

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





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 2012	N/A	A diciembre de 2012	100%	El Ministerio de Educación Nacional no envió actualizada la batería de indicadores para medir la batería de indicadores propuesta; la institución midió el avance del primer año del Plan Trienal 2011-2013.	Se propone cambiar la medición de este indicador, por el avance del plan trienal de la actual rectoría.
	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100		3%		20%	Se evidencia un aumento en los estudiantes matriculados en primer semestre. Una de las causas determinantes es que hubo graduación de bachilleres por parte de las IEM.	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución. Hacer seguimiento a los estudiantes de las IEM encuestados, pues son clientes potenciales de la Institución
	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100		44,56%		50%	El porcentaje de ejecución es adecuado para el primer semestre de 2012	
P02-Sistema Integrado de Gestión	Porcentaje de Acciones Correctivas Cerradas	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	A Junio de 2012	55%	A dic-2012	100%	Se continúa con el mismo porcentaje del periodo 2011-2, ya que durante el primer periodo del 2012 no se realizó ciclo de auditorías internas, puesto que se recibió auditoría externa complementaria en el mes de marzo y el informe fue recibido en el mes de abril. Se tiene programado el ciclo de auditorías internas en el mes de septiembre y octubre para realizar seguimiento a los hallazgos encontrados.	Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento en las fechas estipuladas.
P03, Gestión de Comunicación y Mercadeo	Satisfacción del cliente	Calificación promedio del resultado de la tabulación de encuesta	A Junio de 2012	-	A diciembre de 2012	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.	Jun-12	77%	dic. de 2012	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	dic. de 2012	100%	100%		
	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.			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 tutorías, 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			**	80%	Todos los que culminaron el plan de estudio no se graduaron, porque no cumplieron con los requisitos para optar el título: No culminación proceso financiero, no cumplieron con el requisito ICFES SABER PRO (ECAES), libreta militar.	
P05-Gestión de Investigación	Número de proyectos en articulación con la actividad investigativa de profesores y estudiantes coordinados por el CIPS.	Nº proyectos evidenciados	A junio de 2012	A diciembre de 2012	55		Los proyectos de Trabajo de Grado TDG, se encuentran articulados al proceso de investigación	Centro de investigación y proyección social
	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		El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	Centro de investigación y proyección social
	Nº de Grupos de Investigación Conformados con Proyectos reconocidos por la Institución y por Colciencias en el GrupLAC	Nº grupos en GrupLAC			5		Se cuenta con cinco grupos de investigación dos grupos clasificados en colciencias	Centro de investigación y proyección social
	Porcentaje de profesores que desarrolla investigación	$\frac{\text{Nº de docentes Investigadores}}{\text{Total de profesores del INTEP}} * 100$			14		La institución cuenta con un nucleo de docentes investigadores articulados con el proceso	Centro de investigación y proyección social
	Número de Publicaciones derivadas de la Investigación en revistas indexadas, especializadas y patentes obtenidas	Nº PUBLICACIONES bibliográficas Investigación año			14		Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Centro de investigación y proyección social



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
P05-Gestión de Investigación	Nº de semilleros de investigación con proyectos reconocidos por la institución y porcentaje de estudiantes Inscritos en los semilleros	Nº de semilleros inscritos año	A junio de 2012	5	A diciembre de 2012		Se crearon 4 nuevos semilleros de estudiantes para su formación en investigación	Centro de investigación y proyección social
	Nº de proyectos de investigación ejecutados en alianzas con el sector productivo	Nº de proyectos ejecutados sector productivo año		2			Se establecieron convenios con el sector productivo para la ejecución de proyectos de investigación	Centro de investigación y proyección social
	Nº de Participación en Eventos y Encuentros Nacionales de Investigación	Nº Eventos y Encuentros de Investigación año		2			Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Centro de investigación y proyección social
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	30	Por cada 11.35 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Aumento en la oferta de programas académicos y estrategias de mercadeo, para atraer nuevos estudiantes.
	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)	(Nº de docentes TC) / (Nº total de personal administrativo)		1,88		3%	Por cada Administrativo existe 1.88 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente / administrativo. Realizar análisis de cargos.
	(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		80%		
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	Relación de equilibrio presupuestal	(Total Ingresos acum / Total Gastos ejecutados.acum)*100	A junio de 2012	106%	A diciembre de 2012	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
	Participación de los ingresos por matrícula en los ingresos propios	(Total Ingresos por matrícula/Total de Ingresos recaudados por Recursos Propios)*100	Acumulado A Junio de 2012	63%	A diciembre de 2012	70%	El recaudo por matrícula está por debajo de la meta propuesta, se tiene un 50% 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)



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P07-Gestión Financiera, presupuestal y Contable	% de ejecución de presupuesto	(Ppto Ejecutado/Ppto aprobado)*100	Acumulado A Junio de 2012	44,56%	A diciembre de 2012	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 desersión, fomento del crédito ICETEX, ejecutar proyectos)
	Participacion de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100		74,37		68	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, 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 ejecucion se ajusta a lo requerido
	Participacion de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativoTotal / Valor Gasto Total x 100		31		33	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, arrojó como resultado, un 31%. Este indicador se aproxima a la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 33% del gasto total.	La ejecucion no se ajusta a lo requerido
	Participacion de la nómina docentes en el gasto total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto Total x 100		60		67	Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, arrojó como resultado, un 60%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecucion no 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		1,9		2	La nomina del personal docente es 2 veces mayor al de la nomina de personal administrativo.	La ejecucion 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	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	Acumulado A Junio de 2012	22,49		25	Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 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 22.49%, lo que significa que se ha mejorado el porcentaje de recuperacion, aproximandose a la meta del 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 matricula. 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				
P08, Gestión de Compras	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	((Plan de compras ejecutado) / (plan de compras planeado)) *100	A Junio de 2012	70%	A dic, de 2012	100%	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 70% 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 30 % faltante se encuentra representado en artículos de mantenimiento de inmueble, y equipos.	Ajustar 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 Evaluacion de Proveedores		No aplica				
P08, Gestión de Compras	Indice de gastos de personal por contrato	((Valor total pagado del personal vinculado por contrato en un periodo) / (valor total pagado a todo el personal por contrato y planta)) *100	A Junio de 2010	-	A dic, de 2012	60%		
	Ordenes de servicio ejecutadas	((Nº de órdenes de servicio ejecutadas) / (Nº de ordenes de servicio solicitadas)) *100		-				
	Relación entre el total de estudiantes con el número total de aulas	Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada Número total de aulas en el año		Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 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 mas eficiente en la utilización del recurso.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO				
P09-Gestión de Infraestructura	Relación entre el número de computadores destinados para labores académicas y el total de estudiantes	Total de computadores de la Institución destinados para labores académicas Número de estudiantes matriculados en la Institución (sede principal) en el semestre y por jornada	A Junio de 2012	Jornada Diurna 0,6 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,23 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,32 computador por estudiante.	A diciembre de 2012	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			
	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		Jornada Diurna 27 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 11 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 24 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	
	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.							85%
P10-Gestión de Proyección Social	Cobertura de Extensión	Número de Beneficiados en cursos de extensión	A Junio de 2012	408	A diciembre de 2012	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, 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. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.			



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P10-Gestión de Proyección Social	Beneficio socioeconómico de la extensión	(Ingresos generados por extensión / Total de ingresos propios)*101	A Junio de 2012	5,09	A diciembre de 2012	3%	De los ingresos generados por extensión, se logró el 5,09% (\$21,332,800) de total de los ingresos propios recaudados (\$418,842,440) a Junio 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 capacitacion en ingles x convenio NOTA: Se debe tener en cuenta que este indicador varía 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.	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		(1/1)		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.	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		4,62		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 adecuado, lo que se percibe en las evaluaciones es que ha generado una imagen positiva de la institucion en las personas que han participado de las capacitaciones.	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	Área de Desarrollo Humano	A Junio de 2012	88,72%	A diciembre de 2012	94%	Análisis: el 88,72% de la población encuestada manifiesta estar estar satisfecha con la oferta presentada por el área en cuestión para el período académico 2012-1; mientras el restante 11,28% no lo está. Observaciones: se encuentran observaciones por parte de la población que dice no estar satisfecha con la oferta, las cuales se centran precisamente el aumento de la intensidad horaria de los talleres de Desarrollo Humano (FH y CE)	Proponer al Consejo Académico una reforma curricular para aumentar la intensidad horaria de los talleres.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO		META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO	
P11-Gestión de Bienestar	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	A Junio de 2012	A diciembre de 2012	91,71%	95%	<p>Análisis: un porcentaje de la muestra tomada equivalente al 91,71% presenta completa conformidad con los servicios prestados, el 8,29% 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: parte de la población que no conforme, exige la apertura de espacios de tiempo para la práctica de actividades académicas dentro de los horarios de clase</p>	Se formularán propuestas al respecto por parte del Comité de Bienestar Universitario, las cuales serán llevadas y puestas en consideración ante el Consejo Académico.
					58,98%	91%	<p>Análisis: parte de los encuestados no hace uso de los servicios de salud ofertados, llegando a obtener un porcentaje de satisfacción sobrepasa ligeramente el 50% de la población en cuestión. Observaciones: se hace necesario dinamizar semestralmente la oferta de servicios, la cual sea acorde a las exigencias del entorno.</p>	Gestionar con empresas de los sectores público y privado, el financiamiento de servicios en salud, especialmente, mediante jornadas de P&P.
	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS			82,88%	92%	<p>Análisis: un notorio porcentaje sobre muestra tomada, muestra aceptación por la gestión adelantada desde la dependencia de Bienestar Institucional, estado que se considera obtenido, por los servicios ofertados, y la procción de los mismos, pues son multiples los canales que se utilizan para tal fin. Observaciones: se cuenta con un página web actualizada para la oferta de servicios, estrategia que se complementa con volantes informativos ubicados en las carteleras, información que adicionalmente se lleva a los</p>	Perfeccionar la estrategia de mercadeo, mediante la implementación de herramientas que permitan dar a conocer la oferta de servicios de manera amplia por parte de los usuarios.
					Cafetería	82,65%	85%	<p>Análisis: se observa claramente un cambio significativo en la curva de aceptación con relación a los periodos anteriores, lo cual lleva a insentivar la labor efectuada por los funcionarios responsables de la cafetería, pues se evidencia que las acciones implementadas en pro de la mejora han surtido efectos positivos. Observaciones: parte de los encuestados continuan haciendo mención sobre el alza en los precios, situación que amerita del análisis del interventor, quien emite las justificaciones al respecto.</p>
P12-Gestión Documental	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes re4visados en Archivos de Gestión .	A de diciembre de 2011	A de diciembre de 2012	61%	100%	<p>Debido al constante cambio del personal en los archivos de gestión de la institución, no se aplican las Tablas de Retención Documental, de acuerdo a la Normatividad vigente Ley 594 de 2000.</p>	Seguimiento y verificación de la aplicación de la Tablas de Retención Documental y análisis para actualización de las 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%	A de diciembre de 2011	A de diciembre de 2012	80%	100%	<p>Hace falta dotación de archivadoesr rodantes, para conservar debicamente los documetos que reposan en el Archivo General de la Institución.</p>	Dotación oportuna de muebles, equipos, elementos para la oficina de archivo, de acuerdo a las requisión.



PROCESO	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	VALOR ALCANZADO			META	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
			Dic-11		Dic-12			
P12-Gestión Documental	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	Dic-11	80%	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 la transferencia documental, recibidas de acuerdo al cronograma.
P13-Evaluación, Medición y Seguimiento a la Gestión	Cumplimiento de programas de auditoría	# de sugerencias, quejas y reclamos solucionadas / # de quejas recibidas	A Junio de 2012	86%	A diciembre de 2012	90%	Las 28 SQR recibidas en el primer semestre del 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 siete (07) Sugerencias, seis (06) Quejas y quince (15) Reclamos. Los estudiantes no quedaron conformes por el traslado de las mesas de ping-pong a la sede Eustaquio Palacios.	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%		90%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas. Se presentó inconvenientes con la atención oportuna de las SQR relacionadas con el traslado de las mesas de ping-pong.	De acuerdo con el resultado de la encuesta de satisfacción del cliente es necesario fortalecer el trámite y respuesta oportuna de la SQR, por lo tanto se solicitará a los funcionarios encargados de la atención del cliente canalizar las inquietudes recibidas en las diferentes instancias, para ser redicadas en el sistema respectivo implementado.
	Satisfacción de los Clientes Reclamantes	# de auditorías realizadas / #auditorías programadas X100=		No aplica		90%	En marzo de 2012 se presentó el informe de auditoría integrada de gestión realizada entre noviembre de 2011 y enero de 2012 El programa de auditoría interna se aplicará para el segundo semestre de 2012	Solicitar entrenamiento para los integrantes del equipo de auditores internos, en temas relacionados con las habilidades metodológicas para la realización de las auditoría y en la redacción de hallazgos. La programación de la auditoría correspondiente a la vigencia 2012, estará sujeta a las visita de los pares académicos para la revisión de los requisitos mínimos.



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



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
EFICACIA	% Avance Plan de Desarrollo y Lineas Estratégicas.	% Avance Mapa Estratégico y Lineas Estratégicas.	%			100%
*EFECTIVIDAD	% Oferta cupos (cobertura)	(Matrícula año actual a primer curso - matrícula año anterior de primer curso)/(proyección de cupos nuevos)*100	%			
EFICIENCIA	% Ejecución Presupuestal	(Total gastos ejecutados)/(Total presupuesto definitivo)*100	%	44,56%	50%	100%



Preferencia Estratégica

VERSIÓN: 5 PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							Diciembre 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	
Cumplimiento del Plan y Líneas Estratégicas.	Todos los procesos, informes de gestión	Ascendente	6 meses	semestral	anual	Planeación	100%
Uso cupos ofertados (cobertura).	Registro y Control Académico	Ascendente	semestral	semestral	semestral	Registro y Control Académico.	8%
Eficiencia en la ejecución presupuestal.	Presupuesto	Ascendente	semestral	semestral	semestral	Presupuesto	100%



P01-Gerencia Estratégica

VERSIÓN: 6

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Junio de 2010	Diciembre de 2010	Junio de 2011	Diciembre de 2011	Junio de 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
172%	134%	N/A	N/A	N/A	El Ministerio de Educación Nacional no envió actualizada la batería de indicadores para medir la batería de indicadores propuesta; la institución midió el avance del primer año del Plan Trienal 2011-2013.	Se propone cambiar la medición de este indicador, por el avance del plan trienal de la actual rectoría.
18%	-13%	1%	-30%	3%	Se evidencia un aumento en los estudiantes matriculados en primer semestre. Una de las causas determinantes es que hubo graduación de bachilleres por parte de las IEM.	Seguir implementando estrategias de promoción y mercadeo de una manera clara y eficiente para consolidar la imagen corporativa de la Institución. Hacer seguimiento a los estudiantes de las IEM encuestados, pues son clientes potenciales de la Institución
57%	94%	53%	87,39%	44,56%	El porcentaje de ejecución es adecuado para el primer semestre de 2012	



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	$PACC = \frac{\sum ACC}{\sum TAC} * 100$	%	55%	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: Agosto de 2012



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%		<p>Se continúa con el mismo porcentaje del periodo 2011-2, ya que durante el primer periodo del 2012 no se realizó ciclo de auditorías internas, puesto que se recibió auditoría externa complementaria en el mes de marzo y el informe fue recibido en el mes de abril.</p> <p>Se tiene programado el ciclo de auditorías internas en el mes de septiembre y octubre para realizar seguimiento a los hallazgos encontrados.</p>	Los procesos del Sistema integrado de Gestión de calidad deben presentar los planes de mejoramiento en las fechas estipuladas.



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 P04-Gestión Académica

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES			CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)			
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	IV FECHA Junio 2011	V FECHA diciembre 2011	VI FECHA junio 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES
Eficacia	INDICADOR DE INGRESO	Cociente entre el número de estudiantes matriculados y el número de estudiantes inscritos.	84.5%	78%	77%	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.
Eficiencia	INDICADOR DE OFERTA ACADÉMICA	Cociente entre el número de programas con registro calificado y el número de programas presentados para registro.	100%	100%	100%	
Eficiencia	INDICADOR PRACTICA EMPRESARIAL	Cocientes de estudiantes que finalizan satisfactoriamente la práctica con el número de estudiantes que inician.	94,44%	95%	96%	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
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	9.25%	*	*	Se a continuado planteando estrategias de tutorias, cursos de nivelación, apoyo sicologico, entre otros para apoyar a los estudiantes
Efectividad	INDICADOR DE GRADUADOS	No. De estudiantes graduados/ No. De estudiantes que terminal el 100% del plan de estudios	71.8%	91%	**	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:

P04-Gestión Académica

P04-Gestión Académica

VERSIÓN:

NOTA ACLARATORIA:

* 2011: Pendiente el Consolidado según Anuario Estadístico y en el 2012 aún está en proceso de medición porque se realiza posterior al inicio de semestre.

** Aún no se cuenta con la información porque la programación de grados según Calendario Académico es el 26 de octubre de 2012.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES									
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)		UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)
EFFECTIVIDAD	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	Centro de investigación y proyección social
		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.	Centro de investigación y proyección social
		Total de profesores del INTEP							
EFFECTIVIDAD	Número de Publicaciones derivadas de la Investigación en revistas indexadas, especializadas y patentes obtenidas	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 Inscriptos 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:

VERSION:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
Jun-12	Dic-12	Jun-13	Dic-13	Jun-14	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
55					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
4,1					El presupuesto de inversión debería incrementarse en varios puntos porcentuales	fixar un presupuesto para invewstigación del 5% del presupuesto general
5					Se cuenta con cinco grupos de investigación dos grupos clasificados en colciencias	Mejorar los estímulos para los docentes
14					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
14					Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes
5					Se crearon 4 nuevos semilleros de estudiantes para su formación en investigación	Mejorar los estímulos para la formación de los grupos
2					Se establecieron convenios con el sector productivo para la ejecución de proyectos de investigación	Mejora la articulación en proyectos con el sector
2					Se incrementó la participación de los docentes en la producción intelectual	Mejorar los estímulos para los docentes



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES				
TIPO DE INDICADOR (E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL
Eficacia	Relación entre total estudiantes sobre docentes de tiempo completo equivalente	$(\text{N}^{\circ} \text{ estudiantes matriculados en el semestre}) / (\text{docentes de TC equivalente en el semestre})$	Número	11,35
Eficacia	Relación cantidad de docentes y cantidad de personal administrativo	$(\text{N}^{\circ} \text{ de docentes TC}) / (\text{N}^{\circ} \text{ total de personal administrativo})$	%	1,9%
Eficacia	Efectividad de las Capacitaciones	$(\text{Capacitaciones efectivas en el semestre}) / (\text{N}^{\circ} \text{ total de capacitaciones en el semestre})$	%	% EJECUTADO A JUNIO 2012: DOCENTES: 0.52 ADMINISTRATIVOS: 0.55



PROCESO:

P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN:

2

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



PROCESO: P06-Gestión de Talento Humano

VERSIÓN: 2

PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Junio de 2011	Diciembre de 2011	Junio de 2012	Diciembre de 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Semestral	Secretaría General	18	11,05	11,35		Por cada 11.35 estudiantes matriculados en el semestre existe un docente de tiempo completo equivalente	Aumento en la oferta de programas académicos y estrategias de mercadeo, para atraer nuevos estudiantes.
Semestral	Secretaría General	1,02	1,64	1,88		Por cada Administrativo existe 1.88 docentes; esto significa que la relación está por debajo de la meta establecida.	Aumentar la relación docente / administrativo. Realizar análisis de cargos.
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		% EJECUTADO A JUNIO 2012: DOCENTES: 0.52 ADMINISTRATIVOS: 0.55	



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	%	106%	100%	100%	Evaluar la situación financiera de la entidad identificando si hay superavit o deficit, Eficiencia en el manejo del recurso,	Informe mensual de Presupuesto de gastos - Informe mensual de ingresos	Ascendente	Mensual	Semestral	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	%	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
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	Participacion de la nómina en el gasto total	Valor Nómina Total / Valor Gasto Total x 100	%	74,37	70	68	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Participacion de la nómina administrativos en el gasto nomina total	Valor Nómina personal administrativoTotal / Valor Gasto Total x 100	%	31	33	33	Identificar la ejecución real, según punto de referencia	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad
EFICIENCIA	Participacion de la nómina docentes en el gasto nomina total	Valor Nómina personal docenteTotal / Valor Gasto nomina Total x 100	%	60	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.	1,9	2	2	Identificar la relacion de ejecución entre el presupuesto asignado a docentes y administrativos	Libro auxiliar contable	Ascendente	Semestral	Semestral	Junio y Diciembre	Coordinador GIT de Contabilidad



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							FICHA TECNICA DE INDICADORES						
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)	META	OBJETIVO (PARA QUÉ)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
EFICACIA	Recuperacion cartera vigente	Valor recuperado mes /saldo final mes anterior	%	22,49	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	%	0,53	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-2012	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		
136	119	109	112	102	106	104						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
86	82	66	65	62	63	65						El recaudo por matrícula está por debajo de la meta propuesta, se tiene un 50% 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)
		25,86			44,56							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	0	74,37	0						Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, 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 ejecucion se ajusta a lo requerido
0	0	0	0	0	31	0						Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, arrojó como resultado, un 31%. Este indicador se aproxima a la meta, considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 33% del gasto total.	La ejecucion no se ajusta a lo requerido
0	0	0	0	0	60	0						Al realizar el cálculo de este indicador a junio 30 de 2012, arrojó como resultado, un 60%. Este no es un buen indicador considerando que el gasto de nómina corresponde aproximadamente a un 70% del gasto total.	La ejecucion no se ajusta a lo requerido
0	0	0	0	0	1,9	0						La nomina del personal docente es 2 veces mayor al de la nomina de personal administrativo.	La ejecucion se ajusta a lo requerido



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)												ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
I FECHA ENERO-2012	II FECHA FEBRERO-2012	III 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		
16,53	28,24	12,65	28,4	12,05	22,49	0						Al realizar el cálculo para lo transcurrido del 2012, se pudo identificar un aumento en el porcentaje de recuperación respecto del año inmediatamente anterior, así: en el 2011, el promedio de recuperación fue del 15.35% mensual, y para el 2012, es del 22.49%, lo que significa que se ha mejorado el porcentaje de recuperación, aproximándose a la meta del 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.
1,64	1,67	0,75	0,21	0,09	0,53	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 del 0.815%, el cual está por debajo del porcentaje fijado. Observamos que durante el año 2012, el comportamiento de recuperación de esta cartera es muy baja.	Contratación de un abogado externo para que apoye la gestión de recaudo de la cartera vencida y vigente. También promover el Crédito con el ICETEX para estudiantes de primer semestre. Convenio con una entidad financiera para que financie directamente a los estudiantes del INTEP.



PROCESO: P08-Gestión de Compras

VERSIÓN: 3 PROCESO: P08-Gestión de Compras

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)
Eficiencia	Porcentaje de Plan de compras ejecutado	$((\text{Plan de compras ejecutado}) / (\text{plan de compras planeado})) * 100$	Porcentaje	95%	100%	98%	Medir la eficiencia en la ejecución del plan
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.
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%	60%	Evaluar las necesidades en la planta de personal y evaluar el monto de los honorarios pagados
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%	100%	Evaluar la eficiencia del servicio ejecutado



VERSIÓN: PROCESO:

FICHA TECNICA DE INDICADORES										
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	I FECHA Febrero 2011	II FECHA Abril 2011	III FECHA Junio 2011	IV FECHA diciembre 2011	V FECHA Junio 2012
Plan de Compras	ASCENDENTE	Bimensual (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Bimensual (A partir de Abril de 2011 se realizara semestralmente)	Diciembre de 2011	Magda Zuly Montoya Alzate	2%	35%	85%	95%	70%
Listado maestro de proveedores P08-FT-15	ASCENDENTE	Anual	Anual	Diciembre de 2011	Magda Zuly Montoya Alzate				4,4	
Nómina	DESCENDENTE	Semestrar	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero	-	-	61%	-	-
Archivo digital Ordenes de servicio	ASCENDENTE	Bimensual	Semestral	Diciembre de 2011	José Adriano Quintero	-	-	97,96% 48 OPS ejecutadas /49 solicitadas *100	-	-



VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)		
VI FECHA Diciembre 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
	Con los recursos destinados para la ejecución del plan de compras, se ha logrado ejecutar 70% 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 30 % 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.
	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. Excepto uno que sacó 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.
	Para poder cumplir con la misión institucional, se ha aumentado el personal de contrato en relación al personal de planta,	
-	A junio de 2011, no se ejecutó una orden de servicio debido a que la factura expedida no cumplía 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 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 9 estudiantes por salón.	25 estudiantes por salón	20 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 0,6 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,23 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,32 computador por estudiante.	Un Computador por estudiante	0,4 Estudiantes por computador
		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.	Jornada Diurna 27 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 11 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 24 metros cuadrados por estudiante.	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 74 horas usadas. Jornada Nocturna 42 horas usadas. Jornada Fin de Semana 26 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	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por computador	Estadística de auxiliar de la unidad de Sistemas y Electricidad	Ascendente	semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura
Para medir el número de estudiantes por área construida	Registro y Control Académico e infraestructura	Ascendente	semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura
Para determinar el porcentaje de uso de los equipos de cómputo	Estadística de auxiliar de la unidad de Sistemas y Electricidad	Ascendente	semestral	semestral	Junio y Diciembre del 2012	Líder del Proceso de Infraestructura



PROCESO:

P09-Gestión de Infraestructura

VERSIÓN:

1

CUADRO DE MANDO (MEDICIÓN)						
III FECHA JUNIO 2010	IV FECHA DIC. 2010	V FECHA JUNIO 2011	VI FECHA DIC. 2011	V FECHA JUNIO 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 20 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 11 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 9 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 16 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 12 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 8 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 14 estudiantes por salón. Jornada Fin de Semana 19 estudiantes por salón.	Jornada Diurna 7 estudiantes por salón. Jornada Nocturna 17 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 mas eficiente en la utilización del recurso.	Utilizar mecanismos de promoción de los programas académicos y de extensión.
Jornada Diurna 0,67 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,34 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,50 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,39 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,49 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,48 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,25 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,28 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,81 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,27 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,22 computador por estudiante.	Jornada Diurna 0,6 computador por estudiante. Jornada Nocturna 0,23 computador por estudiantes. Jornada Fin de Semana 0,32 computador por estudiante.	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
7,6 Metros Cuadrados por estudiantes	8,3 Metros Cuadrados por estudiantes	6,9 Metros Cuadrados por estudiantes	Jornada Diurna 68 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 23 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 19 metros cuadrados por estudiante.	Jornada Diurna 27 metros cuadrados por estudiante. Jornada Nocturna 11 metros cuadrados por estudiante. Jornada Fin de Semana 24 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
73%	73%	71%	70%	Jornada Diurna 74 horas usadas. Jornada Nocturna 42 horas usadas. Jornada Fin de Semana 26 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:

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



PROCESO: P10-Gestión de Proyección Social

VERSIÓN: 3

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



PROCESO:

VERSIÓN:

CUADRO DE MANDO (MEDICION)								
I FECHA (MARZO 30) 2010	II FECHA (JUNIO 30) 2010	III FECHA (SEPT. 30) 2010	IV FECHA (DIC. 30) 2010	V FECHA (JUN. 30) 2011	VI FECHA (DIC. 15) 2011	VII FECHA (JUNIO. 29) 2012	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
156	424	424	444	162	320	408	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. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
0,00	0,00	0,30	0,41	2,54	2,20	5,09	De los ingresos generados por extensión, se logró el 5,09% (\$21,332,800) de total de los ingresos propios recaudados (\$418,842,440) a Junio 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 capacitacion 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.	Para mejorar los ingresos que se generen por extensión, se requiere incrementar la publicidad de los cursos; además de realizar visitas a empresas de la región para presentar el portafolio de servicios. Además, generar estrategias y convenios con instituciones para la venta de servicios.
(1/2)	(1/2)	(2/2)	(2/2)	0/0	(5/5)	(1/1)	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.	Estar pendientes de las convocatorias que realizan las diferentes entidades para presentar proyectos de servicio social.
4,8	4,6	4,6	4,7	4,4	4,4	4,62	El resultado de las encuestas realizadas a los clientes de los servicios ofrecidos en los cursos de extensión, se encuentran en un nivel adecuado, lo que se percibe en las evaluaciones es que ha generado una imagen positiva de la institucion en las personas que han participado de las capacitaciones.	



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)
EFECTIVIDAD	SATISFACCION DEL USUARIO	% DE SATISFACION CON CALIFICACIÓN EXCELENTE Y BUENA, RESULTADO DE TABULACION DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS	%	Dic-11			Medir la satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y actividades ofrecidos desde Bienestar	ENCUESTAS
	Área de Desarrollo Humano			88,72%	95,00%	94,00%		
	Área de Expresión Artística y Deportiva			91,71%	95,00%	95,00%		
	Área de Salud			58,98%	93,00%	85,00%		
	Dependencia de Bienestar Universitario			82,88%	92,00%	92,00%		
	Cafetería			82,65%	90,00%	85,00%	Medir la satisfacción de los usuarios que utilizan la cafetería ubicada dentro de las instalaciones del INTEP	



VERSIÓN:

VERSIÓN:

SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	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	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL	DICIEMBRE DE 2010	JEFE DE BIENESTAR UNIVERSITARIO					
					96%	98%	88,72%	<p>Análisis: el 88,72% 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 11,28% no lo está. Observaciones: se encuentran observaciones por parte de la población que dice no estar satisfecha con la oferta, las cuales se centran precisamente el aumento de la intensidad horaria de los talleres de Desarrollo Humano (FH y CE)</p>	Proponer al Consejo Académico una reforma curricular para aumentar la intensidad horaria de los talleres.
					96%	97%	91,71%	<p>Análisis: un porcentaje de la muestra tomada equivalente al 91,71% presenta completa conformidad con los servicios prestados, el 8,29% 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: parte de la población que no conforme, exige la apertura de espacios de tiempo para la práctica de actividades académicas dentro de los horarios de clase habituales.</p>	Se formularán propuestas al respecto por parte del Comité de Bienestar Universitario, las cuales serán llevadas y puestas en consideración ante el Consejo Académico.
					85%	63%	58,98%	<p>Análisis: parte de los encuestados no hace uso de los servicios de salud ofertados, llegando a obtener un porcentaje de satisfacción sobrepasa ligeramente el 50% de la población en cuestión. Observaciones: se hace necesario dinamizar semestralmente la oferta de servicios, la cual sea acorde a las exigencias del entorno.</p>	Gestionar con empresas de los sectores público y privado, el financiamiento de servicios en salud, especialmente, mediante jornadas de P&P.
					91%	94%	82,88%	<p>Análisis: un notorio porcentaje sobre muestra tomada, muestra aceptación por la gestión adelantada desde la dependencia de Bienestar Institucional, estado que se considera obtenido, por los servicios ofertados, y la procción de los mismos, pues son múltiples los canales que se utilizan para tal fin. Observaciones: se cuenta con un página web actualizada para la oferta de servicios, estrategia que se complementa con volantes informativos ubicados en las carteleras, información que adicionalmente se lleva a los distintos estamentos verbalmente.</p>	Perfeccionar la estrategia de mercadeo, mediante la implementación de herramientas que permitan dar a conocer la oferta de servicios de manera amplia por parte de los usuarios.
					55%	57%	82,65%	<p>Análisis: se observa claramente un cambio significativo en la curva de aceptación con relación a los periodos anteriores, lo cual lleva a insentivar la labor efectuada por los funcionarios responsables de la cafetería, pues se evidencia que las acciones implementadas en pro de la mejora han surtido efectos positivos. Observaciones: parte de los encuestados continúan haciendo mención sobre el alza en los precios, situación que amerita del análisis del interventor, quien emite las justificaciones al respecto.</p>	Reuniones periódicas con la administración del establecimiento, con el objeto de evaluar el comportamiento de la curva de satisfacción por parte de los usuarios del servicio de cafetería.



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES					
TIPO DE INDICADOR (E-E-E)	NOMBRE (QUÉ MIDE)	PROCEDIMIENTO DE CALCULO (CÓMO, Fórmula)	UNIDAD (% , No, \$, etc.)	VALOR ACTUAL	VALOR POTENCIAL(Lo que puedo con los recursos que tengo)
EFICACIA	APLICACIÓN T.R.D.	No. De carpetas o expedientes acordes con la TRD /No. De expedientes revisados en Archivos de Gestión .	%	61%	90%
EFICACIA	Cumplimiento de Transferencias	No. De transferencias realizadas /No. De transferencias programadas 100%	%	80%	85%
EFICIENCIA	Eficiencia en Procesos Técnicos	No. De transferencias recibidas /No. De transferencias procesadas x100	%	80%	85%



PROCESO:

VERSIÓN:

FICHA TECNICA DE INDICADORES							
META	OBJETIVO (PARA QUÉ EXISTE EL INDICADOR)	FUENTE DE INFORMACIÓN (DE DONDE TOMO LOS DATOS)	SENTIDO (ASCENDENTE - DESCENDENTE)	FRECUENCIA DE LA TOMA DE DATOS	FRECUENCIA DEL ANÁLISIS	PERIODICIDAD DE LA META (PARA CUANDO QUIERO LA META)	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS
90%	Lograr la Aplicación de la TRD en el 100% de las carpetas o expedientes que conformarn los Archivo de Gestión	Capacitación sobre aplicación TRD	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo
95%	Recibir el 100% de las transferencias programadas para cada año.	Cronograma de Transferencia Documental.	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo
95%	Organizar el 100% de las trasnferencias recibidas	Inventario Documental	Ascendente	Anual	Anual	2011	Jefe de Archivo



PROCESO:

VERSIÓN:

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



PROCESO:

VERSIÓN: PROCESO:

31/06/2012

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%	95%	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 auditoría interna aprobado	FORMATO CRONOGRAMA DE AUDITORIA	ASCENDENTE	SEMESTRAL	SEMESTRAL



uación, Medición y Seguimiento a la Gestión

VERSIÓN: 5

Jun-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	ANÁLISIS, OBSERVACIONES	PLAN DE MEJORA SUGERIDO
DICIEMBRE DE 2012	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	80%	83%	88%	92%	94%	89%	86%	86%	Las 28 SQR recibidas en el primer semestre del 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 siete (07) Sugerencias, seis (06) Quejas y quince (15) Reclamos. Los estudiantes no quedaron conformes por el traslado de las mesas de ping-pong a la sede Eustaquio Palacios.	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%	Las personas que se identifican al radicar una SQR manifestaron estar conformes por el trato recibido al ser atendido y la solución recibida por parte de los responsables. Sin embargo durante este semestre se incrementaron las SQR anónimas. Se presentó inconvenientes con la atención oportuna de las SQR relacionadas con el traslado de las mesas de ping-pong.	De acuerdo con el resultado de la encuesta de satisfacción del cliente es necesario fortalecer el trámite y respuesta oportuna de la SQR, por lo tanto se solicitará a los funcionarios encargados de la atención del cliente canalizar las inquietudes recibidas en las diferentes instancias, para ser redicadas en el sistema respectivo implementado.
DICIEMBRE DE 2012	COORD. G.I.T DE CONTROL INTERNO	92%	No aplica	No aplica	100%	100%	100%	92%	No aplica	En marzo de 2012 se presentó el informe de auditoría integrada de gestión realizada entre noviembre de 2011 y enero de 2012 El programa de auditoría interna se aplicará para el segundo semestre de 2012	Solicitar entrenamiento para los integrantes del equipo de auditores internos, en temas relacionados con las habilidades metodológicas para la realización de las auditoría y en la redacción de hallazgos. La programación de la auditoría correspondiente a la vigencia 2012, estará sujeta a las visita de los pares académicos para la revisión de los requisitos mínimos.