



**INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
2017**

**John Taborda Giraldo  
Jefe Oficina Asesora de Planeación**

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

**Marzo de 2018**



## CONTENIDO

Presentación .....	3
I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD .....	4
II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA .....	12
III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....	14
IV. ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE 2017 .....	19
V. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO .....	19
1. Incumplimiento de Metas .....	19
2. Cumplimiento de indicadores por proceso .....	21
3. Desempeño del SGI.....	23
4. Cumplimiento de los objetivos de calidad .....	23

## Listado de Tablas

Tabla 1. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad .....	4
Tabla 2. Estructura General del Sistema de Indicadores.....	13
Tabla 3. Indicadores de proceso según tipo, periodicidad, meta y valor. ....	14
Tabla 4. Indicadores que NO cumplieron la meta.....	20
Tabla 5. Cumplimiento de indicadores por procesos.....	22
Tabla 6. Desempeño del SGI por macro procesos.....	23
Tabla 7. Porcentaje de logro de los objetivos de calidad 2017 .....	24



## **Presentación**

El sistema de indicadores es un elemento de control conformado por los mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de los procesos. 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 2017**. En este documento se consolidan los resultados de la medición y análisis de cada uno de los indicadores de los procesos durante el la vigencia de 2017.

**JOHN TABORDA GIRALDO**  
**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				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
<b>Dirección y Planeación</b>	Desempeño del SGI				<b>X</b>	
<b>Acreditación</b>	Porcentaje de programas acreditados		<b>X</b>			
	Variación absoluta del número de programas con acreditación de alta calidad		<b>X</b>			
	Radicación de registros calificados		<b>X</b>			
<b>Gestión de la Calidad</b>	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad				<b>X</b>	
	Atención de PQR's a los usuarios				<b>X</b>	
	Nivel de mejoramiento de los procesos				<b>X</b>	



Macro Proceso Estratégico						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas				X	
	Satisfacción de los usuarios del SGI	X				
Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios	X				
	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				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
Gestión Académica	Retención Estudiantil		X			
	Resultados SABER PRO		X			
	Deserción precoz		X			
	Incremento de la matrícula				X	



Macro Proceso Misional						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado		X	X		
	Número promedio de semestres de permanencia para graduación		X			
	Tasa de aprobación de créditos académicos		X			
	Tasa de graduación	X	X			
<b>Gestión de Investigación</b>	Artículos publicados en revista Indexada/homologadas		X			
	Cumplimiento de objetivos de los proyectos de investigación		X			
	Número de Grupos de Investigación categorizados y reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS		X			
	Libros y revistas publicadas		X			
	Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	X	X			
	Proyectos de Investigación		X			
	Revistas Indexadas		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		X				



Macro Proceso Misional						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	y eventos de extensión cultural					
	Revistas en circulación, programas radiales y boletines de información de la Vicerrectoría de Extensión	X				
	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				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
<b>Apoyo Tecnológico Tic</b>	Evaluación del servicio prestado	X				
<b>Gestión Jurídica</b>	Oportunidad para responder solicitudes	X				
	Oportunidad para responder la petición	X				X
	Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	X				
	Resultado de las acciones de tutela en					X



Macro Proceso de Apoyo						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	contra de la Universidad					
	Implementación del Concepto jurídico	X				X
<b>Gestión de Contratación</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de contratación	X				
	Nivel de eficacia en la selección de proveedores					X
	Oportunidad en la revisión de documentos contractuales	X				
<b>Gestión Financiera</b>	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 "Informes Financieros"	X				
	Grado de Cumplimiento en pagos	X				
	Nivel de recaudo de estampilla					X
	Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que proporciona el Grupo de Presupuesto	X				
<b>Gestión de Recursos Educativos</b>	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos		X			
	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	X				



Macro Proceso de Apoyo						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
<b>Gestión de Bienestar Universitario</b>	Porcentaje Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios Diarios	X				
	Porcentaje de retención de beneficiarios del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos	X				
	Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de ayudantes académicos	X				
	Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención	X				
	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades de promoción y prevención	X				
	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas	X				
	Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas	X				
	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	X				
	Porcentaje de participación de Docentes y	X				



Macro Proceso de Apoyo						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	Administrativos en actividades culturales					
<b>Gestión Documental</b>	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	X				
	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones	X				
	Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado	X				
<b>Gestión Administrativa</b>	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	X				
	Proporción de Mantenimiento Preventivo	X				
	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	X				
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Ejecución del Plan Institucional de Capacitación y/o Entrenamiento en el Puesto de Trabajo para los empleados administrativos (PIC)			X		
	Provisión de la planta de empleados públicos			X		
<b>Gestión de Biblioteca</b>	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca	X				
	Porcentaje de pérdida de material bibliográfico	X				
	Procesamiento Material Bibliográfico	X				
	Porcentaje de satisfacción de los	X				



Macro Proceso de Apoyo						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
<b>Gestión de Admisiones y Registro</b>	usuarios con el servicio de inscripción					
	Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	X				
	Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	X				
	Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matrícula Financiera	X				
	Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	X				

Macro Proceso de Control y Evaluación						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
<b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b>	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas	X				
	Cumplimiento del Plan de Acción					X



Macro Proceso de Control y Evaluación						
Proceso	Indicadores	Objetivos de calidad				
		Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado
	Evaluación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA					X
<b>Evaluación Independiente</b>	Asesorías y Acompañamientos ejecutados					X
	Informes entregados oportunamente					X
	Avances de Sistema de Control Interno					X
	Ejecución del Plan Anual de Auditoría					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>	<b>5</b>	Acreditación	3	<b>14</b>
		Comunicaciones	2	
		Dirección y Planeación	1	
		Gestión de la Calidad	5	
		Relaciones Interinstitucionales	3	
<b>Misionales</b>	<b>3</b>	Gestión Académica	8	<b>22</b>
		Gestión de Extensión y Proyección Social	7	
		Gestión de Investigación	7	
<b>Apoyo</b>	<b>11</b>	Apoyo Tecnológico TIC	1	<b>43</b>
		Gestión Administrativa	3	
		Gestión de Admisiones y registro	5	
		Gestión de Biblioteca	3	
		Gestión de Bienestar Universitario	9	
		Gestión de Contratación	3	
		Gestión de Recursos Educativos	2	
		Gestión del Talento Humano	2	
		Gestión Documental	3	
		Gestión Financiera	7	
		Gestión Jurídica	5	
<b>Control y Evaluación</b>	<b>2</b>	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	3	<b>7</b>
		Evaluación Independiente	4	
<b>Total</b>			<b>86</b>	<b>86</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 2017. 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.**

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición	Meta	Valor del Indicador
1	Dirección y Planeación	Desempeño del SGI	Eficacia	Anual	80%	67,4%
2	Acreditación	Porcentaje de programas acreditados	Eficacia	Anual	36%	30,00%
3		Variación absoluta del número de programas con acreditación de alta calidad	Eficacia	Anual	2	-1
4		Radicación de registros calificados	Eficacia	Trimestral	100,0%	95,00%
5	Gestión de la Calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	Eficacia	Anual	70%	80,00%
6		Atención de PQR's a los usuarios	Efectividad	Trimestral	90,0%	93,00%
7		Nivel de mejoramiento de los procesos	Eficacia	Anual	65%	33,33%
8		Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas	Eficacia	Anual	80%	87,50%
9		Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI	Efectividad	Anual	80%	58,30%
10	Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios	Efectividad	Semestral	80,0%	93,00%
11		Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	Eficacia	Trimestral	65,0%	59,00%
12	Relaciones Interinstitucionales	Convenios suscritos	Eficacia	Anual	50%	50,00%
13		Personal en Movilidad Internacional	Eficacia	Anual	200	356
14		Asesorías de movilidad internacional	Eficacia	Anual	280	424



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición	Meta	Valor del Indicador
15	Gestión Académica	Retención Estudiantil	Eficacia	Semestral	90,0%	91,60%
16		Resultados SABER PRO	Eficacia	Anual	30%	49,00%
17		Deserción precoz	Eficacia	Semestral	10,0%	5,50%
18		Incremento de la matrícula	Eficacia	Semestral	Si	No
19		Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado	Eficacia	Anual	40%	31,00%
20		Número promedio de semestres de permanencia para graduación	Eficacia	Semestral	14	14
21		Tasa de aprobación de créditos académicos	Eficacia	Semestral	80,0%	74,13%
22		Tasa de graduación	Eficacia	Anual	38%	36,80%
23	Gestión de Investigación	Artículos publicados en revista Indexada/homologadas	Eficacia	Semestral	90,0%	100,00%
24		Cumplimiento de objetivos de los proyectos de investigación	Eficacia	Anual	80%	100,00%
25		Número de Grupos de Investigación categorizados y reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS	Eficacia	Anual	70%	94,23%
26		Libros y revistas publicadas	Eficacia	Semestral	90,0%	95,45%
27		Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	Efectividad	Semestral	80,0%	82,38%
28		Proyectos de Investigación	Eficacia	Semestral	80,0%	100,00%
29		Revistas Indexadas	Eficacia	Anual	60%	60,00%
30	Gestión de Extensión y Proyección Social	Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno	Eficacia	Semestral	80,0%	100,00%
31		Exposiciones Artísticas, Etno-culturales, Lúdicas y Eventos de Extensión Cultural	Eficacia	Semestral	90,0%	100,00%
32		Revistas en Circulación, Programas Radiales y Boletines de Información de la Vicerrectoría de Extensión	Efectividad	Semestral	70,0%	95,00%
33		Programas de Educación Continuada ofertados	Eficacia	Semestral	80,0%	100,00%



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición	Meta	Valor del Indicador
34		Proyectos de Extensión aprobados	Eficacia	Semestral	70,0%	100,00%
35		Eventos académicos, económicos, políticos y sociales	Eficacia	Semestral	90,0%	85,00%
36		Jornadas de atención integral	Eficacia	Semestral	90,0%	100,00%
37	Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado	Efectividad	Bimestral	80,0%	80,83%
38	Gestión Jurídica	Oportunidad para responder solicitudes	Eficacia	Bimestral	80,0%	92,83%
39		Oportunidad para responder la petición	Eficacia	Trimestral	80,0%	73,75%
40		Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	Efectividad	Trimestral	80,0%	92,50%
41		Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	Eficacia	Semestral	80,0%	64,50%
42		Implementación del Concepto jurídico	Eficacia	Trimestral	80,0%	83,25%
43	Gestión de Contratación	Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de contratación	Efectividad	Semestral	80,0%	81,50%
44		Nivel de eficacia en la selección de proveedores	Eficacia	Semestral	85,0%	100,00%
45		Eficiencia en la revisión de documentos contractuales	Eficiencia	Semestral	90,0%	100,00%
46	Gestión Financiera	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo	Eficacia	Trimestral	80,0%	100,00%
47		Ejecución presupuestal del gasto	Eficacia	Trimestral	80,0%	91,15%
48		Satisfacción con el servicio de créditos educativos	Efectividad	Semestral	80,0%	85,85%
49		Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de "Informes Financieros"	Efectividad	Semestral	80,0%	86,25%
50		Nivel de recaudo de estampilla	Eficacia	Semestral	90,0%	100,00%
51		Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que proporciona el Grupo de Presupuesto	Efectividad	Semestral	80,0%	96,00%
52		Grado de cumplimiento en pagos	Eficacia	Trimestral	90,0%	99,00%



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición	Meta	Valor del Indicador
53	Gestión de Recursos Educativos	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	Eficacia	Trimestral	75,0%	85,91%
54		Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	Efectividad	Trimestral	80,0%	84,50%
55	Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios Diarios	Eficacia	Semestral	80,0%	71,98%
56		Porcentaje de retención de beneficiarios del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos	Efectividad	Semestral	70,0%	95,00%
57		Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de ayudantes académicos	Efectividad	Semestral	80,0%	75,00%
58		Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención	Eficacia	Semestral	25,0%	10,00%
59		Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades de promoción y prevención	Eficacia	Semestral	40,0%	44,00%
60		Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas	Eficacia	Semestral	20,0%	11,00%
61		Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas	Eficacia	Semestral	30,0%	27,00%
62		Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	Eficacia	Semestral	30,0%	3,00%
63		Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades culturales	Eficacia	Semestral	10,0%	7,00%
64		Gestión Documental	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	Eficiencia	Semestral	90,0%
65	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones		Eficiencia	Semestral	90%	86,50%
66	Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado		Eficacia	Anual	3%	0,20%
67	Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	Eficacia	Bimestral	70,0%	87,24%
68		Proporción de Mantenimiento Preventivo	Eficacia	Bimestral	50,0%	62,34%
69		Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	Eficiencia	Bimestral	72	59,26



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición	Meta	Valor del Indicador
70	Gestión del Talento Humano	Ejecución del Plan Institucional de Capacitación y/o Entrenamiento en el Puesto de Trabajo para los empleados administrativos (PIC)	Eficacia	Semestral	80,0%	91,00%
71		Provisión de la planta de empleados públicos	Eficacia	Semestral	90,0%	98,00%
72	Gestión de Biblioteca	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca	Efectividad	Semestral	80,0%	82,20%
73		Porcentaje de pérdida de material bibliográfico	Eficiencia	Anual	0,5%	0,00%
74		Procesamiento Material Bibliográfico	Eficiencia	Semestral	70,0%	100,00%
75	Gestión de Admisiones y registro	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción	Efectividad	Semestral	80,0%	86,11%
76		Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	Efectividad	Semestral	85,0%	76,78%
77		Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	Eficiencia	Semestral	3,5%	0,00%
78		Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matrícula Financiera	Efectividad	Semestral	85,0%	76,35%
79		Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	Efectividad	Mensual	90,0%	88,65%
80	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	Nivel de satisfacción de las actividades de rendición de cuentas	Eficacia	Anual	80%	97,00%
81		Cumplimiento del Plan de Acción	Eficacia	Anual	80%	82,00%
82		Evaluación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA	Eficacia	Anual	90%	53,00%
83	Evaluación Independiente	Asesorías y Acompañamientos ejecutados	Eficacia	Semestral	90,0%	100,00%
84		Informes entregados oportunamente	Eficacia	Trimestral	100,0%	100,00%
85		Avances de Sistema de Control Interno	Eficacia	Anual	90%	84,05%
86		Ejecución del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Semestral	100,0%	90,00%

\* **Meta 2017:** 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.

#### **IV. ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE 2017**

- ✓ Se adquirió y se inició el proceso de implementación de un nuevo aplicativo denominado ISOLución, el cual tiene un módulo para la gestión de los indicadores en el cuál se cargarán los que estén definidos. Adicionalmente, tiene un módulo de planeación estratégica donde se carga el mapa estratégico con sus respectivos indicadores, y que permite visualizar el avance de los retos prioritarios del actual Plan de Gobierno.
- ✓ Definición de una nueva estructura de indicadores por niveles estratégico, táctico y operativo, con lo cual se está estructurando la nueva metodología de gestión de indicadores, para posteriormente redefinir los indicadores de todos los procesos.
- ✓ Asesoría y ajuste de indicadores de los procesos de:
  - Gestión Jurídica.
  - Gestión de Biblioteca.
  - Gestión de Bienestar Universitario.

#### **V. 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 presentan los resultados consolidados del cumplimiento por proceso y del sistema que deben valorarse y atenderse de manera prioritaria.

##### **1. Incumplimiento de Metas**

Con el propósito de contribuir con la mejora del Sistema, se recomienda 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 4. Indicadores que NO cumplieron la meta**

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
<b>Dirección y Planeación</b>	Desempeño del SGI	80%	67,4%
<b>Acreditación</b>	Porcentaje de programas acreditados	36%	30,00%
	Variación absoluta del número de programas con acreditación de alta calidad	2	-1
	Radicación de registros calificados	100,0%	95,00%
<b>Gestión de la Calidad</b>	Nivel de mejoramiento de los procesos	65%	33,33%
	Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI	80%	58,30%
<b>Comunicaciones</b>	Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	65,0%	59,00%
<b>Gestión Académica</b>	Incremento de la matrícula	Si	No
	Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado	40%	31,00%
	Tasa de aprobación de créditos académicos	80,0%	74,13%
	Tasa de graduación	38%	36,80%
<b>Gestión de Extensión y Proyección Social</b>	Eventos académicos, económicos, políticos y sociales	90,0%	85,00%
<b>Gestión Jurídica</b>	Oportunidad para responder la petición	80,0%	73,75%
	Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	80,0%	64,50%
<b>Gestión de Bienestar Universitario</b>	Porcentaje Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios Diarios	80,0%	71,98%
	Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de ayudantes académicos	80,0%	75,00%
	Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención	25,0%	10,00%



Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas	20,0%	11,00%
	Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas	30,0%	27,00%
	Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	30,0%	3,00%
	Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades culturales	10,0%	7,00%
<b>Gestión Documental</b>	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones	90%	86,50%
<b>Gestión de Admisiones y registro</b>	Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	85,0%	76,78%
	Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matricula Financiera	85,0%	76,35%
	Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	90,0%	88,65%
<b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b>	Evaluación del Plan de Desarrollo UNIMAGDALENA	90%	53,00%
<b>Evaluación Independiente</b>	Avances de Sistema de Control Interno	90%	84,05%
	Ejecución del Plan Anual de Auditoria	100,0%	90,00%

## **2. Cumplimiento de indicadores por proceso**

En el análisis del cumplimiento por procesos, de los 86 indicadores que presentaron medición 58 cumplieron la meta, lo que equivale a un porcentaje de desempeño del SGI del **67,4%**, así como, se puede destacar que 8 procesos cumplieron un 100% de sus metas y 7 obtuvieron un desempeño igual o inferior al 50%.

**Tabla 5. Cumplimiento de indicadores por procesos**

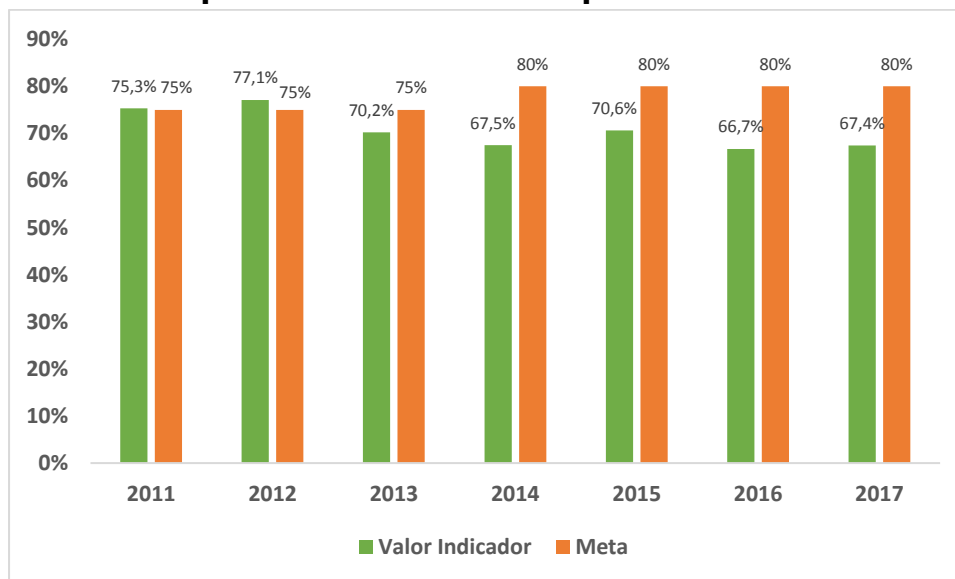
Macro proceso	Proceso	N° de Indicadores	Cumplen la Meta	% de Cumplimiento
<b>Estratégicos</b>	Acreditación	3	0	0,0%
	Comunicaciones	2	1	50,0%
	Dirección y Planeación	1	0	0,0%
	Gestión de la Calidad	5	3	60,0%
	Relaciones Interinstitucionales	3	3	100,0%
<b>Misionales</b>	Gestión Académica	8	4	50,0%
	Gestión de Extensión y Proyección Social	7	6	85,7%
	Gestión de Investigación	7	7	100,0%
<b>Apoyo</b>	Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100,0%
	Gestión Administrativa	3	3	100,0%
	Gestión de Admisiones y registro	5	2	40,0%
	Gestión de Biblioteca	3	3	100,0%
	Gestión de Bienestar Universitario	9	2	22,2%
	Gestión de Contratación	3	3	100,0%
	Gestión de Recursos Educativos	2	2	100,0%
	Gestión del Talento Humano	2	2	100,0%
	Gestión Documental	3	2	66,7%
	Gestión Financiera	7	7	100,0%
	Gestión Jurídica	5	3	60,0%
<b>Control y Evaluación</b>	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	3	2	66,7%
	Evaluación Independiente	4	2	50,0%
<b>Total</b>		<b>86</b>	<b>58</b>	<b>67,4%</b>

### 3. Desempeño del SGI

**Tabla 6. Desempeño del SGI por macro procesos**

	Macro proceso				Total
	Estratégicos	Misionales	Apoyo	Control y Evaluación	
Nº total de indicadores de proceso del SGI	14	22	43	7	86
Nº de indicadores que cumplieron la meta	7	17	30	4	58
Porcentaje de cumplimiento de la meta	50,00%	77,27%	69,77%	57,14%	67,44%

**Ilustración 1. Comportamiento del desempeño del Sistema 2011 – 2017**



### 4. Cumplimiento de los objetivos de calidad

Con base en la matriz de relación de objetivos de calidad con los indicadores de proceso (Tabla 1), y los resultados de la medición de cada indicador de proceso (Tabla 3), se presenta la siguiente consolidación para estimar un porcentaje de cumplimiento de los objetivos de calidad en el año 2017.



**Tabla 7. Porcentaje de logro de los objetivos de calidad 2017**

Objetivos de la Calidad	Total indicadores por objetivo	Total indicadores que cumplen la meta	% Logro Objetivo de Calidad 2017
Asegurar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados	48	32	67%
Asegurar la acreditación de programas y reacreditación institucional.	22	16	73%
Asegurar la disponibilidad y competencia del Talento Humano	3	2	67%
Asegurar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la Calidad	6	3	50%
Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e intereses del estado	13	8	62%

**Fin del documento**