

The logo is circular with a blue border containing the text 'INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL ROLDANILLO'. Inside the circle, there is a globe held by a figure, flanked by two olive branches. Below the globe is a small emblem with the text 'INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL ROLDANILLO' and 'VALLE' below it.

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP**
**Tablero de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión
a Diciembre de 2009**



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P01-Gerencia Estratégica	% Avance Plan de Desarrollo	% Avance Mapa Estratégico y Líneas .	Supera 100% (batería indicadores)	100%	Se incluye el semáforo de las líneas.	Próximo Plan con indicadores y un marco lógico.
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/((proyección de cupos nuevos)*100	8%	20%	diciembre de 2009	Plan de Desarrollo 2010-2014.
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	100%	100%	diciembre de 2009	
P02-Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	71%	100%	<p>En la primera medición (Marzo - Abril /09) se tuvo cuenta las acciones producto de la auditorias interna y preauditoria extena, ambas realizadas en diciembre de 2008, donde se observa de un total de 81 acciones registradas, se logró cerrar el 38%, es decir 31 acciones.</p> <p>Para la segunda medición (mayo, junio y julio) se tuvo un total de 77 acciones, ya que se clasificaron tres acciones como observaciones y sugerencias y una se encontro repetida, tomándose como una sola acción. Se pudo establecer que el 71% fueron cerradas es decir en (auditoria interna y preauditoria externa = 50 y 12 de la ejecución de los procesos, lo que mejoró el cierre de acciones.</p> <p>Para la tercera medición los auditores internos de calidad realizaron un seguimiento de verificación de las no conformidades encontradas en el año 2008, revisando aquellas que se encontraron cerradas para determinar eficiencia; como resultado de este revisión se encontro que algunas no conformidades cerradas debian ajustar el análisis de las causas, para lo cual el auditor las deja como no cerradas hasta no tener completo de estas. Para esta tercera medición se evidencia un aumento de 10% de de no conformidades cerradas. Por lo tanto esta inconsistencia en la información surgió debido al criterio de cuando una acción se encuentra cerrada o no y a las orientaciones que se estipulen a los auditorios internas de calidad.</p>	Realizar la gestión con el lider de Auditoria Interna, donde se convoque a una capacitación sobre el procedimiento de Auditoria Interna, Procedimiento de Acciones correctiva, Preventivas y de Mejora y el manejo del formato tratamiento de la acciones y plan de mejoramiento por proceso, donde quede claramente entendidos estos procedimientos y además se defina los criterios para declarar una acción cerrada o no cerrada.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Solicitudes atendidas	(Nº. De solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) * 100	100%	95%	Se estableció el formato de registro para las solicitudes y se han respondido todas. El Encargado de la Oficina realiza la observación de que para cumplir con las solicitudes, se requiere que éstas sean diligenciadas con anticipación suficiente para no incurrir en tiempo extra (horarios nocturnos y fines de semana).	* Es necesario que el Encargado de la Oficina socialice los tiempos que se requieren para cada trabajo solicitado. * Se requiere un equipo de cómputo más eficiente para que las labores de edición sean más rápidas.
			100%	95%	Cumple con diligenciar los formatos establecidos que responden a las solicitudes atendidas; pero en el momento no se ha hecho un análisis de los servicios prestados debido a que no lleva un control que regule estas actividades.	Se sugiere que realice un análisis estadístico, para la medición del indicador en donde presente la cantidad de material utilizado, que servicio es el más se presta, que dependencia es la que más solicita el servicios, entre otras.
			100%	80%	De cinco solicitudes que han llegado al proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo, las cinco fueron atendidas en el tiempo previsto y con el material adecuado a la necesidad del solicitante. Tres de ellas tienen como objeto transmitir información por medio del correo electrónico. Cuatro son de comunicación y una de promoción.	Este indicador está planteado temporalmente hasta el semestre 2010-I, y dependerá del uso apropiado que le den las oficinas de Impresos y Audiovisuales para el buen funcionamiento de sus procedimientos.
	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	De los encuestados que utilizan el servicio, el 70% están satisfechas con la calidad, sólo el 8% dice que es oportuno y el 38% están satisfechas con la atención prestada.	90%	Los encuestados manifestaron (administrativos y docentes), en el ítem Calidad del servicio ofrecido es de un 70% que indica que el servicio es de buena calidad, el 23% que es regular y un 7% le atribuye un valor de mala. En el ítem Oportunidad (entrega oportuna) el 50% manifiesta lo califica como malo el servicio, el 43% manifiesta que es regular y sólo un 7% como buena. El ítem Atención un 50% lo califica como regular, un 38% como bueno y un 12% le da el valor de mala.	El Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo retomó las sugerencias entregadas por los encuestados entre éstas está: Planificación de recursos o herramientas de trabajo para el buen funcionamiento de la dependencia; cumplir el horario de trabajo asignado; mejorar la atención al cliente. Todas estas fueron retroalimentadas al Encargado de la Oficina con el fin de tomar las Acciones de Mejora como proceso de su autoevaluación; lo que permitirá un seguimiento de evaluación por parte del proceso
			De los encuestados que hacen uso del servicio, el 76% están satisfechas con la calidad del producto, el 59% dice que es oportuno y el 41% dice que el atención es buena.	95%	Los encuestados manifestaron (administrativos y docentes), en el ítem Calidad del servicio ofrecido un 76% que indica que el servicio es de buena calidad, un 18% como regular y un 6% le atribuye el valor de mala. En el ítem Oportunidad (entrega oportuna) un 59% como buena, el 29% manifiesta que es regular y sólo un 11% como mala. El ítem Atención un 41% lo califica como buena, un 53% le da el valor de regular y sólo un 6% lo califica como mala.	Planear mejor las actividades que son solicitadas, con el fin de ser más asertivo en las respuestas al usuario. Se sugiere que como encargado de la Oficina del Centro de Producción Audiovisuales diligencie respectivamente el formato de solicitud y lo socialice con el usuario que hace la petición del servicio.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	54	100%	El número de estudiantes matriculados para el periodo 2009-I disminuyó con referencia al periodo 2008-II, debido a las siguientes variables independientes tales como: Periodo de transición en la Educación Media por cambio de calendario, por competencia en el mercado, por ofertas de programas académicos similares a los ofrecidos por la institución, por orden público, por carencia económica de los padres entre otras.	En muchas de las variables mencionadas su control no depende del Proceso de Comunicación y Mercadeo, pero la efectividad de la promoción dependerá de que el medio de comunicación seleccionado llegue al cliente potencial.
	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	92%	100%	Con respecto a la información interna que genera la institución, el 92% de los encuestados respondieron que Sí se enteran, frente a 8% de ellos que respondieron No, debido a las siguientes razones: Poca permanencia en la institución y falta de un medio constante; los medios más eficaces a través de los cuales llega esa información según su efectividad son: El correo electrónico, La reuniones de trabajo y la agenda semanal; el 68% de los encuestados aducen que la información la reciben semanalmente; frente al indicador planteado el 92% de los encuestados recibe la información oportunamente.	No se plantea ninguna acción de mejora porque la información está llegando oportunamente a los funcionarios
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	89.48%	90%		
	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	100%	100%		
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	96%	100%		
	INDICADOR DE DESERCIÓN	No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior - No. De estudiantes matriculados en el semestre actual/No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior x 100	6,1%	20%		
	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	84,47	80%		



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P05-Gestión de Investigación	Total de documentos elaborados como resultado de las acciones programadas en el plan estratégico.	Nº documentos elaborados año Total documentos meta año	*100	155	100	
	Porcentaje de cumplimiento en la entrega de productos y/o servicios derivados de los resultados del Plan Estratégico	Nº productos y/o servicios ofrecidos año Total productos y/o servicios programados año	*100	86	100	
	Total actas elaboradas y aprobadas como resultado de las reuniones del CIPS.	Nº actas elaboradas y aprobadas reuniones año Total actas programadas reuniones año	*100	88	100	
	Total de participantes en la convocatoria anual de proyectos investigación	Nº participantes convocatoria anual proyectos Total de docentes equivalente año	*100	0	25	
	Total de participantes en la convocatoria anual de producción intelectual.	Nº participantes convocatoria anual revista Total de docentes equivalente año	*100	0	30	
	Participación en las convocatorias nacionales de ciencia y tecnología	Nº proyectos enviados convocatoria año Total de docentes equivalente año	*100	0	13	
	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año Total meta proyectos ejecutados año	*100	22	60	
	Total capacitaciones sobre aplicativos para la formulación de proyectos de investigación.	Nº capacitaciones aplicativos de proyectos Total de capacitaciones docentes año	*100	0	20	
	Porcentaje de participación de los Gastos por Investigación en el Total de Gastos de la Institución.	Monto del rubro de gastos en investigación Total presupuesto ejecutado año INTEP	*100	1	10	
	Total de servicios de análisis estadístico de datos para los proyectos de investigación.	Nº de servicios de análisis estadístico de datos Total de servicios asesoría y análisis prestados	*100	32	60	
	Total de Producciones bibliográficas derivadas de la Investigación.	Nº producciones bibliográficas Investigación año Total meta proyectos ejecutados año	*100	20	25	



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P05-Gestión de Investigación	Total hojas de vida inscritas en CvLAC y grupos de investigadores en GrupLAC	hojas de vida inscritas en CvLAC - GrupLAC Total de docentes año	*100	0	21	
	Total de semilleros de investigación inscritos y reconocidos por la institución	Nº de semilleros inscritos año Total programas del INTEP	*100	5	25	
	Total de docentes que actúan como directores de trabajos de grado en investigación	Nº docentes que actúan como directores TDG Total de docentes equivalente año	*100	9	26	
	Producción intelectual de docentes para su publicación	Nº docentes autores artículos, libros y módulos Total de docentes equivalente año	*100	9	30	
	Total de docentes de medio tiempo y tiempo completo dedicados a la investigación.	Nº de docentes de medio tiempo y tiempo completo Total de docentes equivalente año	*100	0	12,5	
	Total de docentes capacitados en temas de metodología de la investigación	Nº de docentes capacitados metodología Total de docentes equivalente año	*100	17	43	
	Total de proyectos de investigación ejecutados en alianza con IES.	Nº de proyectos ejecutados alianza año Total de proyectos ejecutados año	*100	0	10	
	Total de proyectos de investigación ejecutados con la participación del sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año Total de proyectos ejecutados año	*100	0	10	
	P10-Gestión de Proyección Social	Cobertura	Número de Beneficiados en cursos de extensión	488,0	903	Es necesario incrementar el número de personas capacitadas
Beneficio socioeconómico de la extensión		(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*100	2,15	3	Se deben incrementar los recursos propios por este concepto	Asignar presupuesto para publicidad de los programas y cursos de extensión
Cumplimiento		(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*100	100,0	100	Se ha cumplido la meta establecida, sin embargo es necesario desarrollar mas proyectos de proyección social con las unidades académicas	Aumentar el número de proyectos de proyección social involucrando estudiantes a quienes se les otorgue nota por el trabajo realizado
P10-Gestión de Proyección Social	Satisfacción	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	4,5	4,5	Se ha cumplido la meta establecida	



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P06-Gestión de Talento Humano	Relación entre total estudiantes sobre docentes de tiempo completo equivalente	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	27	14		
	Relación cantidad de docentes y cantidad de personal administrativo	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	47%	64%	Aumentar la relación de T.C (equivalencia)	Al tomar con la equivalencia T.C. Doc. supera la meta
	Efectividad de las Capacitaciones	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)	94%	80%		
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	1,10	90%	Se observa que existe equilibrio en la ejecución presupuestal durante la vigencia 2009 ya que los ingresos totales financiaron la totalidad de los gastos.	La ejecución esta bien.
	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matricula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100	31%	70%	Se observa que los meses con mayor recaudo por matrículas son Febrero y Agosto, meses donde se da inicio al semestre académico. El recaudo por matrículas representa el 80% de los ingresos totales por recursos propios.	No se necesita
	% de PAC NO utilizado (INPANUT)	(PAC no ejecutado total de mes/PAC total asignado en el mes)*100	0%	Gastos Personal 1%	El Grupo PAC ha girado mensualmente el 100% de las solicitudes	No se necesita
			0%	Gastos Generales 1%	La programación y su ejecución han sido efectivas	No se necesita
% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	78,94%	96%	Al finalizar la Ejecución del Presupuesto de Gastos la meta fijada para la vigencia 2009 fue superada en un 0,74% a la programada al iniciar la vigencia.	<p>% Ejecución del Presupuesto</p> <p>Series2: 0%</p>	



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Inversión en TES	(Promedio diario Cltas Ctes y TES del último trimestre ---- Inversión en TES)	502,7	100% del Procedimiento de cálculo	Se da cumplimiento al Decreto 1525/2008 en la inversión forzosa, No se necesita plan de mejoramiento.	
	Participacion de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	73,16	68	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2009, arrojó como resultado , un 37.31%, y a diciembre 31, un 73,16%, lo cual da para inferir, que durante el primer periodo de 2009, dicho porcentaje de ejecución, se encuentra dentro de los parámetros o meta establecida, y al finalizar el ejercicio, se ubica por encima de la meta con una diferencia muy minima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Participacion de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativoTotal / Valor Gasto Total x 100	31,13	33	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2009, arrojó como resultado, un 16.41%, y a diciembre 31 arroja un 31,13% el cual da para inferir que durante los dos periodos de 2009, dichos porcentajes de ejecución, se encuentra dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 33% del gasto total.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Participacion de la nómina docentes en el gasto nomina total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto Total x 100	68,17	67	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2009, arrojó como resultado, un 34.44%, y a diciembre 31 arroja un 68,17 el cual da para inferir que durante el primer periodo de 2009, dicho porcentaje de ejecución, se encuentra dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 67% del gasto total	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Relacion entre el valor de la nomina de docentes, con el valor de la nomina de personal administrativo	Valor Nomina Personal Docente/valor Nomina Personal Administrativo	2,19	2	La ejecucion se ajusta a lo requerido	La ejecucion se ajusta a lo requerido



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	8,23	25	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio durante los 12 meses 2009, del 14,08%, el cual está por debajo del porcentaje estimado, razón por la cual se seguirán adoptando las siguientes medidas (ver plan de mejora sugerido)	1. Visitas periódicas a las aulas de clase, en las que se les recuerda a los estudiantes, sobre su obligación adquirida con la institución, en su crédito de matrícula. 2) Visitas periodicas del funcionario pagador a las aulas de clase, con el fin de recaudar abonos por matrículas, de aquellos estudiantes que se les dificulta realizar el pago en bancos, o de quien quiera ponerse al día en su obligación. dicha visita es anunciada con anterioridad por el funcionario de creditos. 3) Circularizacion periodica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los éstos, en las aulas de clase. 4) Circularizacion periodica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 días, la cual es enviada mediante correo certificado. 5) Llamadas telefonicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 6) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminucion en el otorgamiento de creditos. Durante la vigencia actual, el pago a traves de deste medio, ascendio a \$9,000,000 aproximadamente.
	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	0,78	4,2	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio durante los 12 meses de año, del 0,06%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4,17%, de acuerdo a la meta fijada Plan de Mejoramiento, u 8,34%, de acuerdo a la recuperacion en pleno), sin embargo, a la fecha , teniendo en cuenta los meses de enero a agosto, se ha realizado una recuperación un poco mas del 12% del total de las cuentas de difícil cobro y un cumplimiento de la meta Plan de Mejoramiento del 33%, y aún queda hasta el mes de septiembre del año 2010, para cumplir con la meta. De acuerdo a lo anterior se han adoptado las siguientes medidas (ver plan de mejoramiento sugeridos)	La cartera de difícil cobro está siendo gestionada actualmente por abogado externo, sobre la cual se la logrado recuperar un poco mas del 12% de la misma. Es importante contratar nuevamente a dicho profesional, puesto que el proceso llevado a cabo en el 2009, solo incluyó el trimestre octubre-diciembre, alcanzando solamente a agotar el proceso de llamadas telefonicas a deudores y codeudores, quedando pendiente la mayor parte del procedimiento de cobro a seguir por dicho abogado, como es la etapa de circularizacion. De acuerdo a lo manifestado verbalmente por él, se considera que si es posible dicha recuperacion, en un buen porcentaje.
P08-Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	97,01%	98%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se logró ejecutar 97,1 %, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Debe reeplantearse la medición de los indicadores por semestral, ya que en la ficha de caracterización aparece Bimensual.
	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	4,63	4,8	Los proveedores de Bienes y Servicios que estan inscritos en la entidad cuentan con un alto grado de responsabilidad y cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar.	
P08-Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	97,01%	98%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se logró ejecutar 97,1 %, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Debe reeplantearse la medición de los indicadores por semestral, ya que en la ficha de caracterización aparece Bimensual.



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre el total de estudiantes con el número total de aulas	Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 18 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	15 Estudiantes por salón	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
		Número total de aulas en el año				
	Relación entre el número de computadores destinados para labores académicas y el total de estudiantes	Total de computadores de la Institución destinados para labores académicas	Jornada Diurna 0,61 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,42 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,60 computador por estudiante.	0,7 Estudiantes por salón	Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
		Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada				
	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año	8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	No aplica	Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
		Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada				
	Eficiencia en el uso de los computadores en horas usadas para práctica o consulta en internet	Número de horas máquina usadas para práctica o consulta en internet	X 100	72%	85%	Este indicador se toma en la sede principal. Realizar ampliación en las salas de sistemas
		Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet				



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACCION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	92.3%	93%	Los talleres de Formación Humana deben realizarse en un espacio específico y adecuado para estos	Se habló con las talleristas para que los talleres se realicen en el salón 1.1 y se les informó a los estudiantes en el momento de la inducción de la ubicación del taller, de igual manera se les informó a los estudiantes que en ocasiones se hace necesario realizar los talleres en otros espacios por las necesidades de los equipos.
	Área de Desarrollo Humano					
	Área de Expresión Artística y Deportiva					
	Área de Salud					
	Dependencia de Bienestar Universitario					
	Cafetería					
P12-Gestión Documental	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes re4visados en Archivos de Gestión .	0%	95%	A partir de la visita de Contraloría se revisaron 20 Historias Laborales, que reposan en Talento Humano, encontrando en todas errores en su organización y control documental.	Programar las auditorías de Aplicación de TRD en todas las dependencias.
	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%	90%	100%	En la medida en que se de cumplimiento al cronograma de transferencias se logrará la realización de los procesos técnicos, y siempre y cuando se amplíe el espacio físico y se dote de más archivadores y estanterías.	Ampliación del espacio físico y dotación de muebles para archivo, para organizar las transferencias documentales.
P12-Gestión Documental	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	100%	100%		



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP
 TABLERO DE INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO A DIC/ 2009	META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	NIVEL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS CERRADOS	Nº DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS SOLUCIONADAS/ Nº DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS X 100	83%	80%	De las SQR recibidas en el primer semestre del 2009, se reincide en la referente a la atención por parte de los funcionarios que atienden a los clientes.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 640 de 2001 Resolución alterna de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES RECLAMANTES	Nº DE RECLAMANTES SATISFECHOS CON EL TRÁMITE/ TOTAL DE RECLAMANTES X 100			El indicador no presenta informe de los clientes a identificarse. Solo se identificaron 19 de los clientes.	1. Modificar el Formato de Seguimiento Sugerencias, Quejas y Reclamos 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su Sugerencias, Quejas y Reclamos.
	CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE AUDITORÍA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS / Nº DE AUDITORIAS PROGRAMADAS X 100	No aplica	90%	A octubre de 2009 sólo se ha realizado una auditoría interna, en la cual se cumplió con las fechas programadas.	No aplica
	CUMPLIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	Nº DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS CERRADAS/ Nº DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS ESTABLECIDAS	66%	90%	Las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora han sido implementadas en los procesos. Quedando pendientes de Gestión del Talento Humano, Gestión de Compras y Gestión de Investigación	Mediante la consultoría de INALCEC se está trabajando con los funcionarios que integran los procesos con el fin de cerrar las no conformidades pendientes.