

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP
Tablero de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión
A Diciembre de 2012**





PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A Junio de 2012	A diciembre de 2012			
P01-Gerencia Estratégica	% Avance Plan de Desarrollo y Líneas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	N/A	N/A	100%	-	Cambio del indicador % de avance del plan de desarrollo y líneas estratégicas debido a que el MEN no envía la herramienta para la medición. Crear el indicador por porcentaje de avance del plan trienal. Cambio ficha de caracterización con nuevos indicadores del proceso
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	3%	27%	20%	La institución debe aumentar la cobertura de estudiantes en primer curso, ya que se compararon los dos periodos académicos 2011-2 y 2012-2 y se observa que sólo se ocupó un 27% de la capacidad instalada y financiera	Se proponen las siguientes estrategias. Establecer un plan agresivo de promoción y mercadeo de los programas. Generar convenios que aumenten la cobertura. Realizar un diagnóstico de programas pertinentes en la región y gestionar la creación
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	44,56%	75,00%	50%	No se logró la meta proyectada, debido a la deficiente ejecución en el proceso de compras, lo cual incide en otros procesos del SIG	Mejorar la gestión en el proceso de compras, efectuar análisis de causa para encontrar una mayor eficiencia en dicho proceso.
P02-Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	55%	28%	100%	Debido a las auditorias internas realizadas en el segundo semestre del 2012 y la auditoría externa realizada por ICONTEC en el mes de septiembre, disminuyeron el porcentaje de cierre de no conformidades; ya que se dio apertura a nuevas no conformidades, quedando en un 28% de acciones cerradas.	Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento y realizar las acciones pertinentes que conlleven al cierre de las no conformidades
P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	-	-	90%		
	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	-	-	95%		
	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	-	-	90%		
	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	-	-	100%		
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	77%	92%	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.	



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
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 2012	100%	dic. de 2012	100%	100%	Todos los programas ofertados cuentan con su respectivo registro calificado. Se presentó para registro calificado los programas los programas de Tecnología en Animación Digital y Diseño Visual	
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.		96%		96%	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		*			20%	Se a continuado planteando estrategias de tutorias, cursos de nivelación, apoyo psicologico, 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		98.8%		49%	80%	A la fecha de la medición del indicador, algunos estudiantes aún no habían realizado solicitud de grado. Por lo tanto, el indicador requiere una segunda evaluación después de la fecha establecida para el proceso de solicitud de grado en Registro y Control Académico. (19 de abril de 2013).	
P05-Gestión de Investigación	Número de proyectos en articulación con la actividad investigativa de profesores y estudiantes coordinados por el CIPS.	Nº proyectos evidenciados	A junio de 2012	55	A diciembre de 2012	69	60	Los proyectos de Trabajo de Grado TDG, se encuentran articulados al proceso de investigación	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.	$\frac{\text{Monto del rubro de gastos en investigación}}{\text{Total presupuesto ejecutado año INTEP}} * 100$		4,1		4,8	10	El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fijar un presupuesto para investigación del 5% del presupuesto general
	Nº de Grupos de Investigación Conformados con Proyectos reconocidos por la Institución y por Colciencias en el GrupLAC	Nº grupos en GrupLAC		5		5	4	Se cuenta con cinco grupos de investigación dos grupos clasificados en colciencias	Establecer los estímulos para los docentes investigadores.
	Porcentaje de profesores que desarrolla investigación	$\frac{\text{Nº de docentes Investigadores}}{\text{Total de profesores del INTEP}} * 100$		14		10	30	La institución cuenta con un nucleo de docentes investigadores articulados con el proceso	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P05-Gestión de Investigación	Número de Publicaciones derivadas de la Investigación en revistas indexadas, especializadas y patentes obtenidas	Nº PUBLICACIONES bibliográficas Investigación año	A junio de 2012	14	A diciembre de 2012	4	25	Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
	Nº de semilleros de investigación con proyectos reconocidos por la institución y porcentaje de estudiantes Inscritos en los semilleros	Nº de semilleros inscritos año		5		5	10	Se crearon 4 nuevos semilleros de estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
	Nº de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año		2		2	3	Se establecieron convenios con el sector productivo para la ejecución de proyectos de investigación	Mejora la articulación en proyectos con el sector
	Nº de Participaci en Eventos y Ecuertos Nacionales de Investigación	Nº Eventos y Encuentros de Investigación año		2		2	2	Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
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)	A Junio de 2012	11,35	A diciembre de 2012	14	30	Por cada 14 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Adelantar un estudio de mercadeo que permita establecer que programas puede ofertar el INTEP, de acuerdo con las necesidades y requerimientos del entorno.
	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)		1,88		2	3%	Por cada Administrativo existen 2 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente / administrativo. Realizar análisis de necesidades de personal con las funciones a desempeñar para el año 2013.
	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)		% EJECUTADO A JUNIO 2012: DOCENTES: 0.52 ADMINISTRATIVOS: 0.55		EJECUTADO A DICIEMBRE DE 2012 99%	84%	En total el presupuesto planeado para el año 2012 fue de noventa y siete millones trescientos catorce mil seiscientos diecisiete pesos m/cte (\$97.314.617); de los cuales se ejecutó noventa y seis millones quinientos veintidós mil doscientos cuarenta pesos mcte (\$96.522.240); el porcentaje de ejecución es del 99% Fuente, oficina de Planeación - INTEP. No fue posible medir la efectividad de las evaluaciones por la no presentación de los respectivos informes de la mayoría de los funcionarios a los que se le brindo este apoyo.	CAMBIO DEL INDICADOR POR DIFICULTAD EN SU MEDICIÓN
P07-Gestión Financiera,	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	Junio de 2012	106%	Junio de 2012	80	100%	Se tiene un porcentaje alto debido a que el Ministerio de Educación efectúa el giro de los recursos por doceavas, de acuerdo con el acta de traspaso al ente territorial firmada el 16 de marzo de 2010	Se debe cambiar este indicador, está mal formulado, el sentido no corresponde y la ejecución obedece a los compromisos



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
presupuestal y Contable	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100	Acumulado A	63%	A diciembre	39	70%	El recaudo por matrícula está por debajo de la meta propuesta, se tiene un 75,95 % de recaudo por matrícula	Implementar acciones que permitan lograr un mayor incremento en los recaudos por recursos propios (servicios de extensión, mayor cobertura, disminución de deserción, fomento del crédito ICETEX), ajustar el presupuesto a metas reales
	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100		44,56%		75	85%	Se está realizando la ejecución presupuestal acorde con lo planeado, esta ejecución se toma con los valores comprometidos por cada concepto de gasto	Implementar acciones que permitan lograr un mayor incremento en los recaudos por recursos propios (servicios de extensión, mayor cobertura, disminución de deserción, fomento del crédito ICETEX, ejecutar proyectos)
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Participación de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	Acumulado A Junio de 2012	74,37	A diciembre de 2012	74%	68	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado , un 74%. 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.	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
	Participación de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativoTotal / Valor Gasto Total x 100		31		45%	33	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado, un 45%. Este indicador esta por encima de la meta, considerando que este gasto debe estar alrededor del 33% del total de la nomina	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
	Participación de la nómina docentes en el gasto total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto Total x 100		60		55%	67	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado, un 55%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina docente debe estar alrededor de un 70% del gasto de la nomina total.	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
	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		1,9		123%	2	La nomina del personal docente es 1.2 veces mayor al de la nomina de personal administrativo. La ejecución no se ajusta a lo requerido	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano



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	Acumulado A Junio de 2012	22,49	22,87	25	Al realizar el cálculo para el año 2012, se pudo identificar un aumento en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2011, el promedio de recuperacion fue del 15.35% mensual, y para el 2012, es del 19.91%, lo que significa que se ha mejorado el porcentaje de recuperacion, el cual aun sigue siendo no satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo. Sin embargo, tomando como parametro general el total de la financiación de la matrícula por semestre se observa que el 82% se recauda entre un semestre a otro.	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
	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior		0,53	2,17	4,2	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperacion representa un promedio del 1.01%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4.2%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento). Observamos que durante el año 2012, se ha realizado una recuperación baja..	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre. Gestionar la financiación de matrícula con una entidad externa Se gestiono durante el segundo semestre 2012 la
	Recaudo de rentas propias	(Presupuesto de ingresos propios ejecutado acumulado /Presupuesto de rentas propias aprobado) *100	Acumulado A Junio de 2012	N/A	75	65%	El presupuesto aprobado está muy alejado de los recaudos realizados, se debe ajustar la meta para el 2013	Implementar acciones que permitan lograr un mayor incremento en los recaudos por recursos propios (servicios de extensión, mayor cobertura, disminución de desersión, fomento del crédito ICETEX, ejecutar proyectos)
	Ejecución de gastos con rentas propias	(Presupuesto de gastos ejecutado acumulado con rentas propias/Presupuesto de rentas propias aprobado) *100		N/A	40,89	60%	Se debe mejorar la gestión en el proceso de contratación del INTEP, planificar las compras del año y verificar la eficiencia en los procedimientos implementados, porque los resultados de este proceso inciden en el presente indicador	Actualizar y aplicar el manual de contratación, establecer puntos efectivos de control en el proceso de gestión de compras, planificar las compras
	Equilibrio presupuestal con rentas propias	(Total gastos ejecutados acumulados (compromisos) con rentas propias /Total de ingresos recaudados acumulados con rentas propias) *100		N/A	54,60	95%	En inversión se dejaron de ejecutar recursos porque con ellos se financiará la nivelación salarial del personal administrativo de planta, el porcentaje de adquisición de equipos fue muy bajo y por ello el indicador no cumplió la meta establecida	Análisis de causas en el proceso de gestión de compras, para subsanar las no conformidades que se presentan en este proceso y que inciden en otros procesos del SIG
	Recuperación de la cartera vencida	(Promedio de cartera vencida por cada periodo académico / número de periodos académicos)		N/A	85,10	87	El resultado del indicador fue muy cercano a la meta	Financiar la matrícula de los estudiantes con una entidad externa, se está realizando gestión con el Banco Pichincha



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A Junio de 2012	A dic, de 2012			
P08, Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	70%	80%	100%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 80% de este, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras. El 20 % faltante se encuentra representado en artículos de mantenimiento de inmuebles, y equipos.	Agilizar en la parte de contratación, disminuyendo el tiempo entre el cual se solicita la realización de un contrato y se empieza con la ejecución del mismo.
	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluación de Proveedores	No aplica	4,4	4,8%	Los proveedores de Bienes y Servicios que están inscritos en la entidad cuentan con un alto grado de cumplimiento y sus productos cuentan con un alto grado de calidad, además presentaron los requisitos exigidos para realizar la debida contratación. Excepción dos que sacaron una calificación menor de 3,5 lo cual da para el envío de oficio informando la anomalía para ser corregida por ellos.	Se le debe exigir al proveedor productos de mejor calidad y cumplimiento con las cláusulas del contrato.
P08, Gestión de Compras	Índice de gastos de personal por contrato	$((\text{Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo}) / (\text{valor total pagado a todo el personal por contrato y planta})) * 100$	-	-	60%		
	Órdenes de servicio ejecutadas	$((\text{Nº de órdenes de servicio ejecutadas}) / (\text{Nº de órdenes de servicio solicitadas})) * 100$	-	-	100%		
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre el total de estudiantes con el número total de aulas	Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 4 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 13 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	20 Estudiantes por salón	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado. El resultado generado por cada jornada académica refleja que debemos mejorar la cobertura de estudiantes por aula de clase, para ser más eficiente en la utilización del recurso.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
		Número total de aulas en el año					
	Relación entre el número de computadores destinados para labores académicas y el total de estudiantes	Total de computadores de la Institución destinados para labores académicas	Jornada Diurna 0,6 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,23 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,32 computador por estudiante.	Jornada Diurna 1 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,24 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,35 computador por estudiante.	0,4 Estudiantes por computador	Esto quiere decir que la relación estudiante: computador es: Jornada diurna: indica dos estudiantes por computador en la jornada diurna. Jornada Nocturna y Fin de Semana: existe una relación de 4 estudiantes por computador. Es de aclarar que el INTEP cuenta con sistema WI-Fi, que permite el uso de equipos personales a la red institucional, con un registro de 120 equipos.	El indicador va en retroceso
	Número de Metros Cuadrados en área construida año	Jornada Diurna 27 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 11 metros cuadrados por estudiante.	Jornada Diurna 88 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 14		Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad		



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada	Jornada Fin de Semana 24 metros cuadrados por estudiante.	metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 26 metros cuadrados por estudiante.		en el resultado. Reflejando un ambiente adecuado para la movilidad de los estudiantes en el campo universitario.	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	Jornada Diurna 74 horas usadas. Jornada Nocturna 42 horas usadas. Jornada Fin de Semana 26 horas usadas.	Jornada Diurna 61 horas usadas. Jornada Nocturna 29 horas usadas. Jornada Fin de Semana 56 horas usadas.	85%	Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portátil. Es de aclarar que el INTEP cuenta con sistema WI-Fi, que permite el uso de equipos personales a la red institucional, con un registro de 120 equipos.	Ampliar los conectores en cafetería para que los estudiantes puedan utilizar su portátil		
P10-Gestión de Proyección Social	Cobertura de Extensión	Número de Beneficiados en cursos de extensión	A Junio de 2012	408	A diciembre de 2012	528	268	Este indicador muestra las practicas en la planta de procesos agroindustriales con 320 participantes, 4 funcionarios capacitados en excel avanzado, 2 funcionarios capacitados en NIIF para PYMES, 77 clientes externos capacitados en diferentes cursos, Capacitación 5 funcionarios y 12 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, este actividad presenta deficiencia institucional puesto que el proceso de gestion de comunicacion y mercadeo no esta funcionando y los procesos debemos realizar la publicidad solo por medios electronicos lo cual no garantiza que se llegue al cliente objetivo. 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	e 2012	5,09	de 2012	3,00	3%	De los ingresos generados por extensión, se logró el 3,00% (\$22,484,800) de total de los ingresos propios recaudados (\$749,550,129) a Octubre de 2012 ya que el proceso Gestion Presupuestal y Contable no tiene la informacion consolidada para los meses de noviembre y diciembre de 2012, Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales \$1,330,000, curso de ofimática y excel avanzado, curso de derecho policivo y Diplomado de NIIF para PYMES, el valor recibido por alquiler de la sala de sistemas y el valor recibido en captación en ingles x convenio NOTA: Se debe tener en cuenta que este indicador varia porque los ingresos propios son los recaudados a la fecha del indicador, Tambien se debe tener en cuenta que la meta de ingresos para el año 2012 es de \$1,500,000,000.	Se hace necesario cambiar este indicador por el indicador de rentabilidad, ya que es necesario medir la gestion del proceso mediante el valor invertido por la institucion en el proceso de gestion de proyeccion social y no sobre una base tan grande y adicionalmente no se cuenta con un rubro destinado para el proceso misional, si se realizara esta operacion se tendria una medicion a la fecha de 24,24% de utilidad.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)		PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
				A Junio de 2012	A diciembre de 2012			
P10-Gestión de Proyección Social	Cumplimiento de los Proyectos		(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*100	(1/1)	(2/2)	2	Extensión y proyección social con el apoyo de las Unidades Académicas, Bienestar Universitario realizaron 1 proyecto de proyección social "Reinserción del personal de internos del establecimiento penitenciario y carcelario de mediana seguridad del municipio de Roldanillo Valle, a través del fortalecimiento del saber hacer para saber ser" encaminado a contribuir en la solución de problemas de la comunidad que se encuentra en dificultades sociales todo desde las áreas de enseñanza de las unidades. El segundo Proyecto es realizado por la unidad de sistemas y electricidad en "Alfabetización digital" población objetivo.	Generar desde cada unidad académica 2 proyectos de proyección social y estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social, mínimo 1 por año.
	Satisfacción del usuario en los cursos de extensión o Proyectos de proyección social		Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	4,62	4,64	4,5	El resultado de las encuestas demuestra que la oferta académica de extensión es satisfactoria para los clientes externos	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Área de Desarrollo Humano	% DE SATISFACCIÓN CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2012	A diciembre de 2012	94%	Análisis: el 92,34% de la población encuestada manifiesta estar satisfecha con la oferta presentada por el área en cuestión para el periodo académico 2012-1; mientras el restante 5,6% no lo está. Observaciones: se encuentran observaciones asociadas con la introducción de metodologías asociadas con las TICs, por ejemplo: Cine, Recursos digitales, Plataforma virtual, otros.	Recomendar a los docentes hacer uso de recursos tecnológicos para complementar el proceso de enseñanza adelantado en el aula de clase.
		Área de Expresión Artística y Deportiva		A Junio de 2012	A diciembre de 2012	95%	Análisis: un porcentaje de la muestra tomada equivalente al 94,51% presenta completa conformidad con los servicios prestados, el 5,4% de la población se encuentra en posición contraria. Resaltando una alta participación por parte del estamento estudiantil, al punto de ser posible determinar dos líneas de acción, una recreativa, y otra competitiva. Observaciones: se evidencia que varios participantes en la encuesta de evaluación proponen una mayor participación en eventos interinstitucionales.	Ante la no oferta de opciones que permitan la participación exclusiva de IES en certámenes deportivos; las selecciones institucionales participaran en torneos locales y regionales que involucran a diversas entidades.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO			
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	% DE SATISFACCIÓN CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2012	A diciembre de 2012	91%	<p>Análisis: se observa un incremento considerable en los niveles de satisfacción con relación a los periodos anteriores, llegando a obtener un 71,28% de satisfacción.</p> <p>Observaciones: se solicita por parte de varios encuestados prestar el servicio continuo de enfermería universitaria.</p>	Se destinarán los recursos de retorno de las pólizas estudiantiles para dotar la enfermería universitaria. Se gestionará con la Cruz Roja y entidades similares la posibilidad de contar con personal capacitado para la atención de la misma.			
	Área de Salud					58,98%	71,28%	92%	<p>Análisis: el 85,2% de los encuestados dice estar de acuerdo con la gestión de la dependencia; lo cual demuestra que gran parte de la población sondeada hace uso de los servicios de Bienestar Institucional teniendo resultados satisfactorios.</p> <p>Observaciones: intensificar la estrategia de mercadeo.</p>	Parte del direccionamiento estratégico definido para 2013 se centra en acciones de mercadeo, que garanticen la promulgación de la oferta específica para cada uno de los sectores que componen la comunidad universitaria.
	Dependencia de Bienestar Universitario					82,88%	85,20%	85%	<p>Análisis: se observa un alto índice de satisfacción en los encuestados, que se traduce en una aplicación acertada de las mejoras aplicadas al tema de atención al público y tarifas de precios.</p> <p>Observaciones: algunos usuarios manifiestan diversificar continuamente la oferta de productos.</p>	Se recomendará a la administración del establecimiento diversificar la oferta, según las necesidades de los usuarios.
P12-Gestión Documental	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordados con la TRD /No. De expedientes revisados en Archivos de Gestión .	A de diciembre de 2011	A de diciembre de 2012	100%	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.			
	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%				61%	82.6%	100%	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 requisiciones.
P12-Gestión Documental	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	Dic-11	Dic-12	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 las transferencias documentales, recibidas de acuerdo al cronograma.			



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A Junio de 2012	A diciembre de 2012			
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	Cumplimiento de programas de auditoria	# de sugerencias, quejas y reclamos solucionadas / # de quejas recibidas	86%	90%	90%	Las 39 SQR recibidas en el 2012, se relacionan con la satisfacción de los clientes en diversos aspectos: Bienestar Institucional, oportunidad en la adquisición de repuestos para el mantenimiento de las salas de cómputo ; exceso de calor en el tercer piso del bloque académico. Se radicaron y tramitaron NUEVE (09) Sugerencias, NUEVE (09) Quejas y quince (20) Reclamos. Además se realizó seguimiento a 20 Derechos de petición. La situación más representativa se relaciona con la dificultad para la consulta de las calificaciones a través del link en la página web institucional. Respecto a los derechos de petición, la Secretaría General les dió trámite de acuerdo a lo establecido por la ley.	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.
	Nivel de quejas tramitadas cerradas.	# de Reclamantes satisfechos con el trámite/ Total de Reclamantes	92%	95%	90%	Durante la vigencia 2012 se presentó en forma reiterativa las SQR relacionadas con las peticiones de los funcionarios de planta debido a la situación compleja que reviste la nivelación y homologación de salarios con el nivel departamental. Los desprendibles de pago aun no se están generando. Disminuyó el número de SQR recibidas en el sistema.	Revisar y modificar los indicadores establecidos en la ficha de caracterización del proceso Medición, Evaluación a la Gestión.
	Satisfacción de los Clientes Reclamantes	# de auditorias realizadas / #auditorias programadas X100=	No aplica	85%	90%	Se presentó dificultad en la asignación de auditories internos debido a la desmotivación frente a la no aplicación de las acciones correctivas planteadas por los líderes de proceso.	Solicitar entrenamiento para los integrantes del equipo de auditores internos, en temas relacionados con las habilidades metodológicas para la realización de la auditoría y en la redacción de hallazgos. Revisar el sistema de programación de las auditorías para permitir la toma de decisiones oportuna.



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

The logo is circular with a grey border. The top half of the border contains the text 'INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL' and the bottom half contains 'ROLDANILLO'. Inside the circle, there is a globe held up by two figures, flanked by laurel branches. Below the globe is a banner with the Latin motto 'OBLIGATUS CUM EXCELLENIA'. The text in the image is centered and overlaid on the logo.



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
EFICACIA	% Avance Plan de Desarrollo y Lineas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	%			100%	Cumplimiento del Plan y Líneas Estratégicas.	Todos los procesos, informes de gestión	Ascendente	6 meses
*EFECTIVIDAD	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	%				Uso cupos ofertados (cobertura).	Registro y Control Académico	Ascendente	semestral
EFICIENCIA	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	%	44,56%	50%	100%	Eficiencia en la ejecución presupuestal.	Presupuesto	Ascendente	semestral



PROCESO:

VERSIÓN:

			CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)								
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Diciembre de 2009	Junio de 2010	Diciembre de 2010	Junio de 2011	Diciembre de 2011	Junio de 2012	Diciembre de 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
semestral	anual	Planeación	100%	172%	134%	N/A	N/A	N/A	N/A		Cambio del indicador % de avance del plan de desarrollo y líneas estratégicas debido a que el MEN no envía la herramienta para la medición. Crear el indicador por porcentaje de avance del plan trienal. Cambio ficha de caracterización con nuevos indicadores del proceso
semestral	semestral	Registro y Control Académico.	8%	18%	-13%	1%	-30%	3%	27%	La institución debe aumentar la cobertura de estudiantes en primer curso, ya que se compararon los dos periodos académicos 2011-2 y 2012-2 y se observa que sólo se ocupó un 27% de la capacidad instalada y financiera	Se proponen las siguientes estrategias. Establecer un plan agresivo de promoción y mercadeo de los programas. Generar convenios que aumenten la cobertura. Realizar un diagnóstico de programas pertinentes en la región y gestionar la creación
semestral	semestral	Presupuesto	100%	57%	94%	53%	87,39%	44,56%	75,00%	No se logró la meta proyectada, debido a la deficiente ejecución en el proceso de compras, lo cual incide en otros procesos del SIG	Mejorar la gestión en el proceso de compras, efectuar análisis de causa con el fin de lograr una mayor eficiencia en dicho 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)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)
EFICACIA	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	%	28%	95%	100% de Acciones correctivas cerradas	Conocer el porcentaje de la acciones correctivas cerradas	Las no conformidades de cada proceso	Ascendente

Elaborado: Ana Beatriz Jaramillo Abadia
Fecha: 2 de febrero de 2013



PROCESO: P02-Sistema Integrado de Gestión

VERSIÓN: 5

				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	Dic-11	Jun-12	Dic-12	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Semestral	Semestral	diciembre	Ana Beatriz Jaramillo	55%	55%	28%	Debido a las auditorias internas realizadas en el segundo semestre del 2012 y la auditoría externa realizada por ICONTEC en el mes de septiembre, disminuyeron el porcentaje de cierre de no conformidades; ya que se dio apertura a nuevas no conformidades, quedando en un 28% de acciones cerradas.	Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento y realizar las acciones pertinentes que conlleven al cierre de las no conformidades



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	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%	90%
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%	95%
Efectividad	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	Número	161	75%	90%
Efectividad	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	%	92,20%	70%	100%



P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2 PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES								Noviembre de 2009
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		
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		
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		
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	295 estudiantes en I semestre (2009-I)	
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		



P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Marzo de 2010	Septiembre de 2010	Junio de 2011	Septiembre de 2011	Diciembre de 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
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: Calidad del servicio: continúa predominando la calificación de Buena. Oportunidad: Este item continua siendo calificado por los encuestados como regular. Atención: 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.
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 los siguiente: Calidad del servicio: Es de anotar que disminuyó el porcentaje de encuestados que opina que la calidad es buena. Oportunidad: 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. Atención: Sigue predominando la calificación de buena; aunque se disminuyó el porcentaje (a 23%) que considera que la atención es regular.	Se sugiere que el funcionario mejore la Atención al usuario en la oficina de audiovisuales.
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.	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.
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.	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.



PROCESO: P04-Gestión Académica

VERSIÓN: PROCESO: P04-Gestión Académica

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 EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS
Eficacia	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	%	85	90%	90%	Cuantificar la capacidad institucional para atender la demanda en programas de pregrado	LISTADO DE INSCRITOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL
Eficiencia	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	%	0%	100%	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
Eficiencia	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	%	86	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	ASCENDENTE	TODO EL SEMESTRE	SEMESTRAL
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%	20%	Medir la deserción retención de estudiantes de la institución	REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	DESCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL
Efectividad	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	%	42	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	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL



VERSIÓN: PROCESO:

VERSIÓN:

		CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)								
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	IV FECHA Junio 2011	V FECHA diciembre 2011	VI FECHA junio 2012	VII FECHA diciembre 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
ANUAL	Director y Coordinador Académico	89.48%	83.33%	75%	84.5%	78%	77%	92%	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.	
ANUAL	Director y Coordinador Académico	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
ANUAL	Director y Coordinador Académico	96%	96.6%	89,24%	94,44%	95%	96%	96%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica, pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente. 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	
ANUAL	Director y Coordinador Académico	6.1%	7,80%	9,40%	9,25%	*	*		Se a continuado planteando estrategias de tutorias, cursos de nivelación, apoyo psicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes	
ANUAL	Director y Coordinador Académico	84.46%	61.32%	75.2%	71.8%	91%	98.8%	49%	A la fecha de la medición del indicador, algunos estudiantes aún no habían realizado solicitud de grado. Por lo tanto, el indicador requiere una segunda evaluación después de la fecha establecida para el proceso de solicitud de grado en Registro y Control Académico. (19 de abril de 2013).	



PROCESO: P05-Gestión de Investigación

VERSIÓN: 1

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	Número de proyectos en articulación con la actividad investigativa de profesores y estudiantes coordinados por el CIPS.	Nº proyectos evidenciados	Nº	55	60	60	Permite establecer la articulación de la academia con la formación investigativa de los estudiantes para la solución de problemas	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 de la investigación en el presupuesto del Intep
		Total presupuesto ejecutado año INTEP						
EFICACIA	Nº de Grupos de Investigación Conformados con Proyectos reconocidos por la Institución y por Colciencias en el GrupLAC	Nº grupos en GrupLAC	Nº	5	2	4	Mostrar la disponibilidad el talento humano de investigadores a la comunidad	Centro de investigación y proyección social
EFFECTIVIDAD	Porcentaje de profesores que desarrolla investigación	Nº de docentes Investigadores	*100	%	14	30	30	Determinar si la institución cuenta con un nucleo de profesores que dedica tiempo significativo a la investigación.
		Total de profesores del INTEP						
EFFECTIVIDAD	Número de Producción intelectual derivada de la Investigación	Nº PUBLICACIONES 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	Nº de semilleros de investigación con proyectos reconocidos por la institución y porcentaje de estudiantes Inscritos en los semilleros	Nº de semilleros inscritos año	Nº	5	5	10	Fomentar la formación de competencias en investigación en los estudiantes	Centro de investigación y proyección social
EFICIENCIA	Nº de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año	Nº	2	2	3	Enfrentar los problemas del medio y promover el vinculos con distintos sectores de la sociedad.	Centro de investigación y proyección social
EFFECTIVIDAD	Nº de Participaci en Eventos y Ecuertos Nacionales de Investigación	Nº Eventos y Encuentros de Investigación año	Nº	2	2	2	Mejorar la divulgación de los resultados de los proyectos de investigación	Centro de investigación y proyección social



PROCESO: P05-Gestión de Investigación

VERSIÓN:

PROCESO: P05-Gestión de Investigación

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Jun-12	Dic-12	Jun-13	Dic-13	Jun-14	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	55	69				Los proyectos de Trabajo de Grado TDG, se encuentran articulados al proceso de investigación	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	4,8	4,8				El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fixar un presupuesto para investigación del 5% del presupuesto general
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	5	5				Se cuenta con cinco grupos de investigación dos grupos clasificados en colciencias	Establecer los estímulos para los docentes investigadores.
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	14	10				La institución cuenta con un núcleo de docentes investigadores articulados con el proceso	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	14	4				Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	5	5				Se crearon 4 nuevos semilleros de estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	2	2				Se establecieron convenios con el sector productivo para la ejecución de proyectos de investigación	Mejora la articulación en proyectos con el sector
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	SEMESTRAL	COORDINADOR CIPS	2	2				Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes



PROCESO: P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN: 2 PROCESO: P06-Gestión de Talento Humano

FICHA TECNICA DE INDICADORES								
TIPO DE INDICADOR (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)
Eficacia	Relación entre total estudiantes sobre docentes de tiempo completo equivalente	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	Número	14	20	30	Establecer el grado del apoyo docente en relación con los estudiantes	Registro y control académico
Eficacia	Relación cantidad de docentes y cantidad de personal administrativo	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	%	2	2,0%	3%	Establecer la participación del personal docente frente al personal administrativo	Nomina y Recursos Humanos
Eficacia	Efectividad de las Capacitaciones	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)	%	EJECUTADO A DICIEMBRE DE 2012 84.1%	100%	80%	Establecer la efectividad de las capacitaciones ofrecidas al personal	Registro de asistencia



VERSIÓN: PROCESO:

VERSIÓN:

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	Junio de 2011	Diciembre de 2011	Junio de 2012	Octubre de 2012	Dic-12	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Ascendente	Semestral	Semestral	Semestral	Secretaría General	18	11	11	13	14	Por cada 14 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Adelantar un estudio de mercadeo que permita establecer que programas puede ofertar el INTEP, de acuerdo con las necesidades y requerimientos del
Ascendente	Semestral	Semestral	Semestral	Secretaría General	1	2	2	2	2	Por cada Administrativo existe 2 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente / administrativo. Realizar análisis de necesidades de personal con las funciones a desempeñar para el año 2013.
Ascendente	Semestral	Anual	Anual	Secretaría General	2 capacitación efectivas / 4 capacitaciones en total * 100= 50%	16 capacitación efectivas / 22 capacitaciones en total * 100= 73%	% EJECUTADO A JUNIO 2012: DOCENTES: 0.52 ADMINISTRATIVOS: 0.55	PENDIENTE POR MEDIR	EJECUTADO A DICIEMBRE DE 2012 99%	En total el presupuesto planeado para el año 2012 fue de noventa y siete millones trescientos catorce mil seiscientos diecisiete pesos m/cte (\$97.314.617); de los cuales se ejecutó noventa y seis millones quinientos veintidós mil doscientos cuarenta pesos mcte (\$96.522.240); el porcentaje de ejecución es del 99% Fuente, oficina de Planeación - INTEP. No fue posible medir la efectividad de las evaluaciones por la no presentación de los respectivos informes de la mayoría de los funcionarios a los que se le brindo este apoyo.	CAMBIO DEL INDICADOR POR DIFICULTAD EN SU MEDICIÓN



PROCESO:

VERSIÓN:

PF

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	FECHA ENERO-2012
EFICACIA	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Gastos ejecutados acumulados/Total de ingresos recaudados acumulados)*100	%	106%	100%	100%	Evaluar la situación financiera de la entidad identificando si hay superavit o déficit, Eficiencia en el manejo del	Informe mensual de Presupuesto de gastos - Informe mensual de ingresos	Ascendente	Mensual	Semestral	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero	136
EFICIENCIA	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula acumulado/Total de Ingresos corrientes presupuestados)*100	%	63	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	86
EFICACIA	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	%	44,56	88%	85%	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 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	0
EFICIENCIA	Participación de la nómina administrativos en el gasto nómina total	Valor Nómina personal administrativo/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	0
EFICIENCIA	Participación de la nómina docentes en el gasto nómina total	Valor Nómina personal docente/Valor Gasto nómina 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	0
EFICIENCIA	Relación entre el valor de la nómina de docentes, con el valor de la nómina de personal administrativo	Valor Nomina Personal Docente/valor Nomina Personal Administrativo	No.	2	2	2	Identificar la relación de ejecución entre el presupuesto asignado a docentes y administrativos	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad	0



PROCESO:

VERSIÓN:

PF

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	1 FECHA ENERO-2012
EFICACIA	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	22,49	25	25	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad	16,53
EFICACIA	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	1,04	4,2	4,2	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad	1,64



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 4

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

II FECHA FEBRERO-2012	II FECHA MARZO-2012	IV FECHA ABRIL-2012	V FECHA MAYO-2012	VI FECHA JUNIO-2012	VII FECHA JULIO -2012	VIII FECHA AGOSTO-2012	IX FECHA SEPTIEMBRE-2012	X FECHA OCTUBRE -2012	XI FECHA NOVIEMBRE -2012	XII FECHA DICIEMBRE -2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
119	109	112	102	106	104	96	96	95	93	80	Se tiene un porcentaje alto debido a que el Ministerio de Educación efectúa el giro de los recursos por doceavas, de acuerdo con el acta de traspaso al ente territorial firmada el 16 de marzo de 2010	Se debe cambiar este indicador, está mal formulado, el sentido no corresponde y la ejecución obedece a los compromisos
82	66	65	62	63	65	67	66	64	60	39	El recaudo por matrícula está por debajo de la meta propuesta, se tiene un 39% de recaudo por matrícula	Implementar acciones que permitan lograr un mayor incremento en los recaudos por recursos propios (servicios de extensión, mayor cobertura, disminución de deserción, fomento del crédito ICETEX), ajustar el presupuesto a metas reales
	25,86			44,56			63,19			75	Se está realizando la ejecución presupuestal acorde con lo planeado, esta ejecución se toma con los valores comprometidos por cada concepto de gasto	Implementar acciones que permitan lograr un mayor incremento en los recaudos por recursos propios (servicios de extensión, mayor cobertura, disminución de deserción, fomento del crédito ICETEX, ejecutar proyectos)
0	0	0	0	74,37	0	0	0	0	0	74%	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado , un 74%. 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.	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
0	0	0	0	31	0	0	0			45%	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado, un 45%. Este indicador esta por encima de la meta, considerando que este gasto debe estar alrededor del 33% del total de la nomina	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
0	0	0	0	60	0	0	0	0	0	55%	Al realizar el cálculo de este indicador a Diciembre 31 de 2012, arrojó como resultado, un 55%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina docente debe estar alrededor de un 70% del gasto de la nomina total.	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano
0	0	0	0	1,9	0	0	0	0	0	123%	La nomina del personal docente es 1.2 veces mayor al de la nomina de personal administrativo. La ejecución no se ajusta a lo requerido	El plan de mejoramiento lo debe desarrollar el proceso de talento humano



PROCESO: **P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable**

VERSIÓN: **4**

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

II FECHA FEBRERO-2012	II FECHA MARZO-2012	IV FECHA ABRIL-2012	V FECHA MAYO-2012	VI FECHA JUNIO-2012	VII FECHA JULIO -2012	VIII FECHA AGOSTO-2012	IX FECHA SEPTIEMBRE-2012	X FECHA OCTUBRE -2012	XI FECHA NOVIEMBRE -2012	XII FECHA DICIEMBRE -2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
28,24	12,65	28,4	12,05	22,49	21,25	36,62	19,65	6,28	8,6	22,87	Al realizar el cálculo para el año 2012, se pudo identificar un aumento en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, asi: en el 2011, el promedio de recuperacion fue del 15.35% mensual, y para el 2012, es del 19.91%, lo que significa que se ha mejorado el porcentaje de recuperacion, el cual aun sigue siendo no satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo. Sin embargo, tomando como parametro general el total de la financiación de la matricula por semestre se observa que el 82% se recauda entre un semestre a otro.	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) Circularizacion periodica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los estudiantes, en las aulas de clase. 3) Circularizacion periodica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 dias, la cual es enviada mediante correo certificado. 4) Llamadas telefonicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 5) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminucion en el otorgamiento de creditos. Durante la vigencia actual, el pago a traves de deste medio, ascendio a \$10,519,976 aproximadamente.
1,67	0,75	0,21	0,09	0,53	0,81	1,92	0,37	0,26	1,72	2,17	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio del 1.01%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4.2%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento). Observamos que durante el año 2012, se ha realizado una recuperación baja..	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestion de recaudo de la cartera vencida y vigente. promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre. Gestionar la financiación de matrícula con una entidad externa Se gestiono durante el segundo semestre 2012 la venta o de cartera de difícil cobro o toma en administración de la misma a Invesora CISA S.A sin



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	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)
Eficiencia	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	((Plan de compras ejecutado) / (plan de compras planeado)) *100	Porcentaje	95%	100%	98%	Medir la eficiencia en la ejecución del plan	Plan de Compras	ASCENDENTE
Efectividad	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	No.	100%	5,00	4,8	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores.	Listado maestro de proveedores P08-FT-15	ASCENDENTE
Efectividad	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%	55%	60%	Evaluar las necesidades en la planta de personal y evaluar el monto de los honorarios pagados	Nómina	DESCENDENTE
Efectividad	Ordenes de servicio ejecutadas	((Nº de órdenes de servicio ejecutadas) / (Nº de ordenes de servicio solicitadas)) *100	%	97,96%	95%	100%	Evaluar la eficiencia del servicio ejecutado	Archivo digital Ordenes de servicio	ASCENDENTE



P08-Gestión de Compras

VERSIÓN: 3

				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	III FECHA Junio 2011	IV FECHA diciembre 2011	V FECHA Junio 2012	VI FECHA Diciembre 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
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	85%	95%	70%	80%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 80% 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 20 % faltante se encuentra representado en artículos de mantenimiento de inmueble, y equipos.	Ajilizar en la parte de contratación, disminuyendo el tiempo entre el cual se solicita la realización de un contrato y se empieza con la ejecución del mismo.
Anual	Anual	Diciembre de 2011	Magda Zuly Montoya Alzate		4,4		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.Excepto dos que sacaron una calificacion menor de 3,5 lo cual da para el envio de oficio informando la anomalia para ser corregida por ellos.	Se le debe exigir al proveedor productos de mejor calidad y cumplimiento con las clausulas del contrato.
Semestral	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero	61%	-	-		Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
Bimensual	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero	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:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							FICHA TECNICA		
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)
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 Número total de aulas en el año	No.	Jornada Diurna 4 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 13 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	25 estudiantes por salón	20 Estudiantes por salón	Para medir el número de estudiantes por aula de clase	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente
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 Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	No.	Jornada Diurna 1 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,24 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,35 computador por estudiante.	Computador por estudiante	0,5 Estudiantes por computador	Para medir el número de estudiantes por computador	Estadística de auxiliar de la unidad de Sistemas y Electricidad	Ascendente
EFICIENCIA	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	No.	Jornada Diurna 79 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 14 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 26 metros cuadrados por estudiante.	No aplica		Para medir el número de estudiantes por área construida	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente
EFICIENCIA	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 jornada Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet X 100	%	Jornada Diurna 61 horas usadas. Jornada Nocturna 29 horas usadas. Jornada Fin de Semana 56 horas usadas.	100%	85%	Para determinar el porcentaje de uso de los equipos de cómputo	Estadística de auxiliar de la unidad de Sistemas y Electricidad	Ascendente



VERSIÓN:

VERSIÓN:

ICA DE INDICADORES				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	V FECHA JUNIO 2011	VI FECHA DIC. 2011	V FECHA JUNIO 2012	DICIEMBRE DE 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura	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.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 4 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 13 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado. El resultado generado por cada jornada académica refleja que debemos mejorar la cobertura de estudiantes por aula de clase, para ser más eficiente en la utilización del recurso.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura	Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiante. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,27 computador por estudiante. Jornada Fin de Semana 0,22 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,6 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,23 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,32 computador por estudiante.	Jornada Diurna 1 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,24 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,35 computador por estudiante.	Esto quiere decir que la relación estudiante: computador es: Jornada diurna: indica dos estudiantes por computador. Jornada Nocturna y Fin de Semana: existe una relación de 5 estudiantes por computador. Es de aclarar que el INTEP cuenta con sistema WI-Fi, que permite el uso de equipos personales a la red institucional, con un registro de 120 equipos.	El indicador va en retroceso
semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura	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.	Jornada Diurna 27 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 11 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 24 metros cuadrados por estudiante.	Jornada Diurna 88 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 14 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 26 metros cuadrados por estudiante.	Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado. Reflejando un ambiente adecuado para la movilidad de los estudiantes en el campo universitario.	No aplica
semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura	71%	70%	Jornada Diurna 74 horas usadas. Jornada Nocturna 42 horas usadas. Jornada Fin de Semana 26 horas usadas.	Jornada Diurna 61 horas usadas. Jornada Nocturna 29 horas usadas. Jornada Fin de Semana 56 horas usadas.	Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portatil. Es de aclarar que el INTEP cuenta con sistema WI-Fi, que permite el uso de equipos personales a la red institucional, con un registro de 120 equipos.	Ampliar los conectores en cafetería para que los estudiantes puedan utilizar su portatil



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN: PROCESO

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 EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACION (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS
EFICACIA	Cobertura	Número de Beneficiados en cursos de extensión	Número	162	300	268	Determinar el número de beneficiados con los cursos de extensión	Registros de asistencia	Ascendente	Semestral
EFICIENCIA	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*100	%	2,54	3%	3%	Determinar el porcentaje de ingresos generados por servicios de extensión frente a los ingresos propios	Informe presupuestal de ingresos	Ascendente	Semestral
EFICACIA	Cumplimiento	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*100	%	0/0	2	2	Establecer el porcentaje de cumplimiento de los proyectos planeados por la institución	Registros de los proyectos ejecutados	Ascendente	Semestral
EFFECTIVIDAD	Satisfacción	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	Número	4,4	4,5	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



VERSIÓN: PROCESO:

VERSIÓN:

			CUADRO DE MANDO (MEDICION)								
FRECUENCIA DEL ANALISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANALISIS	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	VII FECHA (JUNIO. 29) 2012	VIII FECHA (DIC 30) 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.	424	424	444	162	320	408	528	Este indicador muestra las practicas en la planta de procesos agroindustriales con 320 participantes, 4 funcionarios capacitados en excel avanzado, 2 funcionarios capacitados en NIIF para PYMES, 77 clientes externos capacitados en diferentes cursos, Capacitacion 5 funcionarios y 12 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, esta actividad presenta deficiencia institucional puesto que el proceso de gestion de comunicacion y mercadeo no esta funcionando y los procesos debemos realizar la publicidad solo por medios electronicos lo cual no garantiza que se llegue al cliente objetivo
Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.	0,00	0,30	0,41	2,54	2,20	5,09	3,00	De los ingresos generados por extensión, se logró el 3,00% (\$22.484,800) de total de los ingresos propios recaudados (\$749,550,129) a Octubre de 2012 ya que el proceso Gestion Presupuestal y Contable no tiene la informacion consolidada para los meses de noviembre y diciembre de 2012. Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales \$1,330,000, curso de ofimática y excel avanzado, curso de derecho policivo y Diplomado de NIIF para PYMES, el valor recibido por alquiler de la sala de sistemas y el valor recibido en captación en ingles x convenio NOTA: Se debe tener en cuenta que este indicador varia porque los ingresos propios son los recaudados a la fecha del indicador, Tambien se debe tener en cuenta que la meta de ingresos para el año 2012 es de \$1.500.000.000.	Se hace necesario cambiar este indicador por el indicador de rentabilidad, ya que es necesario medir la gestion del proceso mediante el valor invertido por la institucion en el proceso de gestion de proyeccion social y no sobre una base tan grande y adicionalmente no se cuenta con un rubro destinado para el proceso misional, si se realizara esta operacion se tendría una medicion a la fecha de 24,24% de utilidad.
Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.	(1/2)	(2/2)	(2/2)	0/0	(5/5)	(1/1)	(2/2)	Extension y proyeccion social con el apoyo de las Unidades Academicas, Bienestar Universitario realizaron 1 proyecto de proyeccion social "Reinserccion del personal de internos del establecimiento penitenciario y carcelario de mediana seguridad del municipio de Roldanillo Valle, a traves del fortalecimiento del saber hacer para saber ser" encaminado a contribuir en la solucion de problemas de la comunidad que se encuentra en dificultades sociales todo desde las areas de enseñanza de las unidades. El segundo Proyecto es realizado por la unidad de sistemas y electricidad en "Alfabeitzacion digital" poblacion objetivo	Generar desde cada unidad academica 2 propyectos de proyeccion social y Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social, minimo 1 por año.
Cada que finalice un proyecto o servicio	Con cada curso realizado en el 2010	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.	4,6	4,6	4,7	4,4	4,4	4,62	4,64	El resultado de las encuestas demuestra que la oferta academica de extension es satisfactoria para los clientes externos	



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	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)
EFECTIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	%	Dic-12			Medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y actividades ofrecidos desde Bienestar	ENCUESTAS	ASCENDENTE
	Área de Desarrollo Humano			92,34%	95,00%	94,00%			
	Área de Expresión Artística y Deportiva			94,51%	95,00%	95,00%			
	Área de Salud			71,28%	93,00%	85,00%			
	Dependencia de Bienestar Universitario			85,20%	92,00%	92,00%			
	Cafetería			91,30%	90,00%	85,00%			



P11-Gestión de Bienestar

VERSIÓN: P11-Gestión de Bienestar 2

FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Primer semestre 2011	Segundo semestre 2011	Primer semestre 2012	Segundo Semestre 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	JEFE DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						
				96%	98%	88,72%	92,34%	Análisis: el 92,34% de la población encuestada manifiesta estar estar satisfecha con la oferta presentada por el área en cuestión para el periodo académico 2012-1; mientras el restante 5,6% no lo está. Observaciones: se encuentran observaciones asociadas con la introducción de metodologías asociadas con las TICS, por ejemplo: Cine, Recursos digitales, Plataforma virtual, otros.	Recomendar a los docentes hacer unos de recursos tecnológicos para complementar el proceso de enseñanza adelantado en el aula de clase.
				96%	97%	91,71%	94,51%	Análisis: un porcentaje de la muestra tomada equivalente al 94,51% presenta completa conformidad con los servicios prestados, el 5,4% de la población se encuentra posición contraria. Resaltando una alta participación por parte del estamento estudiantil, al punto de ser posible determinar dos líneas de acción, una recreativa, y otra competitiva. Observaciones: se evidencia que varios participantes en la encuesta de evaluación proponen una mayor participación en eventos interinstitucionales.	Ante la no oferta de opciones que permitan la participación exclusiva de IES en certámenes deportivos; las selecciones institucionales participaran en torneos locales y regionales que involucran a diversas entidades.
				85%	63%	58,98%	71,28%	Análisis: se observa un incremento considerable en los niveles de satisfacción con relación a los periodos anteriores, llegando a obtener un 71,28% de satisfacción. Observaciones: se solicita por parte de varios encuestados prestar el servicio continuo de enfermería universitaria.	Se destinarán los recursos de retorno de las pólizas estudiantiles para dotar la enfermería universitaria. Se gestionará con la Cruz Roja y entidades similares la posibilidad de contar con personal capacitado para la atención de la misma.
				91%	94%	82,88%	85,20%	Análisis: el 85,2% de los encuestados dice estar de acuerdo con la gestión de la pendencia; lo cual demuestra que gran parte de la población sondeada hace uso de los servicios de Bienestar Institucional teniendo resultados satisfactorios. Observaciones: intensificar la estrategia de mercadeo.	Parte del direccionamiento estratégico definido para 2013 se centra en acciones de mercadeo, que garanticen la promulgación de la oferta específica para cada uno de los sectores que componen la comunidad universitaria.
				55%	57%	82,65%	91,30%	Análisis: se observa un alto indice de satisfacción en los encuestados, que se traduce en una aplicación acertada de las mejoras aplicadas al tema de atención al publico y tarifas de precios. Observaciones: algunos usuarios manifiestas diversificar continuamente la oferta de productos.	Se recomendará a la administración del establecimiento diversificar la oferta, según las necesidades de los usuarios.



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 .	%	64%	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	2012	Jefe de Archivo
95%	Recibir el 100% de las transferencias programadas para cada año.	Cronograma de Transferencia Documental. Evaluación de transferencias documentales	Ascendente	Anual	Anual	2012	Jefe de Archivo
95%	Organizar el 100% de las transferencias recibidas	Inventario Documental	Ascendente	Anual	Anual	2012	Jefe de Archivo



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
31-Oct-10	31-Dic-10	31-Dic-11	31-Dic-12	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
100%	100%	31 de diciembre de 2011	82.6%		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. Se aprecia que la responsabilidad del manejo, control y organización de los archivos de la institución, en su mayoría se han delegado en las monitorías y los funcionarios públicos son los responsables (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. Se requiere mayor responsabilidad por parte de los funcionarios públicos de la Institución, y evitar delegar esta responsabilidad a monitores.
25%	25%	31 de diciembre de 2011	82.6%		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%	31 de diciembre de 2011	10.52%		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 las transferencias documentales, recibidas de acuerdo al cronograma.



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

Dic-12

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
EFICACIA	NIVEL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS y CERRADOS	Nº DE SQR SOLUCIONADAS/ Nº DE SQR RECIBIDAS X 100	PORCENTAJE	88%	90%	90%	Evidenciar el cumplimiento de la normatividad existente para la atención de las SQR.	ACTAS Y FORMATOS DE SQR	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL
EFFECTIVIDAD	SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES RECLAMANTES	Nº DE RECLAMANTES SATISFECHOS CON EL TRÁMITE/ TOTAL DE RECLAMANTES X 100	PORCENTAJE	90%		90%	Medir la efectividad de la administración de las Quejas y Reclamos	FORMATO SEGUIMIENTO A SQR	ASCENDENTE	MENSUAL	TRIMESTRAL
EFICACIA	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS / 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	SEMESTRAL



Medición, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 5

Dic-12

		CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)										
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	VIII fecha	Dic 31 /2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
DICIEMBRE DE 2012	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	80%	83%	88%	92%	94%	89%	86%	86%	90%	Las 39 SQR recibidas en el 2012, se relacionan con la satisfacción de los clientes en diversos aspectos: Bienestar Institucional, oportunidad en la adquisición de repuestos para el mantenimiento de las salas de cómputo ; exceso de calor en el tercer piso del bloque académico. Se radicaron y tramitaron NUEVE (09) Sugerencias, NUEVE (09) Quejas y quince (20) Reclamos. Además se realizó seguimiento a 20 Derechos de petición. La situación más representativa se relaciona con la dificultad para la consulta de las calificaciones a través del link en la página web institucional. Respecto a los derechos de petición, la Secretaría General les dió trámite de acuerdo a lo establecido por la ley.	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.
DICIEMBRE DE 2012	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	90%	90%	92%	93%	89%	86%	92%	95%	Durante la vigencia 2012 se presentó en forma reiterativa las SQR relacionadas con las peticiones de los funcionarios de planta debido a la situación compleja que reviste la nivelación y homologación de salarios con el nivel departamental. Los desprendibles de pago aun no se están generando. Disminuyó el número de SQR recibidas en el sistema.	Revisar y modificar los indicadores establecidos en la ficha de caracterización del proceso Medición, Evaluación a la Gestión.
DICIEMBRE DE 2012	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	No aplica	No aplica	100%	100%	100%	92%	No aplica	85%	Se presentó dificultad en la asignación de auditories internos debido a la desmotivación frente a la no aplicación de las acciones correctivas planteadas por los líderes de proceso.	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. Revisar el sistema de programación de las auditorías para permitir la toma de decisiones oportuna.