            |
| 63 | Gestión del Talento Humano         | Cobertura de las necesidades de capacitación                         | Eficacia    | Semestral                           | 80,0% | 93,3%                 |
| 64 |                                    | Provisión de la planta de empleados públicos                         | Eficacia    | Semestral                           | 90,0% | <b>89,0%</b>          |
| 65 | Gestión de Biblioteca <sup>1</sup> | Acceso libre a servicios TIC's                                       | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | <b>42,5%</b>          |
| 66 |                                    | Asistencia a las jornadas de alfabetización informacional            | Efectividad | Semestral                           | 80,0% | <b>75,2%</b>          |
| 67 |                                    | Préstamo domiciliario  | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | <b>62,1%</b>          |

<sup>1</sup> El proceso de **Gestión De Biblioteca** modificó todos sus indicadores en el segundo semestre del 2013, por lo tanto sólo se relaciona la medición de dicho período.





| No | Proceso                          | Nombre del indicador  | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta* | Valor del Indicador** |
|----|----------------------------------|---|-------------|-------------------------------------|-------|-----------------------|
| 68 |                                  | Satisfacción del usuario  | Efectividad | Trimestral                          | 60,0% | 76,0%                 |
| 69 |                                  | Uso de las bases de datos bibliográficas  | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | 137,0%                |
| 70 |                                  | Uso de las colecciones por área temática  | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | 90,0%                 |
| 71 |                                  | Uso de las colecciones por consulta interna   | Efectividad | Semestral                           | 70,0% | <b>58,0%</b>          |
| 72 |                                  | Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico                        | Eficiencia  | Semestral                           | 5,0%  | 0,8%                  |
| 73 | Gestión de Admisiones y Registro | Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia | Efectividad | Mensual                             | 90,0% | 96,0%                 |
| 74 |                                  | Porcentaje de estudiantes de pregrado presencial que hicieron registro académico por día                              | Eficacia    | Semestral                           | 75,0% | <b>56,8%</b>          |
| 75 |                                  | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de   | Efectividad | Semestral                           | 85,0% | <b>74,0%</b>          |





| No | Proceso   | Nombre del indicador   | Tipo        | Periodicidad de medición y análisis | Meta*  | Valor del Indicador** |
|----|---|--|-------------|-------------------------------------|--------|-----------------------|
|    |   | expedición de certificados   |             |                                     |        |                       |
| 76 |   | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción          | Efectividad | Semestral                           | 80,0%  | 88,3%                 |
| 77 |   | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de matrícula financiera | Efectividad | Semestral                           | 85,0%  | <b>82,0%</b>          |
| 78 |   | Oportunidad en la entrega de informes a nivel interno y externo                    | Eficacia    | Trimestral                          | 90,0%  | 98,0%                 |
| 79 | Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas | Participación en la bolsa de recursos concursable por indicadores SUE              | Eficacia    | Anual                               | 3,2%   | <b>3,1%</b>           |
| 80 |   | Satisfacción del usuario de la Oficina Asesora de Planeación                       | Efectividad | Semestral                           | 90,0%  | 95,7%                 |
| 81 |   | Asesorías y Acompañamientos ejecutados   | Eficacia    | Trimestral                          | 90,0%  | 100,0%                |
| 82 | Evaluación Independiente                        | Avances de Sistema de Control Interno  | Eficacia    | Anual                               | 90,0%  | 95,0%                 |
| 83 |   | Ejecución del Plan Anual de Auditoría  | Eficacia    | Trimestral                          | 100,0% | 100,0%                |



| No | Proceso | Nombre del indicador              | Tipo     | Periodicidad de medición y análisis | Meta*  | Valor del Indicador** |
|----|---------|-----------------------------------|----------|-------------------------------------|--------|-----------------------|
| 84 |         | Informes entregados oportunamente | Eficacia | Trimestral                          | 100,0% | 100,0%                |

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

\*\* **Valor del Indicador:** valor alcanzado al finalizar la vigencia. 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.

A manera de síntesis se presenta a continuación la Tabla 4 en la que se determina el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los procesos según la medición reportada en sus indicadores:

**Tabla 4. Cumplimiento de indicadores por proceso.**

| Macro proceso       | Procesos                                 | Número de Indicadores por proceso | Cumplen la Meta | % de Cumplimiento |
|---------------------|--|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>Estratégicos</b> | <b>Dirección y Planeación</b>            | 2                                 | 0               | <b>0,0%</b>       |
|                     | <b>Acreditación</b>                      | 1                                 | 0               | <b>0,0%</b>       |
|                     | Gestión de la Calidad                    | 7                                 | 7               | 100,0%            |
|                     | Comunicaciones                           | 2                                 | 2               | 100,0%            |
|                     | Relaciones Interinstitucionales          | 3                                 | 2               | 66,7%             |
| <b>Misionales</b>   | Gestión Académica                        | 5                                 | 4               | 80,0%             |
|                     | Gestión de Investigación                 | 3                                 | 2               | 66,7%             |
|                     | Gestión de Extensión y Proyección Social | 7                                 | 7               | 100,0%            |



| Macro proceso            | Procesos  | Número de Indicadores por proceso | Cumplen la Meta | % de Cumplimiento |
|--------------------------|---|-----------------------------------|-----------------|-------------------|
| Apoyo                    | Apoyo Tecnológico TIC                           | 1                                 | 1               | 100,0%            |
|                          | Gestión Jurídica                                | 4                                 | 4               | 100,0%            |
|                          | Gestión de Contratación                         | 4                                 | 3               | 75,0%             |
|                          | Gestión Financiera                              | 7                                 | 6               | 85,7%             |
|                          | <b>Gestión de Recursos Educativos</b>           | 2                                 | 1               | <b>50,0%</b>      |
|                          | <b>Gestión de Bienestar Universitario</b>       | 6                                 | 2               | <b>33,3%</b>      |
|                          | Gestión Documental                              | 4                                 | 3               | 75,0%             |
|                          | <b>Gestión Administrativa</b>                   | 4                                 | 2               | <b>50,0%</b>      |
|                          | <b>Gestión del Talento Humano</b>               | 2                                 | 1               | <b>50,0%</b>      |
|                          | <b>Gestión de Biblioteca</b>                    | 7                                 | 3               | <b>42,9%</b>      |
| Control y Evaluación     | <b>Gestión de Admisiones y Registro</b>         | 6                                 | 3               | <b>50,0%</b>      |
|                          | Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas | 3                                 | 2               | 66,7%             |
|                          | Evaluación Independiente                        | 4                                 | 4               | 100,0%            |
| <b>Total del Sistema</b> |   | <b>84</b>                         | <b>59</b>       | <b>70,2%</b>      |

De acuerdo con la información anterior, existen 8 procesos que deben ser estudiados de manera prioritaria por cuanto tienen en general un cumplimiento de metas igual o menor al 50% según medición reportada. Lo anterior obliga a que los líderes y sus equipos identifiquen y diseñen estrategias que contribuyan no solo al cumplimiento sino a reflejar la mejora continua de sus procesos. Finalmente, el equipo de la Oficina Asesora de Planeación con el propósito de apoyar lo anterior programará una jornada de trabajo con cada uno de los procesos responsables, y así poder abordar el tema y formular las acciones correctivas, a las cuales se les hará seguimiento directamente por la Oficina.





#### 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. Por lo mismo, finalizada la presentación del documento, se enviará el Informe junto con las sugerencias de la *Revisión por la Alta Dirección*, a cada uno de los líderes de proceso para que junto con su equipo hagan el respetivo estudio y diseñen las mejoras respectivas:

##### 1. Incumplimiento de Metas

Con el propósito de contribuir con la mejora del Sistema, se recomienda al Comité reforzar la exigencia sobre los procesos que **no cumplen la meta** de sus indicadores y que además no proponen acciones para contrarrestar dicha situación. Por lo mismo, se debe hacer mayor seguimiento sobre las acciones propuestas a fin de lograr su cumplimiento.

A continuación se relacionan los indicadores que presentan esta situación:

**Tabla 5. Indicadores que NO cumplieron la meta**

| Proceso                         | Indicadores  | Meta | Valor del Indicador 2013 |
|---------------------------------|--|------|--------------------------|
| Dirección y Planeación          | Cumplimiento del Plan de Acción                                      | 70%  | 67,1%                    |
|                                 | Desempeño del SGI  | 75%  | 71,43%                   |
| Acreditación                    | Grado de avance del plan de trabajo de autoevaluación y acreditación | 70%  | 68,50%                   |
| Relaciones Interinstitucionales | Convenios suscritos  | 80%  | 79%                      |



| Proceso                                   | Indicadores  | Meta  | Valor del Indicador 2013 |
|---|--|-------|--------------------------|
| <b>Gestión Académica</b>                  | Eficacia en la vinculación de estudiantes de postgrado presencial                                | 80%   | 76,79%                   |
| <b>Gestión de Investigación</b>           | Divulgación de la productividad académica e investigativa  | 90%   | 85,71%                   |
| <b>Gestión de Contratación</b>            | Cumplimiento en la atención de solicitudes de compra   | 80%   | 62%                      |
| <b>Gestión Financiera</b>                 | Ejecución presupuestal del gasto   | 80%   | 77%                      |
| <b>Gestión de Recursos Educativos</b>     | Cobertura en la prestación del servicio de recursos educativos                                   | 75%   | 73,49%                   |
|   | Programa subsidio alimentario  | 65%   | 42,90%                   |
|   | Atención básica en salud   | 4300  | 4284                     |
| <b>Gestión de Bienestar Universitario</b> | Participación de la comunidad universitaria en los programas de deportes y actividades ofrecidas | 17500 | 16938                    |
|   | Estudios socioeconómicos   | 70%   | 54%                      |
| <b>Gestión Documental</b>                 | Oportunidad en el servicio de consultas documentales   | 90%   | 89%                      |
|   | Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos                                     | 70%   | 52%                      |
| <b>Gestión Administrativa</b>             | Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento (hr)                             | 72    | 159                      |
| <b>Gestión del Talento Humano</b>         | Provisión de la planta de empleados públicos   | 90%   | 89,02%                   |
| <b>Gestión de Biblioteca</b>              | Uso de las colecciones por consulta interna  | 70%   | 58%                      |

| Proceso  | Indicadores  | Meta   | Valor del Indicador 2013 |
|--|--|--------|--------------------------|
| <b>Gestión de Admisiones y Registro</b>                | Asistencia a las jornadas de alfabetización informacional                                | 80%    | 75,17%                   |
|  | Acceso libre a servicios TIC 's  | 80%    | 42,48%                   |
|  | Préstamo domiciliario  | 70%    | 62,05%                   |
|  | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados | 85%    | 73,97%                   |
|  | Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de matrícula financiera       | 85%    | 82,04%                   |
|  | Porcentaje de estudiantes de pregrado presencial que hicieron registro académico por día | 75%    | 56,82%                   |
| <b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b> | Participación en la bolsa de recursos concursable por indicadores SUE                    | 3,20 % | 3,10%                    |

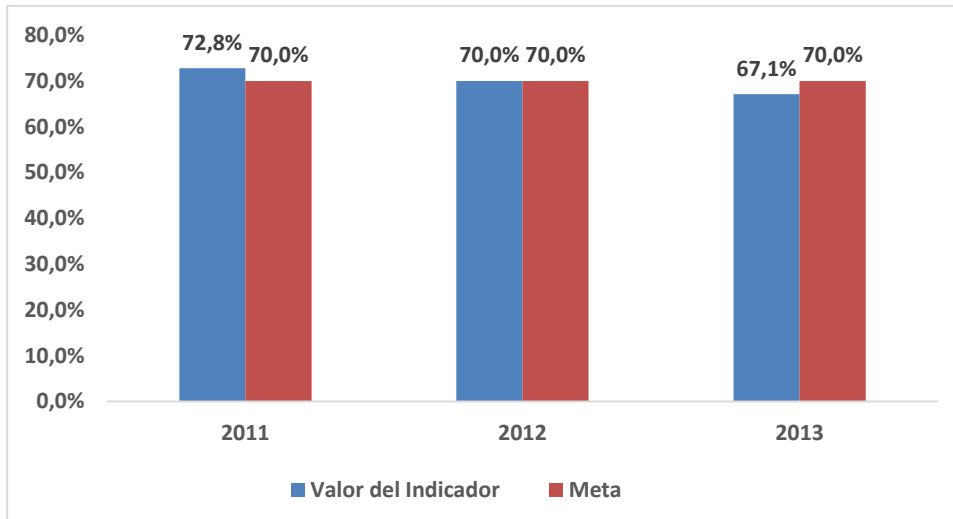
### 1.1. Indicadores críticos para el Sistema que NO cumplieron meta

#### ✓ Cumplimiento del Plan de Acción (Proceso Dirección y Planeación)

Considerando que este indicador es importante en la determinación del avance de la gestión universitaria en la vigencia y de igual forma en la valoración de la efectividad de la planeación estratégica, se hace necesario que el Consejo de Planeación haga seguimiento directo al tema, a fin que tener un cumplimiento satisfactorio de la meta, y no como lo ocurrido durante la vigencia 2013.

Con el propósito de reflejar el comportamiento del indicador, se presenta a continuación la evolución de su medición:

### Ilustración 1. Comportamiento indicador de Cumplimiento del Plan de Acción



Se propone que la Oficina Asesora de Planeación emita concepto al Consejo de Planeación sobre los indicadores y metas establecidas para la próxima vigencia, a fin que sea el mismo Consejo quien haga el análisis y sí es el caso replantee algunos de ellos.

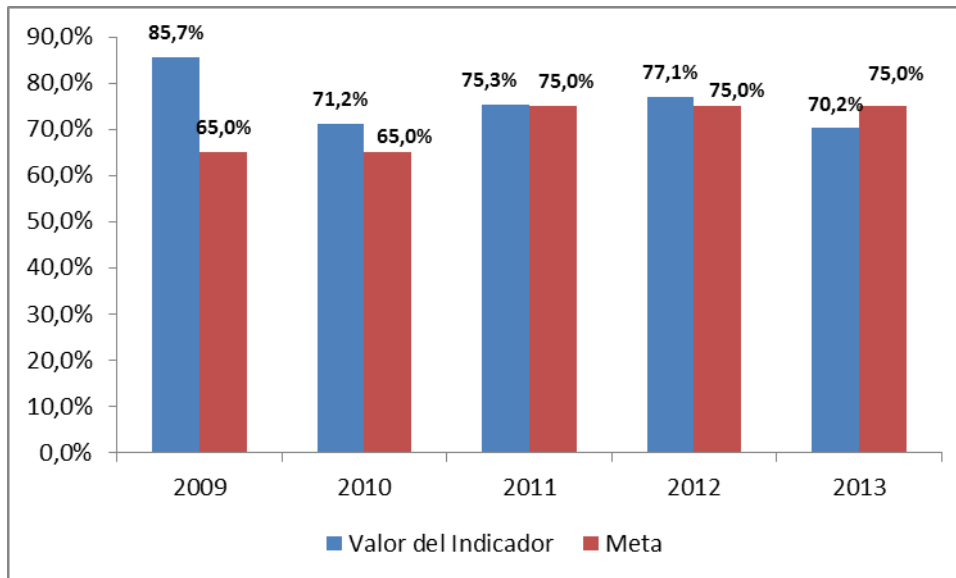
#### ✓ **Desempeño del SGI (Proceso Dirección y Planeación)**

Si bien la meta del indicador de Desempeño del Sistema se ha venido alcanzando durante los últimos 4 años, en el 2013 no se cumplió con esta. Por lo anterior, es claro que aunque el proceso de *Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas* ha realizado capacitaciones y asesorías en la definición de los indicadores aún hay procesos que tienen inconvenientes en la medición y en la definición de los mismos.

De acuerdo con lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación programará de manera individualizada una capacitación y asesoría a los procesos, y posterior a ella, hará seguimiento periódico a la medición de los indicadores. Con esto, se espera que oportunamente se identifiquen acciones que contribuyan al cumplimiento de las metas de todos los procesos del Sistema.

Con el propósito de reflejar el comportamiento del indicador, se presenta a continuación la evolución de su medición:

**Ilustración 2. Desempeño del Sistema**



Por último, se hace necesario resaltar que la Institución ha mejorado en la cultura del reporte de la información referente a los indicadores del SGI, dado que en esta ocasión TODOS los indicadores tuvieron medición.

De manera resumida, se presenta a continuación los resultados obtenidos en el cumplimiento de los indicadores de proceso vigentes para el 2013.

## 2. Metas subvaloradas

Se observa que hay indicadores con mediciones que superan **ampliamente** la meta establecida durante periodos recurrentes, por lo tanto se recomienda a los procesos revisar dichas metas y de acuerdo con el análisis considerar su ajuste.

A continuación se relacionan los indicadores que presentan esta situación:

**Tabla 6. Indicadores con mediciones significativamente superiores a las metas**

| Proceso   | Indicadores   | Meta del indicador | Valor del indicador 2012 | Valor del indicador 2013 |
|---|---|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Gestión de la Calidad</b>                    | Cumplimiento de los procesos en la toma de acciones correctivas   | 60%                | 89,5%                    | 86%                      |
|   | Nivel de mejoramiento continuo  | 60%                | 67,5%                    | 84%                      |
| <b>Relaciones Interinstitucionales</b>          | Personal en movilidad internacional   | 200                | 285                      | 278                      |
|   | Asesorías de movilidad internacional  | 280                | 718                      | 434                      |
| <b>Gestión de Investigación</b>                 | Nivel de satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación                                  | 70%                | 90,41%                   | 90,02%                   |
|   | Programa de semilleros de investigación   | 40%                | 100%                     | 70,95%                   |
| <b>Gestión de Extensión y Proyección Social</b> | Revistas en circulación, programas radiales y boletines de información de la Vicerrectoría de Extensión | 70%                | 79,27%                   | 100%                     |
| <b>Gestión Documental</b>                       | Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado   | 3%                 | 0,3%                     | 0,1%                     |

### 3. Cumplimiento del 100%

Considerando que durante varios períodos existen procesos con **metas cumplidas y resultados del 100% constante**, se recomienda a los procesos replantear sus indicadores o incorporar otros, a través de los cuales se mida la mejora de sus procesos.

A continuación se relacionan los indicadores que presentan la anterior situación:

**Tabla 7. Indicadores con 100% de cumplimiento**

| Proceso   | Indicadores  | Meta del indicador | Valor del indicador 2012 | Valor del indicador 2013 |
|---|--|--------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Gestión de Extensión y Proyección Social</b> | Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno | 80%                | 100%                     | 100%                     |
|   | Exposiciones artísticas, etno-culturales, lúdicas y eventos de extensión cultural  | 90%                | 100%                     | 100%                     |
|   | Eventos académicos, económicos, políticos y sociales                               | 90%                | 100%                     | 100%                     |
| <b>Gestión Administrativa</b>                   | Gestión de inventario  | 90%                | 100%                     | 100%                     |
| <b>Evaluación Independiente</b>                 | Asesorías y Acompañamientos ejecutados   | 90%                | 100%                     | 100%                     |
|   | Informes entregados oportunamente  | 100%               | 100%                     | 100%                     |



## V. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

De acuerdo con los resultados del periodo 2013, y con el firme propósito de contribuir a la mejora continua del Sistema, se propone a manera de resumen las siguientes acciones que deberán adelantar cada uno de los procesos:

1. Revisión y análisis de la consistencia y pertinencia de cada uno de los indicadores de procesos.
2. Ajustar las fichas de indicadores según análisis realizado al interior de los procesos.
3. Realizar seguimiento periódico a los indicadores a fin de identificar acciones de mejora oportuna que contribuyan al cumplimiento de las metas en el periodo.

Ahora bien, considerando que la Oficina Asesora de Planeación es la dependencia encargada de apoyar a los procesos en la formulación y seguimiento a los indicadores, se proponen las siguientes acciones:

1. Realizar una matriz de alineación estratégica de los indicadores del SGI, SUE, Plan de Acción y Plan de Desarrollo, con los factores de acreditación y los procesos de la institución.
2. Socializar con los procesos la matriz de indicadores a fin de que revisen y adopten los pertinentes para el SGI.
3. Programar y ejecutar asesorías por procesos para la redefinición de sus indicadores.
4. Realizar seguimiento de la medición de indicadores de los procesos, de acuerdo a la periodicidad establecida en las fichas técnicas.



## VI. Glosario de Términos

- **Indicadores de Gestión.** Los indicadores son un punto de referencia que permiten observar y medir el avance en el logro de una meta esperada. Son una representación cuantitativa y cualitativa, verificable objetivamente, que refleja la situación de un aspecto de la realidad y el estado de cumplimiento de un objetivo, actividad o producto deseado en un momento del tiempo, permitiendo observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

La valoración global del resultado asociado a un objetivo requiere diseñar indicadores relativos a aspectos de eficacia, eficiencia y calidad. Así mismo, con el objeto de conocer el impacto real de la gestión, se introduce el concepto de efectividad.

- **Indicadores de Eficacia.** Se considera como eficacia el nivel de consecución de los objetivos establecidos, a través de los resultados obtenidos, sin referencia alguna a la utilización de los recursos necesarios para la consecución de los citados objetivos.
- **Indicadores de Eficiencia.** Los indicadores de eficiencia miden el nivel de ejecución del proceso, se concentran en el cómo se hicieron las cosas y miden el rendimiento de los recursos utilizados por un proceso.
- **Indicadores de Efectividad.** La efectividad es la relación entre los recursos utilizados y el impacto obtenido. La mayor efectividad se alcanza al hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, alcanzando los impactos esperados.

**Fin del documento**