

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP
Tablero de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión
A Diciembre de 2011**





PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A Junio de 2011	A diciembre de 2011				
P01-Gerencia Estratégica	% Avance Plan de Desarrollo y Líneas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	172% (Batería de Indicadores)			100%	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
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	1%	-	-	20%	Se evidencia un incremento en los Estudiantes matriculados en primer semestre La cobertura para este semestre académico aumentó debido que las IEM culminaron actividades a finales de 2010	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución.
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	53%	-	-	50%	Durante este primer semestre de 2011 en la ejecución presupuestal se evidencia que 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	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	80%	52%		100%	Durante el primer semestre del año 2011 auditaron tres procesos que presentaban dificultades. Para el segundo semestre del año 2011 se realizó el II ciclo de auditorías donde se evaluaron todos los procesos del SIG; además de la visita de seguimiento por el ICONTEC (auditoría externa); debido a esto se ve la disminución en el porcentaje de acciones cerradas; ya durante estas auditorías se dió apertura a 30 hallazgos.	Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento a mas tardar en 30 de mayo del 2012.



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 junio de 2011	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67.5% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 50% dice que es regular. * Item atención, el 57.5% opina que la Atención es buena.	90%	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> Este ítem continúa siendo calificado por los encuestados como regular. <u>Atención:</u> Este aspecto se ha sostenido como bueno a lo largo de los tres periodos medidos. Aunque el 73% de los encuestados califica como buena la calidad del servicio, un 36% califica como regular la oportunidad; lo anterior debe ser tenido en cuenta; todas las personas encuestadas se abstuvieron de hacer sugerencias y recomendaciones.	El proceso sugiere que la alta dirección intervenga para que se le replanteen las actividades al funcionario encargado de la Oficina de Impresos, ya que la mayor inconformismo tiene que ver con el cumplimiento de su horario de trabajo.	
	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 96% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 68% dice que es buena. * Item atención, el 72% opina que es buena.				95%
	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	A diciembre de 2011	365 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-I)	136 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-II)	90%	El número de estudiantes matriculados para el periodo 2011-II disminuyó con respecto al periodo 2011-I, debido principalmente al cambio de calendario en la educación media. Adicionalmente, se realizaron tareas de promoción en todos los programas a través de perifoneo y visitas a las IES de El Dovío, principalmente.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de efectividad en medios de promoción, los resultados arrojan que la página web con el 52% de encuestados es el medio de promoción más utilizado en este periodo. Los estudiantes del INTEP y las visitas a los colegios en igual proporción (18%) constituyen otra buena forma de promocionar los programas.
	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo		95,0%	100%	100%	Los resultados de esta encuesta son altamente satisfactorios porque el total de personas encuestadas respondió positivamente a la pregunta de si se enteraban de las actividades académicas y administrativas de la institución. Cabe mencionar que continúa predominando en un porcentaje alto (26%), el correo electrónico como medio de comunicación interna y es de resaltar que aumentó el número de personas que utilizan la página web (24%) como medio para enterarse de las actividades. De igual manera, cabe mencionar que la oficina de comunicación y mercadeo obtuvo un porcentaje importante (20%) como medio de divulgación de la información.	El proceso continuará reforzando el uso de los medios de comunicación para que los funcionarios de la Institución continúen enterándose de las actividades, proyectos e información de interés general.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	Junio de 2011	84.5%	dic. de 2011	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.
	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.		100%		100%	
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.		94,44%		100%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica. Algunas variables que en un porcentaje bajo afectan la terminación del proceso académico: es el desplazamiento de las familias de los estudiantes por situación de seguridad, avanzado estado de embarazo entre otros
	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		9.25%		20%	Se a continuado planteando estrategias de tutorías, cursos de nivelación, apoyo sicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes
	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios		71.8%		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 ICSES SABER PRO (ECAES), libreta militar.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P05-Gestión de Investigación	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año	A diciembre de 2010	66	A diciembre de 2011	20	30	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
	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		4,1	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		2		18 y 4	4	Se cuenta con dos grupos y hojas de vida de los docentes incríptos en colciencias	Mejorar los estímulos para los docentes
	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 2011	18	A diciembre de 2011	11,05	30	Por cada 11.05 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Aumento en la oferta de programas académicos y estrategias de mercadeo, para atraer nuevos estudiantes.
	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)		1,02		1,64	3%	Por cada Administrativo existe 1.64 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)		2 capacitaciones efectivas/ 4 capacitaciones * 100 = 50%		16 capacitación efectivas / 22 capacitaciones en total * 100= 73%	80%	Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados por semestre; a diciembre de 2011 en total se realizaron 22 capacitaciones, de las cuales no se puede evidenciar la efectividad en 6 de ellas.	Mejorar las herramientas para el seguimiento y verificación de la efectividad de la capacitación recibida.
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	Acumulado a junio de 2011	73,00%	A diciembre de 2011	92	95%	No se presenta deficit presupuestal, los ingresos recaudados en la vigencia fueron suficientes para atender los gastos de la misma.	Continuar el proceso de fortalecimiento de recursos propios con ventas de otros servicios diferentes de matrícula
	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100		35%		61	70%	Este porcentaje fue inferior a la meta por el incremento en los descuentos otorgados y la Unión Fenosa no efectuo en la vigencia el giro de los recursos correspondientes.	Efectuar revisión de los descuentos con el fin de disminuir el porcentaje de estos.
	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100		40,00%		87	96%	Debido a que los recaudos con recursos propios fueron inferiores a la meta propuesta y la adición de \$127,000,000 con recursos Nación se efectuo el 30 de diciembre, no hubo tiempo suficiente para realizar la ejecución de estos recursos, lo que ocasiono disminución en el porcentaje de ejecución presupuestal. Se presentaron dificultades con el software en el modulo de ingresos el cual no genero información confiable y solo hasta la conciliación con tesorería y contabilidad se evidenciaron recursos sin ejecutar.	En el mantenimiento del software darle prioridad a la integración con el modulo de ingresos.
	Participación de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100		74		71,53	68	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado , un 74,37%. Este indicador se ubica por encima de la meta con una diferencia mínima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	Participación de la nómina administrativos en el gasto nómina total	Valor Nómina personal administrativo Total / Valor Gasto Total x 100	31	40,84	33	Al realizar el cálculo de este indicador a diciembre 31 de 2011, arrojó como resultado, un 40.84%. Este indicador sobrepasa la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% del gasto total.	La ejecución no se ajusta a lo requerido
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Participación de la nómina docentes en el gasto nómina total	Valor Nómina personal docente Total / Valor Gasto Total x 100	61	59,16	67	Al realizar el cálculo de este indicador a diciembre 31 de 2011, arrojó como resultado, un 59.16%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución no se ajusta a lo requerido
	Relación entre el valor de la nómina de docentes, con el valor de la nómina de personal administrativo	Valor Nómina Personal Docente/valor Nómina Personal Administrativo	2	1,45	2	La nómina del personal docente es 1.45 veces mayor al de la nómina de personal administrativo.	La ejecución no se ajusta a lo requerido
	Recuperación cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	5,51	20,12	25	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2011, se pudo identificar una disminución en el porcentaje de recuperación respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2010, el promedio de recuperación fue del 16,99% mensual, y para el 2011, es del 15,35%, lo que significa que se ha desmejorado ligeramente el porcentaje de recuperación, el cual no es satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo.	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 estudiantes, 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.
	Recuperación cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	0,29	0,31	4,2	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio del 0,61%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4,17%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento). Observamos que durante el año 2011, se ha realizado una recuperación muy baja.	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. También promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre.
P08, Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	((Plan de compras ejecutado) / (plan de compras planeado)) *100	85%	95%	100%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 95% 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. El 5 % faltante se encuentra representado en dotación y útiles de aseo que no se requirieron para este año.	Se debe implementar el cronograma de ejecución del plan de compras en común acuerdo con la oficina de presupuesto para poder realizar un seguimiento más adecuado.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A Junio de 2010	A diciembre de 2012			
Compras	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	-	4,4%	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.	
P08, Gestión de Compras	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	61%	-	60%	Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
	Ordenes de servicio ejecutadas	((Nº de órdenes de servicio ejecutadas) / (Nº de ordenes de servicio solicitadas)) *100	97,96% 48 OPS ejecutadas /49 solicitadas *100	-	100%	A junio de 2011, no se ejecutó una orden de servicio debido a que la factura expedida no cumplia con los requisitos necesarios que requiere la oficina de contabilidad.	
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 Número total de aulas en el año	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 12 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 14 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 19 estudiantes por salón.	15 Estudiantes por salón	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
	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 Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,27 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,22 computador por estudiante.	0,4 Estudiantes por salón	Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada	6,9 Metros Cuadrados por estudiantes	Jornada Diurna 68 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 23 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 19 metros cuadrados por estudiante.		Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
	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 Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet	71%		70%	85%	Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portatil.



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 junio de 2011	162	A diciembre de 2011	320	268	Este indicador muestra las practicas en la planta de procesos agroindustriales con 222 participantes, 16 funcionarios capacitados en informatica basica, 42 clientes externos capacitados en diferentes cursos, Capacitacion 10 funcionarios y 30 particulares en el curso de ingles en convenio con la Universidad la Gran Colombia. Este indicador además se encuentra depurando el número de beneficiarios reales por convenios, servicios de extensión y proyectos de Proyección Social.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*101		2,54		2,20	3%	De los ingresos generados por extensión, se logró el 2,2% (\$24,283,400) de total de los ingresos propios recaudados (\$1,101,500,732) a Diciembre de 2011, Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales, curso de ofimática y excel avanzado. NOTA: Se debe tener en cuenta que este indicador varia porque los ingresos propios son los recaudados a la fecha del indicador.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
	Cumplimiento de los Proyectos	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*101		0/0		(5/5)	2	Extension y proyeccion social con el apoyo de Bienestar Universitario realizaron 2 proyectos de intervencion psicologica a niños de Instituciones de Educacion media, con las unidades academicas se realizaron 3 proyectos de proyeccion social encaminados a solucionar problemas de la comunidad desde su area de estudio.	Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social.
	Satisfacción del usuario en los cursos de extensión o Proyectos de proyección social	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas		4,4		4,4	4,5	El resultado de las encuestas realizadas a los clientes de los servicios ofrecidos en los cursos de extensión, se encuentran en un nivel satisfactorio.	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO Área de Desarrollo Humano		A Junio de 2011	96%	A diciembre de 2011	98%	94%	Análisis: el 95% de la población encuestada dice estar satisfecha con los servicios ofertados por el Área de Desarrollo Humano, especialmente con los talleres dirigidos a todos los segmentos de la población institucional. Observaciones: Con respecto a los talleres dirigidos a docentes y funcionarios administrativos, se encuentran observaciones como: "coordinar mejor la asistencia para lograr buena asistencia", "me gustaría que los talleres los hicieran más seguidos", "que estos talleres sean más seguidos", "aunque todos tenemos compromisos, que no solo sea 45 min, sino una hora o más", "permitir espacios seguidos y que todos estén presentes con obligatoriedad"	Aumentar la frecuencia de charlas de formación humana dirigidas a docentes y funcionarios administrativos.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2011	96%	A diciembre de 2011	97%	95%	<p>Análisis: un alto porcentaje (97%) de la comunidad institucional del INTEP está conforme con las actividades y talleres que desde los módulos de Expresión Artística y Deportiva se orientan para toda la población. Observaciones: algunas de las personas encuestadas opinan que los talleres de Expresión Artística deben ser más dinámicos y que se deben llevar a cabo en otros espacios diferentes al salón de clases habitual.</p>	<p>Para el desarrollo de los Talleres de Expresión Artística se soportará con contenidos más dinámicos, se llevarán a cabo en espacios diferentes al salón de clases habitual.</p>
				85%		63%	91%	<p>Análisis: no se alcanza un nivel importante de satisfacción, pues gran parte de los miembros de la población no hace uso de los servicios que por convenios con otras instituciones se ofertan a la comunidad institucional; tan solo el 63% de la muestra tomada se encuentra satisfecho con los servicios prestados. Observaciones: gran parte de la población no conoce los servicios básicos y especializados que desde el Área de Salud se ofertan, otra parte, mayor que la anterior, no hace uso de los servicios de salud que por convenio se prestan.</p>	<p>Diseñar y ejecutar una campaña publicitaria, que al interior de la institución, garantice la circulación continua de las promociones que en desde el Área de Salud se encuentran disponibles para todos los miembros de la comunidad institucional.</p>
	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS		91%		94%	92%	<p>Análisis: en terminos generales, el 94% de los encuestados, están conformes con la gestión que desde las áreas de Bienestar Institucional se adelantaron durante el periodo académico 2011-02. Observaciones: se debe reajustar el procedimiento mediante el cual se informa a la comunidad sobre las actividades o eventos a realizar.</p>	<p>Hacer uso de todos los medios disponibles para informar continuamente a la comunidad institucional sobre la agenda de Bienestar.</p>
				55%		57%	85%	<p>Análisis: el 57% de los usuarios del servicio de cafetería se encuentran satisfechos con los productos y la atención encontrados en el establecimiento; esto, frente a un 43% sobre el tamaño de la población sondeada, que se encuentra insatisfecha, cifra que con relación a los periodos anteriores ha reducido levemente, y que espera siga este comportamiento. Observaciones: gran parte los usuarios insatisfechos reiteradamente se quejan los precios en los productos, esta la constante por parte de quienes hacen uso del servicio.</p>	<p>Reuniones periodicas con la administración del establecimiento, con el objeto de evaluar el comportamiento de la curva de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de cafetería.</p>
P12-Gestión Documental	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes re4visados en Archivos de Gestión .	A de diciembre de 2011	100%	A de diciembre de 2011	61%	100%	<p>Debido al constante cambio del personal en los archivos de gestión de la institución, no se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente Ley 594 de 2000.</p>	<p>Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental y análisis para actualización de la mismas,; interés por parte de los funcionarios, para asimilar los conocimientos recibidos en las capacitaciones de archivo y gestión documental.</p>
	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%		25%		80%	100%	<p>Hace falta dotación de archivadoesr rodantes, para conservar debicamente los documetos que reposan en el Archivo General de la Institución.</p>	<p>Dotación oportuna de muebles, equipos, elementos para la oficina de archivo, de acuerdo a las requisión.</p>



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
			Dic-10		Dic-11				
P12-Gestión Documental	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	Dic-10	25%	Dic-11	80%	100%	En la medida en que se haga la dotación de archivadores , y de los implementos necesarios para el trabajo de archivo, se logrará procesar con eficiencia el número de transferencias recibidas.	Dotación de muebles, equipos, elementos para la oficina de archivo, para organizar la transferencia documental, recibidas de acuerdo al cronograma.
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	A Junio de 2011	89%	A diciembre de 2011	86%	80%	Las 31 SQR recibidas en el segundo semestre del 2011, se relacionan con la satisfacción de los clientes especialmente relacionadas con la CAFETERÍA (precios altos de los productos; atención de parte de la funcionaria en el turno de la mañana; calidad de los alimentos; trato del administrador para una empleada); publicación de las notas finales en la página web institucional. Se radicaron y tramitaron nueve (09) Sugerencias, catorce (14) Quejas y ocho (8) Reclamos. De las 22 (14 quejas y 8 reclamos) se solucionaron 19, queda por solucionar las 3 relacionadas con la cafetería.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología de solución de conflictos. 2 .Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar sus SQR.
	OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Nº DE SQR RESUELTAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE SQR RESUELTAS X 100		89%		86%	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. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas. Se presentó inconvenientes con la atención oportuna de las SQR relacionadas con la cafetería.	De acuerdo con el resultado de la encuesta de satisfacción del cliente es necesario fortalecer el trámite y respuesta oportuna de la SQR, por lo tanto se solicitará a los funcionarios encargados de la atención del cliente canalizar las inquietudes recibidas en las diferentes instancias, para ser redicadas en el sistema respectivo implementado.
	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE AUDITORIAS PROGRAMADAS X 100		100%		92%	90%	Se dio cumplimiento al primer ciclo de auditoría programado para el de 2011, con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2009. En la ejecución del segundo ciclo de auditoría de 2011, se presentaron dificultades con la asignación de los auditores debido a la diversidad de compromisos relacionados con el ajuste de los requisitos para la redifinición a institución universitaria y la renovación de los registros académicos próximos a vencerse. Afectando la oportunidad en la ejecución de la auditoría.	Solicitar entrenamiento para 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. La programación del segundo ciclo de auditoría correspondiente a la vigencia 2012, estará sujeta a las visita de los pares académicos para la revisión de los requisitos mínimos.

The logo of the Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo is an oval emblem. It features a central globe on a pedestal, flanked by two golden laurel branches. Below the globe is a banner with the Latin motto "OBLIQVATVS CVM EXCELLENTIA". The entire emblem is enclosed in a blue oval border with a gold inner ring. The text "INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL" is written in white along the top inner edge, and "ROLDANILLO" is written along the bottom inner edge.

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



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 Lineas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Lineas Estratégicas.	%	134%	100%
*EFECTIVIDAD	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	%	1%	18%
EFICIENCIA	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	%	53%	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	Jun-11	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%	1%		Se evidencia un incremento en los Estudiantes matriculados en primer semestre La cobertura para este semestre académico aumentó debido que las IEM culminaron actividades a finales de 2010	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución.
100%	57%	94%	53%		Durante este primer semestre de 2011 en la ejecución presupuestal se evidencia que hubo un buen manejo de los recursos financieros, cumpliendo con las metas y objetivos propuestos	



PROCESO: P02-Sistema Integrado de Gestión

VERSIÓN: 4

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	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	%	52%	95%

Elaborado: Ana Beatriz Jaramillo Abadia
Fecha: Mar-12



PROCESO:

VERSIÓN:

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	Diciembre de 2011	Ana Beatriz Jaramillo



VERSIÓN:

Dic-09	Oct-10	Dic-10	Dic-11	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
71%	41%	54%	52%	<p>Durante el primer semestre del año 2011 auditaron tres procesos que presentaban dificultades.</p> <p>Para el segundo semestre del año 2011 se realizó el II ciclo de auditorías donde se evaluaron todos los procesos del SIG; además de la visita de seguimiento por el ICONTEC (auditoría externa); debido a esto se ve la disminución en el porcentaje de acciones cerradas; ya durante estas auditorías se dió apertura a 30 hallazgos.</p>	<p>Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento a mas tardar en 30 de mayo del 2012.</p>



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	(Nº. De solicitudes atendidas / No. de solicitudes recibidas) * 100	%	100%	50%
				100%	80%
				100%	50%
Efectividad	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	%	<p>Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> * 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:

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: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

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	Diciembre de 2011	* Encargado del Centro de Producción Audiovisual * Encargado Centro de Recursos Impresos * Líder Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo
95%				Trimestral	Semestral	Diciembre de 2011	
80%				Trimestral	Semestral	Diciembre de 2011	
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 2011	Encargado de Recursos Impresos



PROCESO:

VERSIÓN:

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 2011	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 2011	Líder Proceso de Gestión de Comunicación y Mercadeo



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Noviembre de 2009	Marzo de 2010	Septiembre de 2010	Junio de 2011	Septiembre de 2011	Diciembre de 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES
	100%	100%	100%	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 (veintiseis) corresponden a copias de videos o realización de videos.
	100%	100%	100%	100%	100%	Recursos Impresos: Los formatos de esta dependencia los está recogiendo semanalmente la Oficina de Control Interno a fin de realizar un seguimiento.
	100%	100%	100%	100%	100%	Oficina de Comunicación y Mercadeo: 50 solicitudes fueron recibidas y la totalidad de ellas correspondieron a actividades de promoción, publicidad, invitaciones y diseño de tarjetas para ocasiones especiales.
	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.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67.5% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 50% dice que es regular. * Item atención, el 57.5% opina que la Atención es buena.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 81% de los encuestados respondió que es buena. *Item de oportunidad, el 48% la califica como mala. *Item de atención, el 62% opina que es buena.	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> Este item continua siendo calificado por los encuestados como regular. <u>Atención:</u> Este aspecto se ha sostenido como bueno a lo largo de los tres periodos medidos. Aunque el 73% de los encuestados califica como buena la calidad del servicio, un 36% califica como regular la oportunidad; lo anterior debe ser tenido en cuenta; todas las personas encuestadas se abstuvieron de hacer sugerencias y recomendaciones.



PROCESO:

P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN:

	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.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 96% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 68% dice que es buena. * Item atención, el 72% opina que es buena.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: *Item calidad, el 73% de los encuestados respondió que es buena. *Item de oportunidad, el 55% la califica como buena. *Item de atención, el 73% opina que es buena.	Centro de Producción Audiovisual: de acuerdo a los resultados obtenidos se observa lo siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> Es de anotar que disminuyó el porcentaje de encuestados que opina que la calidad es buena. <u>Oportunidad:</u> El porcentaje de encuestados que opina que la oportunidad es buena, aunque disminuyó, por lo tanto aumentó el porcentaje de personas que opinan que es regular. <u>Atención:</u> Sigue predominando la calificación de buena; aunque se disminuyó el porcentaje (a 23%) que considera que la atención es regular.
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)	365 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-I)	136 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-II)	El número de estudiantes matriculados para el periodo 2011-II disminuyó con respecto al periodo 2011-I, debido principalmente al cambio de calendario en la educación media. Adicionalmente, se realizaron tareas de promoción en todos los programas a través de perifoneo y visitas a las IES de El Dovio, principalmente.
	92%	97%	92,2%	95%	100%	Los resultados de esta encuesta son altamente satisfactorios porque el total de personas encuestadas respondió positivamente a la pregunta de si se enteraban de las actividades académicas y administrativas de la institución. Cabe mencionar que continua predominando en un porcentaje alto (26%), el correo electrónico como medio de comunicación interna y es de resaltar que aumentó el número de personas que utilizan la página web (24%) como medio para enterarse de las actividades. De igual manera, cabe mencionar que la oficina de comunicación y mercadeo obtuvo un porcentaje importante (20%) como medio de divulgación de la información.



2

PLAN DE MEJORA SUGERIDO

No aplica. El proceso estudia la posibilidad de eliminarlo ya que no arroja información que permita tomar decisiones en la ejecución de las actividades de Comunicación y Mercadeo

El proceso sugiere que la alta dirección intervenga para que se le replanteen las actividades al funcionario encargado de la Oficina de Impresos, ya que la mayor inconformismo tiene que ver con el cumplimiento de su horario de trabajo.



2

<p>Se sugiere que el funcionario mejore la Atención al usuario en la oficina de audiovisuales.</p>
--

<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de efectividad en medios de promoción, los resultados arrojan que la pagina web con el 52% de encuestados es el medio de promoción más utilizado en este periodo. Los estudiantes del INTEP y las visitas a los colegios en igual proporción (18%) constituyen otra buena forma de promocionar los programas.</p>

<p>El proceso continuará reforzando el uso de los medios de comunicación para que los funcionarios de la Institución continuen enterándose de las actividades, proyectos e información de interés general.</p>
--



PROCESO: P04-Gestión Académica

4 PROCESO: P04-Gestión Académica

FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	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)
Eficacia	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	90%	90%	Cuantificar la capacidad institucional para atender la demanda en programas de pregrado	LISTADO DE INSCRITOS, REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO
Eficiencia	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	100%	100%	Identificar el reconocimiento social de calidad y pertinencia de los programas que ofrece la institución	REPORTE DEL SACES
Eficiencia	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	90%	100%	Medir el nivel de deserción de estudiantes al realizar su práctica académica	REPORTE DE ESTUDIANTES AUTORIZADOS A PRACTICA, COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS Y PASANTIAS
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	20%	20%	Medir la deserción retención de estudiantes de la institución	REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
Efectividad	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	80%	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



VERSIÓN: PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	I FECHA Diciembre de 2009	II FECHA Junio 2010	III FECHA Diciembre 2010
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico	89.48%	83.33%	75%
ASCENDENTE	CADA QUE SE PRESENTEN NUEVOS PROGRAMAS	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico	100%	100%	100%
ASCENDENTE	TODO EL SEMESTRE	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico	96%	96.6%	89,24%
DESCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico	6.1%	7,80%	9,40%
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL	Director y Coordinador Académico	84.46%	61.32%	75.2%



VERSIÓN: 4

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)		
IV FECHA Junio 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
84.5%	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%		
94,44%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica. Algunas variables que en un porcentaje bajo afectan la terminación del proceso académico: es el desplazamiento de las familias de los estudiantes por situación de seguridad, avanzado estado de embarazo entre otros	
9.25%	Se a continuado planteando estrategias de tutorías, cursos de nivelación, apoyo psicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes	
71.8%	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)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)
EFFECTIVIDAD	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año		Nº	20	30	30	Medir la contribución a la solución de problemas del sector mediante la implementación de nuevas aplicaciones tecnológicas.	Centro de investigación y proyección social
EFICIENCIA	Porcentaje de participación de los Gastos por Investigación en el Total de Gastos de la Institución.	Monto del rubro de gastos en investigación	*100	%	4,1	5	10	Establecer parámetros para incrementar la participación porcentual en el presupuesto del Intep	Centro de investigación y proyección social
		Total presupuesto ejecutado año INTEP							
EFFECTIVIDAD	Total de Producciones bibliográficas derivadas de la Investigación.	Nº producciones bibliográficas Investigación año		Nº	14	25	25	Mejorar la divulgación de los resultados de los proyectos de investigación	Centro de investigación y proyección social
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 4	2	4	Mostrar la disponibilidad el talento humano de investigadores a la comunidad	Centro de investigación y proyección social
EFICACIA	Total de semilleros de investigación inscritos y reconocidos por la institución	Nº de semilleros inscritos año		Nº	1	5	10	Fomentar la formación de competencias en investigación en los estudiantes	Centro de investigación y proyección social
EFICIENCIA	Total de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año		Nº	0	2	3	Implementar la articulación e intercambio con los empresarios, con proyectos de investigación conjuntos.	Centro de investigación y proyección social



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	$(\text{N}^\circ \text{ estudiantes matriculados en el semestre}) / (\text{docentes de TC equivalente en el semestre})$	Número	11,05
Eficacia	Relación cantidad de docentes y cantidad de personal administrativo	$(\text{N}^\circ \text{ de docentes TC}) / (\text{N}^\circ \text{ total de personal administrativo})$	%	1,6%
Eficacia	Efectividad de las Capacitaciones	$(\text{Capacitaciones efectivas en el semestre}) / (\text{N}^\circ \text{ total de capacitaciones en el semestre})$	%	73%



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

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	18	11,05	Por cada 11.05 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Aumento en la oferta de programas académicos y estrategias de mercadeo, para atraer nuevos estudiantes.
Semestral	Secretaría General	1,2	1,32	1,02	1,64	Por cada Administrativo existe 1.64 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 capacitación efectivas / 33 capacitaciones en total * 100= 57,57%	2 capacitación efectivas / 4 capacitaciones en total * 100= 50%	16 capacitación efectivas / 22 capacitaciones en total * 100= 73%	Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados por semestre; a diciembre de 2011 en total se realizaron 22 capacitaciones, de las cuales no se puede evidenciar la efectividad en 6 de ellas.	Mejorar las herramientas para el seguimiento y verificación de la efectividad de la capacitación recibida.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							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)	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 Gastos ejecutados acumulados/Total de ingresos recaudados acumulados)*100	%	73	90%	95%	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	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICACIA	Ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	%	40	96%	96%	Ejecución total del presupuesto asignado para el funcionamiento de la Institución.	Decreto de Ppto - Informe de ejecución presupuestal	Ascendente	Trimestral	Trimestral	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICIENCIA	Participación de ingresos por Matrículas en los ingresos Totales	(Total Ingresos por matricula acumulado/Total de Ingresos corrientes presupuestados)*100	%	35	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	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICIENCIA	Participacion de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	%	74	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 administrativo/Valor Gasto Total x 100	%	31	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 docente/Valor Gasto nomina Total x 100	%	61	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:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							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)	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	%	5,51	25	25	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICACIA	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	0,29	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)												ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
I FECHA ENERO-2011	II FECHA FEBRERO-2011	II FECHA MARZO-2011	IV FECHA ABRIL-2011	V FECHA MAYO-2011	VI FECHA JUNIO-2011	VII FECHA JULIO -2011	VIII FECHA AGOSTO-2011	IX FECHA SEPTIEMBRE-2011	X FECHA OCTUBRE -2011	XI FECHA NOVIEMBRE -2011	XII FECHA DICIEMBRE -2011		
1	31	47	52	63	73	81	75	79	84	88	92	No se presenta deficit presupuestal, los ingresos recaudados en la vigencia fueron suficientes para atender los gastos de la misma.	Continuar el proceso de fortalecimiento de recursos propios con ventas de otros servicios diferentes de matrícula
-	-	16	-	-	40	-	-	63	-	-	87	Debido a que los recaudos con recursos propios fueron inferiores a la meta propuesta y la adición de \$127,000,000 con recursos Nación se efectuó el 30 de diciembre, no hubo tiempo suficiente para realizar la ejecución de estos recursos, lo que ocasionó disminución en el porcentaje de ejecución presupuestal. Se presentaron dificultades con el software en el módulo de ingresos el cual no generó información confiable y solo hasta la conciliación con tesorería y contabilidad se evidenciaron recursos sin ejecutar.	En el mantenimiento del software darle prioridad a la integración con el módulo de ingresos.
13	25	31	32	34	35	44	54	56	57	58	61	Este porcentaje fue inferior a la meta por el incremento en los descuentos otorgados y la Unión Fenosa no efectuó en la vigencia el giro de los recursos correspondientes.	Efectuar revisión de los descuentos con el fin de disminuir el porcentaje de estos.
-	-	-	-	-	74,37	-	-	-	-	-	71,53	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado, un 74,37%. Este indicador se ubica por encima de la meta con una diferencia mínima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	31	-	-	-	-	-	40,84	Al realizar el cálculo de este indicador a diciembre 31 de 2011, arrojó como resultado, un 40,84%. Este indicador sobrepasa la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% del gasto total.	La ejecución no se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	61	-	-	-	-	-	59,16	Al realizar el cálculo de este indicador a diciembre 31 de 2011, arrojó como resultado, un 59,16%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución no se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	1,97	-	-	-	-	-	1,45	La nómina del personal docente es 1.45 veces mayor al de la nómina de personal administrativo.	La ejecución no se ajusta a lo requerido



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
I FECHA ENERO-2011	II FECHA FEBRERO-2011	III FECHA MARZO-2011	IV FECHA ABRIL-2011	V FECHA MAYO-2011	VI FECHA JUNIO-2011	VII FECHA JULIO -2011	VIII FECHA AGOSTO-2011	IX FECHA SEPTIEMBRE-2011	X FECHA OCTUBRE -2011	XI FECHA NOVIEMBRE -2011	XII FECHA DICIEMBRE -2011		
28,72	17,66	22,12	9,01	9	5,51	23,56	20,84	13,22	5,27	9,24	20,12	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2011, se pudo identificar una disminución en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2010, el promedio de recuperacion fue del 16,99% mensual, y para el 2011, es del 15,35%, lo que significa que se ha desmejorado ligeramente el porcentaje de recuperacion, el cual no es satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo.	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 estudiantes, 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
1,22	0,81	0,91	0,26	-	0,29	1,3	0,79	0,55	0,9	-	0,31	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio del 0,61%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4,17%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento). Observamos que durante el año 2011, se ha realizado una recuperación muy baja.	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. También promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre.



PROCESO: P08-Gestión de Compras

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)
Eficiencia	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	Porcentaje	95%	100%
Efectividad	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	No.	100%	5,00
Efectividad	Indice de gastos de personal por contrato	$((\text{Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo}) / (\text{valor total pagado a todo el personal por contrato y planta})) * 100$	%	61%	55%
Efectividad	Ordenes de servicio ejecutadas	$((\text{N}^\circ \text{ de órdenes de servicio ejecutadas}) / (\text{N}^\circ \text{ de ordenes de servicio solicitadas})) * 100$	%	97,96%	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 (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Bimensual (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Diciembre de 2011	Magda Zuly Montoya Alzate
4,8	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores.	Listado maestro de proveedores P08-FT-15	ASCENDENTE	Anual	Anual	Diciembre de 2011	Magda Zuly Montoya Alzate
60%	Evaluar las necesidades en la planta de personal y evaluar el monto de los honorarios pagados	Nómina	DESCENDENTE	Semestrar	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero
100%	Evaluar la eficiencia del servicio ejecutado	Archivo digital Ordenes de servicio	ASCENDENTE	Bimensual	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

I FECHA Febrero 2011	II FECHA Abril 2011	III FECHA Junio 2011	IV FECHA diciembre 2011	V FECHA Junio 2012	VI FECHA Diciembre 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
2%	35%	85%	95%			Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 95% 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. El 5 % faltante se encuentra representado en dotación y útiles de aseo que no se requirieron para este año.	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.
			4,4			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.No se presento ninguna queja por escrito . Se subsano el impase a los equipos adquiridos dando cumplimiento a las ACPM acciones correctivas, preventivas o de mejora.	
-	-	61%	-	-		Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
-	-	97,96% 48 OPS ejecutadas /49 solicitadas *100	-	-	-	A junio de 2011, no se ejecutó una orden de servicio debido a que la factura expedida no cumplia con los requisitos necesarios que requiere la oficina de contabilidad.	



PROCESO:

VERSIÓN:



PROCESO:

VERSIÓN:



PROCESO:

VERSIÓN:



PROCESO:

P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN:

1

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
III FECHA JUNIO 2010	IV FECHA DIC. 2010	V FECHA JUNIO 2011	VI FECHA DIC. 2011	V FECHA JUNIO 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
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.	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 12 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 14 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 19 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 0,67 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.	Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,27 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,22 computador por estudiante.		Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
7,6 Metros Cuadrados por estudiantes	8,3 Metros Cuadrados por estudiantes	6,9 Metros Cuadrados por estudiantes	Jornada Diurna 68 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 23 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 19 metros cuadrados por estudiante.		Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
73%	73%	71%	70%		Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portatil.	Ampliar los conectores en cafetería para que los estudiantes puedan utilizar su portatil



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	162	300
EFICIENCIA	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*100	%	2,54	3%
EFICACIA	Cumplimiento	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*100	%	0/0	2
EFFECTIVIDAD	Satisfacción	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	Número	4,4	4,5



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN: 3

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	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
3%	Determinar el porcentaje de ingresos generados por servicios de extensión frente a los ingresos propios	Informe presupuestal de ingresos	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
2	Establecer el porcentaje de cumplimiento de los proyectos planeados por la institución	Registros de los proyectos ejecutados	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	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: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICION)

I FECHA (MARZO 30) 2010	II FECHA (JUNIO 30) 2010	III FECHA (SEPT. 30) 2010	IV FECHA (DIC. 30) 2010	V FECHA (JUN. 30) 2011	VI FECHA (DIC. 15) 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
156	424	424	444	162	320	Este indicador muestra las practicas en la planta de procesos agroindustriales con 222 participantes, 16 funcionarios capacitados en informatica basica, 42 clientes externos capacitados en diferentes cursos, Capacitacion 10 funcionarios y 30 particulares en el curso de ingles en convenio con la Universidad la Gran Colombia. Este indicador además se encuentra depurando el número de beneficiarios reales por convenios, servicios de extensión y proyectos de Proyección Social.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
0,00	0,00	0,30	0,41	2,54	2,20	De los ingresos generados por extensión, se logró el 2,2% (\$24,283,400) de total de los ingresos propios recaudados (\$1,101,500,732) a Diciembre de 2011, Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales, curso de ofimática y excel avanzado. NOTA: Se debe tener en cuenta que este indicador varía porque los ingresos propios son los recaudados a la fecha del indicador.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
(1/2)	(1/2)	(2/2)	(2/2)	0/0	(5/5)	Extension y proyeccion social con el apoyo de Bienestar Universitario realizaron 2 proyectos de intervencion psicologica a niños de Instituciones de Educacion media, con las unidades academicas se realizaron 3 proyectos de proyeccion social encaminados a solucionar problemas de la comunidad desde su area de estudio.	Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social.
4,8	4,6	4,6	4,7	4,4	4,4	El resultado de las encuestas realizadas a los clientes de los servicios ofrecidos en los cursos de extensión, se encuentran en un nivel satisfactorio.	



P11-Gestión de Bienestar

VERSIÓN: P11-Gestión de Bienestar

							Segundo semestre 2009	Primer semestre 2010
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		
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%
							91.5%	95%
							91%	90.7%
							88%	91.5%



P11-Gestión de Bienestar

VERSIÓN: P11-Gestión de Bienestar

Medir la satisfacción de los usuarios que utilizan la cafetería ubicada dentro de las instalaciones del INTEP							91%	65.5%
---	--	--	--	--	--	--	-----	-------



VERSIÓN:

Segundo semestre 2010	Primer semestre 2011	Segundo semestre 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
88%	96%	98%	Análisis: el 95% de la población encuestada dice estar satisfecha con los servicios ofertados por el Área de Desarrollo Humano, especialmente con los talleres dirigidos a todos los segmentos de la población institucional. Observaciones: Con respecto a los talleres dirigidos a docentes y funcionarios administrativos, se encuentran observaciones como: "coordinar mejor la asistencia para lograr buena asistencia", "me gustaría que los talleres los hicieran más seguidos", "que estos talleres sean más seguidos", "aunque todos tenemos compromisos, que no solo sea 45 min, sino una hora o más", "permitir espacios seguidos y que todos estén presentes con obligatoriedad"	Aumentar la frecuencia de charlas de formación humana dirigidas a docentes y funcionarios administrativos.
64%	96%	97%	Análisis: un alto porcentaje (97%) de la comunidad institucional del INTEP está conforme con las actividades y talleres que desde los módulos de Expresión Artística y Deportiva se orientan para toda la población. Observaciones: algunas de las personas encuestadas opinan que los talleres de Expresión Artística deben ser más dinámicos y que se deben llevar a cabo en otros espacios diferentes al salón de clases habitual.	Para el desarrollo de los Talleres de Expresión Artística se soportará con contenidos más dinámicos, se llevarán a cabo en espacios diferentes al salón de clases habitual.
	85%	63%	Análisis: no se alcanza un nivel importante de satisfacción, pues gran parte de los miembros de la población no hace uso de los sericios que por convenios con otras instituciones se ofertan a la comunidad institucional; tan solo el 63% de la muestra tomada se encuentra satisfecho con los servicios prestados. Observaciones: gran parte de la población no conoce los servicios básicos y especializados que desde el Área de Salud se ofertan, otra parte, mayor que la anterior, no hace uso de los servicios de salud que por convenio se prestan.	Diseñar y ejecutar una campaña publicitaria, que al interior de la institución, garantice la circulación continua de las promociones que en desde el Área de Salud se encuentran disponibles para todos los miembros de la comunidad institucional.
	91%	94%	Análisis: en terminos generales, el 94% de los encuestados, están conformes con la gestión que desde las áreas de Bienestar Institucional se adelantaron durante el periodo académico 2011-02. Observaciones: se debe reajustar el procedimiento mediante el cual se informa a la comunidad sobre las actividades o eventos a realizar.	Hacer uso de todos los medios disponibles para informar continuamente a la comunidad institucional sobre la agenda de Bienestar.



VERSIÓN:

54%	55%	57%	<p>Análisis: el 57% de los usuarios del servicio de cafetería se encuentran satisfechos con los productos y la atención encontrados en el establecimiento; esto, frente a un 43% sobre el tamaño de la población sondeada, que se encuentra insatisfecha, cifra que con relación a los periodos anteriores ha reducido levemente, y que espera siga este comportamiento. Observaciones: gran parte los usuarios insatisfechos reiteradamente se quejan los precios en los productos, esta la constante por parte de quienes hacen uso del servicio.</p>	<p>Reuniones periodicas con la administración del establecimiento, con el objeto de evaluar el comportamiento de la curva de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de cafetería.</p>
-----	-----	-----	---	--



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 revisados en Archivos de Gestión .	%	61%	90%
EFICACIA	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%	%	80%	85%
EFICIENCIA	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	%	80%	85%



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%	Lograr la Aplicación de la TRD en el 100% de las carpetas o expedientes que conforman los Archivo de Gestión	Capacitación sobre aplicación TRD	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo
95%	Recibir el 100% de las transferencias programadas para cada año.	Cronograma de Transferencia Documental.	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo
95%	Organizar el 100% de las transferencias recibidas	Inventario Documental	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
31-Oct-10	31-Dic-10	31-Dic-11	IV FECHA	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
100%	100%	61%			Debido al constante cambio del personal en los archivos de gestión de la institución, no se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente Ley 594 de 2000.	Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental y análisis para actualización de la mismas,; interés por parte de los funcionarios, para asimilar los conocimientos recibidos en las capacitaciones de archivo y gestión documental.
25%	25%	80%			Hace falta dotación de archivadores rodantes, para conservar debidamente los documentos que reposan en el Archivo General de la Institución.	Dotación oportuna de muebles, equipos, elementos para la oficina de archivo, de acuerdo a las requisición.
25%	25%	80%			En la medida en que se haga la dotación de archivadores , y de los implementos necesarios para el trabajo de archivo, se logrará procesar con eficiencia el número de transferencias recibidas.	Dotación de muebles, equipos, elementos para la oficina de archivo, para organizar la transferencias documentales, recibidas de acuerdo al cronograma.



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

Dic-11

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
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	SEMESTRAL
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	MENSUAL
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	SEMESTRAL



P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 5

Dic-11

			CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)									
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	I FECHA	II FECHA	III FECHA	IV FECHA	V FECHA	VI FECHA	VII fecha	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	80%	83%	88%	92%	94%	89%	86%	Las 31 SQR recibidas en el segundo semestre del 2011, se relacionan con la satisfacción de los clientes especialmente relacionadas con la CAFETERÍA (precios altos de los productos; atención de parte de la funcionaria en el turno de la mañana; calidad de los alimentos; trato del administrador para una empleada); publicación de las notas finales en la página web institucional. Se radicaron y tramitaron nueve (09) Sugerencias, catorce (14) Quejas y ocho (8) Reclamos. De las 22 (14 quejas y 8 reclamos) se solucionaron 19, queda por solucionar las 3 relacionadas con la cafetería.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología de solución de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar sus SQR.	
TRIMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	90%	90%	92%	93%	89%	86%	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. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas. Se presentó inconvenientes con la atención oportuna de las SQR relacionadas con la cafetería.	De acuerdo con el resultado de la encuesta de satisfacción del cliente es necesario fortalecer el trámite y respuesta oportuna de la SQR, por lo tanto se solicitará a los funcionarios encargados de la atención del cliente canalizar las inquietudes recibidas en las diferentes instancias, para ser redicadas en el sistema respectivo implementado.	
SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	No aplica	No aplica	100%	100%	100%	92%	Se dio cumplimiento al primer ciclo de auditoría programado para el de 2011 , con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2009. En la ejecución del segundo ciclo de auditoría de 2011, se presentaron dificultades con la asignación de los auditores debido a la diversidad de compromisos relacionados con el ajuste de los requisitos para la redefinición a institución universitaria y la renovación de los registros académicos próximos a vencerse. Afectando la oportunidad en la ejecución de la auditoría.	Solicitar entrenamiento para 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. La programación del segundo ciclo de auditoría correspondiente a la vigencia 2012, estará sujeta a las visita de los pares académicos para la revisión de los requisitos mínimos.	