



## INFORME DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD 2014

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

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

Febrero de 2015



## CONTENIDO

Presentación .....	3
I. INDICADORES Vs. OBJETIVOS DE CALIDAD .....	4
II. ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA.....	15
III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS .....	17
IV. GESTIÓN DE INDICADORES – PLAN DE INTERVENCIÓN 2014.....	22
V. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO .....	23
VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	26

## Listado de Tablas

Tabla 1. Indicadores de procesos Vs. Objetivos de calidad .....	4
Tabla 2. Estructura General del Sistema de Indicadores.....	15
Tabla 3. Indicadores de proceso según tipo, periodicidad, meta y valor. ....	17
Tabla 4. Comparativo indicadores por macro proceso 2013-2014 .....	23
Tabla 5. Cumplimiento de indicadores por proceso.....	23
Tabla 6. Desempeño del SGI por macro procesos.....	24
Tabla 7. Indicadores que NO cumplieron la meta.....	25
Tabla 8. Plan de Actividades por Proceso 2015.....	27



## 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 la 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 2014**. En este documento se consolidan los resultados de la medición y el análisis de cada uno de los indicadores de los procesos durante la vigencia 2014.

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
<b>Dirección y Planeación</b>	Desempeño del SGI				<b>X</b>	
	Cumplimiento del Plan de Acción	<b>X</b>				
<b>Acreditación</b>	Grado de avance del plan de trabajo de autoevaluación y acreditación	<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>			<b>X</b>	
	Atención de PQR's a los usuarios				<b>X</b>	
	Nivel de mejoramiento de los procesos				<b>X</b>	
	Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas	<b>X</b>			<b>X</b>	
	Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI			<b>X</b>		



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
<b>Comunicaciones</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios			X		
	Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	X				
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	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 continuo del Sistema de "COGUI"	Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales e interés del estado
<b>Gestión Académica</b>	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				
	Tasa de aprobación de créditos académicos	X				
	Tasa de graduación por cohorte	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	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
	e Innovación COLCIENCIAS					
	Libros y revistas publicadas	X				
	Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación			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 y eventos de extensión cultural	X				
	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				



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
	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
Apoyo Tecnológico Tic	Evaluación del servicio prestado			X		
Gestión Jurídica	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		
	Resultado de las acciones de tutela en contra	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 la Universidad					
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		



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
	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	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	X				
	Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos			X		
Gestión de Bienestar Universitario	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			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
	actividades ofrecidas					
	Participación de la comunidad universitaria en los programas culturales ofrecidos			X		
	Estudios socioeconómicos			X		
Gestión Documental	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
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				



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
Gestión de Admisiones y Registro	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción			X		
	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		



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				
	Disminución del número de hallazgos de auditorías	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
	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 de los mismos, se presenta a continuación una matriz en donde se consolida dicha información:

**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	1	<b>13</b>
		Comunicaciones	2	
		Dirección y Planeación	2	
		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>41</b>
		Gestión Administrativa	3	
		Gestión de Admisiones y registro	5	
		Gestión de Biblioteca	4	
		Gestión de Bienestar Universitario	6	
		Gestión de Contratación	3	
		Gestión de Recursos Educativos	2	
		Gestión del Talento Humano	2	
		Gestión Documental	4	
		Gestión Financiera	7	
		Gestión Jurídica	4	



Macro proceso	Número de procesos	Procesos	Número de Indicadores por proceso	Número de Indicadores por Macro proceso
Control y Evaluación	2	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	3	7
		Evaluación Independiente	4	
<b>Total</b>			<b>83</b>	<b>83</b>

De la tabla anterior, se concluye que la Universidad durante el año 2014 contó con 83 indicadores para hacer seguimiento a sus 21 procesos. De igual forma se puede observar como los procesos de apoyo (11) son los que presentan un mayor número de indicadores mientras que los misionales (3) cuentan con 22. Lo anterior es indicativo a qué los procesos misionales tienen varios puntos de control que se están monitoreando tal y como debe ser.

Sin embargo, a nivel general hay procesos que deben seguir fortaleciendo su sistema de seguimiento pues hay puntos sensibles que no están siendo analizados. Tal es el caso del proceso de Gestión del Talento Humano que únicamente cuenta con 2 indicadores. Por lo anterior, desde la Oficina se está haciendo acompañamiento directo a los procesos a fin de afinar cada vez más la batería de indicadores y alinear las necesidades de control sobre las observaciones descritas en los informes de acreditación.

### III. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

De conformidad con los indicadores de proceso vigentes se presentan a continuación los resultados de la medición para el 2014. 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	Desempeño del SGI	Eficacia	Anual	80%	67,47%
2		Cumplimiento del Plan de Acción e Inversiones	Eficacia	Anual	80%	71,00%
3	Acreditación	Grado de avance del Plan de trabajo de autoevaluación y acreditación	Eficacia	Anual	70%	71,00%
4	Gestión de la Calidad	Cumplimiento en la toma de acciones correctivas provenientes de las Auditorías Internas de Calidad	Eficacia	Anual	70%	94,74%
5		Atención de PQR's a los usuarios	Efectividad	Trimestral	90%	94,54%
6		Nivel de mejoramiento de los procesos	Eficacia	Anual	65%	61,90%
7		Eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas	Eficacia	Anual	80%	83,87%
8		Satisfacción de los usuarios del Sistema COGUI	Efectividad	Anual	80%	80,00%
9	Comunicaciones	Nivel de satisfacción de los usuarios	Efectividad	Semestral	80%	83,50%
10		Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	Eficacia	Trimestral	65%	52,98%
11	Relaciones Interinstitucionales	Convenios suscritos	Eficacia	Anual	80%	47,61%
12		Personal en Movilidad Internacional	Eficacia	Anual	200	307
13		Asesorías de movilidad internacional	Eficacia	Anual	280	322
14	Gestión Académica	Retención Estudiantil	Eficacia	Semestral	90%	91,56%
15		Resultados SABER PRO	Eficacia	Anual	30%	32,00%
16		Deserción precoz	Eficacia	Semestral	10%	8,67%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta*	Valor del Indicador**
17		Incremento de la matrícula	Eficacia	Semestral	Si	Si
18		Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado	Eficacia	Anual	40%	21,08%
19		Número promedio de semestres de permanencia para graduación	Eficacia	Semestral	14	14,35
20		Tasa de aprobación de créditos académicos	Eficacia	Semestral	80%	75,74%
21		Tasa de graduación por cohorte	Eficacia	Anual	38%	37,38%
22	Gestión de Investigación	Artículos publicados en revista Indexada/homologadas	Eficacia	Semestral	90%	84,70%
23		Cumplimiento de objetivos de los proyectos de investigación	Eficacia	Anual	80%	100,00%
24		Número de Grupos de Investigación categorizados y reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS	Eficacia	Anual	70%	52,00%
25		Libros y revistas publicadas	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
26		Nivel de Satisfacción del usuario de la Vicerrectoría de Investigación	Efectividad	Semestral	80%	91,02%
27		Proyectos de Investigación	Eficacia	Semestral	80%	70,00%
28		Revistas Indexadas	Eficacia	Anual	60%	60,00%
29	Gestión de Extensión y Proyección Social	Diagnósticos y solicitudes identificados en atención a las necesidades del entorno	Eficacia	Semestral	80%	100,00%
30		Exposiciones Artísticas, Etno-culturales, Lúdicas y Eventos de Extensión Cultural	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
31		Revistas en Circulación, Programas Radiales y Boletines de Información de la Vicerrectoría de Extensión	Efectividad	Semestral	70%	100,00%
32		Programas de Educación Continuada ofertados	Eficacia	Semestral	80%	90,00%
33		Proyectos de Extensión aprobados	Eficacia	Semestral	70%	91,67%
34		Eventos académicos, económicos, políticos y sociales	Eficacia	Semestral	90%	100,00%

N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta*	Valor del Indicador**
35		Jornadas de atención integral	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
36	Apoyo Tecnológico TIC	Evaluación del servicio prestado	Efectividad	Bimensual	80%	95,66%
37	Gestión Jurídica	Oportunidad para responder solicitudes	Eficacia	Bimensual	80%	91,67%
38		Oportunidad para responder la petición	Eficacia	Trimestral	80%	91,00%
39		Evaluación de satisfacción del usuario de la Oficina Asesora Jurídica	Efectividad	Trimestral	80%	90,75%
40		Resultado de las acciones de tutela en contra de la Universidad	Eficacia	Semestral	80%	90,00%
41	Gestión de Contratación	Nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Contratación	Efectividad	Semestral	80%	82,83%
42		Nivel de eficacia en la selección de proveedores	Eficacia	Semestral	80%	100,00%
43		Eficiencia en la revisión de documentos contractuales	Eficiencia	Semestral	90%	86,74%
44	Gestión Financiera	Nivel de ejecución presupuestal de ingresos con respecto al presupuesto definitivo	Eficacia	Trimestral	80%	92,77%
45		Ejecución presupuestal del gasto	Eficacia	Trimestral	80%	67,21%
46		Satisfacción con el servicio de créditos educativos	Efectividad	Semestral	80%	93,75%
47		Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de "Informes Financieros"	Efectividad	Cuatrimestral	80%	91,71%
48		Grado de Cumplimiento en pagos	Eficacia	Trimestral	90%	98,84%
49		Nivel de recaudo de estampilla	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
50		Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios que proporciona el Grupo de Presupuesto	Efectividad	Bimensual	80%	96,78%
51	Gestión de Recursos Educativos	Cumplimiento en la prestación del servicio de recursos educativos	Eficacia	Trimestral	75%	75,00%
52		Evaluación de la prestación del servicio de recursos educativos	Efectividad	Trimestral	80%	82,73%
53	Gestión de Bienestar Universitario	Programa subsidio alimentario	Efectividad	Semestral	65%	48,30%



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta*	Valor del Indicador**
54		Atención Básica en Salud	Efectividad	Semestral	4300	4190
55		Actividades de promoción y prevención	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
56		Participación de la comunidad universitaria en los programas de deportes y actividades ofrecidas	Efectividad	Semestral	17500	16430
57		Participación de la comunidad universitaria en los programas culturales ofrecidos	Efectividad	Semestral	4800	5518
58		Estudios socioeconómicos	Eficacia	Semestral	70%	47,00%
59		Gestión Documental	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	Eficiencia	Semestral	90%
60	Oportunidad en la entrega de las comunicaciones oficiales internas y externas recibidas		Eficacia	Semestral	90%	97,88%
61	Oportunidad en la atención de solicitudes de certificaciones, copias, duplicado de diplomas y autenticaciones		Eficiencia	Semestral	90%	95,50%
62	Efectividad para la expedición de diplomas y actas de grado		Eficacia	Anual	3%	0,20%
63	Gestión Administrativa	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	Eficacia	Semestral	70%	51,79%
64		Proporción de Mantenimiento Preventivo	Eficacia	Semestral	50%	51,73%
65		Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	Eficiencia	Semestral	72	131
66	Gestión del Talento Humano	Cobertura de las necesidades de capacitación	Eficacia	Semestral	80%	83,33%
67		Provisión de la planta de empleados públicos	Eficacia	Semestral	90%	81,36%
68	Gestión de Biblioteca	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca	Efectividad	Semestral	80%	79,00%
69		Porcentaje de búsquedas bibliográficas exitosas	Eficacia	Semestral	75%	84,86%
70		Porcentaje de pérdida de material bibliográfico	Eficiencia	Anual	0,5%	0,00%
71		Procesamiento Material Bibliográfico	Eficiencia	Semestral	70%	84,92%



N°	Proceso	Nombre del indicador	Tipo	Periodicidad de medición y análisis	Meta*	Valor del Indicador**
72	Gestión de Admisiones y registro	Porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de inscripción	Efectividad	Semestral	80%	84,92%
73		Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	Efectividad	Semestral	85%	74,15%
74		Porcentaje de ajustes realizados a las liquidaciones de matrícula durante el periodo académico	Eficiencia	Semestral	3,5%	1,70%
75		Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matrícula Financiera	Efectividad	Semestral	85%	73,33%
76		Porcentaje de cumplimiento en los tiempos de procesamiento de solicitudes de los usuarios a través de correspondencia	Efectividad	Mensual	90%	95,95%
77	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	Posición en la distribución de recursos por indicadores SUE	Eficacia	Anual	16	21
78		Disminución del número de hallazgos de auditorías	Eficacia	Anual	Si	Si
79		Satisfacción del usuario de la Oficina Asesora de Planeación	Efectividad	Semestral	90%	95,55%
80	Evaluación Independiente	Asesorías y Acompañamientos ejecutados	Eficacia	Semestral	90%	100,00%
81		Informes entregados oportunamente	Eficacia	Trimestral	100%	100,00%
82		Avances de Sistema de Control Interno	Eficacia	Anual	90%	80,00%
83		Ejecución del Plan Anual de Auditoría	Eficacia	Semestral	100%	100,00%

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

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

De la tabla anterior hay que tener presente que de los 83 indicadores 56 cumplieron las metas, lo que equivale a un porcentaje de desempeño del SGI del 67,47%.



#### IV. GESTIÓN DE INDICADORES – PLAN DE INTERVENCIÓN 2014

Con base en el plan de trabajo establecido en el informe de final de desempeño de procesos del año 2013, durante la vigencia 2014 se ejecutó una serie de actividades con el propósito de mejorar los indicadores de los procesos y lograr un mejor desempeño del SGI. A continuación se relacionan a manera general las actividades desarrolladas:

- ✓ Se realizó una matriz de alineación estratégica de indicadores entre el SGI, SUE, Plan de Acción y Plan de Desarrollo, con los factores de acreditación y los procesos de la Institución.
- ✓ Se revisaron técnicamente todos los indicadores definidos en cada uno de los procesos.
- ✓ Se realizaron 18 reuniones con los equipos de trabajo de los procesos abordando la siguiente temática:
  - Resultados de la revisión de los indicadores vigentes del proceso.
  - Puntos de control identificados a partir de la caracterización del proceso y las funciones de dependencias, susceptibles de medición.
  - Consolidado de indicadores relacionados del SUE, PDU y Plan de Acción, para estudio de inclusión como indicadores de proceso.
- ✓ Se realizó un acompañamiento especial a los procesos de Acreditación y Gestión Académica, y se les elaboró las fichas a aquellos indicadores que se sugirió incluir por ser pertinentes para el proceso. Sin embargo, el proceso de Acreditación no los ha incluido debido a que son indicadores que implican la participación de diferentes actores, por lo cual requiere una socialización previa ante ellos.

Como resultado de la intervención, 14 procesos (Dirección y Planeación, Gestión Académica, Gestión Administrativa, Gestión de Admisiones y Registro, Gestión de Biblioteca, Gestión de Contratación, Gestión de Investigación, Gestión de la Calidad, Gestión de Recursos Educativos, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Evaluación Independiente y Gestión y Rendición de Cuentas) modificaron sus indicadores atendiendo sugerencias dadas en las reuniones; 2 (Acreditación y Gestión de Bienestar) establecieron el compromiso de realizar la revisión y modificación; y 2 (Gestión Documental y Gestión de Servicios TIC) decidieron mantener sus mismos indicadores. En la siguiente tabla se muestra un panorama general de los cambios del número de indicadores por macro proceso respecto al año 2013:



**Tabla 4. Comparativo indicadores por macro proceso 2013-2014**

Año	Macro proceso				Total
	Estratégicos	Misionales	Apoyo	Control y Evaluación	
<b>2013</b>	15	15	47	7	<b>84</b>
<b>2014</b>	13	22	41	7	<b>83</b>

En la tabla anterior se puede observar el incremento significativo en el número de indicadores de los procesos misionales, ello con el ánimo de monitorear cada uno de los puntos de control, y atender las observaciones de las visitas de pares principalmente.

## 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 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:

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

Macro proceso	Procesos	Número de Indicadores por proceso	Cumplen la Meta	% de Cumplimiento
<b>Estratégicos</b>	Acreditación	1	1	100,0%
	Comunicaciones	2	1	50,0%
	Dirección y Planeación	2	0	0,0%
	Gestión de la Calidad	5	4	80,0%
	Relaciones Interinstitucionales	3	2	66,7%
<b>Misionales</b>	Gestión Académica	8	4	50,0%
	Gestión de Extensión y Proyección Social	7	7	100,0%
	Gestión de Investigación	7	4	57,1%
<b>Apoyo</b>	Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100,0%
	Gestión Administrativa	3	1	33,3%
	Gestión de Admisiones y registro	5	3	60,0%

Macro proceso	Procesos	Número de Indicadores por proceso	Cumplen la Meta	% de Cumplimiento
	Gestión de Biblioteca	4	3	75,0%
	Gestión de Bienestar Universitario	6	2	33,3%
	Gestión de Contratación	3	2	66,7%
	Gestión de Recursos Educativos	2	2	100,0%
	Gestión del Talento Humano	2	1	50,0%
	Gestión Documental	4	3	75,0%
	Gestión Financiera	7	6	85,7%
	Gestión Jurídica	4	4	100,0%
<b>Control y Evaluación</b>	Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	3	2	66,7%
	Evaluación Independiente	4	3	75,0%
<b>Total general</b>		<b>83</b>	<b>56</b>	<b>67,5%</b>

## Desempeño del Sistema por Macro Procesos

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

	Macro proceso				Total
	Estratégico	Misional	Apoyo	Control y Evaluación	
Nº total de indicadores de proceso del SGI	13	22	41	7	<b>83</b>
Nº de indicadores que cumplieron la meta	8	15	28	5	<b>56</b>
<b>Porcentaje de cumplimiento de la meta</b>	<b>61,5%</b>	<b>68,2%</b>	<b>68,3%</b>	<b>71,4%</b>	<b>67,5%</b>

En la tabla anterior se puede observar que el macro proceso de mejor desempeño fue el de Control y Evaluación, y el de menor desempeño el Estratégico, en este último es dónde hay que focalizar esfuerzos para mejoramiento del desempeño del sistema en la vigencia 2015.

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

Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
<b>Dirección y Planeación</b>	Desempeño del SGI	80%	67,47%
	Cumplimiento del Plan de Acción e Inversiones	80%	71,00%
<b>Gestión de la Calidad</b>	Nivel de mejoramiento de los procesos	65%	61,90%
<b>Comunicaciones</b>	Publicación de boletines de prensa en medios de comunicación	65%	52,98%
<b>Relaciones Interinstitucionales</b>	Convenios suscritos	80%	47,61%
<b>Gestión Académica</b>	Porcentaje de docentes de planta con título de doctorado	40%	21,08%
	Número promedio de semestres de permanencia para graduación	14	14,35
	Tasa de aprobación de créditos académicos	80%	75,74%
	Tasa de graduación por cohorte	38%	37,38%
<b>Gestión de Investigación</b>	Artículos publicados en revista Indexada/homologadas	90%	84,70%
	Número de Grupos de Investigación categorizados y reconocidos por el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS	70%	52,00%
	Proyectos de Investigación	80%	70,00%
<b>Gestión de Contratación</b>	Eficiencia en la revisión de documentos contractuales	90%	86,74%
<b>Gestión Financiera</b>	Ejecución presupuestal del gasto	80%	67,21%
<b>Gestión de Bienestar Universitario</b>	Programa subsidio alimentario	65%	48,30%
	Atención Básica en Salud	4300	4190



Proceso	Nombre del indicador	Meta	Valor del Indicador
	Participación de la comunidad universitaria en los programas de deportes y actividades ofrecidas	17500	16430
	Estudios socioeconómicos	70%	47,00%
<b>Gestión Documental</b>	Oportunidad en el servicio de consultas documentales	90%	83,25%
<b>Gestión Administrativa</b>	Porcentaje de cumplimiento de los mantenimientos preventivos	70%	51,79%
	Tiempo de respuesta promedio a las solicitudes de mantenimiento	72	131
<b>Gestión del Talento Humano</b>	Provisión de la planta de empleados públicos	90%	81,36%
<b>Gestión de Biblioteca</b>	Satisfacción del usuario de los servicios de la Biblioteca	80%	79,00%
<b>Gestión de Admisiones y registro</b>	Porcentaje de Satisfacción de los usuarios con el servicio de expedición de certificados	85%	74,15%
	Porcentaje de Satisfacción de los Usuarios con el servicio de Matricula Financiera	85%	73,33%
<b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</b>	Posición en la distribución de recursos por indicadores SUE	16	21
<b>Evaluación Independiente</b>	Avances de Sistema de Control Interno	90%	80,00%

## VI. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

De acuerdo con los resultados de los indicadores y con el plan de trabajo ejecutado en la vigencia 2014, se propone las siguientes acciones generales para todos los procesos:

1. Implementación de acciones por parte de los procesos que no cumplieron las metas de sus indicadores, y formuladas directamente en el SAMCO.
2. Seguimiento individual por parte de la OAP a la implementación de acciones por incumplimiento de metas de los indicadores de cada uno de los procesos.



Ahora bien, 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 8. Plan de Actividades por Proceso 2015**

Procesos	Actividades	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
<b>Acreditación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redefinición de los indicadores del proceso. Eliminar el indicador actual e incluir nuevos.</li> <li>2. Realizar seguimiento a la implementación de los indicadores propuestos desde la OAP, en la vigencia anterior.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oficina de Autoevaluación y Acreditación.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> </ol>	31 de marzo
<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 de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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>	31 de marzo
<b>Dirección y Planeación</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 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>	29 de mayo
<b>Gestión de la Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión y análisis del comportamiento de los indicadores que fueron ajustados la vigencia anterior.</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 Comunicaciones.</li> </ol>	29 de mayo
<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 de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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>	31 de marzo
<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.</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 mayo
<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 de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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>	31 de marzo



Procesos	Actividades	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
<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.</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 mayo
<b>Apoyo Tecnológico TIC</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 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 abril
<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>	29 de mayo
<b>Gestión de Admisiones y registro</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 Admisiones y Registro.</li> </ol>	29 de mayo
<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>	29 de mayo
<b>Gestión de Bienestar Universitario</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redefinición de los 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 – Dirección de Bienestar Universitario.</li> <li>2. Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>3. Dirección de Bienestar Universitario.</li> </ol>	31 de marzo
<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 abril
<b>Gestión de Recursos Educativos</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 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 abril
<b>Gestión del Talento Humano</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 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>	30 de abril
<b>Gestión Documental</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y propuesta de mejoramiento de los indicadores actuales del proceso.</li> <li>2. Estudio de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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. Secretaría General.</li> </ol>	29 de mayo



Procesos	Actividades	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
<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 de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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>	29 de mayo
<b>Gestión Jurídica</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. Oficina Asesora Jurídica.</li> </ol>	29 de mayo
<b>Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas</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 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>	29 de mayo
<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 de nuevos indicadores para el proceso y elaboración de propuesta.</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>	29 de mayo

**Fin del documento**