

RESULTADOS INDICADORES DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 2024-II

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los indicadores institucionales responden a la planeación estratégica institucional y se convierten en elemento fundamental para medir el cumplimiento de los planes estratégicos.

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 y los estratégicos y de apoyo a la actividad académica, deben retroalimentar a las Facultades sobre los resultados obtenidos en la medición y las acciones a desarrollar para el caso de los indicadores que no alcancen los resultados esperados.

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.

El proceso de Planeación Institucional definirá en conjunto con los procesos, las metas a establecer para cada indicador. De no existir acuerdo, ésta será dirimida por el proceso de Gestión de la Calidad.

Cuando los resultados planificados no se alcanzan, es necesario implementar acciones correctivas o de mejora, según sea apropiado, para asegurar la conformidad del servicio prestado. En caso de no cumplir con la meta institucional del indicador, se debe desarrollar un plan de mejora con el objetivo de que en la siguiente medición el desempeño del indicador mejore.

RESULTADOS GENERALES

En el marco de la medición de sistema integrado de gestión y aseguramiento de la calidad asociados a los distintos procesos inmersos en la **Universidad de Córdoba**, que se adelanta desde la **dirección de Planeación y Desarrollo - Oficina de Información Estadística**, se evidencia el comportamiento de la gestión de cada proceso para el 2024-II, de acuerdo con su periodicidad de medición.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la nueva versión del **software de indicadores (SCII)** con corte del 19/03/2025, que hacen parte de la gestión para el segundo semestre del presente año.

Del total de indicadores definidos por el Sistema Integrado de Gestión y Aseguramiento de la Calidad para el segundo semestre de 2024, se evaluaron 110 indicadores. De estos, 99 mostraron un desempeño satisfactorio, 2 no se midieron y mientras que 9 estuvieron por debajo de la meta institucional establecida.

De los indicadores que no se realizó las debidas mediciones

- **Estudiantes vinculados en actividades de investigación: (Investigación)**
- **Tasa de Deserción: (Docencia)**

Nota:

Estos indicadores no han sido cargado y reportado al sistema de control de indicadores, debido que la fuente del dato de dicha información es **SPADIES** cuya fecha de corte es del 12/12/2024

De los 9 indicadores obtuvieron mediciones **insuficientes** y deben presentar plan de mejoramiento:

- Proporción de satisfacción global – UNICORDOBA: **(Gestión de la Calidad)**
- Riesgos materializados: **(seguimiento y Control)**
- Satisfacción del cliente: **(Gestión Documental)**
- Nivel de Cumplimiento del Normograma: **(Gestión Legal)**
- Porcentaje de obsolescencia del parque tecnológico: **(Gestión del Desarrollo Tecnológico)**
- Nivel de cobertura de los servicios de Bienestar en la Población Docente: **(Bienestar Institucional)**
- Variación de aportes en efectivo realizados por entidades externas para la financiación de proyectos de extensión: **(Extensión)**



- Uso de las bases de datos por estudiantes: **(Docencia)**
- Uso de las bases de datos por Docentes: **(Docencia)**

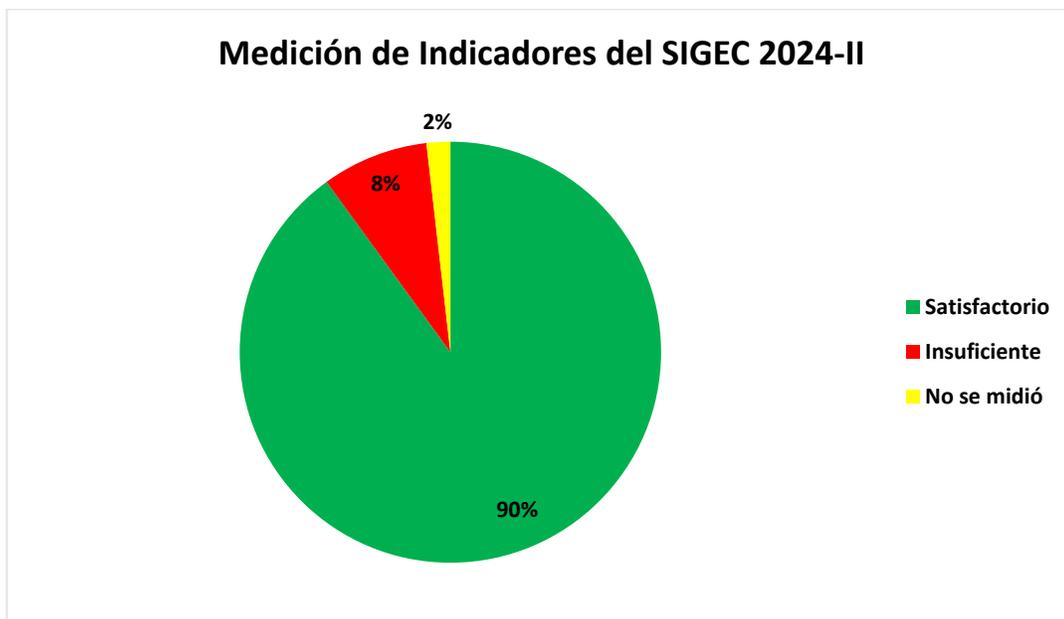
A continuación, veamos la tabla de resultados (indicadores por nivel de desempeño):

Nivel de desempeño	Número de Indicadores	Porcentaje
Satisfactorio	99	90%
Insuficiente	9	8%
No se midió	2	2%
Total	110	

Fuente de información: Software de indicadores del SIGEC (SCII)

Fecha de Corte: 19/03/2025

Veamos el siguiente grafico de sectores:



Fuente de información: Software de indicadores del SIGEC (SCII)

Fecha de Corte: 19/03/2025

Análisis de Resultados Generales:

Indicadores Satisfactorios



El 90% de los indicadores evaluados alcanzaron un nivel satisfactorio, lo que evidencia una adecuada gestión y cumplimiento de las metas establecidas en la mayoría de los procesos institucionales. Esto refleja un buen nivel de efectividad y control en la implementación de las estrategias de calidad dentro de los procesos universitarios.

Indicadores insuficientes:

El 8% de los indicadores (9 en total) presentaron un nivel de desempeño insuficiente, lo que sugiere que hay procesos específicos que no alcanzaron las metas esperadas y deben ser objeto de análisis y planes de mejoramiento. Este porcentaje, aunque bajo, representa una oportunidad clave para fortalecer la gestión y revisar posibles causas (falta de recursos, gestión inadecuada, cambios en el entorno, etc.).

Indicadores sin medición:

Solo el 2% de los indicadores no se midieron (2 casos), lo cual podría estar relacionado con aspectos como la falta de disponibilidad de información, problemas en el sistema de recolección de datos, o cambios en la metodología. Es importante que estos casos sean revisados y corregidos para garantizar una evaluación completa y continua.

El siguiente recuadro presenta los resultados generales por procesos:

Proceso	NIVEL DE DESEMPEÑO		Indicadores sin medición	Cantidad de indicadores
	Satisfactorio	Insuficiente		
Gestión de Bibliotecas	2			2
Comunicación	3			3
Extensión	5	1		6
Seguimiento y Control	3	1		4
Adquisición y Contratación	2			2
Gestión Legal	7	1		8
Gestión Documental	2	1		3
Gestión de la Calidad	5	1		6
Bienestar Institucional	4	1		5
Gestión del Desarrollo Tecnológico	7	1		8
Gestión de Admisiones y Registro	2			2
Infraestructura	5			5
Planeación Institucional	2			2
Internacionalización	10			10

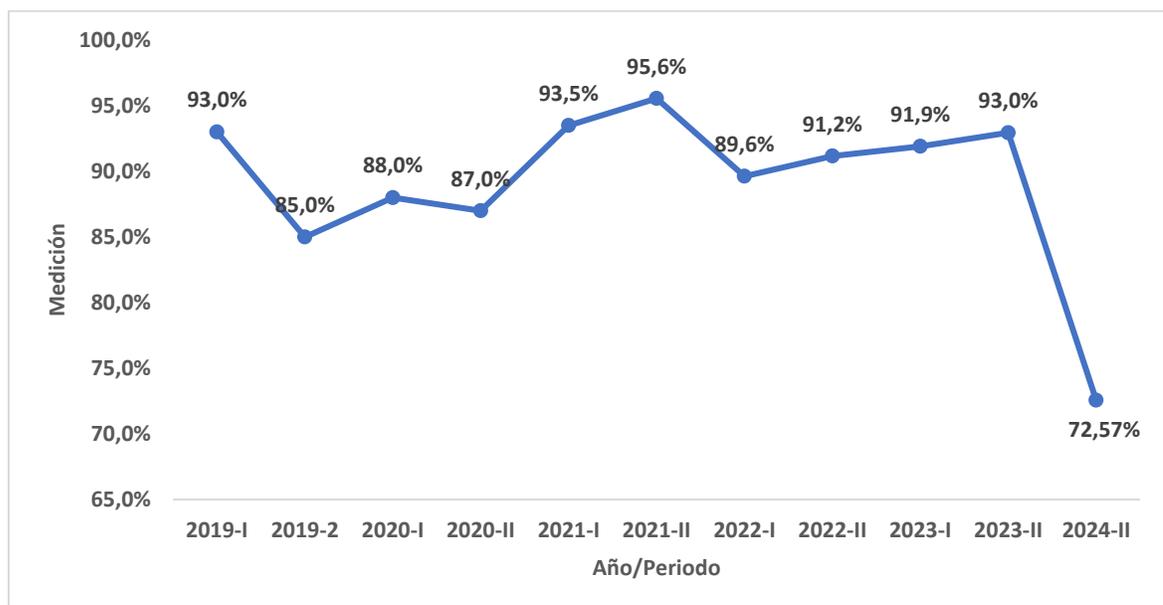


Docencia	12	2	1	15
Gestión Financiera	9			9
Gestión y Desarrollo del Talento Humano	12	0		12
Investigación	7		1	8
TOTAL	96	12	2	110

La mayoría de los procesos han mostrado resultados satisfactorios, lo que refleja una gestión institucional robusta. Los procesos como Gestión de Bibliotecas, Internacionalización y Seguimiento y Control deben ser priorizados en los próximos ciclos de evaluación. Se recomienda revisar los planos de acción asociados a estos indicadores y ajustar los recursos o estrategias donde sea necesario.

Los procesos con todos los indicadores satisfactorios, como Gestión de Bibliotecas, Comunicación, Gestión del Desarrollo Tecnológico, Gestión de Admisiones y Registro, Planeación Institucional, Adquisición y Contratación, Bienestar Institucional e Infraestructura, deben continuar con sus estrategias actuales y buscar formas de optimización para mantener o superar los niveles de desempeño alcanzados.

Comportamiento resultados generales de indicador Satisfacción de los Usuarios del SIGEC



El gráfico muestra el comportamiento del indicador de satisfacción de los usuarios del SIGEC desde el primer semestre de 2019 hasta el segundo semestre de 2024, con fluctuaciones notables en los niveles de satisfacción a lo largo del tiempo. Desde el 2019-I hasta el 2021-I, el nivel de satisfacción se mantuvo alto, con picos importantes, alcanzando un máximo del 95,6% en el 2021-I. Esto refleja un período de estabilidad y buen funcionamiento del sistema, donde los usuarios parecían satisfechos con el servicio ofrecido por el SIGEC.

A partir del segundo semestre de 2021, se observa una caída en la satisfacción, llegando a un 89,6% en 2021-II y manteniéndose en ese rango (entre 89,6% y 91,9%) en los semestres siguientes. Este descenso, aunque no tan abrupto, sugiere que comenzaron a surgir ciertos problemas o deficiencias que afectarán la percepción de los usuarios sobre el servicio.

El dato más preocupante es la caída en la medición de 72,57% en el segundo semestre de 2024, una diferencia significativa respecto a los semestres anteriores, esto debido a que se ajustó y se creó un indicador general por el proceso de Gestión de la Calidad "**Proporción de satisfacción global - UNICORDOBA**", para el 2025 se espera que este indicador sea muy superior debido a que se encuentran algún proceso inmerso en dicha medición.

!!!Cabe resaltar!!!

Adicionalmente, se **exaltan** a los siguientes procesos por cumplir el procedimiento en los tiempos correspondientes en la medición de sus indicadores y análisis correspondientes.

- ✓ **Gestión de Bibliotecas**
- ✓ **Comunicación**
- ✓ **Gestión del Desarrollo Tecnológico**
- ✓ **Gestión de Admisiones y Registro**
- ✓ **Gestión de la Calidad**
- ✓ **Planeación Institucional**
- ✓ **Seguimiento y Control**
- ✓ **Bienestar Institucional**

Para mayor detalle, favor consultar el **CONSOLIDADO DE RESULTADOS DE LOS INDICADORES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**, anexo a este informe.

Con el propósito de continuar con la mejora del sistema integrado de gestión y aseguramiento de la calidad se sugiere a los diferentes líderes de procesos que revisen las metas definidas para los indicadores y ajusten las mismas para que cada vez sean más ambiciosas conforme a los resultados que se han venido obteniendo.





Así mismo, los procesos que aún no alcanzan la meta mínima, o bien apenas la superan, deben definir acciones correctivas y preventivas que conlleven al cumplimiento de las metas satisfactorias o sobresalientes especificadas para cada indicador.

El Proceso de Planeación Institucional 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.