



# **INFORME**

## **MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN**

### UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

## PROCESO SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN  
2023 – 2

## **ELABORACIÓN**

**DEISY JOHANA GONZÁLEZ CASTELLANOS**  
Profesional Universitario

## **REVISIÓN Y APROBACIÓN**

**ERIKA TATIANA DELGADO GÓMEZ**  
Jefe Oficina de Planeación  
Líder proceso Sistema Integrado de Gestión

Bucaramanga. Febrero de 2024

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>MAPA DE PROCESOS</b> .....	5
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> .....	8
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> .....	8
<b>PROCESOS MISIONALES</b> .....	12
<b>PROCESOS DE APOYO</b> .....	18
<b>PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	30
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	35

## PRESENTACIÓN

En los últimos años las Unidades Tecnológicas de Santander ha venido desarrollado actividades encaminadas en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, comprometiéndose constantemente con las funciones misionales de la Institución y en cumplimiento de los requisitos de calidad y la mejora continua de los procesos en términos de eficiencia, eficacia, calidad, economía y producto.

Este sistema está conformado por mecanismos de regulación que permiten identificar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, contribuye a la calidad, al ejercicio del control interno, al mejoramiento y sostenibilidad institucional, suministrando datos confiables y oportunos en los procesos estratégicos para facilitar la toma de decisiones de manera objetiva. Es decir, es una herramienta que evidencia el cumplimiento de sus objetivos, la optimización de sus recursos, orientación de su rumbo, unidad de criterios y esfuerzos de su equipo de trabajo, la toma de decisiones oportunas, la comunicación y la productividad de su talento humano.

Como parte de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, las UTS ha orientado esfuerzos en la definición, medición y seguimiento de indicadores de gestión que le permitan velar por el cumplimiento de los objetivos y metas de los procesos, contribuyendo a la toma de decisiones basadas en hechos y datos reales.

El Sistema Integrado de Gestión presenta a continuación el seguimiento a los indicadores de gestión para el segundo semestre de la vigencia 2023, mostrando cifras concretas del estado en el que se encuentran los procesos de las UTS en concordancia con las metas y objetivos planteados; así como el análisis de resultados obtenidos, con lo que se resalta la importancia de la medición ya que permite mejorar la planificación y adoptar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

# MAPA DE PROCESOS

## UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

El Mapa de Procesos de Las Unidades Tecnológicas de Santander fue aprobado por medio de la Resolución Rectoral 02-722 del 25 de octubre de 2021, concebido como una interrelación de los procesos de toda la institución, que permite generar resultados bajo las exigencias de la calidad y aseguramiento académico.

El Mapa de Procesos de las UTS está constituido por veinte (20) procesos agrupados, de la siguiente manera:



Los procesos, dependencias y grupos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de las Unidades Tecnológicas de Santander, se presentan a continuación:

iLo hacemos posible!

MAPA DE PROCESOS - DEPENDENCIAS Y/O GRUPO - LIDERES			
PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESOS		DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS	LÍDER DEL PROCESO
1	Dirección Estratégica	1	Rectoría Rector
		2	Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva Jefe Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva Grupo de Observatorio de Tecnología, Innovación y Arte
2	Planeación Institucional	1	Oficina de Planeación Jefe Oficina de Planeación
3	Comunicación Institucional	1	Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional Coordinador Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional
		2	Grupo de Mercadeo y Protocolo Institucional Coordinador Grupo de Mercadeo y Protocolo Institucional
		3	Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional Coordinador Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional
PROCESOS MISIONALES			
PROCESOS		DEPENDENCIAS	LÍDER DEL PROCESO
1	Docencia	1	Vicerrectoría Académica Vicerrector Académico
		2	Decanatura Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías Decano Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
		3	Decanatura Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales Decano Facultas de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
		4	Dirección de Regionalización Director de Regionalización
		5	Oficina de Autoevaluación Y Calidad Jefe Oficina de Autoevaluación y Calidad
		6	Oficina de Desarrollo Académico Jefe Oficina de Desarrollo Académico
		7	Grupo Departamento de Humanidades Coordinador Grupo Departamento de Humanidades
		8	Grupo Departamento de Idiomas Coordinador Grupo Departamento de Idiomas
		9	Grupo Departamento de Ciencias Básicas Coordinador Grupo Departamento de Ciencias Básicas
		10	Grupo de Educación Virtual y TIC Coordinador Grupo de Educación Virtual y TIC
		11	Grupo de Estadística Institucional Coordinador Grupo Estadística Institucional
		12	Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales Campus Barrancabermeja Coordinador Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales Campus Barrancabermeja
		13	Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías Campus Barrancabermeja Coordinador Grupo Programas Académicos de la Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías Campus Barrancabermeja
		14	Grupo Programas Académicos Campus Piedecuesta Coordinador Grupo Programas Académicos Campus Piedecuesta
		15	Grupo Programas Académicos Campus Vélez Coordinador Grupo Programas Académicos Campus Vélez

iLo hacemos posible!

PROCESOS			DEPENDENCIAS	LÍDER DEL PROCESO
2	Investigación	1	Dirección de Investigaciones y Extensión	Director de Investigaciones y Extensión
		2	Grupo de Movilidad Internacional y Visibilidad Académica	Coordinador Grupo de Movilidad Internacional y Visibilidad Académica
3	Extensión	1	Grupo de Extensión Institucional	Coordinador Grupo de Extensión Institucional
<b>PROCESOS DE APOYO</b>				
PROCESOS			DEPENDENCIAS	LÍDER DEL PROCESO
1	Admisiones y Matrículas	1	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	Coordinador Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico.
2	Bienestar Institucional	1	Grupo de Bienestar Institucional	Coordinador del Grupo de Bienestar Institucional
		2	Grupo Deporte, Recreación y Cultura Institucional	Coordinador Grupo Deporte, Recreación y Cultura Institucional
3	Recursos Bibliográficos	1	Grupo de recursos para la Información, para la enseñanza y el aprendizaje	Coordinador Grupo de Recursos para la Información para la Enseñanza y el Aprendizaje
4	Recursos Físicos	1	Grupo de Recursos Físicos	Coordinador Grupo de Recursos Físicos
5	Gestión Administrativa	1	Secretaría General	Secretario General
		2	Grupo de Atención Al Ciudadano	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
		3	Dirección Administrativa de Talento Humano	Director Administrativo de Talento Humano
		4	Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo
		5	Grupo de Contratación de Talento Humano	Director Administrativo de Talento Humano
		6	Grupo de Bienestar Social Laboral	Coordinador de Bienestar Social Laboral
6	Gestión Jurídica	1	Oficina Jurídica	Jefe Oficina Jurídica
7	Gestión TIC	1	Grupo de Recursos Informáticos	Coordinador Grupo De Recursos Informáticos
8	Gestión Financiera	1	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Vicerrector Administrativo y Financiero
		2	Grupo de Tesorería	
		3	Grupo de Presupuesto	
		4	Grupo de Nómina	
		5	Oficina de Contabilidad	Jefe Oficina de Contabilidad
9	Gestión Documental	1	Grupo de Gestión Documental	Coordinador Grupo de Gestión Documental
10	Infraestructura	1	Oficina de Infraestructura	Jefe Oficina de Infraestructura
11	Relaciones Interinstitucionales	1	Oficina de Relaciones Interinstitucionales	Jefe Oficina de Relaciones Interinstitucionales
<b>PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>				
PROCESOS			DEPENDENCIAS	LÍDER DEL PROCESO
1	Sistema Integrado de Gestión	1	Jefe Oficina de Planeación	Jefe Oficina de Planeación
2	Control Interno de Gestión	1	Oficina de Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno
3	Control Interno Disciplinario	1	Oficina de Control Interno Disciplinario	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario

# INDICADORES DE GESTIÓN

## UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Los resultados del segundo seguimiento de los indicadores de gestión vigencia 2023 corresponden a la ejecución de los objetivos y metas programados, llevado a cabo a través del reconocimiento de las metas y de los indicadores de gestión planteados por proceso dentro de una periodicidad establecida, plasmadas por cada una de las actividades que se realizan en las UTS; las cuales finalmente permiten determinar el porcentaje de cumplimiento de los indicadores y metas.

Este informe se consolida con los reportes de información suministrados por los líderes de los procesos en el formato oficial para la medición de los indicadores de gestión “F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión; por lo que, después de realizar una revisión de la totalidad de la documentación recibida y en pro de tener una visión más completa de la distribución de los indicadores al interior de los procesos se presenta a continuación los resultados del segundo seguimiento de los indicadores de Gestión para la vigencia 2023 por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control.

Las matrices F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión de cada uno de los veinte (20) procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander, pueden ser consultados en la base documental carpeta 7.indicadores de gestión de cada uno de los procesos; para ellos se debe ingresar a la página web institucional en la pestaña Servicios/Base documental.

## PROCESOS ESTRATÉGICOS

Teniendo en cuenta lo consagrado en la Resolución Rectoral 02-722 del 25 de octubre de 2021 los procesos estratégicos incluyen los relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Son los que ejecutan la planeación, seguimiento y control a todos los procesos de las Unidades Tecnológicas de Santander y orientan la difusión interna y externa de las políticas, objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos y gestión de las operaciones hacia los cuales se enfoca la misión de la institución. Estos procesos garantizan el direccionamiento estratégico de las UTS (misión, visión, plan estratégico de desarrollo institucional, políticas, objetivos y estrategias).

Los procesos estratégicos cuentan con los siguientes indicadores de gestión:



iLo hacemos posible!

PROCESOS	INDICADORES
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1. Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos. 2. Proyectos Innovadores viabilizados.
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram. 2. Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram. 3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información. 4. Número de estudiantes intervenidos reales.
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1. Viabilización de proyectos de inversión. 2. Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al plan de acción" e "Informe de Gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.

### TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Estratégicos durante la segunda medición para la vigencia 2023 corresponde a ocho (8) indicadores de tipo eficiencia y eficacia como se muestra en la siguiente tabla:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 2 - 2023		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
Dirección Estratégica	1	1	0
Comunicación institucional	3	1	0
Planeación Institucional	0	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

### MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2023, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1	Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	Anual	Porcentaje	3	100	100
	2	Proyectos Innovadores viabilizados	Anual	Porcentaje	3	100	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram.	Anual	Número	78.000	75.874	92,3
	2	Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram	Anual	Número	800.000	815.900	100
	3	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92	93	100
	4	Número de estudiantes intervenidos reales	Anual	Número	1.700	1.848	100
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Viabilización de proyectos de inversión	Anual	Porcentaje	85	94	100
	2	Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al plan de acción" e "Informe de Gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.	Semestral	Porcentaje	100	100	100

En la siguiente tabla se muestra el comparativo de cumplimiento de los indicadores frente a la meta de las mediciones realizadas durante primer y segundo semestre del 2023:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO %	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1.Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
	2.Proyectos Innovadores viabilizados	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO %	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1.Total de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	92,3
	2.Alcance en la difusión de la información en Facebook e Instagram	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
	3.Nivel de satisfacción de usuarios de la información	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100%	100
	4.Número de estudiantes intervenidos reales	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1.Viabilización de proyectos de inversión	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
	2.Entrega oportuna de los formatos "seguimiento al plan de acción" e "Informe de Gestión" por parte de los procesos que tienen metas en el plan de acción institucional.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100%	100

\*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese periodo.

iLo hacemos posible!

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Proceso “Dirección estratégica” cuenta con dos (2) indicadores de frecuencia de medición anual; alcanzando un 100% de las metas establecidas para los dos indicadores en el año 2023.

El proceso “Comunicación Institucional” logró el 100% de cumplimiento en los indicadores dos (2), tres (3) y cuatro (4), el indicador uno (1) alcanzó un total de 75.874 de seguidores en redes sociales institucionales Facebook e Instagram, por lo que frente a la meta propuesta de 78.000 seguidores obtiene un cumplimiento de 92.3%.

El Proceso “Planeación Institucional” obtuvo en su nivel de cumplimiento del 100% para sus dos (2) indicadores, los cuales responden a la viabilización de proyectos y oportunidad de la entrega de documentos soportes del seguimiento al plan de acción anual.

Los tres (3) procesos estratégicos obtuvieron resultados satisfactorios logrando un nivel alto en todas las metas establecidas para la vigencia 2023.

## PROCESOS MISIONALES

Los procesos misionales incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la institución en cumplimiento de su razón de ser. En el segundo semestre de 2023, los procesos misionales cuentan con catorce (14) indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
DOCENCIA	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase.
EXTENSIÓN	1. Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias.
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.
	4. Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.
	5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua.
INVESTIGACIÓN	1. Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropriación Social del Conocimiento.

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
	2. Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.
	3. Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.
	5. Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad.
	6. Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.

### TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos Misionales durante la segunda medición de la vigencia 2023, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 2 - 2023			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
Docencia	3	0	0	0
Extensión	4	0	0	1
Investigación	0	1	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>

### MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2023, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
DOCENCIA	1	Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.	Semestral	Porcentaje	93	100	98,2
	2	Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	Semestral	Porcentaje	90	100	96,6
	3	Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	Semestral	Porcentaje	85	97,05	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
EXTENSIÓN	1	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	Semestral	Porcentaje	70	92	100
	2	Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	Semestral	Porcentaje	70	100	100
	3	Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	Semestral	Porcentaje	70	92,67	100
	4	Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	Semestral	Porcentaje	10	11,36	100
	5	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua.	Semestral	Porcentaje	40	96,08	100
INVESTIGACIÓN	1	Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropiación Social del Conocimiento.	Semestral	Número	50	57	100
	2	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	Anual	Número	3	N/A	100
	3	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTeI).	Semestral	Número	2	2	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
	4	Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	Semestral	Número	8.000	11.578	100
	5	Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad.	Semestral	Número	3	3	100
	6	Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.	Semestral	Porcentaje	90	92,5	100

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados obtenidos frente a las metas propuestas primer y segundo semestre 2023, así como la articulación entre los indicadores de gestión y los objetivos de calidad de las UTS:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO %	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
DOCENCIA	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de aula.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	98,2
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	96,6
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
EXTENSIÓN	1. Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio	100	100

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO %	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
		educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.		
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	4. Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
INVESTIGACIÓN	1. Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropriación Social del Conocimiento.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	2. Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
	3. Número de participaciones en	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas	100	100



iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO %	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
	convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.		
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	5. Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
	6. Grado de satisfacción de los usuarios con la información que brinda la Dirección de Investigaciones y Extensión sobre los semilleros de investigación de la Institución.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100

\*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El Proceso Docencia en esta vigencia tiene tres (3) indicadores de gestión, donde todos los indicadores se encuentran en un cumplimiento alto frente a las metas establecidas, logrando el 98,2%, 96,6% y el 100% para cada una de ellas.

El Proceso Extensión cuenta con cinco (5) indicadores de gestión, todos con frecuencia de cumplimiento semestral, los cuales lograron un cumplimiento del 100% frente a las metas propuestas para el periodo en análisis. Se recomienda revisar las metas propuestas, incrementándolas dado que en los últimos seguimientos realizados se evidencia resultados superiores a lo esperado.

El proceso Investigación tiene seis (6) indicadores de gestión, los cuales obtuvieron un cumplimiento del 100% en relación a las metas planteadas para la vigencia.

iLo hacemos posible!

Los procesos de extensión e Investigación realizaron ajustes en la matriz F-SIG-44 frente a la articulación que existe entre sus indicadores de gestión y los objetivos de calidad.

Los tres (3) procesos misionales durante la vigencia 2023, obtuvieron resultados satisfactorios de todas las metas establecidas, demostrando interés, mejoramiento e implementación de estrategias que llevaron al cumplimiento de las actividades programadas en cada grupo de trabajo.

## PROCESOS DE APOYO

Los Procesos de Apoyo son transversales que proveen los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional y el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación. Para el segundo semestre de 2023 se establecieron cuarenta y un (41) indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Grado de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional
	2. Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.
	3. Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.
	2. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.
	3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos.
	4. Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	5. Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.
	6. Nivel de satisfacción de los usuarios.
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Transferencias documentales.
	2. Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos.
	3. Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.
	4. Gestión de certificados.
	5. Capacitaciones.
GESTIÓN FINANCIERA	1. Nivel de satisfacción de usuarios de la información.
	2. Liquidez.

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
	3. Nivel de Endeudamiento.
	4. Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.
	5. Nivel de ejecución del presupuesto.
	6. Generación Interna de recursos propios.
GESTIÓN JURÍDICA	1. Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.
	2. Oportuna respuesta a las acciones de tutela.
	3. Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria.
GESTIÓN TIC	1. Satisfacción del usuario con la prestación del servicio.
	2. Nivel de seguridad del material audiovisual.
	3. Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.
	4. Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.
	5. Porcentaje de implementación de controles de seguridad.
	6. Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.
	7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).
INFRAESTRUCTURA	1. Porcentaje de solicitudes de arreglo de equipos solucionadas.
	2. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura.
	3. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.
	4. Espacios académicos y administrativos adecuados.
	5. Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.
	2. Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.
RECURSOS FÍSICOS	1. Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.
	2. Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1. Actores en movilidad nacional entrante y saliente.

## TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Apoyo durante el segundo semestre de la vigencia 2023, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 2 - 2023			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	-	-	-	1

iLo hacemos posible!

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 2 - 2023			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	2	-	-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	3	-	2
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	3	-	-
GESTIÓN FINANCIERA	3	2	-	1
GESTIÓN JURÍDICA	2	1	-	-
GESTIÓN TIC	2	4	-	1
INFRAESTRUCTURA	2	1	2	-
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	-	1	-	1
RECURSOS FÍSICOS	1	1	-	-
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2023, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1	Grado de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.	Semestral	Porcentaje	80	93,09	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional.	Semestral	Número	30.000	40809	100
	2	Nivel de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional.	Semestral	Porcentaje	75	90	100
	3	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas.	Semestral	Porcentaje	40	66,9	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.	Semestral	Porcentaje	90	100	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
	2	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	3	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos.	Anual	Porcentaje	50	87,5	100
	4	Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	5	Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	6	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Semestral	Porcentaje	70	100	100
	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Transferencias documentales.	Anual	Número	8	14
2		Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos	Semestral	Porcentaje	100	100	100
3		Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.	Semestral	Porcentaje	80	100	100
4		Gestión de certificados.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
5		Capacitaciones.	Anual	Número	6	8	83,33
GESTIÓN FINANCIERA	1	Nivel de satisfacción de usuarios de la información.	Semestral	Porcentaje	70	95,2	100
	2	Liquidez.	Anual	Promedio	2	28,89	100
	3	Nivel de Endeudamiento.	Anual	Promedio	11	0,49	100
	4	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.	Anual	Porcentaje	90	93,3	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
	5	Nivel de ejecución del presupuesto.	Anual	Porcentaje	90	80,18	89,09
	6	Generación Interna de recursos propios.	Anual	Promedio	0,9	0,9	100
GESTIÓN JURÍDICA	1	Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	2	Oportuna respuesta a las acciones de tutela.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	3	Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria.	Semestral	Porcentaje	55	81,9	100
GESTIÓN TIC	1	Satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	100	92,25	92,25
	2	Nivel de seguridad del material audiovisual.	Semestral	Número	0	0	100
	3	Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	Semestral	Número	0	0	100
	4	Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.	Semestral	Número	1	1	100
	5	Porcentaje de implementación de controles de seguridad.	Semestral	Porcentaje	100	1	100
	6	Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.	Semestral	Porcentaje	100	1	100
	7	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).	Anual	Porcentaje	70	68,18	97,4
INFRAESTRUCTURA	1	Porcentaje de solicitudes de arreglo de equipos solucionadas.	Semestral	Porcentaje	80	75	100
	2	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de	Semestral	Porcentaje	70	72,79	100

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
		mantenimiento de equipos e infraestructura.					
	3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.	Semestral	Porcentaje	70	84	100
	4	Espacios académicos y administrativos adecuados.	Anual	Porcentaje	15	15	100
	5	Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.	Anual	Número	2	2	100
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	Semestral	Porcentaje	85	92,18	100
	2	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	Anual	Porcentaje	50	95,33	100
RECURSOS FÍSICOS	1	Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.	Semestral	Porcentaje	80	100	100
	2	Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.	Anual	Porcentaje	80	100	100
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	Actores en movilidad nacional entrante y saliente.	Anual	Número	70	71	100

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados obtenidos frente a las metas propuestas del primer y segundo semestre 2023, así como los aportes que hace cada uno de los indicadores a los objetivos de calidad:

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Participación de la comunidad	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de	100	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
	institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.		
	2. Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	3. Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	100	100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100
	2. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100
	3. Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	N/A	100
	4. Porcentaje de Cumplimiento del Plan Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100



PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
	5. Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100
	6. Nivel de satisfacción de los usuarios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
GESTIÓN DOCUMENTAL	1. Transferencias documentales.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100
	2. Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	3. Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	4. Gestión de certificados.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	5. Capacitaciones.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
GESTIÓN FINANCIERA	1. Nivel de satisfacción de usuarios de la información.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	2. Liquidez.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100
	3. Nivel de Endeudamiento.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100
	4. Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100
	5. Nivel de ejecución del presupuesto.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	89,09
	6. Generación Interna de recursos propios.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	N/A	100
GESTIÓN JURÍDICA	1. Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
	2. Oportuna respuesta a las acciones de tutela.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100
	3. Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria.	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.	100	100
GESTIÓN TIC	1. Satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	92,25	92,25
	2. Nivel de seguridad del material audiovisual.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	3. Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	4. Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	5. Porcentaje de implementación de controles de seguridad.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	6. Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI).	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	N/A	97,4
INFRAESTRUCTURA	1. Porcentaje de solicitudes de arreglo	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las	100	100

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
	de equipos solucionadas.	necesidades y expectativas de las partes interesadas.		
	2. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	3. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	4. Espacios académicos y administrativos adecuados.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	NA	100
	5. Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	NA	100
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1. Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100
	2. Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	NA	100
RECURSOS FÍSICOS	1. Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	100	100
	2. Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios.	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	NA	100
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1. Actores en movilidad nacional entrante y saliente.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	NA	100

\*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

iLo hacemos posible!

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El proceso Admisiones y Matrículas presenta un (1) indicador de gestión denominado “1. Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.” el cual obtuvo un resultado en las encuestas de satisfacción del segundo semestre del 2023 del 93,09%, cuando la meta esperada era 80%, por lo que con el resultado obtenido se logra el 100% de cumplimiento de la meta.

El proceso Bienestar Institucional tiene tres (3) indicadores de gestión para esta vigencia con cumplimiento de frecuencia semestral, todos lograron un cumplimiento de las metas del 100%. Se hace necesario examinar las metas planeadas con el fin de que las mismas sean incrementadas teniendo en cuenta los resultados de la vigencia 2023, los cuales fueron superiores a las metas proyectadas.

El proceso de Gestión Administrativa presenta seis (6) indicadores de gestión, cinco (5) indicadores con frecuencia de cumplimiento semestral y un (1) indicador con frecuencia de cumplimiento anual. Todos los indicadores alcanzaron un cumplimiento del 100% de las metas planteadas, con resultados para el periodo superiores a lo esperado.

El proceso de Gestión Documental tiene cinco (5) indicadores de gestión para la vigencia, dos (2) de ellos son de cumplimiento de frecuencia anual, los otros 3 indicadores con cumplimiento de frecuencia semestral, todos los indicadores obtuvieron un cumplimiento del 100% de la meta planteada. El proceso hace ajuste de la articulación entre los indicadores de gestión y los objetivos de calidad de las UTS.

El proceso Gestión Financiera presenta seis (6) indicadores de gestión, cinco (5) de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y uno (1) con frecuencia de cumplimiento semestral, todos lograron cumplimientos satisfactorios donde los indicadores uno (1), dos (2), tres (3), cuatro (4) y seis (6) obtuvieron resultados del 100% de cumplimiento frente a la meta establecida, se exceptúa el indicador de nivel de ejecución del presupuesto donde se obtuvo un cumplimiento del 89,09%.

El proceso Gestión Jurídica tiene tres (3) indicadores de gestión, con frecuencia de medición semestral, todos los indicadores obtuvieron un 100% en el cumplimiento frente a la meta programada.

iLo hacemos posible!

El proceso Gestión TIC presenta siete (7) indicadores de gestión, seis (6) con frecuencia de cumplimiento semestral y uno (1) con frecuencia de cumplimiento anual. Los indicadores uno (1) satisfacción del usuario con la prestación del servicio y siete (7) “Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)” obtuvieron un nivel de cumplimiento del 92,25% y 97,4% respectivamente, del segundo al sexto indicador alcanzaron un cumplimiento del 100% frente a las metas planteadas.

El proceso Infraestructura tiene cinco (5) indicadores de gestión, dos (2) de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y tres (3) con frecuencia de cumplimiento semestral; todos los indicadores lograron el 100% de cumplimiento de las metas propuestas.

El proceso de recursos bibliográficos cuenta con dos (2) indicadores de gestión de frecuencia de medición semestral y anual. Los dos indicadores logran un cumplimiento del 100% de las metas establecidas, se destaca la gestión realizada para la recuperación de material bibliográfico que no se devuelve dentro de los tiempos establecidos.

El proceso de Recursos Físicos presenta dos (2) indicadores, uno con frecuencia de medición semestral y otro con frecuencia de medición anual. Los dos indicadores del proceso de recursos físicos lograron un 100% de cumplimiento frente a las metas planteadas, es importante revisar si es posible elevar el porcentaje de las metas para la siguiente vigencia puesto que las actividades realizadas permiten un cumplimiento superior al 80%.

El proceso de Relaciones Interinstitucionales presenta un (1) indicador de gestión, con frecuencia de cumplimiento anual, el cual obtuvo un cumplimiento del 100% frente a la meta planteada para la vigencia.

Todos los procesos de Apoyo, logran un nivel de cumplimiento alto frente a las metas establecidas, constituyéndose en una fortaleza para la entidad puesto que demuestra su compromiso con mantener o mejorar los resultados para cada vigencia.

## **PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Los Procesos de Seguimiento y Control disponen de mecanismos que se encargan de realizar el seguimiento, evaluación, verificación y control al Sistema Integrado de Gestión para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y el mejoramiento continuo de los procesos.

Para el segundo semestre de 2023 se plantearon seis (6) indicadores de gestión, de la siguiente manera:

PROCESOS	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre.
	2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno.
	3. Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Revisión de procesos.
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión
	2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.

## TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Seguimiento y Control durante el segundo semestre de 2023 corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 2 – 2023		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	2	0	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo semestre 2023, permite presentar el consolidado general de cumplimiento así:

iLo hacemos posible!

NOMBRE DEL PROCESO	#	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD DE MEDIDA	META	RESULTADO OBTENIDO EN EL PERIODO	CUMPLIMIENTO FRENTE A LA META (porcentaje)
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre.	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	2	Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno	Anual	Número	90	87	100
	3	Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.	Anual	Porcentaje	100	100	100
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	Revisión de procesos	Semestral	Porcentaje	100	100	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG	1	Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	2	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	Semestral	Porcentaje	91	93, 45	100

La tabla siguiente permite evidenciar el aporte de los indicadores de gestión al cumplimiento de los objetivos de calidad, así como el porcentaje de cumplimiento obtenido para los indicadores propuestos en los procesos de seguimiento y control durante el primer y segundo semestre del año 2023:



iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES	APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO	
			SEMESTRE 1 - 2023	SEMESTRE 2 - 2023
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de hallazgos con seguimiento en el semestre.	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100	100
	2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	N/A	100
	3. Cumplimiento al Plan Anual de Auditorías efectuadas por la oficina de Control Interno.	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	N/A	100
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1. Revisión de procesos	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100	100
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1. Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.	100	100
	2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	100	100

\*Las casillas que tienen N/A son los indicadores que tienen medición anual o son indicadores que no existían en ese período.

iLo hacemos posible!

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El Proceso Control Interno de Gestión tiene tres (3) indicadores, dos (2) con frecuencia de medición anual y uno (1) con frecuencia semestral. Los tres indicadores de los procesos alcanzaron un cumplimiento del 100% frente a las metas establecidas.

El proceso Control Interno Disciplinario es un proceso que cuenta con un (1) indicador de gestión relacionado con la revisión de procesos, logrando un cumplimiento del 100% de la meta planteada en el segundo semestre de 2023.

El Proceso Sistema Integrado de Gestión logró un 100% de sus dos (2) indicadores, los cuales son de frecuencia semestral toda vez que cumplió con todas las actividades que fueron planeadas y obtuvo una satisfacción de los usuarios del 93,45% superior a la meta establecida que era de 91%.

Los procesos de seguimiento y control lograron el cumplimiento de la mayoría de las metas establecidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023; los procesos en sus indicadores de gestión representan el interés, mejoramiento e implementación de estrategias que llevaron al cumplimiento de las actividades programadas.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las Unidades Tecnológicas de Santander en cumplimiento de su gestión institucional, realiza semestralmente la medición de los indicadores de gestión con el ánimo de identificar fortalezas y debilidades que le permitan avanzar en el cumplimiento de sus metas.



Los veinte (20) procesos las UTS, se han registrado los siguientes tipos de indicadores en el segundo semestre de la vigencia 2023:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S2	S2	S2	S2	S2
ESTRATÉGICOS	4	4	0	0	0
MISIONALES	7	1	1	0	5
APOYO	15	16	6	2	2
SEGUIMIENTO Y CONTROL	4	1	1	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

A través de los indicadores de gestión se obtiene resultados en el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS, este cumplimiento para la vigencia 2023 se evidencia a través de la siguiente tabla:

PROCESOS	OBJETIVOS DE CALIDAD						
	1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.						
	2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad.						
	3. Disponer de personal administrativo y docente calificado y comprometido con la excelencia institucional promoviendo la seguridad y salud en el trabajo como responsabilidad de todos.						
	4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.						
	5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.						
	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.						
	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 6	
ESTRATÉGICOS	6	1	0	0	0	1	
MISIONALES	12	0	0	0	0	2	
APOYO	2	0	8	13	1	17	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	5	0	0	0	1	
<b>TOTALES</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	

Con la recopilación de la información de los indicadores formulados los resultados obtenidos se hacen un análisis de la medición considerado los siguientes rangos de cumplimiento:

CUMPLIMIENTO	RANGO (Porcentaje)		ZONA
	MÍNIMO	MÁXIMO	
ALTO	70,00%	100,00%	FORTALEZA
MEDIO	30,00%	69,99%	RIESGO
BAJO	0,00%	29,99%	PROBLEMA

En la medición de indicadores del segundo semestre vigencia 2023, los procesos estratégicos, misionales, apoyo y seguimiento y control con el cumplimiento de las metas establecidas logrando ubicarse en una zona de fortaleza, por lo que se sugiere mantener sus estrategias vigentes para dar continuidad al logro de las metas.

iLo hacemos posible!



En conclusión, las Unidades Tecnológicas de Santander en la medición de indicadores de gestión vigencia 2023, logró un 99,65% de cumplimiento en sus metas institucionales, evidenciándose compromiso por parte de los procesos, y la adecuada gestión de sus actividades en cumplimiento de los objetivos de las oficinas y/o dependencias que los conforman.

Se recomienda que los líderes de procesos establezcan indicadores razonables, necesarios y sopesar el tiempo que se debe invertir en el cálculo y análisis de los resultados frente al beneficio de conocer el estado del indicador, para que al final se utilice esta información y sume a la mejora de la gestión institucional y a la toma de decisiones.