



# **INFORME**

## **MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN**

### UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROCESO  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN  
2024 – 1

## **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. Agosto de 2024

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>MAPA DE PROCESOS</b> .....	5
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> .....	8
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b> .....	9
<b>PROCESOS MISIONALES</b> .....	13
<b>PROCESOS DE APOYO</b> .....	19
<b>PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b> .....	30
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	34

## PRESENTACIÓN

Como parte de la ejecución del Sistema de Gestión de Calidad, las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS) han enfocado sus esfuerzos en la definición, medición y seguimiento de indicadores de gestión. Estos indicadores permiten monitorear el cumplimiento de los objetivos y metas de los procesos, facilitando la toma de decisiones basadas en hechos y datos reales. Además, con el propósito de alinear los indicadores de gestión con los nuevos objetivos de calidad aprobados según la Resolución Rectoral 02-757 del 28 de octubre de 2021, el Sistema Integrado de Gestión cuenta con el formato oficial para la medición de los indicadores de gestión, denominado “F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión V2.

En los últimos años, las Unidades Tecnológicas de Santander han desarrollado actividades orientadas a la implementación del Sistema Integrado de Gestión. La institución se ha comprometido constantemente con sus funciones misionales, cumpliendo con los requisitos de calidad y promoviendo la mejora continua de los procesos en términos de eficiencia, eficacia, calidad, economía y resultados.

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.

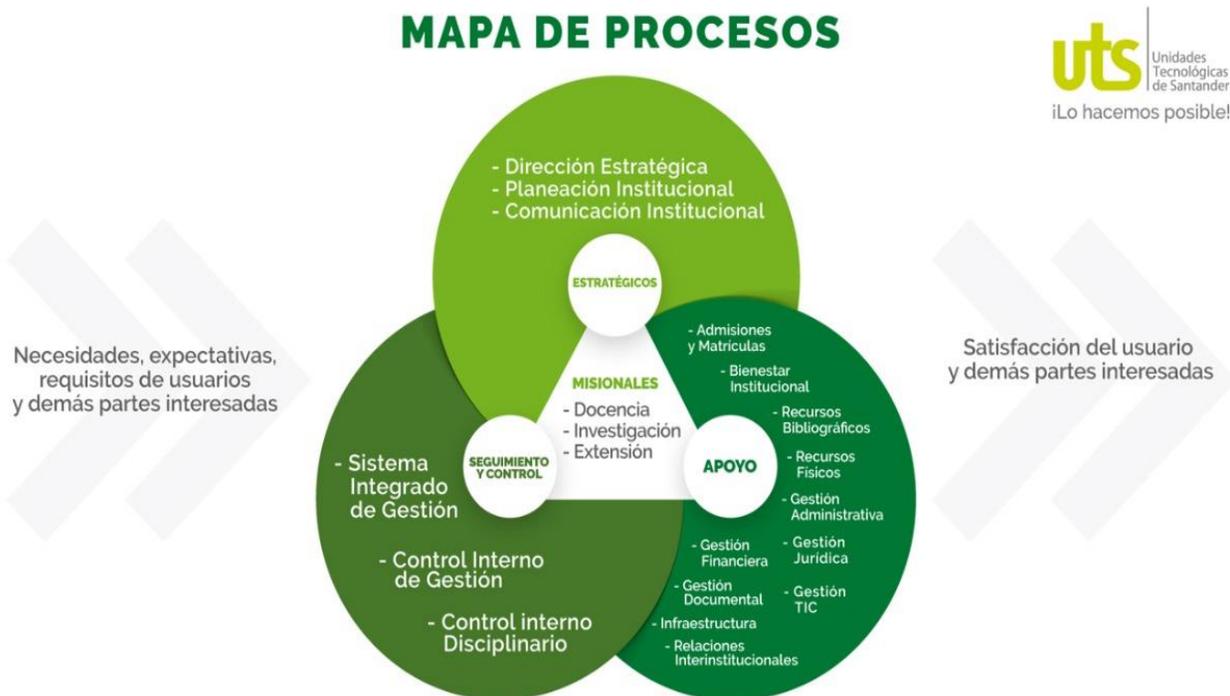
El Sistema Integrado de Gestión presenta a continuación el seguimiento a los indicadores de gestión para el primer semestre de la vigencia 2024, mostrando cifras concretas del estado en el que se encuentran los procesos de las UTS en concordancia con las metas y objetivos planteados; así como el análisis 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 y 02-1336 de 1 de diciembre de 2023, 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:



iLo hacemos posible!

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

PROCESOS ESTRATÉGICOS			
PROCESOS			DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
1	Dirección Estratégica	1	Rectoría.
		2	Oficina de Prospectiva Académica e Inteligencia Competitiva Grupo de Observatorio de Tecnología, Innovación y Arte.
2	Planeación Institucional	1	Oficina de Planeación.
3	Comunicación Institucional	1	Grupo de Comunicaciones e Imagen Institucional.
		2	Grupo de Mercadeo y Protocolo Institucional.
		3	Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional.

PROCESOS MISIONALES			
PROCESOS			DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS
1	Docencia	1	Vicerrectoría Académica
		2	Decanatura Facultad de Ciencias Naturales e Ingenierías
		3	Decanatura Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
		4	Dirección de Regionalización
		5	Oficina de Autoevaluación y Calidad
		6	Oficina de Desarrollo Académico
		7	Grupo Departamento de Humanidades
		8	Grupo Departamento de Idiomas
		9	Grupo Departamento de Ciencias Básicas
		10	Grupo de Educación Virtual y TIC
		11	Grupo de Estadística Institucional
		12	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
		14	Grupo Programas Académicos Campus Piedecuesta
		15	Grupo Programas Académicos Campus Vélez
2	Investigación	1	Dirección de Investigaciones y Extensión.
		2	Grupo de Movilidad Internacional y Visibilidad Académica.
3	Extensión	1	Grupo de Extensión Institucional.

iLo hacemos posible!

PROCESOS DE APOYO			
PROCESOS		DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS	
1	Admisiones y Matrículas	1	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico.
2	Bienestar Institucional	1	Grupo de Bienestar Institucional.
		2	Grupo Deporte, Recreación y Cultura Institucional
3	Recursos Bibliográficos	1	Grupo de recursos para la Información, para la enseñanza y el aprendizaje.
4	Recursos Físicos	1	Grupo de Recursos Físicos.
5	Gestión Administrativa	1	Secretaría General.
		2	Grupo de Atención al Ciudadano.
		3	Dirección Administrativa de Talento Humano.
		4	Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
		5	Grupo de Contratación de Talento Humano.
		6	Grupo de Bienestar Social Laboral.
6	Gestión Jurídica	1	Oficina Jurídica.
7	Gestión TIC	1	Grupo de Recursos Informáticos.
8	Gestión Financiera	1	Vicerrectoría Administrativa y Financiera.
		2	Grupo de Tesorería.
		3	Grupo de Presupuesto.
		4	Grupo de Nómina.
		5	Oficina de Contabilidad.
9	Gestión Documental	1	Grupo de Gestión Documental.
10	Infraestructura	1	Oficina de Infraestructura.
11	Relaciones Interinstitucionales	1	Oficina de Relaciones Interinstitucionales.

PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL			
PROCESOS		DEPENDENCIAS Y/O GRUPOS	
1	Sistema Integrado de Gestión	1	Oficina de Planeación
2	Control Interno de Gestión	1	Oficina de Control Interno
3	Control Interno Disciplinario	1	Oficina de Control Interno Disciplinario

# INDICADORES DE GESTIÓN

## UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

Los resultados del primer seguimiento de los indicadores de gestión vigencia 2024 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 primer seguimiento de los indicadores de Gestión para la vigencia 2024 por procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento y control.

Es importante resaltar que los indicadores de gestión deben planificarse o diseñarse, ser ejecutados y de ser necesario ajustados siguiendo el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), en donde el control como parte del ciclo permite corregir errores de la desviación frente a los indicadores inicialmente propuestos. Por lo anterior, algunos líderes de los procesos realizaron cambios relacionados con la creación y eliminación de indicadores plasmados en el historial de cambios del F-SIG-44 Matriz Indicadores de Gestión de cada uno de los procesos.

iLo hacemos posible!

## 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:

PROCESOS	INDICADORES
DIRECCIÓN ESTRATEGICA	1. Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos. 2. Proyectos Innovadores viabilizados.
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1. Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones. 2. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook 3. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram 4. Nivel de satisfacción de usuarios de la información 5. 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 primera medición para la vigencia 2024 corresponde a nueve (9) indicadores de tipo eficiencia y eficacia como se muestra en la siguiente tabla:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 1 - 2023		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
Comunicación Institucional	3	2	0
Planeación Institucional	0	2	0
Dirección Estratégica	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2024, 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	N/A	N/A
	2	Proyectos Innovadores viabilizados	Anual	Porcentaje	3	N/A	N/A
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones.	Anual	Porcentaje	100	N.A	N.A
	2	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	Anual	Número	741.800	N.A	N.A
	3	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram	Anual	Número	74.100	N.A	N.A
	4	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92	93.57	100
	5	Número de estudiantes intervenidos reales	Anual	Número	1.700	1.848	100,0
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Viabilización de proyectos de inversión	Anual	Porcentaje	85	N.A	N.A
	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

iLo hacemos posible!

El Proceso “Dirección estratégica” cuenta con dos indicadores de frecuencia de medición anual; sin embargo, en el primer semestre de 2024 se ha realizado: la Instalación del Grupo trabajo para el diseño y construcción de los Planes Prospectivos Estratégicos de Desarrollo Académico Regional de los campus Barrancabermeja y Vélez.

El proceso “Comunicación Institucional” logró el 100% de cumplimiento en el indicador número 4 “Nivel de satisfacción de usuarios de la información” los otros indicadores tienen medición anual. El Grupo de Prensa y Medios de Representación Institucional ajustó el indicador 2. “Alcance en la difusión de la información” dividiéndolo en los indicadores 2 “alcance total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook” y 3 “alcance total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram”, los cuales tienen a julio de 2024 unos alcances de 70.202 para Facebook y 30.964 en Instagram.

El Proceso “Planeación Institucional” obtuvo en su nivel de cumplimiento 100% para el indicador de 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. El indicador 1” Viabilización de proyectos de inversión “cuenta con un avance del 36% frente a la meta, En los meses de febrero y marzo de 2024, se reunió el comité de banco de proyectos y se han incluido 30 proyectos en la planificación institucional, de los cuales a 30 de junio se han viabilizado y radicado 11 proyectos incluyendo actualizaciones de proyectos de vigencias anteriores que han requerido hacer modificaciones en tiempo o recursos

## APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos estratégicos, mediante el comparativo de cumplimiento de los indicadores durante el segundo semestre del año 2023 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 – 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
1. Fortalecer la formación en educación superior con la oferta de programas académicos pertinentes, que respondan a	1.Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	100	N/A	DIRECCIÓN ESTRATEGICA

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
las necesidades del entorno para contribuir al crecimiento de los sectores económicos.	2. Proyectos Innovadores viabilizados	100	N/A	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	1. Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones.	100%	N/A	
	2. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	100%	N/A	
	3. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram	100%	100%	
	4. Número de estudiantes intervenidos reales	100%	N/A	
	1. Viabilización de proyectos de inversión	100%	N/A	PLANEACIÓN 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.	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.	100%	100%	PLANEACIÓN 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.	3. Nivel de satisfacción de usuarios de la información	100%	N/A	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

\*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!

## 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 primer 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 Clase.
	2. Coherencia de las pruebas 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 Apropiación Social del Conocimiento.
	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 primera medición de la vigencia 2024, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN			
	SEMESTRE 1 - 2024			
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	CALIDAD
Docencia	3	0	0	0
Extensión	2	1	0	2
Investigación	0	1	5	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2024, 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 Clase.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	2	Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	Semestral	Porcentaje	93	91,3	98,18
	3	Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	Semestral	Porcentaje	90	86,95	96,62
EXTENSIÓN	1	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	Semestral	Porcentaje	85	95,65	100
	2	Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	Semestral	Porcentaje	70	92,4	100
	3	Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	Semestral	Porcentaje	70	100	100
	4	Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	Semestral	Porcentaje	70	98,08	100
	5	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	Semestral	Porcentaje	10	21,4	100
INVESTIGACIÓN	1	Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo	Semestral	Porcentaje	40	96,2	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)
		Conocimiento, Desarrollo Tecnológico e Innovación y Apropiación Social del Conocimiento..					
	2	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	Semestral	Número	50	51	100
	3	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	Anual	Número	3	3	100
	4	Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	Semestral	Número	2	2	100
	5	Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad	Semestral	Número	8000	13010	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	Número	3	3	100

El Proceso Docencia en esta vigencia tiene tres (3) indicadores de gestión, donde todos los indicadores alcanzaron resultados superiores al 90% de cumplimiento de las metas propuestas, para los dos primeros indicadores se identifica que los resultados son iguales a los obtenidos en segundo semestre de 2023.

Lo anterior obedece a que, durante la revisión de los planes de clase, se presentaron circunstancias imprevistas ajenas a la Institución. Como resultado, no fue posible completar el acompañamiento de cuatro docentes, lo que afectó el cumplimiento del 100% en la coherencia de los planes de clase revisados. Estas dificultades surgieron debido a problemas de salud e incapacidad reportados por las Coordinaciones para dos de los docentes

iLo hacemos posible!

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, de frecuencia semestral a excepción del indicador 3 que se mide anualmente, los indicadores 1,2,4,5,6 obtuvieron un cumplimiento del 100% en relación a las metas. El indicador 3 “Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).” Tiene un avance a través de Acompañamiento evento RedCOLSI.

Los tres (3) procesos misionales que presentaron medición durante el primer semestre de la vigencia 2023, obtuvieron resultados satisfactorios de todas las metas establecidas para este período, demostrando alta Coherencia en sus indicadores ya que en general, la mayoría de los valores son cercanos o iguales al 100%.

### APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos misionales, mediante el comparativo de cumplimiento de los indicadores durante el segundo semestre del año 2023 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
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.	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de Clase.	98,2%	98,2%	DOCENCIA
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	96,6%	96,6%	
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	100%	100%	

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
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. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los proyectos sociales y prácticas comunitarias	100%	100%	EXTENSIÓN
	3. Porcentaje de personas sensibilizadas en actividades de extensión a través de las diferentes estrategias desarrolladas.	100%	100%	
	4. Porcentaje de participación de los graduados (último año) en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión.	100%	100%	
	5. Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	100%	100%	
	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..	100%	100%	INVESTIGACIÓN
	2. Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución.	100%	100%	
	3. Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel).	100%	N.A.	
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados	100%	100%	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
	en el repositorio institucional.			
	5. Número de estudiantes y/o docentes con experiencias en movilidad	100%	100%	
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.	1. Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión.	100%	100%	EXTENSIÓN
	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.	100%	100%	INVESTIGACIÓN

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

## 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 primer semestre de 2023 se establecieron cuarenta y un (41) indicadores de gestión:

PROCESO	INDICADORES
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	1. Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1. Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional
	2. Grado 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. Nivel de Cumplimiento del Plan de Trabajo 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
	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

iLo hacemos posible!

PROCESO	INDICADORES
GESTIÓN TIC	1. Nivel de 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 reparación 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. Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente

## TIPO DE INDICADORES POR PROCESOS

Los indicadores de gestión identificados en los Procesos de Apoyo durante el primer semestre de la vigencia 2024, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN				
	SEMESTRE 1 - 2024				
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	ECONOMÍA	CALIDAD
ADMISIONES Y MATRÍCULAS	-	-	-	-	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	2	-	-	-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	-	5	-	-	1
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>14</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2024, 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	Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.	Semestral	Porcentaje	80	93,17	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	Semestral	Número	30.000	58.209	100
	2	Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional	Semestral	Porcentaje	75	90,33	100
	3	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	Semestral	Porcentaje	40	64,102	100
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
	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	N/A	N/A
	4	Nivel de Cumplimiento del Plan de Trabajo 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,	Semestral	Porcentaje	100	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)
		Denuncias y/o felicitaciones recibidas.					
	6	Nivel de satisfacción de los usuarios.	Semestral	Porcentaje	70	96,5	100
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Transferencias Documentales	Anual	Número	8	N.A.	N.A.
	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	N.A.	N.A.
GESTIÓN FINANCIERA	1	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	70	94,58	100
	2	Liquidez	Anual	Porcentaje	2	N.A.	N.A.
	3	Nivel de Endeudamiento	Anual	Porcentaje	11	N.A.	N.A.
	4	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	Anual	Porcentaje	90	N.A.	N.A.
	5	Nivel de ejecución del presupuesto	Anual	Porcentaje	90	N.A.	N.A.
	6	Generación Interna de recursos propios	Anual	Porcentaje	0,9	N.A.	N.A.
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	68,9	100
GESTIÓN TIC	1	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	Semestral	Porcentaje	90	97,61	100
	2	Nivel de seguridad del material audiovisual	Semestral	Número	0	0	100

¡Lo 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)
	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	100	100
	6	Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	7	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)	Anual	Porcentaje	70	N.A	N.A
INFRAESTRUCTURA	1	Porcentaje de solicitudes de reparación de equipos solucionadas	Semestral	Porcentaje	80	94	100
	2	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura	Semestral	Porcentaje	80	88,34	100
	3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas	Semestral	Porcentaje	80	86,15	100
	4	Espacios académicos y administrativos adecuados	Semestral	Porcentaje	90	88,34	100
	5	Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada	Anual	Número	2	N.A	N.A
RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS	1	Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	Semestral	Porcentaje	85	93,32	100
	2	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	Anual	Porcentaje	50	N/A	N/A

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)
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	N/A	N/A
RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente	Anual	Número	70	N.A	N/A

El proceso Admisiones y Matrículas presenta un (1) indicador de gestión denominado “Nivel de satisfacción del estudiante en la prestación del Servicio.” el cual obtuvo un resultado en la encuesta de satisfacción del primer semestre del 2024 del 93,17%, 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 de frecuencia semestral para la presente vigencia, el indicador 1 relacionado con participación en actividades y servicios de bienestar institucional superó la meta establecida, alcanzando un 106.51% del objetivo; en cuanto al indicador 2 la satisfacción de los estudiantes con los servicios de Bienestar Institucional también superó la meta, alcanzando un 120.44% del objetivo, esto sugiere que los servicios proporcionados son altamente valorados por los estudiantes y finalmente el indicador 3 Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas logró un 160% de cumplimiento. Todos los indicadores de Bienestar institucional muestran un desempeño excelente, superando las metas establecidas, esto refleja una gestión efectiva de los programas de Bienestar Institucional y una respuesta positiva de la comunidad institucional.

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. Se superó la meta en un 10%, indicando una excelente gestión de las actividades planificadas. Los indicadores 1 y 2 superaron la meta en un 10%, indicando una excelente gestión de las actividades planificadas; en cuanto al indicador 4 alcanzó un 111% mostrando una gestión efectiva en seguridad y salud laboral; el indicador 5 logró el 100% de la meta propuesta indicando una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes de la comunidad y finalmente, el indicador 6 muestra un cumplimiento del 137% toda vez que la meta es del 70% de satisfacción de los usuarios y se logró un 96.5%.

iLo hacemos posible!

El proceso de Gestión Documental tiene cinco (5) indicadores de gestión para la vigencia, 2 de ellos son de cumplimiento de frecuencia anual, los otros 3 indicadores con cumplimiento de frecuencia semestral, el indicador 2 relacionado con la eficiencia en la atención a consultas y requerimientos alcanzó la meta del 100%; el indicador 3 relacionado con la gestión de documentos inventariados superó la meta del 80%, logrando un 100% de cumplimiento en la gestión de documentos y finalmente el indicador 4 alcanzó la meta del 100%, reflejando una gestión efectiva de los certificados.

El proceso Gestión Financiera presenta siete (7) indicadores de gestión, 6 de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y 1 con frecuencia de cumplimiento semestral, relacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios de la información en el cual obtuvo un 94.6% logrando el 100 % de cumplimiento de la meta para el semestre. Los indicadores 2 al 7 no presentan avances toda vez que los mismos se constituyen después del resultado del ejercicio financiero de la vigencia en el mes de diciembre.

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. El indicador 3 relacionado con fallos no condenatorios que logró un 125% de la meta establecida.

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. Del primero al sexto indicador se logró un cumplimiento del 100% frente a las metas planteadas. Dentro de las actividades de avance del indicador “7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)” se incluye la capacitación a funcionarios y docentes de las Unidades Tecnológicas de Santander, sobre la automatización de procesos y el uso de herramientas de la plataforma Office 365, esta formación permite un uso adecuado de las tecnologías de la información, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en sus tareas diarias. En general, los resultados muestran un alto nivel de cumplimiento en todos los indicadores, reflejando una gestión eficiente y efectiva en las áreas evaluadas.

El proceso Infraestructura tiene cinco (5) indicadores de gestión, uno (1) de ellos con frecuencia de cumplimiento anual y cuatro (4) con frecuencia de cumplimiento semestral; Frente al indicador 1 de mantenimiento de equipos e superó la meta establecida, alcanzando un 94% de cumplimiento, lo que indica una gestión efectiva del mantenimiento de equipos; el indicador 2 de cumplimiento de cronograma de mantenimiento de equipos en la que la meta se superó, con un cumplimiento del 88.34%, reflejando una gestión adecuada del mantenimiento de la infraestructura, el indicador 3 de mantenimiento de infraestructura física de acuerdo las solicitudes allegadas alcanzó un 86.15% de cumplimiento de la meta y finalmente el indicador 4 de adecuación de espacios académicos y administrativos, aunque no se alcanzó la meta del 90%, el cumplimiento fue alto, con un 88.34%, indicando un buen desempeño en la adecuación de espacios.

iLo hacemos posible!

El proceso de Recursos Bibliográficos tiene 2 indicadores de gestión, el indicador número 1 se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio y obtuvo un 109% de cumplimiento de la meta establecida; en el indicador número 2 recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar el cual es de frecuencia anual logró un avance del 97% de la recuperación del material de difícil devolución.

El proceso de Recursos Físicos presenta dos (2) indicadores, uno con frecuencia de medición semestral y otro con frecuencia de medición anual. El indicador 1 logró un 125% de cumplimiento frente a la meta planteada, el indicador 2 no cuenta con algún avance debido a que la frecuencia de cumplimiento de este indicador es anual y las actividades del proceso relacionado inician y se desarrollan durante el segundo semestre del año 2024.

El proceso de Relaciones Interinstitucionales presenta un (1) indicador de gestión, el cual se modificó pasando de "Actores en movilidad nacional entrante y saliente" a "Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente", teniendo en cuenta que el indicador a trabajar es de medición anual, se presenta avance de cumplimiento con actividades de movilidad nacional realizadas desde el programa de Ingeniería de Telecomunicaciones, de acuerdo a un convenio de cooperación entre las UTS y la UPTC y acciones de fortalecimiento académico de estudiantes de las UTS, en el Tencoparque Sena Nodo Bucaramanga y RedCOLSI.

## APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos misionales, mediante el comparativo de cumplimiento de los indicadores durante el segundo semestre del año 2023 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
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.	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	100,00	100,00	BIENESTAR INSTITUCIONAL
	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	100,00	100,00	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
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.	Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander	100,00	100,00	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	100,00	100,00	
	Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos	100,00	N/A	
	Nivel de Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	100,00	100,00	
	Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	100,00	100,00	
	Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo	100,00	100,00	
Oportuna respuesta a las acciones de tutela	100,00	100,00		
Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria	100,00	100,00		
4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	Nivel de seguridad del material audiovisual	100,00	100,00	GESTIÓN TIC
	Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	100,00	100,00	
	Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad	100,00	100,00	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
	Porcentaje de implementación de controles de seguridad	100,00	100,00	
	Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica	100,00	100,00	
	Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)	97,40	N/A	
	Porcentaje de solicitudes de reparación de equipos solucionadas	100,00	100,00	INFRAESTRUCTURA
	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura	100,00	100,00	
	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas	100,00	100,00	
	Espacios académicos y administrativos adecuados	100,00	100,00	
	Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada	100,00	N.A	
	Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días	100,00	100,00	RECURSOS FÍSICOS
	Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios	100,00	N/A	
5. Fomentar la cultura y la conciencia ambiental por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar.	100,00	N/A	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS
6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio	Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.	100,00	100,00	ADMISIONES Y MATRÍCULAS
	Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional	100,00	100,00	BIENESTAR INSTITUCIONAL

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	Nivel de satisfacción de los usuarios.	100,00	100,00	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	Transferencias Documentales	100,00	N.A	GESTIÓN DOCUMENTAL
	Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos	100,00	100,00	
	Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central	100,00	100,00	
	Gestión de certificados	100,00	100,00	
	Capacitaciones	100,00	N.A	GESTIÓN FINANCIERA
	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	100,00	100,00	
	Liquidez	100,00	N.A	
	Nivel de Endeudamiento	100,00	N.A	
	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	100,00	N.A	
	Nivel de ejecución del presupuesto	89,09	N.A	
	Generación Interna de recursos propios	100,00	N.A	GESTIÓN TIC
	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	92,25	100,00	
	Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	100,00	100,00	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS
Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente	100,00	N/A	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	

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

## 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 primer semestre de 2024 se plantearon siete (7) indicadores de gestión, de la siguiente manera:

PROCESOS	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1. Porcentaje de seguimientos realizados a los planes de mejoramiento
	2. Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría
	3. Porcentaje de ejecución de las auditorías establecidas en el Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.
	4. Porcentaje de informes de gestión presentados y socializados conforme al Plan Anual de Auditorías ejecutado 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 primer semestre de 2024 corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN		
	SEMESTRE 1 – 2024		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	0	4	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0	0
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

iLo hacemos posible!

## MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el primer semestre 2024, 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)
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	1	Porcentaje de seguimientos realizados a los planes de mejoramiento	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	2	Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría	Anual	Número	3	N.A.	N.A.
	3	Porcentaje de ejecución de las auditorías establecidas en el Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	Semestral	Porcentaje	100	100	100
	4	Porcentaje de informes de gestión presentados y socializados conforme al Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	Semestral	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	94,18	100

iLo hacemos posible!

El Proceso Control Interno de Gestión tiene cuatro (4) indicadores, dos (3) con frecuencia de medición semestral y uno (1) con frecuencia anual. Se elimina el indicador “2. Mejoramiento en la evaluación del Sistema de Control Interno” y se reemplaza por “2. Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría” y se crea el indicador “4. Porcentaje de informes de gestión presentados y socializados conforme al Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno”. Analizando los resultados obtenidos se observa que el indicador que de porcentaje de seguimientos realizados tiene una meta es del 90%, y el resultado obtenido es del 100%, esto indica un cumplimiento del 111%, superando la meta establecida.; en cuanto al porcentaje de ejecución de auditorías: la meta es del 100%, y el resultado obtenido es del 100%, mostrando un cumplimiento del 100% y finalmente porcentaje de informes de gestión presentados, la meta es del 100%, y el resultado obtenido es del 100%, demostrando un cumplimiento del 100%.

Aunque los resultados son positivos en su mayoría, es importante entender por qué un indicador supera la meta, esto podría ser una oportunidad para mejorar la planificación y ejecución de las mediciones.

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 primer semestre de 2024.

El Proceso Sistema Integrado de Gestión logró un 100% en su indicador relacionado con el cumplimiento de las actividades del Sistema Integrado de Gestión, durante el primer semestre de 2024 logró cumplir con todas las actividades que fueron planeadas tales como de auditorías internas y externas de calidad 2024, la inducción y re inducción en temas de calidad, la planeación de la encuesta de satisfacción 2024-1, la elaboración de los informes respectivos, entre otras actividades. El indicador “2. Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión” con frecuencia de medición semestral logró un 100% frente a la meta establecida.

Los procesos de seguimiento y control lograron el cumplimiento de la mayoría de las metas establecidas durante el primer semestre de la vigencia 2024; los procesos en sus indicadores de gestión representan el interés, mejoramiento e implementación de estrategias que llevaron al cumplimiento de las actividades programadas en los planes de acción de las oficinas que conforman el proceso de seguimiento y control.

iLo hacemos posible!

## APORTES A OBJETIVOS DE CALIDAD

En la siguiente tabla se muestra el cumplimiento de los objetivos de calidad de las UTS a través de los indicadores de gestión de los procesos de seguimiento y control, mediante el comparativo de cumplimiento de los indicadores durante el segundo semestre del año 2023 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2 - 2023	SEMESTRE 1 - 2024	
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.	Porcentaje de seguimientos realizados a los planes de mejoramiento	100	100	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
	Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría	100	N/A	
	Porcentaje de ejecución de las auditorías establecidas en el Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	100	100	
	Porcentaje de informes de gestión presentados y socializados conforme al Plan Anual de Auditorías ejecutado por la oficina de Control Interno.	101	100	
	Revisión de procesos	100	100	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
	Cumplimiento de actividades del Sistema Integrado de Gestión	100	100	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.	Satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el proceso Sistema Integrado de Gestión.	100	100	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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

## 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.



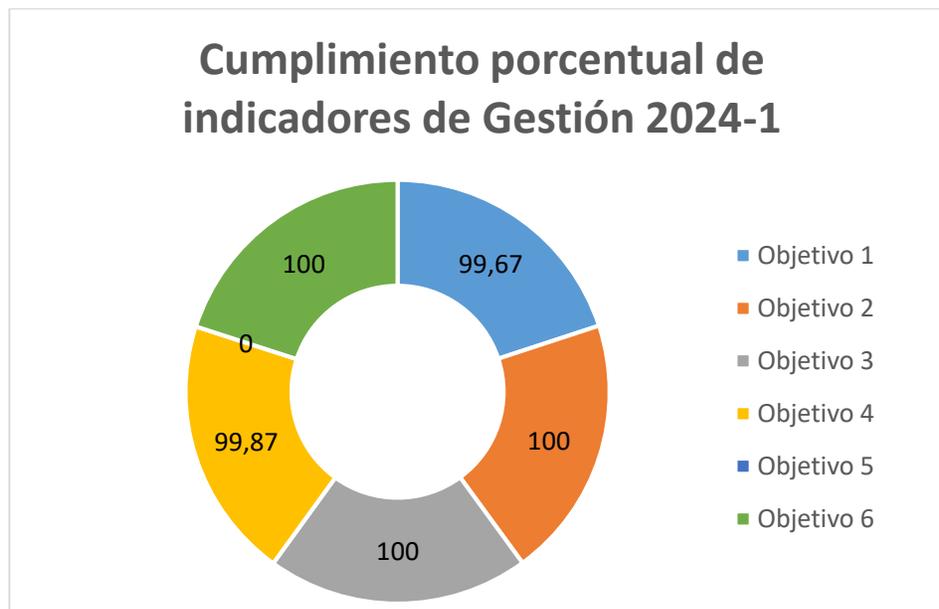
Los indicadores de gestión permiten medir los avances en el cumplimiento de los objetivos de calidad durante un período de tiempo determinado. En los 20 procesos las UTS, se han registrado los siguientes indicadores de gestión en el primer semestre de la vigencia 2024:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S1	S1	S1	S1	S1
ESTRATÉGICOS	4	5	0	0	0
MISIONALES	7	1	1	0	5
APOYO	15	17	5	2	2
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2	5	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

S1= primer semestre

iLo hacemos posible!

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		
Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
ESTRATÉGICOS	7	33,3	1	14,3	0	0	0	0	0	0	1	4,8
MISIONALES	12	57,1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9,5
APOYO	2	9,5	0	0	8	100	13	100	1	100	17	81,0
SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	0,0	7	85,7	0	0	0	0	0	0	1	4,8
<b>TOTALES</b>	<b>21</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>



La medición es la etapa en la cual se recopila la información de los indicadores formulados y se analizan los resultados obtenidos. En la medición de indicadores del primer semestre vigencia 2024, los procesos estratégicos y seguimiento y control lograron el 100% de cumplimiento de las metas de frecuencia de medición semestral y los procesos misionales y

iLo hacemos posible!

de apoyo alcanzaron un 98.27% y 99.96% respectivamente de las metas propuestas para el semestre.

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	86,00%	100,00%	FORTALEZA
MEDIO	60,00%	85,99%	RIESGO
BAJO	0,00%	59,99%	PROBLEMA



Los procesos de Direccionamiento estratégico y Relaciones interinstitucionales tienen indicadores de frecuencia anual por lo que no reflejan porcentaje de cumplimiento en el primer semestre de la vigencia.

iLo hacemos posible!

Las Unidades Tecnológicas de Santander logro institucionalmente un 99,89% de cumplimiento de los indicadores de gestión durante le primer semestre de 2024.

Todos los procesos se ubican en zona de fortaleza debido al cumplimiento de las metas establecidas en el primer semestre del año 2024, por lo que se sugiere mantener sus estrategias vigentes para dar continuidad al logro de las metas.

Los indicadores de frecuencia anual no se analizaron en la anterior evaluación a pesar de los avances alcanzados por los procesos debido a que el cumplimiento lo presentan en la medición del segundo semestre.

En general, los resultados muestran un buen desempeño en cuanto a:

- Consistencia en el Tiempo: No hay variación significativa en el cumplimiento de los indicadores entre los semestres, lo que indica consistencia en el desempeño.
- Enfoque en la Calidad: Todos los indicadores están alineados con los objetivos de calidad de la institución.

En resumen, la institución parece estar cumpliendo de manera muy efectiva con sus objetivos de calidad en todos los procesos, donde se destaca el interés institucional por mejorar la medición y seguimiento de la gestión de los procesos, el mantener y perfeccionar el sistema de indicadores y la revisión, adecuación.