



INFORME

MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

PROCESO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

OFICINA DE PLANEACIÓN
2024 – 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. Enero de 2025

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
MAPA DE PROCESOS	5
INDICADORES DE GESTIÓN	8
PROCESOS ESTRATÉGICOS	9
PROCESOS MISIONALES	13
PROCESOS DE APOYO	19
PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	31
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

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 segundo 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.

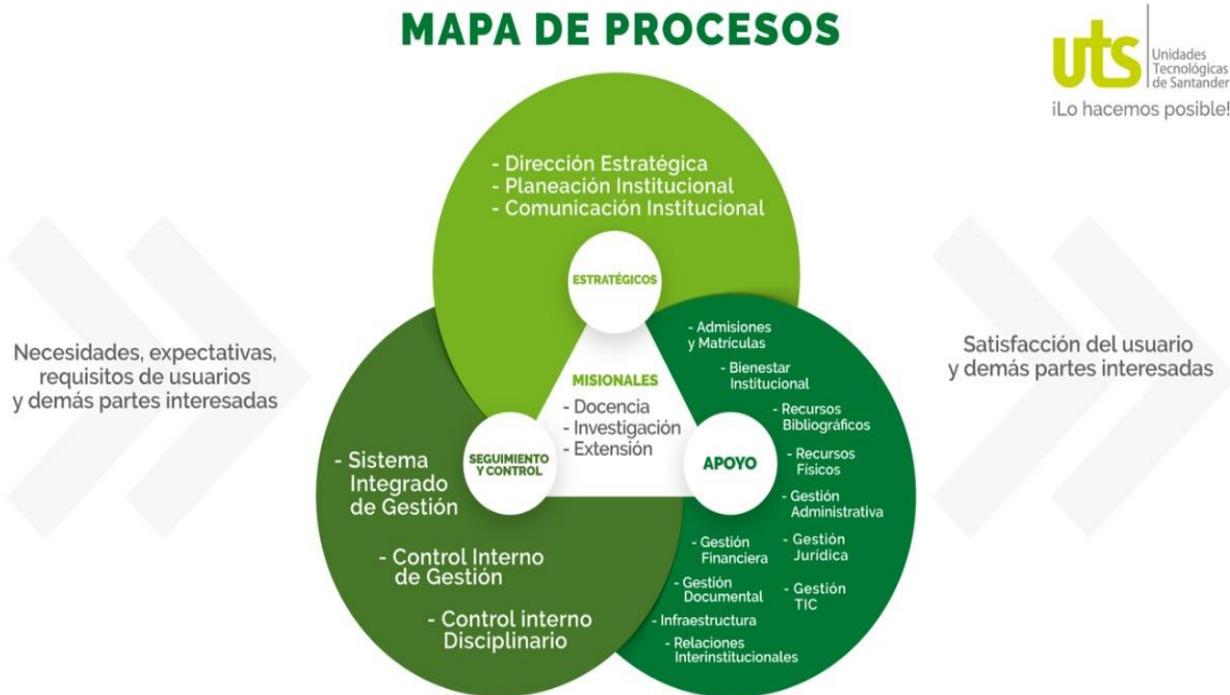
Así mismo, este informe muestra como los indicadores de gestión responden de manera articulada a los objetivos de calidad propuestos para las UTS, facilitando la alineación de los esfuerzos de todos los miembros de los equipos de trabajo de los procesos con los objetivos de la entidad, promoviendo una cultura de responsabilidad y compromiso. En última instancia, esta práctica no solo mejora la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también incrementa la satisfacción de las partes interesadas y la competitividad en el sector.

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 segundo 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 segundo 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.

Así mismo, el informe presenta como desde los indicadores de gestión se da cumplimiento a los objetivos de calidad de las UTS, los cuales presentaron una actualización de acuerdo a Resolución rectoral No. 02-1051 del 09 de agosto de 2024.

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 segunda 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 2 - 2024		
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD
Comunicación Institucional	3	2	0
Dirección Estratégica	1	1	0
Planeación Institucional	0	2	0
TOTAL	4	5	0

iLo hacemos posible!

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo 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	95	100	100
	2	Proyectos Innovadores viabilizados	Anual	Porcentaje	90	100	100
COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	1	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones	Anual	Porcentaje	100	100	100
	2	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	Anual	Número	815.980	1.150.620	100
	3	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	92	94	100
	4	Número de estudiantes intervenidos reales	Anual	Número	1.700	1.848	100
	1	Viabilización de proyectos de inversión	Anual	Porcentaje	85	95	100
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	1	Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Comunicaciones	Anual	Porcentaje	100	100	100
	2	Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	Anual	Número	815.980	1.150.620	100

El Proceso “Dirección estratégica” cuenta con dos indicadores de frecuencia de medición anual; los que alcanzaron resultados de 105% y 111% respectivamente, dentro de las

iLo hacemos posible!

actividades del plan estratégico prospectivo que se desarrollaron durante la vigencia se destaca y la socialización y aplicación de la matriz de calificación IGO así como 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 y frente al segundo indicador resalta el Benchmarking de las normas internacionales para el proyecto de internacionalización y vigilancia tecnológica.

El proceso “Comunicación Institucional” logró el 100% de cumplimiento en todos sus indicadores, toda vez que logro el 100% en los indicadores del plan estratégico de comunicaciones y el indicador de estudiantes intervenidos, el alcance de publicaciones en las redes sociales de Facebook e Instagram obtuvieron resultados del 141% y 102% respectivamente, el cuarto indicador relacionado con la satisfacción de sus usuarios consiguió un 111%.

El Proceso “Planeación Institucional” obtuvo en su nivel de cumplimiento del 100% para sus dos (2) indicadores, los cuales responden al viabilización de proyectos que obtuvo un resultado de 94.58% frente a una meta para la vigencia de 85% y oportunidad de la entrega de documentos soportes del seguimiento al plan de acción anual que alcanzo el seguimiento al 100% de las actividades propuestas para el año.

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 2024 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
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.Cumplimiento del Plan Estratégico Prospectivo de los Programas Académicos.	N/A	100%	DIRECCIÓN ESTRATEGICA
	2.Proyectos Innovadores viabilizados	N/A	100%	

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	1. Porcentaje de Cumplimiento del Plan estratégico de Comunicaciones	N/A	100%	COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
	2. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Facebook	N/A	100%	
	3. Alcance Total de las publicaciones realizadas en la red social Instagram	100%	100%	
	5. Número de estudiantes intervenidos reales	N/A	100%	
	1. Viabilización de proyectos de inversión	N/A	100%	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
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%		
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.	4. Nivel de satisfacción de usuarios de la información	N/A	100%	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 segundo semestre de 2024, 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 segunda medición de la vigencia 2024, corresponden a:

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

iLo hacemos posible!

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo 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	93	100	100
	2	Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados	Semestral	Porcentaje	90	100	100
	3	Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	Semestral	Porcentaje	85	100	100
EXTENSIÓN	1	Grado de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Grupo de Extensión	Semestral	Porcentaje	70	94,1	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	99,98	100
	4	Porcentaje de participación de los graduados último año en las actividades realizadas por la Coordinación de Extensión	Semestral	Porcentaje	10	12,02	100
	5	Porcentaje de personas que culminaron a satisfacción la oferta de educación continua	Semestral	Número	40	99,83	100
INVESTIGACIÓN	1	Número de productos de investigación generados por los docentes en las categorías de Minciencias Generación de Nuevo Conocimiento, Desarrollo	Semestral	Porcentaje	50	50	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)
		Tecnológico e Innovación y Apropriación Social del Conocimiento					
	2	Número de participaciones en eventos que promuevan la cultura investigativa en los semilleros de investigación de la institución	Anual	Número	3	3	100
	3	Número de participaciones en convocatorias de recursos externos con proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación (CTel)	Semestral	Número	2	2	100
	4	Cantidad de productos de carácter científico académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional	Semestral	Número	8000	16991	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	98,25	100

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 más del 100% para cada una de ellas, superando los resultados obtenidos en el semestre anterior.

El Proceso Extensión cuenta con cinco (5) indicadores de gestión, todos con frecuencia de cumplimiento semestral, los cuales lograron un cumplimiento superior al 100% frente a las metas propuestas para el periodo en análisis, toda vez que alcanzó para los indicadores 1,2,3,4, y 5 resultados de 134%, 143%, 143% 120% y 250% respectivamente. Se recomienda revisar las metas propuestas, incrementándolas dado que en los últimos seguimientos realizados se evidencia resultados superiores a lo esperado.

iLo hacemos posible!

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, para los indicadores relacionados con los productos de investigación, participación de semilleros en eventos de investigación, participación en convocatorias externas de proyectos Ctel y estudiantes con experiencias en movilidad. Los indicadores de Cantidad de productos de carácter científico académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional logro 212% y 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 cumplió en un 109% la meta establecida.

Los tres (3) procesos misionales que presentaron medición durante el segundo semestre de la vigencia 2024, 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 iguales o superiores al 100% de sus metas.

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 2024 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos.	1. Coherencia entre el Plan de Curso y el plan de Clase.	98,2%	100%	DOCENCIA
	2. Coherencia de los instrumentos de evaluación con los resultados de aprendizaje esperados.	96,6%	100%	
	3. Coherencia del trabajo docente realizado en el aula con el plan de clase	100%	100%	
	2. Porcentaje de personas beneficiadas con el desarrollo de los	100%	100%	EXTENSIÓN

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
	proyectos sociales y prácticas comunitarias			
	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%	
	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 (CTeI).	N.A.	100%	
	4. Cantidad de productos de carácter científico, académico y/o administrativo cargados en el repositorio institucional.	100%	100%	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
	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 periodo.

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 2024 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 segundo semestre de la vigencia 2024, corresponden a:

PROCESOS	INDICADORES DE GESTIÓN				
	SEMESTRE 2 - 2024				
	EFICIENCIA	EFICACIA	PRODUCTO	ECONOMIA	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	-	-	-	-
TOTAL	14	20	2	0	5

iLo hacemos posible!

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo 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	94,6	100
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	Semestral	Número	30000	55939	100
	2	Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional	Semestral	Porcentaje	75	94	100
	3	Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	Semestral	Porcentaje	40	67,9	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	100	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	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	98.8	100
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	Transferencias documentales	Anual	Número	8	12	100
	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	13	100
GESTIÓN FINANCIERA	1	Nivel de satisfacción de usuarios de la información	Semestral	Porcentaje	70	93.3	100
	2	Liquidez	Anual	Porcentaje	2	3.91	100
	3	Nivel de Endeudamiento	Anual	Porcentaje	11	0.23	100
	4	Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	Anual	Porcentaje	90	90	100
	5	Nivel de ejecución del presupuesto	Anual	Porcentaje	90	91.23	100
	6	Generación Interna de recursos propios	Anual	Porcentaje	0,9	0.93	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	82,8	100
GESTIÓN TIC	1	Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	Semestral	Porcentaje	90	94,31	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	100	100
INFRAESTRUCTURA	1	Porcentaje de solicitudes de reparación de equipos solucionadas	Semestral	Porcentaje	80	89,47	100
	2	Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura	Semestral	Porcentaje	80	95,57	100
	3	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas	Semestral	Porcentaje	80	88,15	100
	4	Espacios académicos y administrativos adecuados	Semestral	Porcentaje	90	100	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	94,16	100
	2	Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar	Anual	Porcentaje	50	97,79	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)
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	Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente	Anual	Número	70	334	100

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 segundo semestre del 2024 del 94.6%, cuando la meta esperada era 80%, por lo que con el resultado obtenido se logra 118% de cumplimiento de la meta establecida.

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 186% del objetivo; en cuanto al indicador 2 la satisfacción de los estudiantes con los servicios de Bienestar Institucional también superó la meta, alcanzando un 125% 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 169% 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. En la mayoría de los indicadores se superó la meta en un 11% hasta 100%, indicando una excelente gestión de las actividades programadas. Los indicadores 1, 2 y 4 superaron la meta en un 11%, en cuanto al indicador 3 alcanzó un 200% toda vez que la meta era alcanzar el 50% de las actividades del plan de incentivos y estímulos, 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 142% toda vez que la meta es del 70% de satisfacción de los usuarios y se logró un 98.8%.

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 1 relacionado con las transferencias documentales logró un resultado para la vigencia de 150%, el indicador 2 de eficiencia en la atención a consultas y requerimientos alcanzó la meta del 100%; el indicador 3 sobre la gestión de documentos inventariados superó la meta del 80%, logrando un 125% de cumplimiento en la gestión de documentos, el indicador 4 alcanzó la meta del 100%, reflejando una gestión efectiva de los certificados y finalmente el indicador 5 de capacitaciones cumplió un 216% toda vez que se realizaron 13 capacitación frente a la meta de 6 para la vigencia.

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. El primer indicador nivel de satisfacción de los usuarios de la información obtuvo un 92.31% logrando el 131% de la meta, en cuanto al indicador de liquidez las UTS cuenta con 3.91 pesos que respalda cada peso adeudado sobrepasando la meta para la vigencia ya que se esperaba 2 puntos, el segundo indicador de nivel de endeudamiento obtuvo un 0.23 por debajo de la meta esperada de 11, siendo un excelente resultado para la institución, el porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por ventas de bienes y servicios obtuvo un resultado de 103%, toda vez que se logró obtener mayores ingresos a los presupuestado inicialmente, el quinto indicador de nivel de ejecución alcanzo un resultado de 91.23% superando la meta para la vigencia que era del 90% y finalmente la generación de recursos propios obtuvo un resultado de 0.93 frente a la meta que era de 0.9 logrando un 103%.

El proceso Gestión Jurídica tiene tres (3) indicadores de gestión, con frecuencia de medición semestral, los dos primeros indicadores obtuvieron un 100% en el cumplimiento frente a la meta programada. El indicador 3 relacionado con fallos no condenatorios que logró un 150% de cumplimiento.

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 segundo al sexto indicador lograron un cumplimiento del 100% frente a las metas planteadas. El indicador 1 del nivel de satisfacción del usuario alcanzo el 104% y el indicador 7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI) obtuvo un resultado para la vigencia de 143%. En general, los resultados muestran un alto nivel de cumplimiento en todos los indicadores, reflejando una gestión eficiente y efectiva en las áreas evaluadas del proceso Gestión TIC.

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 111% 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 119%, reflejando una gestión adecuada del mantenimiento de la

iLo hacemos posible!

infraestructura, el indicador 3 de mantenimiento de infraestructura física de acuerdo las solicitudes allegadas alcanzó un 110.2% de cumplimiento de la meta ,el indicador 4 de adecuación de espacios académicos y administrativos, aunque sobrepaso la meta del 90% con un cumplimiento de 111% y el último indicador cumplió con el 100% de la meta establecida toda vez que se realizó la ampliación y mejoramiento de la sede regional Piedecuesta -fase III y la adecuación y mejoramiento de la sede regional de las Unidades Tecnológicas De Santander Vélez.

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 110% de cumplimiento de la meta establecida; en el indicador número 2 recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar logró el 195% 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. Los indicadores 1 y 2 lograron un 125% de cumplimiento frente a la meta planteada, ya que cumplieron con el registro de compras antes de 5 días y con las actividades propuestas en el plan de trabajo anual.

El proceso de Relaciones Interinstitucionales presenta un (1) indicador número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente de medición anual, se logró un cumplimiento de 477% de actividades de movilidad nacional realizadas desde las acciones de fortalecimiento académico de estudiantes de las UTS. Es necesario revisar las metas programadas para la siguiente vigencia teniendo en cuenta los resultados de las ultimas mediciones.

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 2024 y primer semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del	1.Participación de la comunidad institucional en programas y servicios de Bienestar Institucional	100%	100%	BIENESTAR INSTITUCIONAL

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya al crecimiento de los sectores económicos.	3.Estudiantes beneficiados con el programa de Auxiliaturas	100%	100%	RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
	1.Número de participantes en actividades de movilidad nacional entrante y saliente.	N.A	100%	
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.	1.Porcentaje de cumplimiento de las actividades, según cronograma del Plan Institucional de Capacitación de las Unidades Tecnológicas de Santander.	100%	100%	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	2.Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Programa de Bienestar Social e Incentivos.	100%	100%	
	3.Porcentaje de cumplimiento de las actividades según cronograma del Plan Incentivos y Estímulos.	N/A	100%	
	4.Nivel de Cumplimiento del Plan de Trabajo Anual del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	100%	100%	
4. Contar con la infraestructura física y tecnológica, de acuerdo con las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	2.Nivel de seguridad del material audiovisual	100%	100%	GESTIÓN TIC
	3.Número de reportes de inconsistencias encontradas en la información académica.	100%	100%	
	4.Cumplimiento de políticas de seguridad de la información en la entidad	100%	100%	
	5.Porcentaje de implementación de controles de seguridad	100%	100%	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
	6. Porcentaje de cumplimiento mantenimiento infraestructura tecnológica	100%	100%	
	7. Porcentaje de cumplimiento en el uso y apropiación de (TI)	100%	100%	
	1. Porcentaje de solicitudes de reparación de equipos solucionadas	100%	100%	INFRAESTRUCTURA
	2. Porcentaje de cumplimiento del cronograma de mantenimiento de equipos e infraestructura	100%	100%	
	3. Porcentaje de solicitudes de mantenimiento de infraestructura solucionadas	100%	100%	
	4. Espacios académicos y administrativos adecuados	100%	100%	
	5. Proyectos de infraestructura para fortalecimiento de la capacidad instalada	N/A	100	
		1. Porcentaje de cumplimiento dedicado al registro de la compra menor a 5 días	100%	100%
2. Cumplimiento del Plan de trabajo anual para la verificación de inventarios		N/A	100%	
5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	5. Oportunidad de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o felicitaciones recibidas.	100%	100%	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	1. Transferencias Documentales	N.A	100%	GESTIÓN DOCUMENTAL
	2. Eficiencia en la atención a consultas y requerimientos	100%	100%	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO	
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2		
	3.Gestión de documentos inventariados clasificados y ordenados en el archivo central	100%	100%		
	4.Gestión de certificados	100%	100%		
	5.Gestión de certificados	100%	100%		
	6.Capacitaciones	N.A	100%		
	2.Liquidez	N.A	100%	GESTIÓN FINANCIERA	
	3.Nivel de Endeudamiento	N.A	100%		
	4.Porcentaje de cumplimiento en el recaudo de ingresos por venta de bienes y servicios	N.A	100%		
	5.Nivel de ejecución del presupuesto	N.A	100%		
	6.Generación Interna de recursos propios	N.A	100%	GESTIÓN JURIDICA	
	1.Porcentaje de los procesos contractuales que fueron verificados con las listas de chequeo	100%	100%		
	2.Oportuna respuesta a las acciones de tutela	100%	100%		
	3.Procesos judiciales con probabilidad de fallo diferente a alta condenatoria	100%	100%		
		2.Recuperación del material bibliográfico pendiente por entregar	N.A	100%	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS
	6. Promover la participación periódica de la comunidad institucional con la medición de la satisfacción del servicio	1.Satisfacción del estudiante con la prestación del Servicio.	100%	100%	ADMISIONES Y MATRÍCULAS
2.Grado de satisfacción del estudiante de los servicios de Bienestar Institucional		100%	100%	BIENESTAR INSTITUCIONAL	

iLo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
educativo para la mejora continua de sus procesos de calidad.	6.Nivel de satisfacción de los usuarios	100%	100%	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
	1.Nivel de satisfacción de usuarios de la información	100%	100%	GESTIÓN FINANCIERA
	1.Nivel de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	100%	100%	GESTIÓN TIC
	1.Grado de satisfacción del usuario con la prestación del servicio	100%	100%	RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

*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 segundo 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 segundo semestre de 2024 corresponden a:

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

iLo hacemos posible!

MEDICIÓN DE INDICADORES POR PROCESOS

La medición de indicadores de gestión realizada durante el segundo 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	3	100
	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. Analizando los resultados obtenidos se observa que el indicador que de porcentaje de seguimientos realizados tiene una meta 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: se logró el 100% de cumplimiento al igual que el porcentaje de informes de gestión presentados.

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 superar el 100% de sus metas propuestas; el indicador relacionado con el cumplimiento de las actividades del Sistema Integrado de Gestión obtuvo un resultado del 111% ya que todas las actividades que fueron planeadas fueron desarrolladas en la vigencia tales como de auditorías internas y externas de calidad 2024, la inducción y re inducción en temas de calidad, la planeación , ejecución e informes de la encuesta de satisfacción 2024, la elaboración de los informes de auditoría, revisión por la dirección 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 resultado de 94,18 % superando el 91% como meta establecida.

Los procesos de seguimiento y control lograron el cumplimiento de la mayoría de las metas establecidas durante el segundo 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.

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 primer semestre del año 2024 y segundo semestre del 2024:

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
2. Desarrollar el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad, a través de	Porcentaje de seguimientos realizados a los planes de mejoramiento	100	100	CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

¡Lo hacemos posible!

OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADORES	CUMPLIMIENTO		PROCESO
		SEMESTRE 2024-1	SEMESTRE 2024-2	
la integración de los procesos con la autoevaluación y la autorregulación de los programas académicos para el mejoramiento permanente de la calidad	Seguimiento a los riesgos de corrupción consolidados en los mapas de conformidad con el Plan Anual de Auditoría	N/A	100	
	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.	100	100	
5. Fomentar la cultura organizacional y el desarrollo sostenible por medio de la autorregulación y la optimización de los recursos.	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 segundo semestre de la vigencia 2024:

PROCESOS INSTITUCIONALES	TIPOS DE INDICADORES				
	INDICADORES DE GESTIÓN				
	EFICIENCIA	EFICACIA	CALIDAD	ECONOMÍA	PRODUCTO
	S12	S2	S2	S2	S2
ESTRATÉGICOS	4	5	0	0	0
MISIONALES	7	3	1	0	5
APOYO	14	20	5	0	2
SEGUIMIENTO Y CONTROL	2	5	0	0	0
TOTALES	25	33	6	0	7

S2= Segundo semestre

Teniendo en cuenta la articulación que existe desde los objetivos de calidad y los indicadores de gestión, a continuación, se presenta la cantidad y participación porcentual que tiene los

iLo hacemos posible!

indicadores de gestión desde cada uno de los procesos al cumplimiento de los objetivos de calidad:

PROCESOS	OBJETIVOS DE CALIDAD												
	1. Fortalecer la educación superior a partir de formación integral, gestión del conocimiento y proyección social, desde una visión innovadora e inclusiva que responda a las necesidades del entorno y contribuya 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 organizacional y el desarrollo sostenible 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.													
Aportes al cumplimiento de los objetivos de calidad													
Objetivo 1		Objetivo 2		Objetivo 3		Objetivo 4		Objetivo 5		Objetivo 6			
Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
ESTRATÉGICOS	2	11,8	0	0	0	0	0	0	0	6	26	1	10%
MISIONALES	12	70,6	0	0	0	0	0	0	0	-	0	2	20%
APOYO	3	17,6	0	0	4	100	13	100	15	65	6	60%	
SEGUIMIENTO Y CONTROL	0	0,0	4	100	0	0	0	0	2	9	1	10%	
TOTALES	17	100	4	100	4	100	13	100	23	100	10	100	



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 segundo semestre

iLo hacemos posible!

vigencia 2024, los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y seguimiento y control lograron el 100% de cumplimiento de las metas propuestas para la vigencia.

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

Las Unidades Tecnológicas de Santander logro institucionalmente un 100% de cumplimiento de los indicadores de gestión durante el segundo semestre de 2024.



iLo hacemos posible!

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

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.

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 está 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.

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.