



## INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN 2015

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

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

**Marzo de 2016**





## CONTENIDO

Presentación .....	4
I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD .....	5
II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA .....	14
III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....	16
IV. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO .....	21
V. ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE 2015 .....	23
VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....	24
VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	27



## Listado de Tablas

Tabla 1. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – Macro Proceso Estratégico .....	5
Tabla 2. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – Macro Proceso Misional.....	6
Tabla 3. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – Macro Proceso de Apoyo .....	8
Tabla 4. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – Macro Proceso de Evaluación.....	13
Tabla 5. Estructura General del Sistema de Indicadores.....	15
Tabla 6. Indicadores de proceso según tipo, periodicidad, meta y valor. ....	16
Tabla 7. Cumplimiento de indicadores por proceso.....	21
Tabla 8. Desempeño del SGI por macro procesos.....	22
Tabla 9. Plan de Actividades por Proceso.....	25



## 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 este documento donde se consolidan los resultados de la medición y análisis de cada uno de los indicadores de los procesos durante el año 2015.

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 la 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	Porcentaje de programas acreditados	X				
	Variación absoluta del número de programas con acreditación de alta calidad	X				
Gestión de la Calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	X			X	
	Atención de PQR a los usuarios				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		

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	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		

**Tabla 2. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – 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
Gestión Académica	Retención Estudiantil	X				
	Resultados SABER PRO	X				
	Deserción precoz	X				
	Incremento de la matrícula				X	
	Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado		X			
	Número promedio de semestres de permanencia para graduación	X				



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
	Tasa de aprobación de créditos académicos	X				
	Tasa de graduación por cohorte	X				
Gestión de Investigación	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		
	Proyectos de Investigación	X				
	Revistas Indexadas	X				
Gestión de Extensión y Proyección Social	Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno	X				
	Exposiciones artísticas, etno-culturales, lúdicas y eventos de extensión cultural	X				



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
	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				

**Tabla 3. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – 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>	Oportunidad para responder solicitudes	X		X		
	Oportunidad para responder la petición	X		X		X
	Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica			X		



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
	Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	X				
Gestión de Contratación	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		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 "Informes Financieros"			X		
	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			X		





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
	Grupo de Presupuesto					
<b>Gestión de Recursos Educativos</b>	Cobertura en la prestación del servicio de recursos educativos	X				
	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos			X		
<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	X				

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
	promoción y prevención					
	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 Administrativos en actividades culturales	X				
	Evaluación de la prestación del servicio en salud			X		
	<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		



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
	Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado	X		X		
Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	X				
	Proporción de Mantenimiento Preventivo	X				
	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	X		X		
Gestión del Talento Humano	Cobertura de las necesidades de capacitación		X			
	Provisión de la planta de empleados públicos		X			
Gestión de Biblioteca	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca			X		
	Porcentaje de búsquedas bibliográficas exitosas	X				
	Porcentaje de pérdida de material bibliográfico	X				
	Procesamiento Material Bibliográfico	X				
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción			X		

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
	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		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		X		

**Tabla 4. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad – Macro Proceso de 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>	Posición en la distribución de recursos por indicadores SUE	X				

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
	Satisfacción del usuario de la Oficina Asesora de Planeación			X		
Evaluación Independiente	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

A continuación se presenta una matriz en donde se consolidan los procesos establecidos en el "Mapa de Procesos" de la Institución en relación 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:

**Tabla 5. Estructura General del Sistema de Indicadores**

Macro proceso	Número de procesos	Procesos	Número de Indicadores por proceso	Número de Indicadores por Macro proceso
<b>Estratégico</b>	<b>5</b>	Acreditación	2	<b>14</b>
		Comunicaciones	2	
		Dirección y Planeación	2	
		Gestión de la Calidad	5	
		Relaciones Interinstitucionales	3	
<b>Misional</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>45</b>
		Gestión Administrativa	3	
		Gestión de Admisiones y registro	5	
		Gestión de Biblioteca	4	
		Gestión de Bienestar Universitario	10	
		Gestión de Contratación	3	
		Gestión de Recursos Educativos	2	
		Gestión del Talento Humano	2	
		Gestión Documental	4	
		Gestión Financiera	7	
		Gestión Jurídica	4	
<b>Control y Evaluación</b>	<b>2</b>	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	2	<b>6</b>
		Evaluación Independiente	4	
<b>Total</b>			<b>87</b>	<b>87</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 2015. Además, se relacionan los indicadores clasificados en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, y la meta propuesta en el período establecido, así mismo se resaltan en color rojo aquellos que no cumplieron la meta.

**Tabla 6. 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	Desempeño del SGI	Eficacia	Anual	<b>80%</b>	<b>70,6%</b>
2		Cumplimiento del Plan de Acción	Eficacia	Anual	<b>80%</b>	<b>62,3%</b>
3	Acreditación	Porcentaje de programas acreditados	Eficacia	Anual	<b>33%</b>	<b>30,0%</b>
4		Variación absoluta del número de programas con acreditación de alta calidad	Eficacia	Anual	<b>2</b>	<b>1</b>
5	Gestión de la Calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	Eficacia	Anual	<b>70%</b>	76,0%
6		Atención de PQR a los usuarios	Efectividad	Trimestral	<b>90%</b>	93,7%
7		Nivel de mejoramiento de los procesos	Eficacia	Anual	<b>65%</b>	66,7%
8		Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas	Eficacia	Anual	<b>80%</b>	86,4%
9		Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI	Efectividad	Anual	<b>80%</b>	84,0%
10	Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	89,9%
11		Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	Eficacia	Trimestral	<b>65%</b>	68,8%
12	Relaciones Interinstitucionales	Convenios suscritos	Eficacia	Anual	<b>50%</b>	60,0%
13		Personal en Movilidad Internacional	Eficacia	Anual	<b>200</b>	301

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta	Valor del Indicador
14		Asesorías de movilidad internacional	Eficacia	Anual	<b>280</b>	<b>269</b>
15	Gestión Académica	Retención Estudiantil	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	90,5%
16		Resultados SABER PRO	Eficacia	Anual	<b>30%</b>	35,3%
17		Deserción precoz	Eficacia	Semestral	<b>10%</b>	6,5%
18		Incremento de la matrícula	Eficacia	Semestral	<b>Si</b>	<b>No</b>
19		Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado	Eficacia	Anual	<b>40%</b>	<b>23,3%</b>
20		Número promedio de semestres de permanencia para graduación	Eficacia	Semestral	<b>14</b>	13,4
21		Tasa de aprobación de créditos académicos	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	<b>67,0%</b>
22		Tasa de graduación por cohorte	Eficacia	Anual	<b>38%</b>	46,3%
23	Gestión de Investigación	Artículos publicados en revista Indexada/homologadas	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
24		Cumplimiento de objetivos de los proyectos de investigación	Eficacia	Anual	<b>80%</b>	100,0%
25		Número de Grupos de Investigación categorizados y reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS	Eficacia	Anual	<b>70%</b>	83,0%
26		Libros y revistas publicadas	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
27		Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	89,3%
28		Proyectos de Investigación	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	81,7%
29		Revistas Indexadas	Eficacia	Anual	<b>60%</b>	100,0%
30	Gestión de Extensión y Proyección Social	Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	100,0%
31		Exposiciones Artísticas, Etno-culturales, Lúdicas y Eventos de Extensión Cultural	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
32		Revistas en Circulación, Programas Radiales y Boletines de Información de la Vicerrectoría de Extensión	Efectividad	Semestral	<b>70%</b>	100,0%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta	Valor del Indicador
33		Programas de Educación Continuada ofertados	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	100,0%
34		Proyectos de Extensión aprobados	Eficacia	Semestral	<b>70%</b>	100,0%
35		Eventos académicos, económicos, políticos y sociales	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
36		Jornadas de atención integral	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
37	Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado	Efectividad	Bimestral	<b>80%</b>	97,6%
38	Gestión Jurídica	Oportunidad para responder solicitudes	Eficacia	Bimestral	<b>80%</b>	87,3%
39		Oportunidad para responder la petición	Eficacia	Trimestral	<b>80%</b>	87,0%
40		Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	Efectividad	Trimestral	<b>80%</b>	89,7%
41		Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	88,0%
42	Gestión de Contratación	Nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de contratación	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	93,5%
43		Nivel de eficacia en la selección de proveedores	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	96,5%
44		Eficiencia en la revisión de documentos contractuales	Eficiencia	Semestral	<b>90%</b>	92,6%
45	Gestión Financiera	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo	Eficacia	Trimestral	<b>80%</b>	97,3%
46		Ejecución presupuestal del gasto	Eficacia	Trimestral	<b>80%</b>	91,6%
47		Satisfacción con el servicio de créditos educativos	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	83,2%
48		Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de "Informes Financieros"	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	89,8%
49		Grado de Cumplimiento en pagos	Eficacia	Trimestral	<b>90%</b>	99,6%
50		Nivel de recaudo de estampilla	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
51		Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que proporciona el Grupo de Presupuesto	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	96,7%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta	Valor del Indicador
52	Gestión de Recursos Educativos	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	Eficacia	Trimestral	<b>75%</b>	83,4%
53		Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	Efectividad	Trimestral	<b>80%</b>	85,0%
54	Gestión de Bienestar Universitario	Porcentaje Promedio de Entrega de Almuerzos y Refrigerios Diarios	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	<b>74,2%</b>
55		Porcentaje de retención de beneficiarios del Programa de Almuerzos y Refrigerios Gratuitos	Efectividad	Semestral	<b>70%</b>	90,7%
56		Tasa de éxito de estudiantes que reciben asesoría por parte de ayudantes académicos	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	<b>69,5%</b>
57		Porcentaje de participación de la Comunidad Estudiantil en actividades de Promoción y Prevención	Eficacia	Semestral	<b>25%</b>	<b>19,3%</b>
58		Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades de promoción y prevención	Eficacia	Semestral	<b>40%</b>	<b>14,7%</b>
59		Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades deportivas	Eficacia	Semestral	<b>20%</b>	<b>14,5%</b>
60		Porcentaje de Docentes y Administrativos en actividades deportivas	Eficacia	Semestral	<b>30%</b>	<b>9,2%</b>
61		Porcentaje de participación de la comunidad estudiantil en actividades culturales	Eficacia	Semestral	<b>30%</b>	<b>13,3%</b>
62		Porcentaje de participación de Docentes y Administrativos en actividades culturales	Eficacia	Semestral	<b>10%</b>	<b>1,0%</b>
63		Evaluación de la prestación del servicio en salud	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	92,0%
64		Gestión Documental	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	Eficiencia	Semestral	<b>90%</b>
65	Oportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas		Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	99,1%
66	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones		Eficiencia	Semestral	<b>90%</b>	93,51%
67	Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado		Eficacia	Anual	<b>3%</b>	0,5%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta	Valor del Indicador
68	Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	Eficacia	Bimestral	<b>70%</b>	<b>65,3%</b>
69		Proporción de Mantenimiento Preventivo	Eficacia	Bimestral	<b>50%</b>	<b>49,6%</b>
70		Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	Eficiencia	Bimestral	<b>72</b>	<b>95,6</b>
71	Gestión del Talento Humano	Cobertura de las necesidades de capacitación	Eficacia	Semestral	<b>80%</b>	94,2%
72		Provisión de la planta de empleados públicos	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	<b>84,9%</b>
73	Gestión de Biblioteca	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	86,0%
74		Porcentaje de búsquedas bibliográficas exitosas	Eficacia	Semestral	<b>75%</b>	<b>73,0%</b>
75		Porcentaje de pérdida de material bibliográfico	Eficiencia	Anual	<b>0,5%</b>	Sin medición
76		Procesamiento Material Bibliográfico	Eficiencia	Semestral	<b>70%</b>	84,6%
77	Gestión de Admisiones y registro	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción	Efectividad	Semestral	<b>80%</b>	83,8%
78		Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	Efectividad	Semestral	<b>85%</b>	<b>76,9%</b>
79		Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	Eficiencia	Semestral	<b>3,5%</b>	0,60%
80		Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matrícula Financiera	Efectividad	Semestral	<b>85%</b>	<b>75,6%</b>
81		Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	Efectividad	Mensual	<b>90%</b>	96,8%
82	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	Posición en la distribución de recursos por indicadores SUE	Eficacia	Anual	<b>16</b>	<b>17</b>
83		Satisfacción del usuario de la Oficina Asesora de Planeación	Efectividad	Semestral	<b>90%</b>	98,7%
84	Evaluación Independiente	Asesorías y Acompañamientos ejecutados	Eficacia	Semestral	<b>90%</b>	100,0%
85		Informes entregados oportunamente	Eficacia	Trimestral	<b>100%</b>	100,0%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta	Valor del Indicador
86		Avances de Sistema de Control Interno	Eficacia	Anual	90%	Sin medición
87		Ejecución del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Semestral	100%	86,0%

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

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

**Sin medición:** indicadores que por diversas situaciones no pudieron ser medidos.

- **Porcentaje de pérdida de material bibliográfico:** hubo inconvenientes con el inventario del material bibliográfico.
- **Avances de Sistema de Control Interno:** el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP no ha entregado los resultados de la Evaluación del Sistema de Control Interno de la vigencia 2015.

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

En el análisis del cumplimiento por procesos, de los 85 indicadores que presentaron medición 60 cumplieron las metas, lo que equivale a un porcentaje de desempeño del SGI del **70,6%**, así como, 11 procesos tuvieron un desempeño inferior al **70%**. (Ver tabla 7)

**Tabla 7. Cumplimiento de indicadores por proceso**

Macro proceso	Procesos	Número de Indicadores con medición	Cumplen la Meta	% de Cumplimiento
Estratégicos	Acreditación	2	0	0,0%
	Comunicaciones	2	2	100,0%
	Dirección y Planeación	2	0	0,0%
	Gestión de la Calidad	5	5	100,0%
	Relaciones Interinstitucionales	3	2	66,7%
Misionales	Gestión Académica	8	5	62,5%
	Gestión de Extensión y Proyección Social	7	7	100,0%

Macro proceso	Procesos	Número de Indicadores con medición	Cumplen la Meta	% de Cumplimiento
	Gestión de Investigación	7	7	100,0%
Apoyo	Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100,0%
	Gestión Administrativa	3	0	0,0%
	Gestión de Admisiones y registro	5	3	60,0%
	Gestión de Biblioteca	3	2	66,7%
	Gestión de Bienestar Universitario	10	2	20,0%
	Gestión de Contratación	3	3	100,0%
	Gestión de Recursos Educativos	2	2	100,0%
	Gestión del Talento Humano	2	1	50,0%
	Gestión Documental	4	4	100,0%
	Gestión Financiera	7	7	100,0%
	Gestión Jurídica	4	4	100,0%
	Control y Evaluación	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	2	1
Evaluación Independiente		3	2	66,7%
<b>Total General</b>		<b>85</b>	<b>60</b>	<b>70,6%</b>

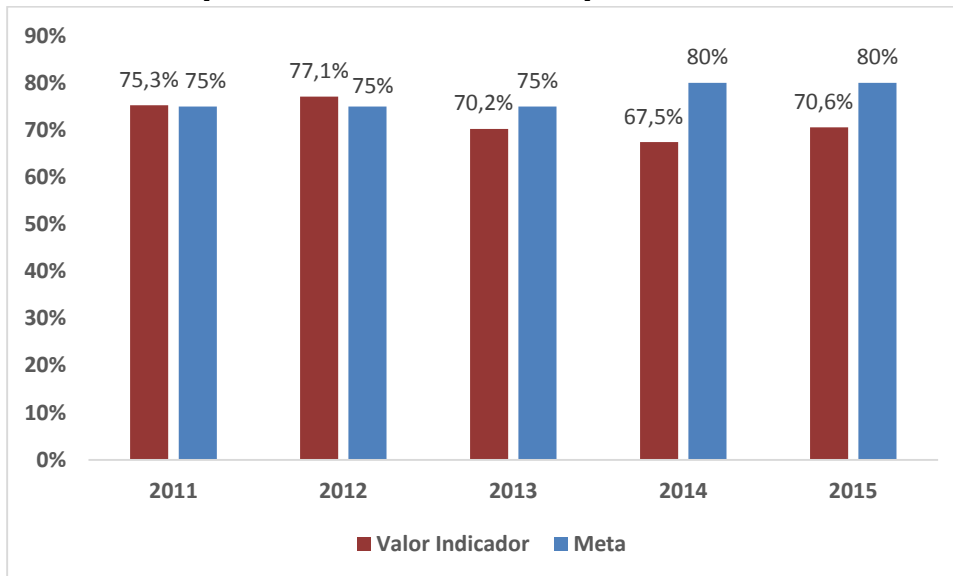
El único macro proceso que supera el desempeño esperado del 80% fue el Misional; los demás macro procesos deben focalizar esfuerzos para el mejoramiento del sistema en la vigencia 2016, dado que su desempeño está por debajo de lo esperado. (Ver tabla 8)

**Tabla 8. Desempeño del SGI por macro procesos**

	Macro proceso				Total
	Estratégicos	Misionales	Apoyo	Control y Evaluación	
Nº total de indicadores de proceso del SGI con medición	14	22	44	5	<b>85</b>
Nº de indicadores que cumplieron la meta	9	19	29	3	<b>60</b>
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>	<b>64,3%</b>	<b>86,4%</b>	<b>65,9%</b>	<b>60,0%</b>	<b>70,6%</b>

El desempeño del sistema viene incumpliendo la meta en los últimos 3 años a pesar de que hubo una mejora en el 2015 con respecto a la vigencia 2014. Por lo tanto es necesario seguir implementando acciones que permitan mejorar el cumplimiento de los indicadores del Sistema. (Ver Ilustración 1)

**Ilustración 1. Comportamiento del desempeño del Sistema 2011 - 2015**



## V. ACTIVIDADES EJECUTADAS DURANTE 2015

- Asesoría al proceso de Gestión de Bienestar Universitario en la reformulación completa de su batería de indicadores; pasó de 6 a 10 indicadores los cuales permiten medir el impacto de estrategias de bienestar, así como, las tasas de participación de los estamentos universitarios en las diferentes actividades de deportes, cultura y salud.
- Formulación de nuevos indicadores para el proceso de Acreditación; se planteó una nueva batería que permite hacer seguimiento y control a indicadores del Plan de Fomento a la Calidad y a Indicadores de Gestión del Modelo del SUE, así como monitorear aspectos críticos del proceso.
- Asesoría al proceso de Gestión de Contratación para el ajuste de sus indicadores, debido a que presentó una no conformidad en la auditoría interna.



- Rediseño de la batería de indicadores del proceso de Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas; se eliminó el indicador de disminución del número de hallazgos de auditorías debido a la falta de información para calcular el mismo; se propone crear un indicador para evaluar el ejercicio de rendición de cuentas.

## VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional realizó durante la vigencia 2015 cambios en los modelos de planeación y evaluación que realiza en relación con las Instituciones de Educación Superior IES; tal es el caso de los indicadores de Gestión del SUE que fueron modificados en su totalidad, la implementación de un nuevo Modelo de Indicadores del Desempeño de la Educación Superior – MIDE y la suscripción de los Planes de Fomento a la Calidad – PFC entre las IES y el MEN. En este sentido se hace necesario dar prioridad en la presente vigencia a la creación o modificación de indicadores para orientar la gestión de los procesos hacia estos modelos.

También es importante, realizar seguimiento a los procesos críticos que permanentemente vienen incumpliendo sus metas, así como, realizar una revisión del comportamiento de la medición de los procesos que recientemente modificaron su batería de indicadores.

De manera general se plantean las siguientes actividades a ejecutar en la vigencia:

1. Creación y ajuste de indicadores de proceso, alineados a los nuevos modelos de Indicadores de Gestión del SUE, de Indicadores del Desempeño de la Educación Superior – MIDE y a los Planes de Fomento a la Calidad – PFC.
2. Seguimiento a los procesos que modificaron en la vigencia anterior sus baterías de indicadores.
3. Seguimiento a la definición de acciones por parte de los procesos que incumplen las metas.
4. Medición de indicadores según la periodicidad establecida en la ficha de los indicadores.

Considerando que cada proceso tiene sus particularidades en cuanto a indicadores se refiere, se presenta a continuación un plan de actividades por procesos, que busca el mejoramiento del desempeño del SGI:

**Tabla 9. Plan de Actividades por Proceso**

Procesos	Actividades	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
<b>Comunicaciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Dirección de Comunicaciones.</li> </ol>	30 de junio
<b>Dirección y Planeación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>2. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> </ol>	30 de junio
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Oficina de Relaciones Internacionales.</li> </ol>	29 de abril
<b>Gestión Académica</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los nuevos indicadores del proceso.</li> <li>2. Propuesta de mejoramiento de la batería de indicadores, acorde al Modelo SUE, MIDE y PFC.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Vicerrectoría Académica.</li> </ol>	29 de abril
<b>Gestión de Extensión y Proyección Social</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso, acorde al Modelo SUE, MIDE y PFC.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Vicerrectoría de Extensión.</li> </ol>	29 de abril
<b>Gestión de Investigación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los nuevos indicadores del proceso.</li> <li>2. Propuesta de mejoramiento de la batería de indicadores, acorde al Modelo SUE, MIDE y PFC.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Vicerrectoría de Investigación.</li> </ol>	29 de abril
<b>Apoyo Tecnológico TIC</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>2. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Grupo de Servicios Tecnológicos.</li> </ol>	30 de junio

Procesos	Actividades	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
<b>Gestión Administrativa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los nuevos indicadores del proceso.</li> <li>2. Propuesta de mejoramiento de la batería de indicadores.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Dirección Administrativa.</li> </ol>	30 de junio
<b>Gestión de Biblioteca</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los nuevos indicadores del proceso.</li> <li>2. Propuesta de mejoramiento de la batería de indicadores.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Grupo de Biblioteca.</li> </ol>	30 de junio
<b>Gestión de Bienestar Universitario</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los nuevos indicadores del proceso.</li> <li>2. Propuesta de mejoramiento de la batería de indicadores.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ol>	30 de junio
<b>Gestión de Contratación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</li> <li>2. Revisión, ajuste y validación de mejoras de los indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Grupo de Contratación.</li> </ol>	30 de junio
<b>Gestión de Recursos Educativos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>2. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios.</li> </ol>	30 de junio
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Dirección de Talento Humano.</li> </ol>	29 de abril
<b>Gestión Financiera</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Dirección Financiera.</li> </ol>	30 de junio
<b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>2. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> </ol>	30 de junio
<b>Evaluación Independiente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio y elaboración de propuesta de nuevos indicadores para el proceso.</li> <li>3. Revisión, ajuste y validación de nuevos indicadores del proceso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Oficina de Control Interno.</li> </ol>	30 de junio



## VII. 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**

