

The logo is circular with a blue border containing the text 'INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL' at the top and 'ROLDANILLO' at the bottom. The center features a globe held by a figure, flanked by laurel branches, with a banner below it.

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP**
Tablero de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión
A Diciembre de 2010



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P01-Gerencia Estratégica	% Avance Plan de Desarrollo y Líneas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	A Junio de 2010	172% (Batería de Indicadores)	A diciembre de 2010	134%	100%	Desde la Oficina del Director y Coordinador Académico liderar el proceso de la integración de la malla académica en conjunto con las unidades académicas, analizando el indicador de integración de la malla, teniendo en cuenta que las estrategias planteadas se han realizado con respecto a integración de grupos por programas (módulos) y flexibilización de horarios en algunos casos específicos de estudiantes. Así mismo se plantea el plan de trabajo para realizar integración de la malla curricular con respecto a a créditos académicos, temática, intensidad horaria entre programas y Unidades Académicas analizando jornadas. En cuanto a la extensión es importante la implementación de los programas virtuales, de pregrado o de especialización lo que permitirá aumentar la cobertura y la calidad de la educación técnica y tecnológica lo cual estará a cargo de la Coordinadora de la Oficina de Dirección y Coordinación Académica	
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100		18%		-13%	20%	Frente a la capacidad instalada, la oferta de programas académicos está supeditada al rubro presupuestal.	Realizar estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución. Creación de un programa 100% virtual. Creación de una sede en Cali. Fortalecimiento a los CERES ofertando programas pertinentes a la zona de influencia. Los grupo de primer curso deben tener como mínimo 25 estudiantes
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100		57%		94%	50%	Durante esta vigencia fiscal hubo un buen manejo de los recursos financieros, cumpliendo con las metas y objetivos propuestos	
P02-Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	A de Noviembre de 2010	41%	A diciembre de 2010	54%	100%	Esta medición comparando de octubre a diciembre de 2010, mejoró en un 13%; ya que con la realizando y seguimiento de hallazgos por medio de las auditorías internas de calidad y la evaluación por parte del MEN - ICONTEC, se subsanaron las acciones correctivas, quedando en un porcentaje del 54% de acciones cerradas y el 46% de acciones no cerradas.	Subsanar los hallazgos encontrados en las auditorías internas y externas, para esperar visita de seguimiento en el mes de mayo de 2011.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Solicitudes atendidas	(Nº. De solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) * 100	A Marzo de 2010	100%	95%	Centro de Producción Audiovisual: La Oficina ha atendido hasta el momento 34 solicitudes de las cuáles ocho (8) son solicitudes de realización de fotos o copias de fotografías tomadas y 26 (veintisesis) corresponden a copias de videos o realización de videos.	Este indicador fué eliminado por el proceso, ya que no está arrojando información que permita tomar decisiones en la ejecución de las actividades de Comunicación y Mercadeo		
				100%	95%	Recursos Impresos: De acuerdo al plan de mejora sugerido en el mes de diciembre, existe un control a los servicios prestados por la oficina de impresos que consiste en un informe detallado por dependencia y mes de la utilización de éstos.			
				100%	80%	Oficina de Comunicación y Mercadeo: De las nueve (9) solicitudes de divulgación recibidas, cuatro de ellas fueron para informar a través de correo electrónico, dos a través de la página web y las tres restantes para realizar diseños de volante, pasacalle y aviso en prensa escrita.			
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	A Marzo de 2010	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 47% dice que es regular. * Item atención, el 50% opina que es regular.	A diciembre de 2010	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 42,4% dice que es regular. * Item atención, el 48,4% opina que la Atención es buena.	90%	Recursos impresos: De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa lo siguiente: Calidad del servicio: continúa predominando la calificación de Buena. Oportunidad: Sigue siendo alto el porcentaje que califica como regular la oportunidad del servicio, pero hay que aclarar que se incrementó el porcentaje de encuestados que considera la oportunidad como buena. Atención: Se incrementó el porcentaje de encuestados que opina que la atención es buena. En cuanto a sugerencias y recomendaciones, uno de los encuestados manifiesta que la calificación es 4 en todos los ítems puesto que considera que el servicio ha mejorado pero no tanto como para calificarlo de 5. Cinco de los encuestados consideran que el funcionario debe estar más tiempo en la oficina y una persona opina que debe ser más amable en el trato con el cliente.	De acuerdo con el plan de mejora sugerido por el proceso, se tomaron acciones de mejora que fueron satisfactorias para cumplir con la oportunidad en el servicio el cual era el objetivo planteado inicialmente. Cabe anotar que aunque ha mejorado su calificación, el funcionario debe seguir implementando acciones tendientes a cumplir con las actividades complementarias sin que interfieran en su horario de oficina.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	A Marzo de 2010	De los 25 encuestados que hacen uso del servicio, el 100% están satisfechos con el mismo.	A diciembre de 2010	95%	<p>Centro de Producción Audiovisual: de acuerdo a los resultados obtenidos se observa lo siguiente: Calidad del servicio: sigue predominando la calificación buena. Oportunidad: Aunque el mayor porcentaje lo califica como buena, se incrementó el porcentaje de personas que opinan que la calificación es regular. Atención: Sigue predominando un porcentaje como bueno aunque hay un porcentaje del 11% que considera que la atención es regular.</p> <p>Realizando un comparativo con la encuesta realizada en marzo de 2010, en donde el resultado fue 100% en todos los ítems, cabe resaltar en esta medición que el ítem oportunidad tuvo un porcentaje del 37% de encuestados que lo calificaron como regular</p>	Se sugiere que el funcionario tome acciones de mejora en cuanto a la entrega oportuna del producto solicitado y la atención.
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	A Marzo de 2010	322 estudiantes en I semestre (2010-I)	A diciembre de 2010	90%	<p>El número de estudiantes matriculados para el periodo 2010-II disminuyó con referencia al periodo 2010-I, 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.</p> <p>Durante el Primer periodo de 2010, se realizó el evento académico EXPOINTEP, en donde se invitaron a las Instituciones de Educación Media de Roldanillo; el cual tuvo como objetivo dar a conocer los programas académicos ofertados por la institución a través de una muestra representativa de los trabajos realizados por los estudiantes de los Programas Académicos; en donde se tuvo una asistencia de 529 estudiantes.</p>	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.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	A Marzo de 2010	97%	A diciembre de 2010	92,2%	100%	<p>Realizando un comparativo con el anterior resultado, se observa que disminuyó en un 4,8% de funcionarios que no recibe la información a tiempo; según los argumentos estos contemplan lo siguiente: la información llega cuando han sucedido los hechos, en ocasiones no se relacionan todas las actividades y sólo se da la información en el área involucrada.</p> <p>Encontramos que una de las razones por las cuales hay disminución de la oportunidad en la información, es que los encuestados que respondieron negativamente son docentes hora cátedra.</p> <p>Con respecto a los anteriores resultados de las encuestas se ha minimizado el número de personas desinformadas sobre las diferentes actividades que realiza la institución, llegando en esta encuesta a sólo una persona que es un funcionario docente. Además, ratifican que el correo electrónico se afianza en la Institución como el medio a través del cual se enteran los funcionarios de toda la información.</p> <p>Se hace necesario que los funcionarios de la institución revisen de manera constante el correo electrónico (personal o institucional) ya que es el medio más efectivo para brindar información de manera oportuna.</p>
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	dic. de 2010	83.33%	dic. de 2010	75,75%	90%	La meta no se cumplió teniendo en cuenta que se ofertaron todos los programas, pero no todos se abrieron por el no cumplimiento del cupo exigido por la institución.
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	A Junio de 2010	100%	A diciembre de 2010	100%	100%	-
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.		96.6%		89.24%	100%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica.
	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		11%	20%	Se a continuado planteando estrategias de tutorias, cursos de nivelación, apoyo sicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	61.32%	78%	80%	Todos los que culminaron el plan de estudio no se graduaron, porque no cumplieron con los requisitos para optar el título: No culminación proceso financiero, no cumplieron con el requisito ICFES SABER PRO (ECAES), libreta militar.	
P05-Gestión de Investigación	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año	26	66	30	Se incrementó la ejecución de proyectos mejorando la solución a problemas e implusando la cultura investigativa	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos
	Porcentaje de participación de los Gastos por Investigación en el Total de Gastos de la Institución.	$\frac{\text{Monto del rubro de gastos en investigación}}{\text{Total presupuesto ejecutado año INTEP}} * 100$	0,2	0,2	10	El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fijar un presupuesto para invewstigación del 5% del presupuesto general
	Total de Producciones bibliográficas derivadas de la Investigación.	Nº producciones bibliográficas Investigación año	14	14	25	Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
	Total hojas de vida inscritas en CvLAC y grupos de investigadores en GrupLAC	Nº Hojas de vida CvLAC - Nº grupos en GrupLAC	18 y 2	2	4	Se cuenta con dos grupos y hojas de vida de los docentes incryptos en colciencias	Mejorar los estímulos para los docentes
P05-Gestión de Investigación	Total de semilleros de investigación inscritos y reconocidos por la institución	Nº de semilleros inscritos año	1	1	10	Dar tutorías y asesorías a los estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
	Total de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año	0	0	3	Establecer mecanismos que permita certificar la participación del sector	Mejorar la articulación en proyectos con el sector



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P06-Gestión del Talento Humano	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	Junio de 2010	17	A diciembre de 2010	13	30	Por cada 13 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de Tiempo completo equivalente	Aumentar la oferta de programas académicos, para atraer nuevos estudiantes
	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)		1,2		1,32	3%	Por cada Administrativo existe 1,32 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente administrativo.
	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)		8 capacitaciones efectivas / 11 capacitaciones en total * 100 = 72.73%		19 capacitación efectivas / 33 capacitaciones en total * 100= 57,57%		Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados por semestre; a diciembre de 2010 en total se realizaron 33 capacitaciones, de las cuales no se puede evidenciar la efectividad en 14 de ellas.	
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	A Septiembre de 2010	80,19%	A diciembre de 2010	104%	100%	Se observa que existe equilibrio en la ejecución presupuestal durante la vigencia 2010, ya que los ingresos totales financiaron la totalidad de los gastos.	Se ejecutaron existosamente los recursos
	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100		59%		51%	70%	Se observa que los meses con mayor recuado por matrículas son Abril y Julio; meses donde se da inicio al semestre académico. El recaudo por matrículas representa el 51% de los ingresos totales por recursos propios.	No necesita
	% de PAC NO utilizado (INPANUT)	(PAC no ejecutado total de mes/PAC total asignado en el mes)*100		0,0		-		No se efectuó medición en Noviembre y Diciembre de 2010, teniendo en cuenta que la entidad mediante ordenanza 297 de 2009 se descentralizó al Ente Territorial.	
			0,0						
	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	A Septiembre de 2010	20,00%		93,00%	96%	De los recursos apropiados fueron ejecutados el 93%, teniendo en cuenta las políticas nacionales de eficiencia y eficacia de la Gestión Pública; la institución esta dando cumplimiento a dichas políticas.	



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Inversión en TES	(Promedio diario Ctas Ctes y TES del último trimestre ---- Inversión en TES)	A noviembre de 2010	608,0	627,0	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	A Junio de 2010	35,95	67,71	68	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado , un 35.95% y a diciembre 31, un 67.71%, lo cual da para inferir, que durante el primer periodo de 2010, 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 mínima, 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		11,36	30,22	33	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado, un 11.36%, y a diciembre 31 arroja un 30.22%, el cual da para inferir que durante los dos periodos de 2010, dichos porcentajes de ejecución, se encuentran dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% 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		31,54	69,78	67	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado, un 31.54% y a diciembre 31, arroja un 69.77%, el cual da para inferir que durante los dos periodos de 2010, dichos porcentaje de ejecución, se encuentran dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% 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		2,24	2,31	2	La nomina del personal docente es 2.3 veces mayor al de la nomina de personal administrativo	La ejecucion se ajusta a lo requerido
			A diciembre de 2010					



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	A agosto de 2010	33,53	23,62	25	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2010, se pudo identificar un pequeño aumento en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2009, el promedio de recuperacion fue del 14,08% mensual, y para el 2010, es del 16,99%, lo que significa que se ha mejorado ligeramente el porcentaje de recuperacion, el cual no es de un todo satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25%, razón por la cual se seguirán adoptando las siguientes medidas (ver plan de mejora sugerido). Sin embargo en el mes de agosto, se presenta un incremento en la recuperacion, lo cual obedece a que los estudiantes deben ponerse al día en sus obligaciones de semestres anteriores, para así poder matricular el semestre siguiente.	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) Circularización periódica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los éstos, en las aulas de clase. 3) Circularización periódica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 días, la cual es enviada mediante correo certificado. 4) Llamadas telefónicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 5) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminución en el otorgamiento de créditos. Durante la vigencia actual, el pago a través de este medio, ascendió a \$10,519,976 aproximadamente.
	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	A agosto de 2010	29,93	0,18	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 6 primeros meses de año, del 1,04%, 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 junio, se ha realizado una recuperación de un 11,68% del total de las cuentas de difícil cobro y un cumplimiento de la meta Plan de Mejoramiento del 39%, 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). Durante el mes de agosto, se realizó castigo de cartera, según análisis de situaciones expresadas en el informe de abogado externo, por valor de \$28,631,905, lo cual fue la razón por la cual se presenta un incremento representativo en el porcentaje de recuperacion al mes de agosto.	
	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	((Plan de compras ejecutado) / (plan de compras planeado)) *100	Octubre de 2010	82%	97%	98%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se logró ejecutar 97% de este, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Se debe implementar el cronograma de ejecución del plan de compras en comun acuerdo con la oficina de presupuesto para poder realizar un seguimiento mas adecuado.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A dic, de 2009	A diciembre de 2010			
P08, Gestión de Compras	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	4,63%	4,5%	4,8%	Los proveedores de Bienes y Servicios que estan inscritos en la entidad cuentan con un alto grado de cumplimiento y sus productos cuentan con un alto grado de calidad, ademas presentaron los requisitos exigidos para realizar la debida contratación.	
	Indice de gastos de personal por contrato	((Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo) / (valor total pagado a todo el personal por contrato y planta)) *100	51%	54%	60%	Acumulado a diciembre de 2010, el valor del gasto generado por el personal de contrato nos muestra que el relación proporcional entre el personal de contrato y de planta es de un 54%, lo que indica que el personal de planta de la institución es insuficiente para cumplir con la misión institucional.	
	Ordenes de servicio ejecutadas	((Nº de órdenes de servicio ejecutadas) / (Nº de ordenes de servicio solicitadas)) *100	100% (25 OPS ejecutas / 25 OPS solicitadas) *100	97,44% De julio a diciembre (38 OPS ejecutadas / 39 OPS solicitadas) *100	100%	A diciembre de 2010 se cumplió con la meta establecida. En total se ejecutaron 63 ordenes de servicio de 64 solicitadas; no fue realizada una orden de servicio por cambio en la modalidad de la contratación.	
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	A Junio de 2010	A diciembre de 2010	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					
P09-Gestión de Infraestructura	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	A Junio de 2010	A diciembre de 2010	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					
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año	A Junio de 2011	A diciembre de 2010	8,3 Metros Cuadrados por estudiantes	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	73%	73%	85%	Este indicador se toma en la sede principal.
	Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet						



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO			
P10-Gestión de Proyección Social	Cobertura de Extensión	Número de Beneficiados en cursos de extensión	A septiembre de 2010	424	A diciembre de 2010	444	268	Es necesario incrementar el número de personas capacitadas	Asignar presupuesto para la contratación de los funcionarios que realizarán los cursos de extensión y para la publicidad de los mismos, adquisición de equipos de cómputo para renovar la sala existente.	
	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*101		(2.722.671 / 908.325.638)		(3.734.671 / 908.325.638)	3	Se deben incrementar los recursos propios por este concepto	Asignar presupuesto para publicidad de los programas y cursos de extensión.	
	Cumplimiento de los Proyectos	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*101		(2/2)		(2/2)	100	Se ha cumplido la meta establecida, es necesario desarrollar mas proyectos de proyección social con las unidades académicas. Se realizaron dos (2) proyectos en convenio con otras instituciones, se contó con el apoyo económico del MEN.	Incrementar el número de proyectos de proyección social involucrando estudiantes a quienes se les otorgue nota por el trabajo realizado	
	Satisfacción del usuario en los cursos de extensión o Proyectos de proyección social	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas		4,6		4,7	4,5	Se ha cumplido la meta establecida		
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	Área de Desarrollo Humano	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2010	A diciembre de 2010	94%	8,8%	94%	El instrumento solo ha arrojado datos cuantitativos pues el tipo de pregunta que se elaboro solo muestra datos que miden el interes de los estudiantes y evaluan solo al docente que ha dictado el taller. Pero analizando dicho dato expresa que la mayoría de los	Implementación de actividades de orden ludico contribuyentes a mejorar el ambiente en los espacios de trabajo. Actividades de integración social entre los estudiantes de la institución.
		Área de Expresión Artística y Deportiva				95%	64%	95%	la satisfacción de los estudiantes frente a dicha área muestra un porcentaje significativo en comparación a los otros años, resalta que esta disminuyendo la satisfacción de los estudiantes.	Introducción de contenidos de orden social en el los currículos de Formación Humana; pues algunas informaciones apuntan a esto. Recomendaciones para los docentes en cuanto al horario de clase.
		Área de Salud				90,7%	-	91%	Las encuestas aplicadas en el periodo académico 2010-02 no contienen interrogantes asociados con el área de salud.	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	Dependencia de Bienestar Universitario	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2010	A diciembre de 2010	91,5%	-	92%	Dicha área no fue tenida en cuenta dentro de la encuesta que realizaron los estudiantes. No se reflejan preguntas que evaluen las dependencias de Bienestar Universitario	
		Cafetería				65,5%	54%	85%	Si se tiene presente que el 60% expresa que solo visita ocasionalmente la cafetería su nivel de satisfacción es alto, pues la atención, agilidad, variedad y calidad estan entre un 54% y 57%	Se continuará con el seguimiento al contrato de la Cafetería, para que mejore sus servicios y sus productos.
	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes re4visados en Archivos de Gestión .	2010	100%	2010	100%	100%	En todos los archivos de gestión, de la institución se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente.	Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental, análisis para actualización de la mismas.	



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			31 de octubre de 2010	A de diciembre de 2010			
P12-Gestión Documental	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas x100%	25%	25%	100%	En razón a la falta de espacio y dotación de un archivador radante, se suspendieron las transferencias documentales, hasta lograr la ampliación del espacio y la dotación.	Asignación del espacio para la ampliación del archivo Central y compra de un archivador rodante.
	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	25%	25%	100%	En la medida en que se cumplió a la ampliación del espacio físico y se haga la dotación de archivadores y estanterías, se logrará procesar el número de transferencias recibidas	Ampliación del espacio físico y dotación de muebles para archivo ,para organizar la transferencias documentales.
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	NIVEL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS y CERRADOS	Nº DE SQR RESUELTAS/ Nº DE SQR RECIBIDAS X 100	92%	92%	80%	Las SQR recibidas en el primer semestre del 2010, se relacionan con la satisfacción de los clientes respecto a la evaluación para la entrega de notas. Se radicaron cuatro (4) Sugerencias, once (11) Quejas y nueve ()	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 para metodología de solución de conflictos 2.Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
	OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Nº DE SQR RESUELTAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE SQR RESUELTAS X 100	92%	92%	90%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 para metodología de solución de conflictos 2.Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE AUDITORIAS PROGRAMADAS X 100	100%	100%	90%	Se dio cumplimiento al ciclo de auditoría programado para el primer semestre de 2010 , con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2004 y tuvieron una sesión de actualización en la norma 2009, cumpliendo así el requisito se logró la certificación en calidad expedida por el ICONTEC.	Establecer como Acción de Mejora el entrenamiento a los integrantes del equipo de auditores internos en temas relacionados con las habilidades metodológicas para la realización de las auditoría y en la redacción de hallazgos.

The logo is an oval emblem with a blue border. Inside the border, the text "INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL" is written in white, uppercase letters along the top arc, and "ROLDANILLO" is written along the bottom arc. The center of the emblem features a blue globe with a grid pattern, flanked by two golden laurel branches. Below the globe is a blue classical column capital.

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP
Ficha de Indicadores por Proceso
Dic - 2010



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	% Avance Plan de Desarrollo y Líneas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	%	134%	100%
*EFECTIVIDAD	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	%	-13%	18%
EFICIENCIA	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	%	94%	95%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
100%	Cumplimiento del Plan y Líneas Estratégicas.	Todos los procesos, informes de gestión	Ascendente	6 meses	semestral	anual	Planeación
20%	Uso cupos ofertados (cobertura).	Registro y Control Académico	Ascendente	semestral	semestral	semestral	Registro y Control Académico.
100%	Eficiencia en la ejecución presupuestal.	Presupuesto	Ascendente	trimestral	semestral	semestral	Presupuesto



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Diciembre de 2009	Junio de 2010	Diciembre de 2010	IV FECHA	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
100%	172%	134%			E l valor alcanzado del índice de cumplimiento es de 134%, se presenta una disminución por diferentes aspectos como son: Disminución de alumnos matriculados por la transición a Calendario A que están realizando las IEM del Valle, lo que disminuye el porcentaje de bachilleres graduados para el período evaluado. Disminución de la oferta de programas de extensión pues no se obtuvo la cantidad de estudiantes necesarios para el punto de equilibrio. Con respecto a la Malla Académica no se ha realizado una integración las asignaturas de los diferentes programas que permita optimizar recursos.	Desde la Oficina del Director y Coordinador Académico liderar el proceso de la integración de la malla académica en conjunto con las unidades académicas, analizando el indicador de integración de la malla, teniendo en cuenta que las estrategias planteadas se han realizado con respecto a integración de grupos por programas (módulos) y flexibilización de horarios en algunos casos específicos de estudiantes. Así mismo se plantea el plan de trabajo para realizar integración de la malla curricular con respecto a a créditos académicos, temática, intensidad horaria entre programas y Unidades Académicas analizando jornadas. En cuanto a la extensión es importante la implementación de los programas virtuales, de pregrado o de especialización lo que permitirá aumentar la cobertura y la calidad de la educación técnica y tecnológica lo cual estará a cargo de la Coordinadora de la Oficina de Dirección y Coordinación Académica
8%	18%	-13%			Frente a la capacidad instalada, la oferta de programas académicos está supeditada al rubro presupuestal. Además la cobertura para este semestre académico fue baja debido a variables externas como: el cambio de calendario académico en las IEM.	Realizar estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institucion. Creación de un programa 100% virtual. Creación de una sede en Cali. Fortalecimiento a los CERES ofertando programas pertinentes a la zona de influencia. Los grupo de primer curso deben tener como mínimo 25 estudiantes
100%	57%	94%			Durante esta vigencia fiscal hubo un buen manejo de los recursos financieros, cumpliendo con las metas y objetivos propuestos	



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	%	54%	95%

Elaborado: Ana Beatriz Jaramillo Abadia
Fecha: 30 de diciembre de 2010



PROCESO: P02-Sistema Integrado de Gestión

VERSIÓN: 3

META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
100%	Conocer el porcentaje de la acciones correctivas cerradas	Las no conformidades de cada proceso	Ascendente	Semestral	Semestral	Octubre de 2010	Ana Beatriz Jaramillo



PROCESO: P02-Sistema Integrado de Gestión

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
I FECHA MARZO- ABRIL 2009	II FECHA OCTUBRE 2009	II FECHA DICIEMBRE 2009	I FECHA A OCTUBRE DE 2010	II FECHA DICIEMBRE 30 DE 2010	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
38%	71%	71%	41%	54%	Esta medición comparando de octubre a diciembre de 2010, mejoró en un 13%; ya que con la realizando y seguimiento de hallazgos por medio de las auditorías internas de calidad y la evaluación por parte del MEN - ICONTEC, se subsanaron las acciones correctivas, quedando en un porcentaje del 54% de acciones cerradas y el 46% de acciones no cerradas.	Subsanar los hallazgos encontrados en las auditorías internas y externas, para esperar visita de seguimiento en el mes de mayo de 2011.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
Eficacia	Solicitudes atendidas	$(\text{N}^\circ \text{ De solicitudes atendidas} / \text{No. de solicitudes recibidas}) * 100$	%	100%	50%
				100%	80%
				100%	50%
Efectividad	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	%	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 42,4% dice que es regular. * Item atención, el 48,4% opina que la Atención es buena.	80%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
Efectividad	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	%	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 85% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 59% dice que es buena. * Item atención, el 89% opina que es buena.	80%
Efectividad	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	Número	161	75%
Efectividad	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	%	92,20%	70%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
95%	Medir el porcentaje de atención a las solicitudes realizadas por los usuarios.	Formatos de solicitud	Ascendente	Trimestral	Semestral	Junio de 2010	* Encargado del Centro de Producción Audiovisual * Encargado Centro de Recursos Impresos * Líder Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo
95%				Trimestral	Semestral	Junio de 2010	
80%				Trimestral	Semestral	Junio de 2010	
90%	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios al utilizar los servicios de Impresos y Audiovisuales.	Encuesta de satisfacción del cliente	Ascendente	Semestral	Semestral	Diciembre de 2010	Encargado de Recursos Impresos



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
95%	Conocer el grado de satisfacción de los usuarios al utilizar los servicios de Impresos y Audiovisuales.	Encuesta de satisfacción del cliente	Ascendente	Semestral	Semestral	Diciembre de 2010	Encargado de Centro de Producción Audiovisual
90%	Conocer la eficiencia de los medios de promoción utilizados para el aumento de cobertura en los programas académicos que ofrece la institución.	Encuesta efectividad en medios de promoción	Ascendente	Semestral	Semestral	Marzo de 2011	Líder Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo
100%	Brindar información oportuna sobre las diferentes actividades académicas y administrativas de la institución.	Encuesta sobre medios de comunicación interna	Ascendente	Semestral	Semestral	Diciembre de 2010	Líder Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Junio de 2009	Noviembre de 2009	Marzo de 2010	Noviembre de 2010	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	100%	100%			Centro de Producción Audiovisual: La Oficina ha atendido hasta el momento 34 solicitudes de las cuáles ocho (8) son solicitudes de realización de fotos o copias de fotografías tomadas y 26 (veintisesis) corresponden a copias de videos o realización de videos.	Este indicador fué eliminado por el proceso, ya que no está arrojando información que permita tomar decisiones en la ejecución de las actividades de Comunicación y Mercadeo
	100%	100%			Recursos Impresos: De acuerdo al plan de mejora sugerido en el mes de diciembre, existe un control a los servicios prestados por la oficina de impresos que consiste en un informe detallado por dependencia y mes de la utilización de éstos.	
	100%	100%			Oficina de Comunicación y Mercadeo: De las nueve (9) solicitudes de divulgación recibidas, cuatro de ellas fueron para informar a través de correo electrónico, dos a través de la página web y las tres restantes para realizar diseños de volante, pasacalle y aviso en prensa escrita.	
	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.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 47% dice que es regular. * Item atención, el 50% opina que es regular.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 42,4% dice que es regular. * Item atención, el 48,4% opina que la Atención es buena.		<p>Recursos impresos: De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa lo siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> continúa predominando la calificación de Buena. <u>Oportunidad:</u> Sigue siendo alto el porcentaje que califica como regular la oportunidad del servicio, pero hay que aclarar que se incrementó el porcentaje de encuestados que considera la oportunidad como buena. <u>Atención:</u> Se incrementó el porcentaje de encuestados que opina que la atención es buena.</p> <p>En cuanto a sugerencias y recomendaciones, uno de los encuestados manifiesta que la calificación es 4 en todos los ítems puesto que considera que el servicio ha mejorado pero no tanto como para calificarlo de 5.</p> <p>Cinco de los encuestados consideran que el funcionario debe estar más tiempo en la oficina y una persona opina que debe ser más amable en el trato con el cliente.</p>	De acuerdo con el plan de mejora sugerido por el proceso, se tomaron acciones de mejora que fueron satisfactorias para cumplir con la oportunidad en el servicio el cual era el objetivo planteado inicialmente. Cabe anotar que aunque ha mejorado su calificación, el funcionario debe seguir implementando acciones tendientes a cumplir con las actividades complementarias sin que interfieran en su horario de oficina.



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Junio de 2009	Noviembre de 2009	Marzo de 2010	Noviembre de 2010	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	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.	De los 25 encuestados que hacen uso del servicio, el 100% están satisfechos con el mismo.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 85% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 59% dice que es buena. * Item atención, el 89% opina que es buena.		Centro de Producción Audiovisual: de acuerdo a los resultados obtenidos se observa los siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> sigue predominando la calificación buena. <u>Oportunidad:</u> Aunque el mayor porcentaje lo califica como buena, se incrementó el porcentaje de personas que opinan que la calificación es regular. <u>Atención:</u> Sigue predominando un porcentaje como bueno aunque hay un porcentaje del 11% que considera que la atención es regular. Realizando un comparativo con la encuesta realizada en marzo de 2010, en donde el resultado fue 100% en todos los ítems, cabe resaltar en esta medición que el ítem oportunidad tuvo un porcentaje del 37% de encuestados que lo calificaron como regular	Se sugiere que el funcionario tome acciones de mejora en cuanto a la entrega oportuna del producto solicitado y la atención.
295 estudiantes en I semestre (2009-I)	241 estudiantes en I semestre (2009-II)	322 estudiantes en I semestre (2010-I)	161 estudiantes en I semestre (2010-II)		El número de estudiantes matriculados para el periodo 2010-II disminuyó con referencia al periodo 2010-I, 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. Durante el Primer periodo de 2010, se realizó el evento académico EXPOINTEP, en donde se invitaron a las Instituciones de Educación Media de Roldanillo; el cual tuvo como objetivo dar a conocer los programas académicos ofertados por la institución a través de una muestra representativa de los trabajos realizados por los estudiantes de los Programas Académicos; en donde se tuvo una asistencia de 529 estudiantes.	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.
	92%	97%	92,2%		Realizando un comparativo con el anterior resultado, se observa que disminuyó en un 4,8% de funcionarios que no recibe la información a tiempo; según los argumentos estos contemplan lo siguiente: la información llega cuando han sucedido los hechos, en ocasiones no se relacionan todas las actividades y sólo se da la información en el área involucrada. Encontramos que una de las razones por las cuales hay disminución de la oportunidad en la información, es que los encuestados que respondieron negativamente son docentes hora cátedra. Con respecto a los anteriores resultados de las encuestas se ha minimizado el número de personas desinformadas sobre las diferentes actividades que realiza la institución, llegando en esta encuesta a sólo una persona que es un funcionario docente. Además, ratifican que el correo electrónico se afianza en la Institución como el medio a través del cual se enteran los funcionarios de toda la información.	Se hace necesario que los funcionarios de la institución revisen de manera constante el correo electrónico (personal o institucional) ya que es el medio más efectivo para brindar información de manera oportuna.



PROCESO: P04-Gestión Académica

VERSIÓN: 3

FICHA TECNICA DE INDICADORES

TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL JUNIO DE 2010	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
Eficacia	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	%	85	90%
Eficiencia	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	%	0%	100%
Eficiencia	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIA	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	%	86	90%
Eficiencia	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	%	15%	20%
Efectividad	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	%	42	80%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
90%	Cuantificar la capacidad institucional para atender la demanda en programas de pregrado	LISTADO DE INSCRITOS, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico
100%	Identificar el reconocimiento social de calidad y pertinencia de los programas que ofrece la institución	REPORTE DEL SACES	ASCENDENTE	CADA QUE SE PRESENTEN NUEVOS PROGRAMAS	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico
100%	Medir el nivel de deserción de estudiantes al realizar su práctica académica	REPORTE DE ESTUDIANTES AUTORIZADOS A PRACTICA, COORDINACIÓN DE	ASCENDENTE	TODO EL SEMESTRE	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico
20%	Medir la deserción retención de estudiantes de la institución	REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	DESCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico
80%	Determinar el número de estudiantes que obtienen su título profesional , después de haber cumplido los requisitos establecidos	REPORTE DE ESTUDIANTES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
I FECHA Diciembre de 2009	II FECHA Junio 2010	I FECHA Diciembre de 2010	IV FECHA	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
89.48%	83.33%	75,75%			La meta no se cumplió teniendo en cuenta que se ofertaron todos los programas, pero no todos se abrieron por el no cumplimiento del cupo exigido por la institución.	
100%	100%	100%				
96%	96.6%	89.24%			La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica.	
6.1%	6%	11%			Se a continuado planteando estrategias de tutorias, cursos de nivelación, apoyo sicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes	
84.46%	61.32%	78%			Todos los que culminaron el plan de estudio no se graduaron, porque no cumplieron con los requisitos para optar el título: No culminación proceso financiero, no cumplieron con el requisito ICFES SABER PRO (ECAES), libreta militar.	



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFFECTIVIDAD	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año	Nº	26	30
EFICIENCIA	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	%	0,2	5
EFFECTIVIDAD	Total de Producciones bibliográficas derivadas de la Investigación.	Nº producciones bibliográficas Investigación año	Nº	14	25
EFICACIA	Total hojas de vida inscritas en CvLAC y grupos de investigadores en GrupLAC	Nº Hojas de vida CvLAC - Nº grupos en GrupLAC	Nº	18 y 3	30 y 5
EFICACIA	Total de semilleros de investigación inscritos y reconocidos por la institución	Nº de semilleros inscritos año	Nº	1	5
EFICIENCIA	Total de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año	Nº	0	2



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
50	Medir la contribución a la solución de problemas del sector mediante la implementación de nuevas aplicaciones tecnológicas.	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS
10	Establecer parámetros para incrementar la participación porcentual en el presupuesto del Intep	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS
25	Mejorar la divulgación de los resultados de los proyectos de investigación	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS
4	Mostrar la disponibilidad del talento humano de investigadores a la comunidad	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS
10	Fomentar la formación de competencias en investigación en los estudiantes	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS
3	Implementar la articulación e intercambio con los empresarios, con proyectos de investigación	Centro de investigación y proyección social	ASCENDENTE	ANUAL	ANUAL	ANUAL	COORDINADOR CIPS



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
I FECHA	II FECHA	II FECHA	IV FECHA	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
11	26	66			Se incrementó la ejecución del número de proyectos mejorando las competencias en investigación y la solución a problemas e impulsando la cultura investigativa	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos
1	0,2	0,2			El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fijar un presupuesto para investigación del 5% del presupuesto general
20	14	14			Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
2	2	2			Se cuenta con dos grupos y hojas de vida de los docentes incipientes en ciencias	Mejorar los estímulos para los docentes
1	1	1			Dar tutorías y asesorías a los estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
0	0	0			Establecer mecanismos que permita certificar la participación del sector	Mejorar la articulación en proyectos con el sector



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES				
TIPO DE INDICADOR (E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL
Eficacia	Relación entre total estudiantes sobre docentes de tiempo completo equivalente	$(N^{\circ} \text{ estudiantes matriculados en el semestre}) / (\text{docentes de TC equivalente en el semestre})$	Número	18
Eficacia	Relación cantidad de docentes y cantidad de personal administrativo	$(N^{\circ} \text{ de docentes TC}) / (N^{\circ} \text{ total de personal administrativo})$	%	1,2%
Eficacia	Efectividad de las Capacitaciones	$(\text{Capacitaciones efectivas en el semestre}) / (N^{\circ} \text{ total de capacitaciones en el semestre})$	%	100%



PROCESO:

P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN:

2

		FICHA TECNICA DE INDICADORES				
VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS
20	30	Establecer el grado del apoyo docente en relación con los estudiantes	Registro y control académico	Ascendente	Semestral	Semestral
2,0%	3%	Establecer la participación del personal docente frente al personal administrativo	Nomina y Recursos Humanos	Ascendente	Semestral	Semestral
100%	80%	Establecer la efectividad de las capacitaciones ofrecidas al personal	Registro de asistencia	Ascendente	Semestral	Anual



PROCESO: P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN: 2

		CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)					
PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Junio de 2010	Diciembre de 2010	Junio de 2011	Diciembre de 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Semestral	Secretaría General	17	13			Por cada 13 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de Tiempo completo equivalente	Aumentar la oferta de programas académicos, para atraer nuevos estudiantes
Semestral	Secretaría General	1,2	1,32			Por cada Administrativo existe 1,32 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente administrativo.
Anual	Secretaría General	8 capacitaciones efectivas / 11 capacitaciones en total * 100 = 72,73%	19 capacitaciones efectivas / 33 capacitaciones en total * 100= 57,57%			Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados por semestre; a diciembre de 2010 en total se realizaron 33 capacitaciones, de las cuales no se puede evidenciar la efectividad en 14 de ellas.	



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES													
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Eficacia	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	%	104	100%	100%	Evaluar la situación financiera de la entidad identificando si hay superavit o deficit, Eficiencia en el manejo del recurso,	Informe mensual de Presupuesto de gastos - Informe mensual de ingresos	Ascendente	Mensual	Semestral	Semestral	Coordinadora del G.I.T Financiero
Eficiencia	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matricula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100	%	51	70%	70%	Establecer el porcentaje de participación de los ingresos por matrículas, en el total de los ingresos recibidos por la entidad.	Informe Presupuestal del mes detallado	Ascendente	Mensual	Semestral	Semestral	Coordinadora del G.I.T Financiero
Eficiencia	% de PAC NO utilizado (INPANUT)	(PAC no ejecutado total de mes/PAC total asignado en el mes)*100	%	0	Gastos Personal 5%	Gastos Personal 1%	Evaluar la eficiente ejecución de los recursos nación asignados mediante el PAC	Oficio mensual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinadora del G.I.T Financiero
					Gastos General 10%	Gastos Generales 1%	Evaluar la eficiente ejecución de los recursos nación asignados mediante el PAC	Oficio mensual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinadora del G.I.T Financiero
					Inversion Ordinaria 1%	Inversion Ordinaria 1%	Evaluar la eficiente ejecución de los recursos nación asignados mediante el PAC	Oficio mensual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinadora del G.I.T Financiero
Eficacia	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	%	93	96%	96%	Ejecución total del presupuesto asignado para el funcionamiento de la Institución.	Ley de Ppto - Informe de ejecución presupuestal	Ascendente	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Coordinadora del G.I.T Financiero



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)					
I FECHA ENERO	II FECHA FEBRERO	III FECHA MARZO	IV FECHA ABRIL	V FECHA MAYO	VI FECHA JUNIO	VII FECHA JULIO	VIII FECHA AGOSTO	IX FECHA SEPT	X FECHA OCT	XI FECHA NOV	XII FECHA DIC	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO				
179,78	136,96	79,67	84,03	168,79	77,33	193,07	112,20	80,19	-	-	104	Se observa que existe equilibrio en la ejecución presupuestal durante la vigencia 2010, ya que los ingresos totales financiaron la totalidad de los gastos.	Se ejecutaron existosamente los recursos				
71%	78%	58%	85%	78%	11%	84%	77%	59%	-	-	51	Se observa que los meses con mayor recuado por matriculas son Abril y Julio; meses donde se da inicio al semestre académico. El recaudo por matriculas representa el 51% de los ingresos totales por recursos propios.	No necesita				
29,13%	-	-	-	-	0,51%	0%	0%	0%	0%	-	-	No se efectuó medición en Noviembre y Diciembre de 2010, teniendo en cuenta que la entidad mediante ordenanza 297 de 2009 se descentralizó al Ente Territorial.					
-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%	0%	-	-						
-	-	-	-	100%	-	0%	0%	0%	0%	-	-						
-	-	17	0	0	23	0	0	20	-	-	93	De los recursos apropiados fueron ejecutados el 93%, teniendo en cuenta las políticas nacionales de eficiencia y eficacia de la Gestión Pública; la institución esta dando cumplimiento a dichas políticas.	<div style="text-align: center;"> % Ejecución del Presupuesto </div> <table border="1"> <caption>Data for % Ejecución del Presupuesto</caption> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>% Ejecucion Ppto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0,93</td> </tr> </tbody> </table>	Item	% Ejecucion Ppto	1	0,93
Item	% Ejecucion Ppto																
1	0,93																



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

FICHA TECNICA DE INDICADORES													
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
EFICIENCIA	Inversión en TES	(Promedio diario Ctas Ctes y TES del último trimestre ---- Inversión en TES)	\$	299,8	Depende de los excedentes de liquidez	100% del Procedimiento de cálculo	determinar las inversiones forzosas en TES	Saldos en libros de bancos y Libro TES	N/A	Mensual	Mensual	Mensual	Pagador
EFICIENCIA	Participacion de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	%	0	70	68	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Participacion de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativoTotal / Valor Gasto Total x 100	%	0	33	33	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Participacion de la nómina docentes en el gasto nomina total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto Total x 100	%	0	67	67	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	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	No.	2	2	2	Identificar la relacion de ejecucion entre el presupuesto asignado a docentes y administrativos	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)	
I FECHA ENERO	II FECHA FEBRERO	III FECHA MARZO	IV FECHA ABRIL	V FECHA MAYO	VI FECHA JUNIO	VII FECHA JULIO	VIII FECHA AGOSTO	IX FECHA SEPT	X FECHA OCT	XI FECHA NOV	XII FECHA DIC	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
516,9	576,9	617,8	639,2	613,5	576,9	565,1	611	666	704,00	608,00	627,00	Se da cumplimiento al Decreto 1525/2008 en la inversión forzosa, No se necesita plan de mejoramiento.	<p>INVERSION EN TES</p> <p>MILLONES</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11</p> <p>— Inversion TES</p>
-	-	-	-	-	35,95	0	0	0	0	0	67,7088583	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado, un 35.95% y a diciembre 31, un 67.71%, lo cual da para inferir, que durante el primer periodo de 2010, 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 mínima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	11,36	0	0	0	0	0	30,2233454	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado, un 11.36%, y a diciembre 31 arroja un 30.22%, el cual da para inferir que durante los dos periodos de 2010, dichos porcentajes de ejecución, se encuentran dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	31,54	0	0	0	0	0	69,7766546	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2010, arrojó como resultado, un 31.54% y a diciembre 31, arroja un 69.77%, el cual da para inferir que durante los dos periodos de 2010, dichos porcentaje de ejecución, se encuentran dentro de los parámetros o meta establecida, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	2,24	0	0	0	0	0	2,30870056	La nomina del personal docente es 2.3 veces mayor al de la nomina de personal administrativo	La ejecución se ajusta a lo requerido



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

FICHA TECNICA DE INDICADORES													
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Eficacia	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	7,74	25	25	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)	
I FECHA ENERO	II FECHA FEBRERO	III FECHA MARZO	IV FECHA ABRIL	V FECHA MAYO	VI FECHA JUNIO	VII FECHA JULIO	VIII FECHA AGOSTO	IX FECHA SEPT	X FECHA OCT	XI FECHA NOV	XII FECHA DIC	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
30,65	28,49	8,99	8,1	12,95	14,17	14,19	33,53	10,62	11,37	6,88	23,62	<p>Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2010, se pudo identificar un pequeño aumento en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2009, el promedio de recuperacion fue del 14,08% mensual, y para el 2010, es del 16,99%, lo que significa que se ha mejorado ligeramente el porcentaje de recuperacion, el cual no es de un todo satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25%, razón por la cual se seguirán adoptando las siguientes medidas (ver plan de mejora sugerido). Sin embargo en el mes de agosto, se presenta un incremento en la recuperacion, lo cual obedece a que los estudiantes deben ponerse al día en sus obligaciones de semestres anteriores, para así poder matricular el semestre siguiente.</p>	<p>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 matricula. 2) Circularización periódica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los éstos, en las aulas de clase. 3) Circularización periódica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 días, la cual es enviada mediante correo certificado. 4) Llamadas telefónicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 5) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminución en el otorgamiento de créditos. Durante la vigencia actual, el pago a través de este medio, ascendió a \$10,519,976 aproximadamente.</p>



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 3

FICHA TECNICA DE INDICADORES													
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Eficacia	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	0,45	4,2	4,2	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)	
I FECHA ENERO	II FECHA FEBRERO	III FECHA MARZO	IV FECHA ABRIL	V FECHA MAYO	VI FECHA JUNIO	VII FECHA JULIO	VIII FECHA AGOSTO	IX FECHA SEPT	X FECHA OCT	XI FECHA NOV	XII FECHA DIC	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
0,89	1,31	0,25	1,3	1,89	0,59	1,51	29,93	1,48	1,58	1,19	0,18	<p>Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio durante los 6 primeros meses de año, del 1,04%, 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 recuperación en pleno), sin embargo, a la fecha, teniendo en cuenta los meses de enero a junio, se ha realizado una recuperación de un 11,68% del total de las cuentas de difícil cobro y un cumplimiento de la meta Plan de Mejoramiento del 39%, 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). Durante el mes de agosto, se realizó castigo de cartera, según análisis de situaciones expresadas en el informe de abogado externo, por valor de \$28,631,905, lo cual fue la razón por la cual se presenta un incremento representativo en el porcentaje de recuperación al mes de agosto.</p>	



PROCESO: P08-Gestión de Compras

VERSIÓN: 2

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
Eficiencia	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	Porcentaje	97,01%	100%
Efectividad	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	No.	4,5	5,00
Efectividad	Indice de gastos de personal por contrato	$((\text{Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo}) / (\text{valor total pagado a todo el personal por contrato y planta})) * 100$	%	54%	50%
Efectividad	Ordenes de servicio ejecutadas	0	%	97,44%	95%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
98%	Medir la eficiencia en la ejecución del plan	Plan de Compras	ASCENDENTE	Bimensual	Bimensual	Diciembre de 2010	Carlos Octavio Panesso Mayor
4,8	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores.	Listado maestro de proveedores P08-FT-15	ASCENDENTE	Anual	Anual	Diciembre de 2010	Carlos Octavio Panesso Mayor
60%	Evaluar las necesidades en la planta de personal y evaluar el monto de los honorarios pagados	Informe presupuestal al Ministerio de Hacienda	DESCENDENTE	Semestral	Semestral	Diciembre de 2010	José Adriano Quintero
100%	Evaluar la eficiencia del servicio ejecutado	Archivo digital Ordenes de servicio	ASCENDENTE	Bimensual	Semestral	Diciembre de 2010	José Adriano Quintero



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

I FECHA Febrero 2010	II FECHA Abril 2010	III FECHA Junio 2010	IV FECHA Agosto 2010	V FECHA Octubre 2010	VI FECHA Diciembre 2010	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
10%	28%	50%	71%	82%	97%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se logró ejecutar 97% de este, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Se debe implementar el cronograma de ejecución del plan de compras en comun acuerdo con la oficina de presupuesto para poder realizar un seguimiento mas adecuado.
-	-	-	-	-	4,5	Los proveedores de Bienes y Servicios que estan inscritos en la entidad cuentan con un alto grado de cumplimiento y sus productos cuentan con un alto grado de calidad, ademas presentaron los requisitos exigidos para realizar la debida contratación.	
-	-	51%	-	-	54%	Acumulado a diciembre de 2010, el valor del gasto generado por el personal de contrato nos muestra que el relación proporcional entre el personal de contrato y de planta es de un 54%, lo que indica que el personal de planta de la institución es insuficiente para cumplir con la misión institucional.	
-	-	100% (25 OPS ejecutas / 25 OPS solicitadas) *100	-	-	97,44% De julio a diciembre (38 OPS ejecutadas / 39 OPS solicitadas) *100	A diciembre de 2010 se cumplió con la meta establecida. En total se ejecutaron 63 ordenes de servicio de 64 solicitadas; no fue realizada una orden de servicio por cambio en la modalidad de la contratación.	



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META
EFICIENCIA	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	No.	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 18 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	25 estudiantes por salón	15 Estudiantes por salón
		Número total de aulas en el año				
EFICIENCIA	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	No.	Jornada Diurna 0,61 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,42 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,60 computador por estudiante.	Un Computador por estudiante	0,7 Estudiantes por salón
		Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada				
EFICIENCIA	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año	No.	8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	No aplica	
		Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada				
EFICIENCIA	Eficiencia en el uso de los computadores en horas usadas para práctica o consulta en internet	$\frac{\text{Número de horas máquina usadas para práctica o consulta en internet}}{\text{Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet}} \times 100$	%	72%	100%	85%

Elaborado por: Amparo Sánchez Gutiérrez



P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN:

1

FICHA TECNICA DE INDICADORES

OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Para medir el número de estudiantes por aula de clase	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2009, Junio y Diciembre de 2010	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por computador	FT-22 Estadística, Audiovisuales y Equipos	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2009, Junio y Diciembre de 2010	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por área construida	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2009, Junio y Diciembre de 2010	Líder del Proceso de Infraestructura
Para determinar el porcentaje de uso de los equipos de cómputo	FT-22 Estadística, Audiovisuales y Equipos	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2009, Junio y Diciembre de 2010	Líder del Proceso de Infraestructura



PROCESO:

P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN:

1

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

I FECHA JUNIO 2009	II FECHA DIC. 2009	III FECHA JUNIO 2010	IV FECHA DIC. 2010	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 18 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 10 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 20 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 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.
Jornada Diurna 0,61 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,42 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,60 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,82 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,37 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,57 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,67 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,34 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,50 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,39 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,49 computador por estudiante.		Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	7,6 Metros Cuadrados por estudiantes	8,3 Metros Cuadrados por estudiantes		Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
72%	73%	73%	73%		Este indicador se toma en la sede principal.	Realizar ampliación en las salas de sistemas



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	Cobertura	Número de Beneficiados en cursos de extensión	Número	444	300
EFICIENCIA	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*100	%	0,41	1
EFICACIA	Cumplimiento	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*100	%	100	100
EFFECTIVIDAD	Satisfacción	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	Número	4,7	4,5



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN: 2

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACION (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANALISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANALISIS
268	Determinar el número de beneficiados con los cursos de extensión	Registros de asistencia	Ascendente	Trimestral	Trimestral	Anual (Dic. 31 de 2010)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
1	Determinar el porcentaje de ingresos generados por servicios de extensión frente a los ingresos propios	Informe presupuestal de ingresos	Ascendente	Trimestral	Trimestral	Anual (Dic. 31 de 2010)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
100	Establecer el porcentaje de cumplimiento de los proyectos planeados por la institución	Registros de los proyectos ejecutados	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (Dic. 31 de 2010)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
4,5	Medir el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los proyectos o servicios recibidos por extensión	Encuesta sobre los servicios recibidos	Ascendente	Cada que finalice un proyecto o servicio	Cada que finalice un proyecto o servicio	Con cada curso realizado en el 2010	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICION)					
I FECHA (MARZO 30) 2010	II FECHA (JUNIO 30) 2010	III FECHA (SEPT. 30) 2010	IV FECHA (DIC. 30) 2010	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
156	424	424	444	Es necesario incrementar el número de personas capacitadas	Asignar presupuesto para la contratación de los funcionarios que realizarán los cursos de extensión y para la publicidad de los mismos, adquisición de equipos de cómputo para renovar la sala existente.
0,00	0,00	0,30	0,41	Se deben incrementar los recursos propios por este concepto	Asignar presupuesto para publicidad de los programas y cursos de extensión.
(1/2)	(1/2)	(2/2)	(2/2)	Se ha cumplido la meta establecida, es necesario desarrollar mas proyectos de proyección social con las unidades académicas. Se realizaron dos (2) proyectos en convenio con otras instituciones, se contó con el apoyo económico del MEN.	Incrementar el número de proyectos de proyección social involucrando estudiantes a quienes se les otorgue nota por el trabajo realizado
4,8	4,6	4,6	4,7	Se ha cumplido la meta establecida	



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META
EFECTIVIDAD	SATISFACCIONDEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	%	Jul-10		
	Área de Desarrollo Humano			94%	95%	94%
	Área de Expresión Artística y Deportiva			95%	95%	95%
	Área de Salud			90.7%	93%	91%
	Dependencia de Bienestar Universitario			91.5%	92%	92%
	Cafetería			65.5%	90%	85%



P11-Gestión de Bienestar

VERSIÓN: 3 P11-Gestión de Bienestar

OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Segundo semestre 2009	Primer semestre 2010	Segundo semestre 2010
Medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y actividades ofrecidos desde Bienestar	ENCUESTAS	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	JEFE DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			
							94%	94%	88%
							91.5%	95%	64%
							91%	90.7%	-
							88%	91.5%	-
Medir la satisfacción de los usuarios que utilizan la cafetería ubicada dentro de las instalaciones del INTEP							91%	65.5%	54%



VERSIÓN:

ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
El instrumento solo ha arrojado datos cuantitativos pues el tipo de pregunta que se elaboro solo muestra datos que miden el interes de los estudiantes y evaluan solo al docente que ha dictado el taller. Pero analizando dicho dato expresa que la mayoría de los estudiantes se encuentran satisfechos con los talleres de formación humana al que participan.	Implementación de actividades de orden ludico contribuyentes a mejorar el ambiente en los espacios de trabajo. Actividades de integración social entre los estudiantes de la institución.
la satisfacción de los estudiantes frente a dicha área muestra un porcentaje significativo en comparación a los otros años, resalta que esta disminuyendo la satisfacción de los estudiantes.	Introducción de contenidos de orden social en el los curriculos de Formación Humana; pues algunas informaciones apuntan a esto. Recomendaciones para los docentes en cuanto al horario de clase.
Las encuestas aplicadas en el periodo académico 2010-02 no contienen interrogantes asociados con el área de salud.	
Dicha área no fue tomada en cuenta dentro de la encuesta que realizaron los estudiantes. No se reflejan preguntas que evaluen las dependencias de Bienestar Universitario	
Si se tiene presente que el 60% expresa que solo visita ocasionalmente la cafetería su nivel de satisfacción es alto, pues la atención, agilidad, variedad y calidad están entre un 54% y 57%	Se continuará con el seguimiento al contrato de la Cafetería, para que mejore sus servicios y sus productos.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes re4visados en Archivos de Gestión .	%	0%	100%
EFICACIA	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%	%	25%	25%
EFICIENCIA	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	%	25%	25%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
100%	Aplicar la TRD en el 100% de las carpetas o expedientes que conformarn el Archivo de Gestión	Auditoría sobre aplicación TRD	Ascendente	Anual	Anual	2010	Jefe de Archivo
100%	Entregar el 100% de las transferencias programadas para cada año.	Inventario Documental.	Ascendente	Anual	Anual	2010	Jefe de Archivo
100%	Organizar el 100% de las tranferencias recibidas	Invetario Documental e Inventario documental	Ascendente	Anual	Anual	2010	Jefe de Archivo



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
31-Oct-10	31-Dic-10	II FECHA	IV FECHA	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
100%	100%				En todos los archivos de gestión, de la institución se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente.	Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental, análisis para actualización de la mismas.
25%	25%				En razón a la falta de espacio y dotación de un archivador rodante, se suspendieron las transferencias documentales, hasta lograr la ampliación del espacio y la dotación.	Asignación del espacio para la ampliación del archivo Central y compra de un archivador rodante.
25%	25%				En la medida en que se cumpla con la ampliación del espacio físico y se haga la dotación de archivadores y estanterías, se logrará procesar el número de transferencias recibidas.	Ampliación del espacio físico y dotación de muebles para archivo, para organizar las transferencias documentales.



PROCESO: P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 2

FICHA TECNICA DE INDICADORES									
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)
EFICACIA	NIVEL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS y CERRADOS	Nº DE SQR RESUELTAS/ Nº DE SQR RECIBIDAS X 100	PORCENTAJE	88%	90%	80%	Evidenciar el cumplimiento de la normatividad existente para la atención de las SQR.	ACTAS Y FORMATOS DE SQR	ASCENDENTE
EFICIENCIA	OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Nº DE SQR RESUELTAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE SQR RESUELTAS X 100	PORCENTAJE	90%	95%	90%	Medir el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para cada tipo de requerimiento	FORMATO SEGUIMIENTO A SQR	ASCENDENTE
EFICACIA	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE AUDITORIAS PROGRAMADAS X 100	PORCENTAJE	92%	95%	90%	Establecer el grado de cumplimiento del programa de auditoria interna aprobado	FORMATO CRONOGRAMA DE AUDITORIA	ASCENDENTE



PROCESO: P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 2

				CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)					
FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	I FECHA	II FECHA	III FECHA	IV FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	80%	83%	88%	92%	Las SQR recibidas en el primer semestre del 2010, se relacionan con la (sa) reclamos. satisfacción de los clientes respecto a la evaluación para la entrega de notas. Se radicaron cuatro (4) Sugerencias, once (11) Quejas y nueve (1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 para metodología de solución de conflictos 2.Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
MENSUAL	TRIMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	90%	90%	92%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 para metodología de solución de conflictos 2.Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	No aplica	No aplica	100%	Se dio cumplimiento al ciclo de auditoría programado para el primer semestre de 2010 , con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2004 y tuvieron una sesión de actualización en la norma 2009, cumpliendo así el requisito se logró la certificación en calidad expedida por el ICONTEC.	Establecer como Acción de Mejora el entrenamiento a los integrantes del equipo de auditores internos en temas relacionados con las habilidades metodológicas para la realización de las auditoría y en la redacción de hallazgos.