Seguimiento indicadores del SIGEC 2012 - II

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
Unidad de Planeación y Desarrollo
Carrera 6 No. 76-103
Tel: 7860156
Julio de 2013

Medición de Indicadores

Para realizar el Control de Indicadores en los Procesos del Sistema Integral de Gestión de la Calidad (SIGEC) de la Universidad de Córdoba; primeramente estos se han establecido, medido y analizado en cada uno de los procesos. Así mismo, se ha verificado que los indicadores sean claros, precisos, sin ambigüedades, relevantes, oportunos, comparables y consistentes.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El procedimiento de Control de Indicadores es transversal a todos los procesos del Sistema Integral de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba (SIGEC).

Los procesos misionales del SIGEC de la Universidad de Córdoba, deben tener establecidos por lo menos un indicador de efectividad.

El Proceso de Planeación Institucional realiza semestralmente, seguimiento a los indicadores establecidos por todos los procesos del SIGEC. Sin embargo, si es pertinente el Líder de cada Proceso puede hacerlo en el término y periodo que considere conveniente.

Los líderes de procesos son responsables de la medición y análisis de los indicadores.

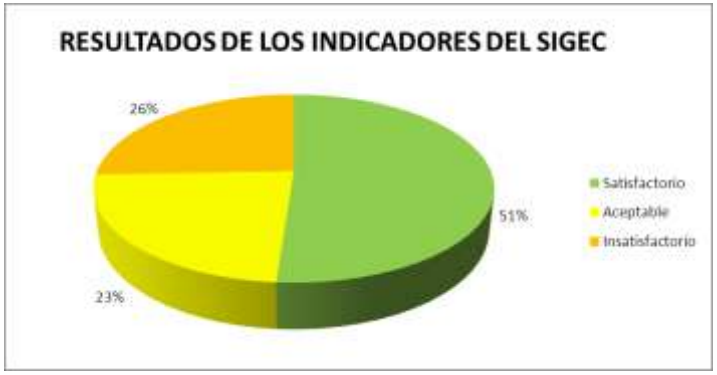
Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio que se presta.

RESULTADOS

Del total de indicadores definidos por el Sistema Integral de Gestión de Calidad SIGEC se midieron 43, de los cuales 22 reportaron un nivel satisfactorio o sobresaliente de desempeño, entre tanto, 10 fueron medidos por encima del nivel mínimo de cumplimiento especificado y otros 11 indicadores no alcanzaron el nivel mínimo especificado en la meta. Lo anterior sugiere que el 51% de la gestión institucional obtuvo resultados positivos. Los procesos que no reportaron información fueron Extensión, Gestión Legal, Gestión Financiera y Unidad Administrativa Especial de Salud.

Con el propósito de continuar con la mejora del Sistema de Gestión de Calidad se ha solicitado a los diferentes líderes de procesos que identifiquen oportunidades de mejora para los indicadores medidos. Esto es importante para poder definir acciones correctivas y preventivas que conlleven al cumplimiento de las metas especificadas para cada indicador.

Se seguirá acompañando a los procesos en la revisión de los indicadores con el objetivo de medir más acertadamente el logro de los objetivos del SIGEC.



CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL SIGEC

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
Planeación Institucional	Ejecución del Proyecto Educativo Institucional (PEI)	Medir el cumplimiento de los objetivos planteados en el PEI	(N° de objetivos ejecutados/Total objetivos planteados)*100%	93%	96%	100%			96%	Se mantiene el resultado obtenido en la medición anterior, esto es señal evidente del cumplimiento de la vigencia del actual PEI y de la importancia de realizar una revisión del mismo, para determinar si es necesario ajustarlo o validarlo por un nuevo período.
Planeación Institucional	Ejecución del Plan de Desarrollo	Medir el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan de Desarrollo	(N° de objetivos ejecutados/Total objetivos planteados)*100%	78%	89%	100%			60%	Este resultado evidencia que no se cumplieron muchas de las actividades propuestas en el Plan definido para la vigencia 2010-2012. A pesar de los resultados, se obtuvieron logros importantes en temas como el control administrativo y la implementación tecnológica a nivel Institucional. Se debe aclarar que este período estuvo marcado por frecuentes protestas y paros que dificultaron las labores.
Planeación Institucional	Ejecución del Plan Operativo	Medir el cumplimiento de las actividades Planteadas en el Plan Operativo Anual	(N° de objetivos ejecutados/Total objetivos planteados)*100%	60%	75%	90%			75%	A pesar de las situaciones adversas relacionadas con los frecuentes disturbios de los estudiantes y la falta de presupuesto para ejecutar todas las actividades programadas para la institución, se alcanzó un resultado favorable en la ejecución del Plan Operativo anual, gracias a los esfuerzos de todo el personal académico y administrativo.
Comunicación	Medición imagen positiva en medios de comunicación	Determinar el porcentaje de noticias positivas que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Universidad	Número de noticias positivas que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Universidad./Total de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo	80%	90%	100%			70%	Dado a los cambios de administración por los cuales atraviesa la Universidad, la imagen positiva es difícil de mantener y por ello cambia el porcentaje del indicador. Sin embargo, en el mes de septiembre se nota un alza en la imagen dada al inicio del proceso de campañas a rectoría.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
Comunicación	Visibilidad de la Universidad en medios comunicación	Determinar la cantidad de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Universidad	Sumatoria de noticias que se divulgan a través de medios impresos, radiales y virtuales de acuerdo a las actividades desarrolladas por la Universidad.	100	200	350			382	La Unidad de Comunicaciones realiza la sumatoria de noticias que se divulgan a través de los medios, por lo tanto estos indicadores hacen parte de la gestión en comunicación de dos trimestres correspondientes al segundo semestre de 2012. Para lo cual alcanzó una meta de 382 actividades. Un porcentaje obtenido de acuerdo a los formatos diligenciados y al servicio requerido por parte de los públicos.
Comunicación	Índice de Satisfacción del Cliente	Medir el grado de satisfacción que los clientes internos y externos del proceso de Comunicación tienen hacia los servicios prestados.	(Total encuestas con puntuación mayor a 27/Total de encuestas)*100	50%	70%	85%			55%	Este indicador se mantiene. Lo que indica que hay que apuntarle a mejorar el grado de satisfacción en clientes internos y externos.
GESTIÓN DE LA CALIDAD	**Porcentaje de Peticiones y reclamos tramitados dentro del tiempo establecido**	Determinar el porcentaje de peticiones y reclamos solucionados dentro del tiempo establecido en la resolución del sistema de Peticiones, reclamos y sugerencias	(N° peticiones y reclamos tramitados durante el tiempo establecido/N° peticiones y reclamos recibidos) x 100	70	80	100			P:85, 71% Q:86, 25 %	Este indicador presentó una disminución debido a que los procesos demoraron su respuesta teniendo en cuenta la situación de anormalidad académica y administrativa presentada durante este año. se decidió realizar seguimientos a los procesos mas afectados y acompañamiento en el tramite de las quejas y peticiones
GESTIÓN DE LA CALIDAD	**Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del Autocontrol de los Procesos**	Cuantificar la mejora de los procesos del SIGEC al implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora producto del autocontrol ejercido en sus actividades	(N° de acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora definidas e implementadas que no sean producto de las Auditoría de Calidad / Total de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora del SIGEC) x 100	30	50	70		21%	No Medido	No se hizo medición porque el proceso de seguimiento y control no realizó seguimiento a los procesos en el segundo semestre 2012

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
GESTIÓN DE LA CALIDAD	**Acciones de mejora definidas e implementadas en la Revisión por la Dirección**	Medir el impacto de la Revisión por la Dirección del SIGEC con la definición e implementación de acciones de mejora a los Procesos del SIGEC	(N° de acciones implementadas de la Revisión por la Dirección / Total de Acciones de mejora definidas e implementadas en la Revisión por la Dirección) x 100	30	50	70		60,53%	No Medido	No se hizo medición porque el proceso de seguimiento y control no realizó seguimiento a los procesos en el segundo semestre 2012
GESTIÓN DE LA CALIDAD	**Satisfacción de los usuarios del SIGEC**	Medir la satisfacción de los usuarios del Sistema Integral de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba.	(∑ de las calificaciones de los encuestados del SIGEC/ (Total de Encuestados x 5)) x 5	3,50 -3,99	4,00 - 4,49	4,50 - 5,00			3,39	Durante el año 2012 se experimentó una situación de anormalidad académica y administrativa lo que determinó la percepción de los usuarios, los constantes cambios administrativos en la Institución y situaciones externas relacionadas con la Educación Superior del País, afectaron la prestación integral de los servicios.
Docencia	Programas académicos acreditados	Mide niveles de calidad en los programas académicos	(Número de programas académicos acreditados)/Número total de programas académicos institucionales *100	13	50	100			19%	El indicador disminuyó debido a que el Programa de Licenciatura en Informática perdió la acreditación de alta calidad. Los programas académicos con registro de alta calidad son: MVZ, Enfermería, Ingles, Ingeniería de Alimentos e Ingeniería Agronómica. Este indicador será remplazado por Número de estudiantes en programas académicos de pregrado con acreditación de alta calidad.
Docencia	ECAES	Medir la efectividad del proceso de formación	Número de estudiantes que presentan prueba ECAES, cuyo resultado es superior a la media nacional / total de estudiantes que presentaron la prueba en un año	20	50	90			53%	Se mantiene la última medición, puesto que las variables del indicador no se ajustan a los nuevos parámetros de las Pruebas Saber Pro (Antes ECAES) ya que la nueva prueba no muestra la media nacional por programas sino por estudiantes.Este indicador será remplazado por: Porcentaje de estudiantes que obtienen un puntaje mayor al quintil 80 en las pruebas Saber Pro, indicador que está propuesto en SUE en el área de formación
Docencia	Selección y Admisión de estudiantes	Identificar la capacidad de admisión de estudiantes nuevos a la educación superior.	Número de aspirantes admitidos en período académico / Total de inscritos *100	28	30	50			53%	El análisis de capacidad de admisión se hace comparando los respectivos periodos de cada año, en este caso 2011-2 contra 2012-2. La capacidad de admisión aumentó en un 11% pasando de un 42% en el 2011-2 a un 53% para el 2012-2, sobrepasando la meta de sobresaliente, debido a la ampliación de cupos en los programas académicos y a la oferta de programas que no se ofrecieron en el semestre anterior como ocurre en los

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
										programas a distancia que una veces se ofrecen en una sede y en otras no.
Docencia	Porcentaje de estudiantes que abandonan programas académicos	Medir niveles de deserción de estudiantes entendida como abandono o cambio de programa	Número de estudiantes antiguos matriculados en un periodo académico / Total de estudiantes antiguos con derechos a matrícula	16%	10%	5%			3%	El indicador sobrepaso la meta de sobresaliente disminuyendo hasta un 3%. Cada vez es menos el % de estudiantes que abandonan los programas académicos por insuficiencia académica. Desde la División de Admisiones, Registro y Control Académico se está enviando a la División de Bienestar Universitario el listado de aquellos estudiantes con riesgo de deserción académica (aquellos cuyo promedio está entre 3 y 3,3) para que les hagan seguimiento y los involucren en los diferentes programas de acompañamiento (Taller y Técnicas de Estudio, Visitas domiciliarias, Prueba IHE). Nota: Este indicador muestra la deserción por bajo rendimiento académico, es decir aquellos estudiantes cuyo rendimiento no alcanzo el 3.0
Investigación	Grupos de investigación reconocidos y clasificados por Colciencias	Medir en el contexto colombiano la calidad de los grupos de investigación de la institución	(Número de grupos de investigación reconocidos y clasificados por Colciencias / Número de grupos de investigación registrados ante Colciencias) x 100%	30%	50%	70%			80%	La universidad cuenta con 64 grupos de investigación avalados en la plataforma ScienTi de Colciencias, de los cuales 51 grupos se encuentran reconocidos por la convocatoria de reconocimientos de grupos 2012. Se espera que en la próxima vigencia, se abra la convocatoria de clasificación de grupos. Al analizar estos resultados, se concluye que este año se supero la meta sobresaliente de este indicador con un 79,69%.
Investigación	Revistas indexadas de la institución ante Colciencias	Medir la calidad y difusión de la productividad resultado de la investigación realizada por la Universidad.	(Número de revistas de la institución indexadas ante Colciencias / Número total de revistas de la institución) x 100%	20%	40%	60%			67%	La Universidad cuenta con 3 revistas de publicaciones seriadas (MVZ Córdoba, Temas Agrarios y Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud), de las cuales 2 de ellas están indexadas por Colciencias, logrando el nivel satisfactorio de la meta del indicador. Cabe anotar que el resultado de este indicador se mantiene constante con respecto al año anterior.
Investigación	Artículos publicados en revistas indexadas reconocidas por Colciencias	Medir la productividad académica de la institución a través de la difusión y calidad de los artículos publicados en revistas	(Número de artículos publicados en revistas indexadas en el periodo actual - Número de artículos publicados en	10%	20%	30%			-49%	Durante el año 2012 se publicaron 91 artículos en revistas indexadas, notándose una disminución del 48,60%, con respecto al año 2011, periodo en el cual se publicaron 179 artículos en revistas indexadas. Cabe anotar que para el año 2012 solo se están

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
		especializadas reconocidas por Colciencias.	revistas indexadas en el periodo anterior)/ Número de artículos publicados en revistas indexadas en el periodo anterior x 100%							considerando los artículos que fueron publicados en esa vigencia, mientras que en los años anteriores se consideraban los aprobados por el CIARP en la vigencia.
Investigación	Docentes de tiempo completo vinculados a procesos de movilidad	Determinar el porcentaje de docentes de tiempo completo que están vinculados a procesos de movilidad promovidos desde la Universidad (Curso corto, estudios de postgrado, estancia de investigación, profesor visitante)	(Número de docentes de tiempo completo vinculados a procesos de movilidad promovidos desde la Universidad / Número total de docentes de tiempo completo de la universidad) x 100 %	3%	5%	7%			4%	Durante el año 2012, la universidad tuvo 10 de 228 docentes de tiempo completo vinculados a procesos de movilidad, lográndose la meta mínima del indicador.
Investigación	Docentes de tiempo completo vinculados en el desarrollo de la investigación	Determinar el porcentaje de docentes de tiempo completo dedicados a la investigación	(Número de docentes de tiempo completo vinculados en el desarrollo de la investigación/ Número total de docentes) x 100 %	20%	40%	50%			34%	Durante el año 2012, la universidad cuenta con 78 de 228 docentes de tiempo completo dedicados al desarrollo de proyectos de investigación, lográndose la meta mínima del indicador.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
Investigación	Ponencias de docentes en eventos especializados académicos de divulgación regional, nacional o internacional.	Medir el grado de divulgación del conocimiento y sometimiento al debate científico de los docentes, a través de la participación y contribución de la universidad con ponencias en eventos de índole regional, nacional e internacional.	(Número de ponencias realizadas por los docentes en eventos especializados académicos de divulgación regional, nacional o internacional en el periodo actual - Número de ponencias realizadas por los docentes en eventos especializados académicos de divulgación regional, nacional o internacional en el periodo anterior) / Número de ponencias realizadas por los docentes en eventos especializados académicos de divulgación regional, nacional o internacional en el periodo anterior x 100%	10%	20%	40%			15%	En el 2012 se realizaron 186 ponencias en eventos especializados académicos, En el 2011, se realizaron 159 ponencias notándose un incremento del 15,08%, con respecto al año anterior.
Investigación	Recursos destinados a realización de proyectos de investigación	Medir la inversión de recursos destinados a la ejecución de proyectos de investigación.	(Recursos destinados a ejecución de proyectos/Total de recursos de Investigación y extensión) x 100%	30%	40%	50%			35%	Del presupuesto general, se asignaron a investigación de recursos propios y nación en la vigencia 2012 ($6.247.709.613) de los cuales se ejecutaron ($2.194.954.529) para la financiación de proyectos de investigación vigencias anteriores.
Investigación	Usuarios de servicios de investigación satisfechos	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden al servicio de investigación de la Universidad de Córdoba, para identificar las oportunidades de mejora y brindar un mejor servicio.	(Número de usuarios satisfechos / Número total de usuarios encuestados) x 100 %	50%	60%	90%			45%	En el año 2012, el porcentaje de usuarios (docentes y estudiantes) de servicios de investigación satisfechos fue del 45%, por lo cual se logro la meta mínima del indicador.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
GESTIÓN DOCUMENTAL	Cumplimiento de la tabla de retención documental	Medir la implementación de las Tablas de Retención Documental	No. de dependencias con TRD implementada + 100 / No. de dependencias de la Institución	60%	80%	95%			96	Este indicador tuvo una leve disminución con respecto al semestre inmediatamente anterior, esto debido a fusión de Plan Padrino con equidad social y a la creación de la oficina de Gestión Interna, se realizan gestiones para actualizar y crear la TRD
GESTIÓN DOCUMENTAL	Cumplimiento de transferencias	Medir el cumplimiento de las Transferencias Documentales	No. de transferencias realizadas en el semestre *100/ No. de transferencias programadas en el semestre	60%	80%	95%			27	Se nota que este indicador tuvo una disminución muy considerable en comparación del semestre anterior, producto que no se cuenta con el espacio físico para recibir las transferencias documentales primarias
GESTIÓN DOCUMENTAL	Respuesta satisfactoria a solicitudes de documentos	Medir la respuesta a satisfacción de las solicitudes de documentos realizadas por parte de los usuarios al Archivo central	No. de solicitudes atendidas a satisfacción * 100 / No. de solitudes realizadas	80%	90%	100%			98	Se puede ver que la tendencia va hacia arriba y se cumple con la meta propuesta
GESTIÓN DOCUMENTAL	Radicación y entrega de documentos	Medir la radicación y entrega de documentos internos y externos en el tiempo estipulado	No. de documentos radicados y entregados en el tiempo estipulado *100/ No. de documentos recibidos	80%	90%	98%			92	Se logra tener el indicador en la meta satisfactoria y no la sobresaliente, con una disminución con respecto al semestre anterior, producto que para la fecha el personal requerido no estuvo contratado todo el tiempo
Gestión de Adquisición y Contratación	Satisfacción del Cliente	Medir el grado de satisfacción de los clientes del proceso de adquisición y contratación	∑Encuestas con calificación satisfactoria/∑Total de encuestas realizadas	80%	85%	90%			84,4 %	Se debe seguir mejorando los tiempos de elaboración de la contratación y los canales de comunicación
Gestión de Adquisición y Contratación	Calificación de Proveedores	Medir el porcentaje de proveedores que cumplen con los requisitos establecidos de calidad	No. de proveedores con calificación >=60/No. Total de proveedores calificados	80%	85%	90%			100%	Ningún Proveedor evaluado registró una calificación deficiente. Se debe continuar con la evaluación a proveedores cada vez que este ofrezca un producto o preste un servicio.
Gestión de Adquisición y Contratación	Elaboración de Ordenes	Medir el porcentaje de Ordenes de Pedido y/o Servicio que se elaboran en un tiempo de cumplimiento establecido para este proceso	No. De Ordenes generadas en el tiempo asignado para cada tipo de orden / Total de ordenes realizadas. **NOTA:** El numerador cuenta las ordenes generadas, así: Ordenes de Pedido: <=3 días Ordenes de Servicio:	80%	85%	90%			OP: 100% OS: 100%	Mientras más rápido los clientes entreguen la totalidad de los documentos, el trámite de generación de la orden será mucho mas rápido.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
			<=2 días							
GESTION DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL	Grado de cumplimiento	Medir el porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Operativo anual	Número de actividades realizada/número de actividades programadas	80%	80%	80%			73%	El indicador no superó la meta establecida del 80% de cumplimiento, Motivo: falta de presupuesto para su ejecución, falta de contratación oportuna del personal e irregularidad en el semestre por paros continuos
GESTION DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL	Grado de satisfacción de los usuarios	Mediar la satisfacción de los clientes frente al servicio recibido	Número de usuarios satisfechos/total población encuestada	70%	70%	70%			75%	El indicador superó la meta establecida.
GESTION DEL BIENESTAR INSTITUCIONAL	Nivel de cobertura	Medir la capacidad de atención en los diferentes servicios que presta bienestar a la comunidad Universitaria	Número de usuarios atendidos /población objeto	70%	70%	70%			26%	La cobertura para el presente semestre no alcanzó la meta establecida, disminuyeron los resultados con relación al periodo anterior.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Índice de evaluación del desempeño del personal	Medir los resultados del desempeño del personal de la Institución, con base en los objetivos concertados.	(No. de funcionarios con resultados satisfactorios en la evaluación/Total de funcionarios evaluados)*100	70%	80%	85%			100%	Al observar los resultados del indicador, podemos evidenciar que se encuentra en nivel sobresaliente. Esto nos muestra el grado de satisfacción que tienen los jefes inmediatos con el personal a su cargo. Para el caso de los docentes, no se midió el indicador, debido a que la información de las evaluaciones del I y II semestre de 2012, no ha sido consolidado por la Vicerrectoría Académica.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Índice del ausentismo laboral	Medir el ausentismo laboral por causas diferentes a las laborales.	(No de funcionarios que reportaron ausentismo/ total de funcionarios)*100	24%	15%	10%			1,67 %	Este resultado nos muestra un porcentaje mínimo de ausentismo laboral dentro del periodo evaluado. Esto indica que bajaron los permisos por causas diferentes a las laborales.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Índice de Cumplimiento del plan Institucional de Capacitación	Medir el porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional	(No. de funcionarios capacitados según el PIC/Total de funcionarios proyectados en el PIC)*100	80%	85%	90%			4,17 %	Se evidencia un incumplimiento del indicador, puesto que el Plan fue aprobado en el mes de Julio de 2012 y no fueron dispuestos los recursos para ejecutarlo.
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Equidad de género	Determinar los niveles de participación igualitaria de mujeres y hombres en los cargos de dirección de la planta administrativa de personal	(No. de mujeres en cargos directivos administrativos / No. total de cargos directivos administrativos) *100	30%	40%	50%			32%	Se observa que la Institución durante el segundo semestre de 2012, cumplió satisfactoriamente con la Ley 581 del 2000.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
INFRAESTRUCTURA	Porcentaje de atenciones ejecutadas	Medir la capacidad de respuesta del proceso a las solicitudes recibidas	(Número de atenciones realizadas / Número de atenciones solicitadas) * 100 %	50%	70%	90%	91%	96%	87%	En el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento sobresaliente, algunas solicitudes no se pudieron atender por no contar con los recursos necesarios.
INFRAESTRUCTURA	Promedio de tiempo de atención de servicios	Medir el tiempo de respuesta utilizado para atender las solicitudes recibidas	(Sumatoria de los tiempos de respuesta para atender cada uno de los servicios / Número de servicios atendidos)	3	2	1	1,3	1,0	1,0	En el cuarto trimestre del año 2012, se evidencian que los servicios se han atendido en el tiempo establecido dentro de la política de operación.
GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	Ejecución Plan de acción	Medir la cantidad de proyectos programados que son llevados a cabo, con el fin de garantizar la continuidad del mejoramiento tecnológico.	Número de Proyectos realizados/Número de proyectos programados)*100	50%	60%	70%			78%	Las actividades programadas se cumplieron de acuerdo al plan operativo y al Plan TIC, con dificultades por la falta de recursos, y los problemas de orden público del 2012, y asignación de nuevos proyectos como el de la elección de rector.
GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	Tiempo de respuesta a solicitudes	Medir la cantidad de solicitudes que fueron atendidas por encima del tiempo máximo permitido, con la mira hacia la disminución de este factor.	Número de solicitudes atendidas por fuera del tiempo Max de respuesta/Número Total de solicitudes recibidas)*100 Tiempo Max de respuesta: 3 días	El porcentaje de solicitudes atendidas por fuera del tiempo estipulado no debe superar el 10% de las solicitudes recibidas			8%	9%	11%	Tiempo de respuesta a solicitudes: Las atenciones estuvieron dentro del tiempo de servicio, y esta dentro de los satisfactorio, los tiempos de repuesta se aumentaron debido a los problemas de orden público y paros internos, y por la falta de personal en la oficina de mantenimiento.
GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	% Disponibilidad del servicio de Internet	Medir la disponibilidad del servicio de Internet, garantizando la existencia del servicio la mayor parte de horas del año.	(Nro. de horas sin servicio de Internet /Nro de horas totales)*100	La disponibilidad del servicio debe mantenerse sobre el 99.6%			100%	100%	100%	La disponibilidad del servicio de Internet se debe mantener sobre el 99,6%, Las indisponibilidades del mes de septiembre fueron ocasionadas por problemas con el proveedor. Mejorándose en términos generales este indicador, promediando el semestre, pero se sintió- una degradación- del- servicio- debido -a la cantidad de usuarios y el suministro del proveedor..
GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	Disponibilidad de los servicios de información	Medir la cantidad de horas fuera de servicio, debido a inconvenientes causados por cualquier causa, con el objetivo de identificar las fallas y procurar su mínima ocurrencia.	Nro. de horas totales al mes - Nro. de horas de no disponibilidad del sistema en el mes/Nro de horas totales en el mes)*100	75%	80%	85%	100%	100%	100%	Disponibilidad de los servicios de Información se ha visto afectada, debido a fallas eléctricas, en el segundo semestre debido a tormentas eléctricas y mantenimientos por parte del proveedor de energía por daños en la red del proveedor, y como la red eléctrica que soporta el centro de datos no se encuentra sostenida, los servicios se caen disminuyendo la disponibilidad.

PROCESO	INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA	META			RESULTADOS DEL INDICADOR (meses)			ANÁLISIS DEL INDICADOR
				MIN	SATIS	SOB	1	2	3	
GESTIÓN DE DESARROLLO TECNOLÓGICO	Satisfacción Usuario Servicios de Tecnologías de Información	Medir la satisfacción del usuario con respecto a los servicios tecnológicos ofrecidos por la institución	(Número de usuarios satisfechos por el servicio tecnológico recibido/Número Total de la muestra)*100	30%	50%	60%			33%	Este indicador disminuyó, por muchos factores, dentro de los cuales se encuentra: Indisponibilidad de losser servicios por problemas eléctricos, indisponibilidad del servicio de Internet por proveedor, adicionándole las condiciones de cambios administrativos y malestar general de la comunidad universitaria, paros y disturbios.
Seguimiento y Control	Cumplimiento Plan de Auditorías	Medir la eficacia del plan de auditorías establecido para evaluar la conformidad del SIGEC con los requisitos del cliente, la organización, legales y normativos.	N° de auditorias realizadas*100/N° de auditorías programadas	70%	80%	90%			43%	Es importante resaltar que las situaciones internas presentadas en la Institución en el año 2012, como la Alta rotación del personal, robos de bienes del inventario, Asonadas, disturbios y/o alteraciones en el orden público, influyeron para no ejecutar en su totalidad el programa de Auditorias de Control Interno. Como Corrección se incluirá en el programa de auditoria 2013 las auditorias que no se realizaron en el año 2012
Seguimiento y Control	Acciones Eficaces	Medir la eficacia de las acciones preventivas, correctivas y de mejora implementadas para eliminar las causas de las no conformidades del SIGC y mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	N° de acciones preventivas/correctivas/ de mejora eficaces*100/Total de acciones preventivas/correctivas/ de mejora eficacesformuladas	60%	70%	80%			23%	La medición de este indicador es tomada del informe de seguimiento al estado de correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora proceso SIGEC 1 abril al 31 de Agosto de 2012.El resultado para este periodo fue de 22.96% por lo que no se alcanzó la meta mínima del indicador (60%). Como se puede observar, el indicador disminuyó 5,11% con respecto al periodo anterior lo cual nos indican que las acciones establecidas por algunos procesos del SIGEC no eliminan la causa raíz de las no conformidades.