

The logo is circular with a blue border containing the text 'INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL' at the top and 'ROLDANILLO' at the bottom. Inside the circle, there is a globe held by a figure, flanked by laurel branches, and a banner at the bottom with the motto 'SCIENTIA ET LABOR'.

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



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P01-Gerencia Estratégica	% Avance Plan de Desarrollo y Líneas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Líneas Estratégicas.	A Junio de 2011	172% (Batería de Indicadores)	A diciembre de 2011	100%	E l valor alcanzado del índice de cumplimiento es de 134%, se presenta una disminución por diferentes aspectos como son: Disminución de alumnos matriculados por la transición a Calendario A que están realizando las IEM del Valle, lo que disminuye el porcentaje de bachilleres graduados para el período evaluado. Disminución de la oferta de programas de extensión pues no se obtuvo la cantidad de estudiantes necesarios para el punto de equilibrio. Con respecto a la Malla Académica no se ha realizado una integración las asignaturas de los diferentes programas que permita optimizar recursos.	Desde la Oficina del Director y Coordinador Académico liderar el proceso de la integración de la malla académica en conjunto con las unidades académicas, analizando el indicador de integración de la malla, teniendo en cuenta que las estrategias planteadas se han realizado con respecto a integración de grupos por programas (módulos) y flexibilización de horarios en algunos casos específicos de estudiantes. Así mismo se plantea el plan de trabajo para realizar integración de la malla curricular con respecto a a créditos académicos, temática, intensidad horaria entre programas y Unidades Académicas analizando jornadas. En cuanto a la extensión es importante la implementación de los programas virtuales, de pregrado o de especialización lo que permitirá aumentar la cobertura y la calidad de la educación técnica y tecnológica lo cual estará a cargo de la Coordinadora de la Oficina de Dirección y Coordinación Académica	
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100		1%		-	20%	Se evidencia un incremento en los Estudiantes matriculados en primer semestre La cobertura para este semestre académico aumentó debido que las IEM culminaron actividades a finales de 2010	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución.
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100		53%		-	50%	Durante este primer semestre de 2011 en la ejecución presupuestal se evidencia que hubo un buen manejo de los recursos financieros, cumpliendo con las metas y objetivos propuestos	
P02-Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	A Junio de 2011	80%	A dic-2011	100%	Comparando la medición realizada en diciembre de 2010, se observa que el SIG presentó eficiencia en el cierre de los hallazgos de un 27%. Se evidencia que los procesos que presentaron mejora en las actividades con el cierre de sus hallazgos fueron: P02- Sistema Integrado de Gestión, P08 Gestión de Compras y P10. Gestión de Proyección Social. Quedando en un porcentaje del 80% de acciones cerradas y el 20% de acciones no	Realizar reinducción al equipo de Gestión del Talento Humano y Gestión de Compras en el tema de medición de indicadores. Gestionar con el Proceso de Gestión de Compras la socialización del SIG en los aspectos relacionados con la institución.	



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	A junio de 2011	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67.5% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 50% dice que es regular. * Item atención, el 57.5% opina que la Atención es buena.	A dic-2011	-	90%	<p>Recursos impresos: De acuerdo con los resultados de la encuesta, se observa lo siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> continúa predominando la calificación de Buena. <u>Oportunidad:</u> Este ítem continúa siendo calificado por los encuestados como regular. <u>Atención:</u> Este aspecto se ha sostenido como bueno a lo largo de los cuatro periodos medidos.</p> <p>En cuanto a sugerencias y recomendaciones, 35% de los encuestados sugieren que el funcionario encargado cumpla con el horario establecido por la Institución. Dos de los encuestados recomiendan la revisión de equipos con mayor frecuencia, una persona considera que se le debe hacer más control al funcionario y otra más dice que la atención es muy buena.</p> <p>Otra persona dice que lo califica con 4 en cuanto a oportunidad.</p>	El proceso sugiere que la alta dirección intervenga para que se replanteen las actividades al funcionario encargado de la Oficina de Impresos, ya que la mayor recomendación tiene que ver con el cumplimiento de su horario de trabajo.
P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	A junio de 2011	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 96% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 68% dice que es buena. * Item atención, el 72% opina que es buena.	A dic-2011	-	95%	<p>Centro de Producción Audiovisual: de acuerdo a los resultados obtenidos se observa lo siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> Es de anotar que subió el porcentaje de encuestados que opina que la calidad es buena. <u>Oportunidad:</u> El porcentaje de encuestados que opina que la oportunidad es buena, se incrementó, por lo tanto se redujo el porcentaje de personas que opinan que es regular. <u>Atención:</u> Sigue predominando la calificación de buena aunque se incrementó el porcentaje (28%) que considera que la atención es regular.</p>	Se sugiere que el funcionario mejore la Atención al usuario en la oficina de audiovisuales.
P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo	Efectividad de la promoción	Variación de estudiantes matriculados de un semestre a otro	A junio de 2011	365 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-I)	A dic-2011	-	90%	<p>El número de estudiantes matriculados para el periodo 2011-I aumentó con respecto al periodo 2010-II, debido principalmente al cambio de calendario en la educación media, ya que los colegios oficiales terminaron año en 2010-II.</p> <p>Adicionalmente, se realizaron tareas de promoción en todos los programas a través de perifoneo y visitas a las IES de El Dovio, principalmente, las cuales dieron resultados positivos.</p>	De acuerdo con los resultados de la encuesta de efectividad en medios de promoción, los resultados arrojan que el INTEP con el 42% 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.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo	Oportunidad de la información	% de encuestados que recibió la información a tiempo	A Marzo de 2010	95,0%	A dic-2011	-	100%	Los resultados de esta encuesta son altamente satisfactorios porque permanece en un porcentaje alto el número de funcionarios informados de las actividades que lleva a cabo la Institución. Cabe mencionar que continua predominando en un porcentaje alto (67.5%), el correo electrónico como medio de comunicación interna y es de resaltar que aumentó el número de personas que utilizan la página web (42.5%) como medio para enterarse de las actividades. De igual manera, cabe mencionar que las carteleras obtuvieron un porcentaje importante (32.5%) como medio de divulgación de la información y en el mismo porcentaje continúan las reuniones.	El proceso continuará reforzando el uso de los medios de comunicación para que los funcionarios de la Institución continúen enterándose de las actividades, proyectos e información de interés general.
P04-Gestión Académica	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	Junio de 2011	84.5%	dic. de 2011		90%	La meta no se cumplió teniendo en cuenta que se ofertaron todos los programas, pero no todos se abrieron por el no cumplimiento del cupo exigido por la institución.	
	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.		100%			100%		
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.		94,44%			100%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica. Algunas variables que en un porcentaje bajo afectan la terminación del proceso académico: es el desplazamiento de las familias de los estudiantes por situación de seguridad, avanzado estado de embarazo entre otros	
	INDICADOR DE DESERCIÓN	No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior - No. De estudiantes matriculados en el semestre actual/No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior x 100		9.25%			20%	Se a continuado planteando estrategias de tutorías, cursos de nivelación, apoyo sicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes	
	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios		71.8%			80%	Todos los que culminaron el plan de estudio no se graduaron, porque no cumplieron con los requisitos para optar el título: No culminación proceso financiero, no cumplieron con el requisito ICSES SABER PRO (ECAES), libreta militar.	



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO		
P05-Gestión de Investigación	Total de proyectos de investigación ejecutados año.	Nº proyectos ejecutados año	A diciembre de 2010	66	A diciembre de 2011	-	30	Se incrementó la ejecución de proyectos mejorando la solución a problemas e implulsando la cultura investigativa	Mejorar la articulación e integración del proceso con lo académico y mejorar los recursos
	Porcentaje de participación de los Gastos por Investigación en el Total de Gastos de la Institución.	$\frac{\text{Monto del rubro de gastos en investigación}}{\text{Total presupuesto ejecutado año INTEP}} * 100$		0,2		-	10	El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fijar un presupuesto para inewstigación del 5% del presupuesto general
	Total de Producciones bibliográficas derivadas de la Investigación.	Nº producciones bibliográficas Investigación año		14		-	25	Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
	Total hojas de vida inscritas en CvLAC y grupos de investigadores en GrupLAC	Nº Hojas de vida CvLAC - Nº grupos en GrupLAC		2		-	4	Se cuenta con dos grupos y hojas de vida de los docentes incríptos en colciencias	Mejorar los estímulos para los docentes
P05-Gestión de Investigación	Total de semilleros de investigación inscritos y reconocidos por la institución	Nº de semilleros inscritos año	A diciembre de 2010	1	A diciembre de 2011	-	10	Dar tutorías y asesorías a los estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
	Total de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año		0		-	3	Establecer mecanismos que permita certificar la participación del sector	Mejorar la articulación en proyectos con el sector



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P06-Gestión del Talento Humano	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	(Nº estudiantes matriculados en el semestre)/ (docentes de TC equivalente en el semestre)	Junio de 2011	18	A diciembre de 2011	-	30	Por cada 18 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de Tiempo completo equivalente	Aumentar la oferta de programas académicos, para atraer nuevos estudiantes
	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)		1,02		-	3%	Por cada Administrativo existe 1,02 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente administrativo.
	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)	(Capacitaciones efectivas en el semestre) / (Nº total de capacitaciones en el semestre)		2 capacitaciones efectivas/ 4 capacitaciones * 100 50%		-	80%	Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados a junio de 2011; de cuatro capacitaciones realizadas fueron efectivas dos.	Mejorar el seguimiento de la verificación de la capacitación recibida.
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutad.acum)*100	Acumulado a junio de 2011	73,00%		-	95%	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	
	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100		35%		-	70%	El recaudo por matrícula está acorde con la meta propuesta, se tiene un 50% de recaudo por matrícula	Incrementar la venta de servicios para lograr el recaudo de ingresos esperados por matrícula
	% de PAC NO utilizado (INPANUT)	(PAC no ejecutado total de mes/PAC total asignado en el mes)*100		N/A		N/A	N/A	Por pertenecer al Ente Territorial este Indicador NO APLICA	
	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100		40,00%		-	96%	Se está realizando la ejecución presupuestal acorde con lo planeado, esta ejecución se toma con los valores obligados 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 descersión, fomento del crédito ICETEX)
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Inversión en TES	(Promedio diario Ctas Ctes y TES del último trimestre ---- Inversión en TES)		N/A		N/A	N/A	A partir de enero de 2011, la institución pertenece al ente territorial, por lo tanto las inversiones en títulos TES, corresponden a excedentes de liquidez, éstos no se presentaron y por lo tanto no se constituyeron TES, por el contrario se redimieron algunos de los títulos constituidos en la vigencia anterior	
	Participación de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100		74		-	68	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado , un 74,37%. Este indicador se ubica por encima de la meta con una diferencia mínima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Participacion de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativo Total / Valor Gasto Total x 100	Acumulado a junio de 2011	31	-	33	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado, un 31%. Este indicador sobrepasa la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% del gasto total.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Participacion de la nómina docentes en el gasto nomina total	Valor Nómina personal docente Total / Valor Gasto Total x 100		61	-	67	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado, un 61%. Este es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Relacion entre el valor de la nomina de docentes, con el valor de la nomina de personal administrativo	Valor Nomina Personal Docente/valor Nomina Personal Administrativo		2	-	2	La nomina del personal docente es 1.97 veces mayor al de la nomina de personal administrativo.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior		5,51	-	25	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2011, se pudo identificar una disminución en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2010, el promedio de recuperacion fue del 16,99% mensual, y para el 2011, es del 15,33%, lo que significa que se ha desmejorado ligeramente el porcentaje de recuperacion, el cual no es satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo.	1. Visitas periódicas a las aulas de clase, en las que se les recuerda a los estudiantes, sobre su obligación adquirida con la institución, en su crédito de matrícula. 2) Circularización periódica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los estudiantes, en las aulas de clase. 3) Circularización periódica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 días, la cual es enviada mediante correo certificado. 4) Llamadas telefónicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 5) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminución en el otorgamiento de créditos. Durante la vigencia actual, el pago a través de este medio, ascendió a \$10,519,976 aproximadamente.
	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior		0,29	-	4,2	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio durante los 6 primeros meses de año, del 0,58%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4,17%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento, u 8,34%, de acuerdo a la recuperación en pleno). Observamos que en los meses de enero a junio, se ha realizado una recuperación muy baja, por lo que se sugiere que para el segundo periodo académico se cuente con la gestión del abogado externo con el fin de mejorar este indicador y poder cumplir con el plan de mejoramiento de la CGR.	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. También promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre.
P08, Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	((Plan de compras ejecutado) / (plan de compras planeado)) *100	A Junio de 2011	85%		100%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 85% de este, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Se debe implementar el cronograma de ejecución del plan de compras en comun acuerdo con la oficina de presupuesto para poder realizar un seguimiento mas adecuado.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			A dic, de 2011					
P08, Gestión de Compras	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluación de Proveedores		-	-	4,8%	Los proveedores de Bienes y Servicios que estan inscritos en la entidad cuentan con un alto grado de cumplimiento y sus productos cuentan con un alto grado de calidad, ademas presentaron los requisitos exigidos para realizar la debida contratación.	
	Indice de gastos de personal por contrato	((Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo) / (valor total pagado a todo el personal por contrato y planta)) *100		61%	-	60%	Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
	Ordenes de servicio ejecutadas	((Nº de órdenes de servicio ejecutadas) / (Nº de ordenes de servicio solicitadas)) *100		97,96% 48 OPS ejecutadas /49 solicitadas *100	-	100%	A junio de 2011, no se ejecutó una orden de servicio debido a que la factura expedida no cumplia con los requisitos necesarios que requiere la oficina de contabilidad.	
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre el total de estudiantes con el número total de aulas	Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada Número total de aulas en el año	A Junio de 2011	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 12 estudiantes por salón.		15 Estudiantes por salón	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
	Relación entre el número de computadores destinados para labores académicas y el total de estudiantes	Total de computadores de la Institución destinados para labores académicas Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada		Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.		0,4 Estudiantes por salón	Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada	A Junio de 2011	6,9 Metros Cuadrados por estudiantes			Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
	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		X 100	71%		85%	Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portatil.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P10-Gestión de Proyección Social	Cobertura de Extensión	Número de Beneficiados en cursos de extensión	A junio de 2011	162		268	Este indicador disminuyó en el número de beneficiarios debido a que no se tiene en cuenta el personal de articulación de la media técnica. Este indicador además se encuentra depurando el número de beneficiarios reales por convenios, servicios de extensión y proyectos de Proyección Social.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*101		2,54		3%	De los ingresos generados por extensión, se logró el 2,5% de total de los ingresos propios recaudados a julio de 2011, Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales, curso de ofimática y excel avanzado.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
	Cumplimiento de los Proyectos	(Número de proyectos realizados / Número de proyectos planeados)*101		0/0		2		Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social.
	Satisfacción del usuario en los cursos de extensión o Proyectos de proyección social	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas		4,4		4,5	El resultado de las encuestas realizadas a los clientes de los servicios ofrecidos en los cursos de extensión, se encuentran en un nivel satisfactorio.	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Área de Desarrollo Humano	A Junio de 2011	96%		94%	Análisis: Un 96% de la muestra tomada, considera que los talleres de formación humana que se proponen semestralmente desde el Área de Desarrollo Humano son un componente fundamental en el proceso de formación académica y social que desarrollan en la institución. El porcentaje restante no está de acuerdo con las temáticas propuestas. Observaciones: Aunque gran parte de la población sondeada reconoce la importancia de los talleres, algunos estudiantes sugieren que se presenten nuevas temáticas para los talleres, las cuales sean más acordes al contexto universitario.	Presentar una reforma curricular para los talleres de Formación Humana ofrecidos en los niveles técnico, tecnológico y profesional; tendiente a tratar temáticas propias de los escenarios universitarios. Introducir al Plan de Área: charlas, talleres, conversatorios, y otros, sobre temáticas de interés general.
		Área de Expresión Artística y Deportiva		% DE SATISFACCIÓN CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	96%		95%	Análisis: El 96% de la población encuestada reconoce la suma importancia que dentro del proceso formativo tiene la generación de espacios tendientes a desarrollar y/o reforzar competencias asociadas con las artes, la cultura y el deporte. El 4% restante asume una posición de descontento con los actividades propuestas durante el periodo académico. Observaciones: Parte de la población encuestada opina que se deben introducir nuevas disciplinas deportivas al abanico de torneos organizados por la oficina de Bienestar Institucional. Se debe ampliar el número de encuentros interinstitucionales.



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	Área de Salud	% DE SATISFACCIÓN CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2011			85%	91%	<p>Análisis: El 85% de la población consultada dice estar conforme con los servicios de salud ofrecidos mediante convenio, los encuestados restantes no utilizan los servicios, no los conocen o no responden.</p> <p>Observaciones: Promocionar con mayor fuerza los servicios de salud ofertados por convenio.</p>	Promocionar por todos los medios disponibles (Página Web, Correos electrónicos, Carteleros y otros) los servicios de salud ofertados a la comunidad institucional.	
		Dependencia de Bienestar Universitario					91%	92%	<p>Análisis: Un alto porcentaje de la muestra tomada se encuentra satisfecho con la gestión que se adelanta desde las áreas de arte y cultura, recreación y deporte, desarrollo humano, y salud; Observaciones: existen algunas recomendaciones, sugerencias y quejas de parte de la comunidad institucional, todo en pro de mantener la mejora continua en los procesos.</p>	Estudiar la implementación de acciones de mejora a partir de las recomendaciones, quejas y sugerencias expuestas por la comunidad institucional.	
		Cafetería					55%	85%	<p>Análisis: Un 55% de la muestra tomada accede con una alta frecuencia a los servicios ofrecidos por la Cafetería, el 44% lo hace ocasionalmente, y el 5% restante utiliza los servicios de manera esporádica, denotándose así, que solo el 55% de la muestra está satisfecho con los servicios ofertados.</p> <p>Observaciones: existen algunas recomendaciones, sugerencias y quejas de parte de la comunidad institucional, todo en pro de mantener la mejora continua en los procesos.</p>	Mantener informado continua y oportunamente al administrados de la Cafetería sobre la percepción expresada por parte de los clientes.	
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 2010			100%	-	100%	En todos los archivos de gestión, de la institución se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente.	Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental, análisis para actualización de las mismas.
	Cumplimiento de Transferencias		No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%				25%	-	100%	En razón a la falta de espacio y dotación de un archivador radante, se suspendieron las transferencias documentales, hasta lograr la ampliación del espacio y la dotación.	Asignación del espacio para la ampliación del archivo Central y compra de un archivador rodante.
	Eficiencia en Procesos Técnicos		No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100				25%	-	100%	En la medida en que se cumple con el cumplimiento a la ampliación del espacio físico y se haga la dotación de archivadores y estanterías, se logrará procesar el número de transferencias recibidas	Ampliación del espacio físico y dotación de muebles para el archivo ,para organizar las transferencias documentales.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	NIVEL DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS y CERRADOS	Nº DE SQR RESUELTAS/ Nº DE SQR RECIBIDAS X 100	A Junio de 2011	89%	A diciembre de 2011	-	80%	Las SQR recibidas en el primer semestre del 2011, se relacionan con la satisfacción de los clientes respecto a la publicación de las notas finales en la página web institucional. Se radicaron y tramitaron once (11) Sugerencias, catorce (14) Quejas y veintiun (21) Reclamos. De las 35 (14 quejas y 21 reclamos) se solucionaron 31, queda por solucionar las 3 relacionadas con precios altos de la cafetería,	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología de solución de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
	OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Nº DE SQR RESUELTAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE SQR RESUELTAS X 100		89%		-	90%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología para la solución de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
	OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	Nº DE AUDITORIAS REALIZADAS OPORTUNAMENTE/ Nº DE AUDITORIAS PROGRAMADAS X 100	Jun-11	100%	Dic-11	-	90%	Se dio cumplimiento al primer ciclo de auditoría programado para el de 2011, con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2009.	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.



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP**
Ficha de Indicadores por Proceso
Junio de 2011



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	% Avance Plan de Desarrollo y Lineas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Lineas Estratégicas.	%	134%	100%
*EFECTIVIDAD	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	%	1%	18%
EFICIENCIA	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	%	53%	95%



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO: P01-Gerencia Estratégica

VERSIÓN: 3

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Diciembre de 2009	Junio de 2010	Diciembre de 2010	Jun-11	V FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
100%	172%	134%	-		E l valor alcanzado del índice de cumplimiento es de 134%, se presenta una disminución por diferentes aspectos como son: Disminución de alumnos matriculados por la transición a Calendario A que están realizando las IEM del Valle, lo que disminuye el porcentaje de bachilleres graduados para el período evaluado. Disminución de la oferta de programas de extensión pues no se obtuvo la cantidad de estudiantes necesarios para el punto de equilibrio. Con respecto a la Malla Académica no se ha realizado una integración las asignaturas de los diferentes programas que permita optimizar recursos.	Desde la Oficina del Director y Coordinador Académico liderar el proceso de la integración de la malla académica en conjunto con las unidades académicas, analizando el indicador de integración de la malla, teniendo en cuenta que las estrategias planteadas se han realizado con respecto a integración de grupos por programas (módulos) y flexibilización de horarios en algunos casos específicos de estudiantes. Así mismo se plantea el plan de trabajo para realizar integración de la malla curricular con respecto a a créditos académicos, temática, intensidad horaria entre programas y Unidades Académicas analizando jornadas. En cuanto a la extensión es importante la implementación de los programas virtuales, de pregrado o de especialización lo que permitirá aumentar la cobertura y la calidad de la educación técnica y tecnológica lo cual estará a cargo de la Coordinadora de la Oficina de Dirección y Coordinación Académica
8%	18%	-13%	1%		Se evidencia un incremento en los Estudiantes matriculados en primer semestre La cobertura para este semestre académico aumentó debido que las IEM culminaron actividades a finales de 2010	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución.
100%	57%	94%	53%		Durante este primer semestre de 2011 en la ejecución presupuestal se evidencia que hubo un buen manejo de los recursos financieros, cumpliendo con las metas y objetivos propuestos	



PROCESO: P02-Sistema Integrado de Gestión

VERSIÓN: 4

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	%	80%	95%

Elaborado: Ana Beatriz Jaramillo Abadia
Fecha: 27 de julio de 2011



PROCESO:

VERSIÓN:

META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
100%	Conocer el porcentaje de la acciones correctivas cerradas	Las no conformidades de cada proceso	Ascendente	Semestral	Semestral	Diciembre de 2011	Ana Beatriz Jaramillo



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

Abr-09	Oct-09	Dic-09	Oct-10	Dic-10	Jun-11	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
38%	71%	71%	41%	54%	80%	<p>Comparando la medición realizada en diciembre de 2010, se observa que el SIG presentó eficiencia en el cierre de los hallazgos de un 27%.</p> <p>Se evidencia que los procesos que presentaron mejora en las actividades con el cierre de sus hallazgos fueron: P02- Sistema Integrado de Gestión, P08 Gestión de Compras y P10. Gestión de Proyección Social.</p> <p>Quedando en un porcentaje del 80% de acciones cerradas y el 20% de acciones no cerradas.</p>	<p>Realizar reinducción al equipo de Gestión del Talento Humano y Gestión de Compras en el tema de medición de indicadores.</p> <p>Gestionar con el Proceso de Gestión de Compras la socialización del SIG en los aspectos relacionados con la institución.</p>



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Junio de 2009	Noviembre de 2009	Marzo de 2010	Septiembre de 2010	Jun-11	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	100%	100%			Centro de Producción Audiovisual: La Oficina ha atendido hasta el momento 34 solicitudes de las cuáles ocho (8) son solicitudes de realización de fotos o copias de fotografías tomadas y 26 (veintisesis) corresponden a copias de videos o realización de videos.	Este indicador fué eliminado por el proceso, ya que no está arrojando información que permita tomar decisiones en la ejecución de las actividades de Comunicación y Mercadeo
	100%	100%			Recursos Impresos: De acuerdo al plan de mejora sugerido en el mes de diciembre, existe un control a los servicios prestados por la oficina de impresos que consiste en un informe detallado por dependencia y mes de la utilización de éstos.	
	100%	100%			Oficina de Comunicación y Mercadeo: De las nueve (9) solicitudes de divulgación recibidas, cuatro de ellas fueron para informar a través de correo electrónico, dos a través de la página web y las tres restantes para realizar diseños de volante, pasacalle y aviso en prensa escrita.	
	De los encuestados que utilizan el servicio, el 70% están satisfechas con la calidad, sólo el 8% dice que es oportuno y el 38% están satisfechas con la atención prestada.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 47% dice que es regular. * Item atención, el 50% opina que es regular.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 67% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 42,4% dice que es regular. * Item atención, el 48,4% opina que la Atención es buena.	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.	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 cuatro periodos medidos. En cuanto a sugerencias y recomendaciones, 35% de los encuestados sugieren que el funcionario encargado cumpla con el horario establecido por la Institución. Dos de los encuestados recomiendan la revisión de equipos con mayor frecuencia, una persona considera que se le debe hacer más control al funcionario y otra más dice que la atención es muy buena. Otra persona dice que lo califica con 4 en cuanto a oportunidad.	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 recomendación tiene que ver con el cumplimiento de su horario de trabajo.



PROCESO: P03-Gestión de Comunicación y Mercadeo

VERSIÓN: 2

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Junio de 2009	Noviembre de 2009	Marzo de 2010	Septiembre de 2010	Jun-11	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	De los encuestados que hacen uso del servicio, el 76% están satisfechas con la calidad del producto, el 59% dice que es oportuno y el 41% dice que el atención es buena.	De los 25 encuestados que hacen uso del servicio, el 100% están satisfechos con el mismo.	Como resultado de la encuesta aplicada, se observa lo siguiente: * Item calidad, el 85% de los encuestados respondió que es buena. * Item oportunidad, el 59% dice que es buena. * Item atención, el 89% opina que es buena.	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.	Centro de Producción Audiovisual: de acuerdo a los resultados obtenidos se observa lo siguiente: <u>Calidad del servicio:</u> Es de anotar que subió el porcentaje de encuestados que opina que la calidad es buena. <u>Oportunidad:</u> El porcentaje de encuestados que opina que la oportunidad es buena, se incrementó, por lo tanto se redujo el porcentaje de personas que opinan que es regular. <u>Atención:</u> Sigue predominando la calificación de buena aunque se incrementó el porcentaje (28%) que considera que la atención es regular.	Se sugiere que el funcionario mejore la Atención al usuario en la oficina de audiovisuales.
295 estudiantes en I semestre (2009-I)	241 estudiantes en I semestre (2009-II)	322 estudiantes en I semestre (2010-I)	161 estudiantes en I semestre (2010-II)	365 estudiantes matriculados en primer semestre (2011-I)	El número de estudiantes matriculados para el periodo 2011-I aumentó con respecto al periodo 2010-II, debido principalmente al cambio de calendario en la educación media, ya que los colegios oficiales terminaron año en 2010-II. Adicionalmente, se realizaron tareas de promoción en todos los programas a través de perifoneo y visitas a las IES de El Dovio, principalmente, las cuales dieron resultados positivos.	De acuerdo con los resultados de la encuesta de efectividad en medios de promoción, los resultados arrojan que el INTEP con el 42% 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%	95,0%	Los resultados de esta encuesta son altamente satisfactorios porque permanece en un porcentaje alto el número de funcionarios informados de las actividades que lleva a cabo la Institución. Cabe mencionar que continua predominando en un porcentaje alto (67.5%), el correo electrónico como medio de comunicación interna y es de resaltar que aumentó el número de personas que utilizan la página web (42.5%) como medio para enterarse de las actividades. De igual manera, cabe mencionar que las carteleras obtuvieron un porcentaje importante (32.5%) como medio de divulgación de la información y en el mismo porcentaje continúan las reuniones.	El proceso continuará reforzando el uso de los medios de comunicación para que los funcionarios de la Institución continúen enterándose de las actividades, proyectos e información de interés general.



PROCESO: P04-Gestión Académica

4 PROCESO: P04-Gestión Académica

FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)
Eficacia	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	90%	90%	Cuantificar la capacidad institucional para atender la demanda en programas de pregrado	LISTADO DE INSCRITOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
Eficiencia	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	100%	100%	Identificar el reconocimiento social de calidad y pertinencia de los programas que ofrece la institución	REPORTE DEL SACES
Eficiencia	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	90%	100%	Medir el nivel de deserción de estudiantes al realizar su práctica académica	REPORTE DE ESTUDIANTES AUTORIZADOS A PRACTICA, COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS Y PASANTIAS
Eficiencia	INDICADOR DE DESERCIÓN	No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior - No. De estudiantes matriculados en el semestre actual/No. De estudiantes matriculados en el semestre anterior x 100	20%	20%	Medir la deserción retención de estudiantes de la institución	REPORTE DE ESTUDIANTES MATRICULADOS, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
Efectividad	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	80%	80%	Determinar el número de estudiantes que obtienen su título profesional , después de haber cumplido los requisitos establecidos	REPORTE DE ESTUDIANTES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO



VERSIÓN: PROCESO:

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



VERSIÓN: 4

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)		
IV FECHA Junio 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
84.5%	La meta no se cumplió teniendo en cuenta que se ofertaron todos los programas, pero no todos se abrieron por el no cumplimiento del cupo exigido por la institución.	
100%		
94,44%	La práctica oficialmente termina con la presentación del informe de práctica pero no todos los estudiantes alcanzan a culminar satisfactoriamente la práctica. Algunas variables que en un porcentaje bajo afectan la terminación del proceso académico: es el desplazamiento de las familias de los estudiantes por situación de seguridad, avanzado estado de embarazo entre otros	
9.25%	Se a continuado planteando estrategias de tutorías, cursos de nivelación, apoyo psicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes	
71.8%	Todos los que culminaron el plan de estudio no se graduaron, porque no cumplieron con los requisitos para optar el título: No culminación proceso financiero, no cumplieron con el requisito ICFES SABER PRO (ECAES), libreta militar.	



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN:

2

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



PROCESO: P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN: 2

		CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)					
PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Junio de 2010	Diciembre de 2010	Junio de 2011	Diciembre de 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Semestral	Secretaría General	17	13	18		Por cada 18 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de Tiempo completo equivalente	Aumentar la oferta de programas académicos, para atraer nuevos estudiantes
Semestral	Secretaría General	1,2	1,32	1,02		Por cada Administrativo existe 1,02 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente administrativo.
Anual	Secretaría General	8 capacitaciones efectivas / 11 capacitaciones en total * 100 = 72.73%	19 capacitaciones efectivas / 33 capacitaciones en total * 100= 57,57%	2 capacitaciones efectivas/ 4 capacitaciones * 100 50%		Los datos se obtienen de los registros efectuados en el formato P06-FT-02. Los datos son acumulados a junio de 2011; de cuatro capacitaciones realizadas fueron efectivas dos.	Mejorar el seguimiento de la verificación de la capacitación recibida.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL (Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
EFICACIA	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Gastos ejecutados acumulados/Total de ingresos recaudados acumulados)*100	%	73	90%	95%	Evaluar la situación financiera de la entidad identificando si hay superavit o déficit, Eficiencia en el manejo del recurso,	Informe mensual de Presupuesto de gastos - Informe mensual de ingresos	Ascendente	Mensual	Semestral	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICIENCIA	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula acumulado/Total de Ingresos corrientes presupuestados)*100	%	35	70%	70%	Establecer el porcentaje de participación de los ingresos por matrículas, en el total de los ingresos recibidos por la entidad.	Informe Presupuestal del mes detallado	Ascendente	Mensual	Semestral	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
Eficiencia	% de PAC NO utilizado (INPANUT)	(PAC no ejecutado total de mes/PAC total asignado en el mes)*100	%	N/A	N/A	N/A	Evaluar la eficiente ejecución de los recursos nación asignados mediante el PAC	Oficio mensual del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICACIA	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	%	40	96%	96%	Ejecución total del presupuesto asignado para el funcionamiento de la Institución.	Decreto de Ppto - Informe de ejecución presupuestal	Ascendente	Trimestral	Trimestral	Diciembre de cada vigencia fiscal	Coordinadora del G.I.T Financiero
EFICIENCIA	Inversión en TES	(Promedio diario Ctas Ctes y TES del último trimestre ---- Inversión en TES)	\$	N/A	N/A	N/A	determinar las inversiones forzosas en TES	Saldos en libros de bancos y Libro TES	N/A	Mensual	Mensual	Mensual	Pagador
EFICIENCIA	Participación de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	%	74	70	68	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Participación de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativo/ Valor Gasto Total x 100	%	31	33	33	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO: P07-Gestión Financiera, Presupuestal y Contable

VERSIÓN: 4

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
EFICIENCIA	Participacion de la nómina docentes en el gasto nomina total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto nomina Total x 100	%	61	67	67	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Relacion entre el valor de la nomina de docentes, con el valor de la nomina de personal administrativo	Valor Nomina Personal Docente/valor Nomina Personal Administrativo	No.	2	2	2	Identificar la relacion de ejecucion entre el presupuesto asignado a docentes y administrativos	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICACIA	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	5,51	25	25	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICACIA	Recuperacion cartera vencida	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	0,29	4,2	4,2	identificar la efectividad de la gestion de cobro	Informe contable de cartera	Ascendente	Mensual	Mensual	Mensual	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
I FECHA ENERO-2011	II FECHA FEBRERO-2011	II FECHA MARZO-2011	IV FECHA ABRIL-2011	V FECHA MAYO-2011	VI FECHA JUNIO-2011	VII FECHA JULIO -2011	VIII FECHA AGOSTO-2011	IX FECHA SEPTIEMBRE-2011	X FECHA OCTUBRE -2011	XI FECHA NOVIEMBRE -2011	XII FECHA DICIEMBRE -2011		
1	31	47	52	63	73							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	
13	25	31	32	34	35							El recaudo por matrícula está acorde con la meta propuesta, se tiene un 50% de recaudo por matrícula	Incrementar la venta de servicios para lograr el recaudo de ingresos esperados por matrícula
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Por pertenecer al Ente Territorial este Indicador NO APLICA	
		16			40							Se está realizando la ejecución presupuestal acorde con lo planeado, esta ejecución se toma con los valores obligados 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 descersión, fomento del crédito ICETEX)
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	A partir de enero de 2011, la institución pertenece al ente territorial, por lo tanto las inversiones en títulos TES, corresponden a excedentes de liquidez, éstos no se presentaron y por lo tanto no se constituyeron TES, por el contrario se redimieron algunos de los títulos constituidos en la vigencia anterior	
-	-	-	-	-	74	-	-	-	-	-	-	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado , un 74,37%. Este indicador se ubica por encima de la meta con una diferencia mínima, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	31	-	-	-	-	-	-	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado, un 31%. Este indicador sobrepasa la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 30% del gasto total.	La ejecución se ajusta a lo requerido



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
I FECHA ENERO-2011	II FECHA FEBRERO-2011	III FECHA MARZO-2011	IV FECHA ABRIL-2011	V FECHA MAYO-2011	VI FECHA JUNIO-2011	VII FECHA JULIO -2011	VIII FECHA AGOSTO-2011	IX FECHA SEPTIEMBRE-2011	X FECHA OCTUBRE -2011	XI FECHA NOVIEMBRE -2011	XII FECHA DICIEMBRE -2011			
-	-	-	-	-	61	-	-	-	-	-	-	-	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2011, arrojó como resultado, un 61%. Este es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	La nomina del personal docente es 1.97 veces mayor al de la nomina de personal administrativo.	La ejecucion se ajusta a lo requerido
28,72	17,66	22,12	9,01	9	5,51	0	0	0	0	0	0	0	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2011, se pudo identificar una disminución en el porcentaje de recuperacion respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2010, el promedio de recuperacion fue del 16,99% mensual, y para el 2011, es del 15,33%, lo que significa que se ha desmejorado ligeramente el porcentaje de recuperacion, el cual no es satisfactorio, teniendo en cuenta que lo óptimo sería un 25% de recaudo.	1. Visitas periódicas a las aulas de clase, en las que se les recuerda a los estudiantes, sobre su obligación adquirida con la institución, en su crédito de matrícula. 2) Circularización periódica a estudiantes activos, la cual es entregada por los coordinadores en forma personal a los estudiantes, en las aulas de clase. 3) Circularización periódica a estudiantes con vencimiento inferior a 360 días, la cual es enviada mediante correo certificado. 4) Llamadas telefónicas a estudiantes, en las que se les recuerda sobre sus obligaciones pendientes. 5) Pago con tarjeta de crédito y débito, para contribuir a la disminución en el otorgamiento de créditos. Durante la vigencia actual, el pago a través de este medio, ascendió a \$10,519,976 aproximadamente.
1,22	0,81	0,91	0,26	0	0,29	0	0	0	0	0	0	0	Al realizar el cálculo para cada uno de los meses, se ha identificado que el porcentaje de recuperación representa un promedio durante los 6 primeros meses de año, del 0,58%, el cual está por debajo del porcentaje fijado (4,17%, de acuerdo a la meta fijada en el Plan de Mejoramiento, u 8,34%, de acuerdo a la recuperación en pleno). Observamos que en los meses de enero a junio, se ha realizado una recuperación muy baja, por lo que se sugiere que para el segundo periodo académico se cuente con la gestión del abogado externo con el fin de mejorar este indicador y poder cumplir con el plan de mejoramiento de la CGR.	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. También promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre.



PROCESO: P08-Gestión de Compras

VERSIÓN: 3

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
Eficiencia	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	Porcentaje	85%	100%
Efectividad	El promedio de las evaluaciones de los proveedores	Promedio de Evaluacion de Proveedores	No.	-	5,00
Efectividad	Indice de gastos de personal por contrato	$((\text{Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo}) / (\text{valor total pagado a todo el personal por contrato y planta})) * 100$	%	61%	55%
Efectividad	Ordenes de servicio ejecutadas	$((\text{N}^\circ \text{ de órdenes de servicio ejecutadas}) / (\text{N}^\circ \text{ de ordenes de servicio solicitadas})) * 100$	%	97,96%	95%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
98%	Medir la eficiencia en la ejecución del plan	Plan de Compras	ASCENDENTE	Bimensual (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Bimensual (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Diciembre de 2011	Carlos Octavio Panesso Mayor
4,8	Medir el grado de cumplimiento de los proveedores.	Listado maestro de proveedores P08-FT-15	ASCENDENTE	Anual	Anual	Diciembre de 2011	Carlos Octavio Panesso Mayor
60%	Evaluar las necesidades en la planta de personal y evaluar el monto de los honorarios pagados	Nómina	DESCENDENTE	Semestrar	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero
100%	Evaluar la eficiencia del servicio ejecutado	Archivo digital Ordenes de servicio	ASCENDENTE	Bimensual	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)

I FECHA Febrero 2011	II FECHA Abril 2011	III FECHA Junio 2011	IV FECHA Agosto 2011	V FECHA Octubre 2011	VI FECHA Diciembre 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
2%	35%	85%				Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 85% de este, de acuerdo con la planeación realizada y modificaciones efectuadas. Todas las modificaciones realizadas fueron aprobadas por el comité de compras y enviadas al SICE.	Se debe implementar el cronograma de ejecución del plan de compras en comun acuerdo con la oficina de presupuesto para poder realizar un seguimiento mas adecuado.
						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.	
-	-	61%	-	-		Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
-	-	97,96% 48 OPS ejecutadas /49 solicitadas *100	-	-	-	A junio de 2011, no se ejecutó una orden de servicio debido a que la factura expedida no cumplia con los requisitos necesarios que requiere la oficina de contabilidad.	



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META
EFICIENCIA	Relación entre el total de estudiantes con el número total de aulas	Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	No.	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 15 estudiantes por salón.	25 estudiantes por salón	15 Estudiantes por salón
		Número total de aulas en el año				
EFICIENCIA	Relación entre el número de computadores destinados para labores académicas y el total de estudiantes	Total de computadores de la Institución destinados para labores académicas	No.	Jornada Diurna 0,56 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,29 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,26 computador por estudiante.	Un Computador por estudiante	0,4 Estudiantes por salón
		Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada				
EFICIENCIA	Relación entre los metros cuadrados en el área construida con el número total de estudiantes	Número de Metros Cuadrados en área construida año	No.	6,2 Metros Cuadrados por estudiantes	No aplica	
		Número total de estudiantes matriculados en el semestre y por jornada				
EFICIENCIA	Eficiencia en el uso de los computadores en horas usadas para práctica o consulta en internet	$\frac{\text{Número de horas máquina usadas para práctica o consulta en internet}}{\text{Número de horas máquina ofrecidas para práctica o consulta en internet}} \times 100$	%	Jornada Diurna 75 horas usadas. Jornada Nocturna 37 horas usadas. Jornada Fin de Semana 100 horas usadas.	100%	85%



P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN: 1

FICHA TECNICA DE INDICADORES

OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
Para medir el número de estudiantes por aula de clase	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2011, Junio y Diciembre de 2011	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por computador	FT-22 Estadística, Audiovisuales y Equipos	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2011, Junio y Diciembre de 2011	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por área construida	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2011, Junio y Diciembre de 2011	Líder del Proceso de Infraestructura
Para determinar el porcentaje de uso de los equipos de cómputo	FT-22 Estadística, Audiovisuales y Equipos	Ascendente	semestral	semestral	Diciembre de 2011, Junio y Diciembre de 2011	Líder del Proceso de Infraestructura



PROCESO: P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN: 1

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
I FECHA JUNIO 2009	II FECHA DIC. 2009	III FECHA JUNIO 2010	IV FECHA DIC. 2010	V FECHA JUNIO 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 18 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 10 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 20 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 12 estudiantes por salón.	Este indicador se toma en la sede principal, por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
Jornada Diurna 0,61 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,42 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,60 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,82 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,37 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,57 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,67 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,34 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,50 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,39 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,49 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.	Este indicador se toma por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	El indicador va en progreso
8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	8,1 Metros Cuadrados por estudiantes	7,6 Metros Cuadrados por estudiantes	8,3 Metros Cuadrados por estudiantes	6,9 Metros Cuadrados por estudiantes	Este indicador se toma en la sede principal por semestre y por jornada para una mayor confiabilidad en el resultado.	No aplica
72%	73%	73%	73%	71%	Este indicador se toma en la sede principal y hay varios estudiantes que utilizan su computador portatil.	Ampliar los conectores en cafetería para que los estudiantes puedan utilizar su portatil



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	Cobertura	Número de Beneficiados en cursos de extensión	Número	162	300
EFICIENCIA	Beneficio socioeconómico de la extensión	$(\text{Ingresos generados por extensión} / \text{Total de ingresos propios}) * 100$	%	2,54	3%
EFICACIA	Cumplimiento	$(\text{Número de proyectos realizados} / \text{Número de proyectos planeados}) * 100$	%	0/0	2
EFFECTIVIDAD	Satisfacción	Calificación promedio resultante de la tabulación de encuestas	Número	4,4	4,5



PROCESO:

P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN:

3

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACION (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANALISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANALISIS
268	Determinar el número de beneficiados con los cursos de extensión	Registros de asistencia	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
3%	Determinar el porcentaje de ingresos generados por servicios de extensión frente a los ingresos propios	Informe presupuestal de ingresos	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
2	Establecer el porcentaje de cumplimiento de los proyectos planeados por la institución	Registros de los proyectos ejecutados	Ascendente	Semestral	Semestral	Anual (A dic)	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.
4,5	Medir el nivel de satisfacción del usuario con respecto a los proyectos o servicios recibidos por extensión	Encuesta sobre los servicios recibidos	Ascendente	Cada que finalice un proyecto o servicio	Cada que finalice un proyecto o servicio	Con cada curso realizado en el 2010	Coordinador Grupo de Extensión y A.A.



PROCESO: **P10-Gestión de Proyección Social**

VERSIÓN: **3**

CUADRO DE MANDO (MEDICION)						
I FECHA (MARZO 30) 2010	II FECHA (JUNIO 30) 2010	III FECHA (SEPT. 30) 2010	IV FECHA (DIC. 30) 2010	V FECHA (JUN. 30) 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
156	424	424	444	162	Este indicador disminuyó en el número de beneficiarios debido a que no se tiene en cuenta el personal de articulación de la media técnica. Este indicador además se encuentra depurando el número de beneficiarios reales por convenios, servicios de extensión y proyectos de Proyección Social.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
0,00	0,00	0,30	0,41	2,54	De los ingresos generados por extensión, se logró el 2,5% de total de los ingresos propios recaudados a julio de 2011, Estos valores corresponden a: venta de servicios en la Planta de Procesos Agroindustriales, curso de ofimática y excel avanzado.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
(1/2)	(1/2)	(2/2)	(2/2)	0/0		Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social.
4,8	4,6	4,6	4,7	4,4	El resultado de las encuestas realizadas a los clientes de los servicios ofrecidos en los cursos de extensión, se encuentran en un nivel satisfactorio.	



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFECTIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	%	Jul-11	
	Área de Desarrollo Humano			94%	95%
	Área de Expresión Artística y Deportiva			95%	95%
	Área de Salud			90.7%	93%
	Dependencia de Bienestar Universitario			91.5%	92%
	Cafetería			65.5%	90%



PROCESO:

VERSIÓN: P11-Gestión

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	Segundo semestre 2009
94%	Medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y actividades ofrecidos desde Bienestar	ENCUESTAS	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	JEFE DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	94%
95%								91.5%
91%								91%
92%								88%
85%								91%
	Medir la satisfacción de los usuarios que utilizan la cafetería ubicada dentro de las instalaciones del INTEP							91%



de Bienestar

VERSIÓN: 2

Primer semestre 2010	Segundo semestre 2010	Primer semestre 2011	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
94%	88%	96%	<p>Análisis: Un 96% de la muestra tomada, considera que los talleres de formación humana que se proponen semestralmente desde el Área de Desarrollo Humano son un componente fundamental en el proceso de formación académica y social que desarrollan en la institución. El porcentaje restante no está de acuerdo con las temáticas propuestas.</p> <p>Observaciones: Aunque gran parte de la población sondeada reconoce la importancia de los talleres, algunos estudiantes sugieren que se presenten nuevas temáticas para los talleres, las cuales sean más acordes al contexto universitario.</p>	<p>Presentar una reforma curricular para los talleres de Formación Humana ofrecidos en los niveles técnico, tecnológico y profesional; tendiente a tratar temáticas propias de los escenarios universitarios. Introducir al Plan de Área: charlas, talleres, conversatorios, y otros, sobre temáticas de interés general.</p>
95%	64%	96%	<p>Análisis: El 96% de la población encuestada reconoce la suma importancia que dentro del proceso formativo tiene la generación de espacios tendientes a desarrollar y/o reforzar competencias asociadas con las artes, la cultura y el deporte. El 4% restante asume una posición de descontento con los actividades propuestas durante el periodo académico.</p> <p>Observaciones: Parte de la población encuestada opina que se deben introducir nuevas disciplinas deportivas al abanico de torneos organizados por la oficina de Bienestar Institucional. Se debe ampliar el número de encuentros interinstitucionales.</p>	<p>Promocionar y desarrollar nuevas actividades artísticas, culturales, y deportivas entre la comunidad institucional, ofreciendo así; un mayor número de opciones.</p>
90.7%		85%	<p>Análisis: El 85% de la población consultada dice estar conforme con los servicios de salud ofrecidos mediante convenio, los encuestados restantes no utilizan los servicios, no los conocen o no responden.</p> <p>Observaciones: Promocionar con mayor fuerza los servicios de salud ofertados por convenio.</p>	<p>Promocionar por todos los medios disponibles (Página Web, Correos electrónicos, Cartelera y otros) los servicios de salud ofertados a la comunidad institucional.</p>
91.5%		91%	<p>Análisis: Un alto porcentaje de la muestra tomada se encuentra satisfecho con la gestión que se adelanta desde las áreas de arte y cultura, recreación y deporte, desarrollo humano, y salud;</p> <p>Observaciones: existen algunas recomendaciones, sugerencias y quejas de parte de la comunidad institucional, todo en pro de mantener la mejora continua en los procesos.</p>	<p>Estudiar la implementación de acciones de mejora a partir de las recomendaciones, quejas y sugerencias expuestas por la comunidad institucional.</p>
65.5%	54%	55%	<p>Análisis: Un 55% de la muestra tomada accede con una alta frecuencia a los servicios ofrecidos por la Cafetería, el 44% lo hace ocasionalmente, y el 5% restante utiliza los servicios de manera esporádica, denotándose así, que solo el 55% de la muestra está satisfecho con lo servicios ofertados.</p> <p>Observaciones: existen algunas recomendaciones, sugerencias y quejas de parte de la comunidad institucional, todo en pro de mantener la mejora continua en los procesos.</p>	<p>Mantener informado continua y oportunamente al administrados de la Cafetería sobre la percepción expresada por parte de los clientes.</p>



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN:

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



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

VERSIÓN: 4 PROCESO:

Jun-11

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



P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 4

Jun-11

			CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)							
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	I FECHA	II FECHA	III FECHA	IV FECHA	V FECHA	VI FECHA	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	80%	83%	88%	92%	94%	89%	Las SQR recibidas en el primer semestre del 2011, se relacionan con la satisfacción de los clientes respecto a la publicación de las notas finales en la página web institucional. Se radicaron y tramitaron once (11) Sugerencias, catorce (14) Quejas y veintiun (21) Reclamos. De las 35 (14 quejas y 21 reclamos) se solucionaron 31, queda por solucionar las 3 relacionadas con precios altos de la cafetería,	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología de solución de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
TRIMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	90%	90%	92%	93%	89%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas.	1. Solicitar al Secretario General la socialización de la ley 492 sobre metodología para la solución de conflictos. 2. Socializar e incentivar a los clientes para que se identifiquen al relacionar su SQR.
SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2011	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	No aplica	No aplica	100%	100%	100%	Se dio cumplimiento al primer ciclo de auditoría programado para el de 2011, con la participación del equipo de auditores internos quienes están capacitados en la NTC GP1000:2009.	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.