RESULTADO Y ANALISIS DE INDICADORES DE EFICIENCIA, EFICACIA Y EFECTIVIDAD ENERO-SEPTIEMBRE 2016

MESES DE MEDICIÓN	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO DE INDICADOR	PERTINENCIA FRENTE AL PROCESO	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR			
						MESES DE MEDICIÓN	META ESTABLECIDA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN
ENERO	Gestión de adquisiciones y servicios	Nivel de confiabilidad de proveedores	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema integrado de gestión.	Medir el nivel de confianza en los proveedores mantenidos con los proveedores.	Permite medir el grado de confianza de los proveedores que contribuyen frente a la calidad	Enero, julio	85%	100%	Durante el primer Trimestre, mediante el proceso para la selección, evaluación y re evaluación de proveedores, se tuvo en la evaluación de fecha 22 de febrero de 2016, 27 proveedores evaluados, al 100 % en excelente; otra cualitativa fijada cumplimiento a la meta establecida
ENERO	Gestión de servicios de extensión	Satisfacción de los usuarios de los servicios de extensión	Aquellas que propiciaron cuanto de la vinculación a través de centros, o grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y comunidades general.	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de extensión	El conocer la satisfacción de los usuarios permite establecer si los problemas en la prestación de los servicios y determinar las acciones para el mejoramiento	Enero, julio	85%	82,35%	Durante un cuatrimestre, se tuvieron 17 encuestas de satisfacción de los servicios de extensión, de las cuales 14 fueron excelentes y 3 fueron buenas, para un total de 100% de satisfacción y tener medidas para eliminar la misma expresión de insatisfacción
ENERO	Gestión de servicios de extensión	Nivel de conocimiento de la comunidad de la participación de los usuarios de los servicios de extensión	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta Calidad de sus programas académicos.	Medir de la sensibilidad de conocimiento de la participación de los usuarios de los servicios de extensión	Este indicador nos permite evaluar el conocimiento de la participación de los usuarios de los servicios	Enero, julio	2%	6,15%	Encuesta al resultado del indicador podemos ver el incremento fue considerable con respecto al periodo anterior en el número de usuarios, cuyo resultado refleja que se tiene satisfacción de la utilización de servicios y que el mismo permite un mayor crecimiento de usuarios
ENERO	Gestión de servicios generales institucionales	Gastos de los servicios de mantenimiento general	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG.	Conocer el nivel de atención en oportunidades frente a los mantenimientos preventivos y correctivos por parte del proceso	Este indicador medir que proporción se atiende la total del bien y servicios de mantenimiento, en cuanto a los bienes, condiciones y cumplimiento de los requisitos operativos de los dependencias académicas administrativas de la institución	Enero, abril, julio, octubre	80%	49,23%	En el periodo evaluado (enero de 2016), el proceso alcanzo una ejecución del 49,23%, correspondiente a 631 servicios de mantenimiento en las diferentes áreas. Los áreas de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería presentaron el mayor porcentaje de solicitudes no atendidas con el 29,28% y 18,75% respectivamente. Los servicios de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería, son los que mas demanda de servicios se presentaron para la ejecución del periodo periodo (septiembre / 2016). La ejecución del 49,23% evidencia el cumplimiento del proceso de la minimización del riesgo relacionado acorde de mejoras: los responsables deben identificar los requerimientos de los usuarios, para la ejecución de los mantenimientos, de acuerdo a los requisitos de dependencias desconocidas, de las dependencias académicas administrativas de la institución.
ENERO	Gestión financiera	Nivel de ejecución de inversión	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir la eficiencia de la ejecución del presupuesto de inversión de la universidad	Este indicador permite establecer si se está ejecutando el presupuesto de inversión, frente a la satisfacción de las necesidades de la universidad	Enero julio	90%	54,13%	El nivel de ejecución de inversión al primer de cuarto trimestre de 2015 es menos equivalente al 53,% de lo apropiado
ENERO	Gestión financiera	Nivel de ejecución de ingresos	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de Alta Calidad de sus programas académicos.	Medir la efectividad en la ejecución de los ingresos	Este indicador nos permite evaluar el grado de cumplimiento de los ingresos frente a los de los ingresos, que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de los metas y actividades.	Enero julio	90%	101,0%	En relación con el nivel de ejecución de ingresos que se tuvo en el primer trimestre de 2016, se tuvo un cumplimiento del 100%, de los ingresos, que facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de los metas y actividades.
ENERO	Gestión Investigaciones y Desarrollo Científico y Investigación	Productividad investigativa en la universidad	Aquellas que propiciaron cuanto de la vinculación a través de centros, o grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y comunidades general.	Nivel de productividad investigativa	Este indicador permite evaluar el nivel de productividad de investigación existente en la universidad	Enero	85%	140%	En cuanto a la meta programada actividades 100% y 1,57% del plan de acuerdo 2015, se tiene un cumplimiento del 140%, en cuanto a los productos de investigación en el nivel local, regional, nacional e internacional de los investigadores docentes, estudiantes y planes investigativos. Teniendo en cuenta el 85% sistema de gestión de la investigación, recomendaciones eficacia productividad académica investigativa de la universidad.
ENERO	Gestión territorial	Eficacia en la economía y comercio portuario	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el grado de eficacia en la economía portuaria	Este indicador permite la evaluación de la gestión del presupuesto, frente a la eficiencia portuaria en el puerto de Tumaco, a fin de mejorar la eficiencia en la ejecución del presupuesto	Enero julio	99%	100%	El indicador de eficacia en la economía y comercio portuario, muestra que la gestión de la eficiencia portuaria en el puerto cuenta el rango de la meta establecida, con un cumplimiento del 100% en la medición del indicador. (La evaluación del indicador corresponde al trimestre comprendido entre el 1 de julio de 2015 a 30 de diciembre de 2015)
ENERO	Planeación institucional	Porcentaje de asignación de recursos para el plan de inversión	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir el porcentaje de asignación de recursos para inversión	Medir el porcentaje de asignación de recursos para inversión	Enero	8%	17,76%	Mediante acuerdo 048 de 2014 se aprobó el presupuesto de rentas y ingresos y de gastos de la universidad pedagogica y tecnologica de Colombia para la vigencia fiscal de 2015 y se establecen el presupuesto de inversión para la vigencia fiscal de 2015 por valor de $ 18.000.000.000 los recursos destinados a cubrir del inversión para la vigencia 2015 con una apropiación inicial de $18.000.000.000 de los recursos destinados a cubrir del inversión para la vigencia fiscal de los proyectos 2014, 2017, 2018, 2019 y 2020 de 2015 ejecutados por el concepto de recursos de inversión, se tiene un cumplimiento del 17,76% de la meta establecida, con un cumplimiento del 8% en la medición del indicador. (La evaluación del indicador corresponde al trimestre comprendido entre el 1 de julio de 2015 a 30 de diciembre de 2015)
ENERO	Planeación institucional	Mantenimiento al cumplimiento del plan de desarrollo institucional	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.	Medir el porcentaje de avance promedio de los proyectos que conforman el plan de desarrollo institucional, por periodo	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente al compromiso de la ejecución de los proyectos del plan de desarrollo institucional	Enero	90%	95,88%	Evaluamos para la vigencia 2015 un cumplimiento de 95,88 % del plan de desarrollo institucional programado. Se anexa copia informe del CD y copia del informe desagregado.
ENERO	Planeación institucional	Seguimiento al cumplimiento del plan de acción institucional	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir el sistema de seguimiento mediante y los controles académicos administrativos que se requieren para el cumplimiento de los programas, proyectos y metas del plan de desarrollo institucional	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a los participantes formulados en el plan de acción por cada unidad académica administrativa, respecto a la ejecución del plan de desarrollo institucional	Enero, abril, julio,octubre	100%	96,29%	Para el trimestre IV se tiene programado suscribir a un total de 29 dependencias y se realizaron 01, se anexa Estado de registro y Cuadro de dependencias a suscribir en este archivo
ENERO	Servicios Generales institucionales	Gastos de los servicios de mantenimiento general	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Conocer el nivel de atención en oportunidades frente a los mantenimientos preventivos y correctivos por parte del proceso	Este indicador mide que proporción se atiende la total del bien y servicios de mantenimiento, en cuanto a los bienes, condiciones y cumplimiento de los requisitos operativos de las dependencias académicas administrativas de la institución	Enero, abril, julio, octubre	80%	85,56%	En el periodo evaluado (octubre de 2015), el indicador de eficacia cumple la meta establecida en el rango en el 85,56% correspondiente a 1.024 servicios de mantenimiento general de los 1.25 servicios solicitados, no atendió el 85,56% de los servicios de mantenimiento general. Los áreas de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería presentaron el mayor porcentaje de solicitudes no atendidas con el 29,28% y 18,75% respectivamente. Los servicios de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería, son los que mas demanda de servicios se presentaron para la ejecución del periodo periodo (septiembre / 2016). La ejecución del 85,56% evidencia el cumplimiento del proceso de la minimización del riesgo relacionado acorde de mejoras: los responsables deben identificar los requerimientos de los usuarios, para la ejecución de los mantenimientos, de acuerdo a los requisitos de dependencias desconocidas, de las dependencias académicas administrativas de la institución.
ENERO	Servicios Generales institucionales	Satisfacción del usuario	Aquellas que propiciaron cuanto de la vinculación a través de centros, o grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y comunidades general.	Obtener la percepción del usuario sobre los atributos y características de los servicios prestados.	Este indicador nos permite evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	Enero, abril, julio,octubre	80%	92,35%	En el periodo evaluado (octubre de 2015), el indicador de efectividad cumple satisfactoriamente con la meta establecida en el rango en el 92,35% indicador de satisfacción del usuario de los 1.001 servicios ejecutados en el periodo, el 92,35% no atendió bien los servicios de mantenimiento general. Los áreas de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería presentaron el mayor porcentaje de solicitudes no atendidas con el 29,28% y 18,75% respectivamente. Los servicios de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería, son los que mas demanda de servicios se presentaron para la ejecución del periodo periodo (septiembre / 2016). La ejecución del 92,35% evidencia el cumplimiento del proceso de la minimización del riesgo relacionado acorde de mejoras: los responsables deben identificar los requerimientos de los usuarios, para la ejecución de los mantenimientos, de acuerdo a los requisitos de dependencias desconocidas, de las dependencias académicas administrativas de la institución.
ENERO	Desarrollo docente y documental y de pensiones	Número de PQRS resueltas, bajo del tiempo	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el número de PQRS resueltas bajo el tiempo establecido por el sistema integrado de gestión	Este indicador del proceso para resolver quejas de los tiempos presentes	abril, julio, octubre, diciembre	12	8	Demora en la contestación por parte de las unidades académicas administrativas
ENERO	Planeación institucional	Seguimiento al cumplimiento del plan de acción institucional	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir el sistema de seguimiento mediante y los controles académicos administrativos que se requieren para el cumplimiento de los programas, proyectos y metas del plan de desarrollo institucional	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a los participantes formulados en el plan de acción por cada unidad académica administrativa, respecto a la ejecución del plan de desarrollo institucional	Enero, abril, julio,octubre	100%	100,00%	En la suscripción del indicador correspondiente al tercer trimestre de 2015, por lo cual no superó meta
ENERO	Admisiones y control de registros académicos	Prueba de conformes	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el porcentaje de pruebas resueltas del proceso integrado de gestión	El indicador permite a través de las pruebas resueltas, tener acciones para ganar oportunidad y veracidad de la información	Marzo, junio, septiembre, noviembre	90%	99,64%	Al cumplirse con la meta establecida, nos sale un porcentaje de 12 servicios no conformes, a los cuales se les aplica la corrección correspondiente
ENERO	Gestión de los programas académicos y convenios universitarios	Satisfacción de los usuarios de los programas académicos	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de los programas académicos	Este indicador nos permite medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los programas académicos	Junio, noviembre	90	90	En el primer 1S20 encuestas a los usuarios de los servicios de bienestar social, salud, psicología, cultura y deporte en la sede principal, se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 90% de los 1.000 usuarios encuestados, de los cuales 900 se sintieron satisfechos, lo anterior se cumplió el objetivo establecido de manera individual, durante el segundo 2S2016 se tuvo un rango de cumplimiento del 2S2016
ENERO	Admisiones y control de registros académicos	Satisfacción del usuario	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan una mínima hubo recibido una buena prestación del servicio	El indicador nos evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan satisfacción en el servicio recibido	Junio, diciembre	85%	96,21%	Encuestados en la meta proyectada, el 96% de los encuestados satisfacción como satisfechos bueno el servicio recibido de satisfacción del con los diferentes aspectos programados.
ENERO	Acompañamiento de la calidad	Satisfacción del nivel de acompañamiento	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir la percepción del acompañamiento a los docentes y facultades y decanatos	Permite detectar oportunidades de mejora en el acompañamiento a los docentes y a la calidad de los programas académicos	Junio, diciembre	80%	96%	Aplicando la encuesta de satisfacción a los docentes de programas de pregrado de acompañamiento con fines de acreditación de alta calidad, se obtuvo un promedio de satisfacción de 3,8, en una escala de 1 a 5, lo que permite resaltar un nivel de satisfacción del 96% de usuarios a los fines de apoyo, oportunidad y presencia que se tiene en la encuesta
ENERO	Comunicación Pública	Nivel de cumplimiento de la difusión de la información	Fortalecer las relaciones interinstitucionales de la universidad	Medir el cumplimiento en la difusión de las comunicaciones internas y externas de la institución	El indicador permite medir el nivel de cumplimiento de la difusión de las comunicaciones	Junio, diciembre	85%	95,8%	El indicador de eficacia en el rango de cumplimiento de la comunicación, tuvo un resultado del 95,7% de cumplimiento. El rango de la meta establecida del 85% y se obtuvo por encima del 10mo superior propuesto. Igualmente superó el indicador del mismo periodo del año anterior notablemente. El indicador nos comparaque el mantenimiento de la difusión de comunicaciones, el indicador de eficacia, nivel de cumplimiento de la comunicación, tuvo un resultado del 95,72% de cumplimiento, y el rango de la meta establecida del 85% y se obtuvo por encima del 10mo superior propuesto. Igualmente superó el indicador del mismo periodo del año anterior notablemente. Los medios externos alcanzaron a que para el segundo semestre de 2015 el sitio web de la universidad se ubicara en Sector oficial nacional (educación) y en Sector oficial nacional (universidades) gracias a la dinamización de noticias y eventos de la universidad. Comparando el segundo semestre del año anterior notablemente, el rango de cumplimiento de la comunicación, tuvo un resultado.
ENERO	Comunicación Pública	Nivel de percepción de la difusión de la información	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG. Aquellas que propiciaron cuanto de la vinculación a través de centros, o grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y comunidades general.	Determinar la visibilidad de la universidad en medios de comunicación escritos y digitales externos	Que permite conocer la cantidad de apariciones de la institución en medios de comunicación difundida por parte otros medios de comunicación externos	diciembre	50%	57,86%	El seguimiento efectuado por la oficina de comunicaciones a los medios de comunicación externos en internet, incluye noticias en blogs o sitios, medios, internet, periódicos al diario, canal, sitio, cadena radial frequencia, canal, sitio, con Sintra virtual de noticias del mes) en medios fijos como Boyacá colombia, mas y puente boyacense y el tiempo, el seguimiento efectuado por la oficina de comunicaciones a los medios de comunicación externos en internet, comunicaciones de prensa realizadas por la oficina de comunicaciones delas noticias, que resultan 650 apariciones las indicas mencionaje por la institución de las actividades académicas administrativas, y eventos no solo de valor central de la universidad, sino de los programas y sus actividades, que se realizan en la sede principal y en las seccionales, que en el 2S2 quinto del, de medios de comunicación de noticias y digitales, sobre los 1.5 meses, como por ejemplo colombia educativa de oficina de comunicaciones, arrojando un 57,8 como indicador en calidad de la UPTC, superando la meta establecida para este indicador de participación de la información
ENERO	Educación virtual	Satisfacción de usuarios de los programas académicos en modalidad virtual	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías de información y comunicación	Medir la satisfacción de los usuarios de los programas académicos presenciales de la universidad	Este indicador nos permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la disponibilidad del aula virtual y el soporte ofrecido en la plataforma, que permite facilitar la toma de decisiones y acciones de mejora para el cumplimiento necesario del servicio	Junio, diciembre	5%	7,69%	En 1S15 encuestas que representaron la muestra, obtuvieron en aulas presenciales y a distancia y virtual, 300 hace satisfacción de los usuarios de los programas de pregrado, de los 3.900 usuarios que se encuentran en la plataforma, de las cuales 300 fueron satisfechas, lo cual permitió establecer los aspectos a mejorar para el cumplimiento necesario del servicio
ENERO	Educación virtual	Uso aula virtual en programas presenciales	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologías de información y comunicación	Medir el crecimiento del uso del aula virtual en los programas académicos presenciales de la universidad	Este indicador nos permite medir el nivel de crecimiento del uso de la plataforma virtual	diciembre	65%	66,66%	El número de cursos activos disminuyo en 1,66%, el porcentaje de diferencia mejoro en 0%. Se requiere mencionar el cambio de sección de medida, que tiene cambios significativos, para la cual se establecieron cambios de actualización a diciembre
ENERO	Gestión de Bibliotecas	Satisfacción de usuarios	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el grado de satisfacción de los usuarios del proceso de gestión de biblioteca con un periodo determinado	El conocer la satisfacción de los usuarios permite establecer si los problemas en la prestación de los servicios de biblioteca y determinar las acciones para el mejoramiento	diciembre	80%	89,11%	El 1S2016 se tuvo un total de 1.700, a través de encuestas de satisfacción de los usuarios, de los cuales 1.500 fueron satisfechos, lo anterior permitió establecer los aspectos a mejorar para el cumplimiento necesario del servicio. Es cuanto a la aplicación del indicador arrojaron un 89,11% de encuestas satisfechas con las diferentes secciones que ofrece la biblioteca.
ENERO	Gestión de recursos y publicaciones	Nivel de satisfacción de los Clientes	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos	Este indicador evidencia el porcentaje de clientes encuestados que manifiestan haber recibido una buena prestación del servicio	Marzo, junio, septiembre,noviembre	90%	94%	Del total del 1S 50 encuestados 47 respondieron bueno y excelente el servicio
ENERO	Gestión de laboratorios	Satisfacción en la prestación del servicio	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar la satisfacción de los usuarios de los laboratorios con respecto a la calidad del servicio	Este indicador nos permite medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los laboratorios	Semestral	80%	88,56%	En el segundo semestre del año 2015 se registró un porcentaje de satisfacción en la prestación de servicios en los laboratorios de la UPTC del 88,56%, discriminado en 3.589 correspondiente al primer semestre del año 2015, lo cual se encuentra una disminución del 1,44% con respecto al segundo semestre del año 2015 que se encuentra en 90% de satisfacción. Los laboratorios que presentaron mayor porcentaje de satisfacción fueron: Laboratorio de ciencias naturales, Laboratorio de la escuela de ciencias agrícolas y el laboratorio de ciencias agropecuarias con el 100% de satisfacción, seguido por el laboratorio de ciencias básicas con el 99,5% de satisfacción.
ENERO	Gestión de laboratorios	Disponibilidad para la realización de las prácticas	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Refleja la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de las prácticas de laboratorio programadas	El indicador muestra la capacidad del proceso para atender los requerimientos de las actividades de los laboratorios	Semestral	6%	0,00%	Teniendo en cuenta la información suministrada por los laboratorios del sistema se obtiene un indicador de prácticas de material 1S2 significa general del 0,00% correspondiente a un total de 183 Clases perdidas durante el año 2015.
ENERO	Gestión de convenios	Nivel de conocimiento de los convenios	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el conocimiento de los convenios de bienestar	El indicador permite determinar qué proporción de los usuarios de bienestar	Junio, diciembre	2%	5,00%	Del total de 1.000 encuestados en la participación a la gestión de convenios de bienestar, durante el segundo semestre de 2015 se obtuvo un 5% de usuarios encuestados que manifiestan haber participado en convenios de bienestar. Comparando con el primer semestre de 2015 que se encuentra en 2% de participación, se evidencia un incremento del 3% en el segundo semestre de 2015.
ENERO	Gestión recursos informativos	Satisfacción de los usuarios de recursos informativos	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar la satisfacción de los usuarios	Conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios de recursos informativos	Junio, diciembre	85%	97,60%	Con la participación de 1.000 usuarios de los servicios de recursos informativos, se obtuvo un 97,6% de satisfacción. El rango de la meta establecida del 85% y se obtuvo por encima del 12mo superior propuesto. Igualmente superó el indicador del mismo periodo del año anterior notablemente.
ENERO	Gestión de relaciones internacionales y internacionalización y cooperación internacional	Identificación recursos de UPTC y sus recursos	Fortalecer las relaciones interinstitucionales de la universidad	Evidenciar el comportamiento de internacionalidad evaluado en la UPTC	Este indicador nos evidencia la gestión con los diferentes instituciones nacionales e internacionales que nos permiten el fortalecimiento de la internacionalidad la institución. Medir el grado de cumplimiento de la eficacia del	diciembre	80%	80%	Con el cuatrimestre del 1S2016 se tuvo un total de 1.000 encuestas, de las cuales 800 fueron satisfechas, lo anterior permitió establecer los aspectos a mejorar para el cumplimiento necesario del servicio.
ENERO	Unidad de servicios de salud (Unisalud)	Cierre de medicamentos no pos	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Conocer el porcentaje de los ingresos destinados al suministro de medicamentos no pos	Determinar el porcentaje de los ingresos destinados al suministro de medicamentos no POS.	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	12%	11,74%	El gasto medico por concepto de medicamentos no pos, alcanzo una participación del 11,75% del total de ingresos percibidos por unisalud - ipsi a la fecha de corte 31 diciembre de 2015, que fue de 11,74% y representa una diferencia del 0,26% con respecto al cierre del cuarto trimestre de 2015 (11,75%) Impactado por patologías de alto costo tenemos en cuenta los efectos de la presente publicación el actual actualmente resultado de la evaluación del indicador determinando costo de medicamentos no pos en comparación con el total de ingresos, se encuentra dentro de los parámetros establecidos en el rango de aceptabilidad. Se recomienda el comportamiento en aval no pos por parte de prestadores patologías diferentes a los mencionados que incrementan el valor de los medicamentos no pos y deben ser prestados realizar prescripción.
TRIMESTRAL	Gestión de adquisiciones y servicios	Nivel de satisfacción de los proveedores	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir el nivel de participación de los usuarios del proceso. Gestión de adquisiciones y servicios	Permite determinar la Eficacia en los procesos de adquisiciones y servicios	Febrero y Agosto	85%	96%	Según los parámetros establecidos en el indicador, se encuentra que el 96% del nivel de satisfacción en el servicio prestado dentro el grupo de bienes y servicios en el trimestre de 2 de 30 puntos, en una escala del 30% mayor que la satisfacción en la prestación del servicio, con calificaciones de 1 a 5 puntos, en el cual se tuvieron 2 encuestas, de las cuales una respondió el grupo de bienes y servicios.
TRIMESTRAL	Programación académica y docente	Nivel de cumplimiento en la programación académica	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.	Determinar oportunidad en el inicio de las actividades académicas programadas (clases) y en ningún contratiempo	Verificar oportunidad en el cumplimiento en el inicio de las actividades académicas según los formulados	Febrero y Agosto	70%	100,00%	En el cuarto trimestre del año 2015 se logró el 100% de cumplimiento en la programación académica en las Seccionales y en las actividades académicas programadas (clases) y en ningún contratiempo, dando cumplimiento a la meta establecida en el indicador académico.
MARZO	Admisiones y control de registros académicos	Prueba de conformes	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Evidenciar el porcentaje de pruebas resueltas del proceso integrado de gestión. Admisiones y control de registros académicos	El indicador permite a través de las pruebas resueltas, tener acciones para ganar oportunidad y veracidad de la información	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	90%	96%	Al cumplirse con la meta propuesta, nos sale un porcentaje de 4 servicios no conformes, a los cuales se les aplica las acciones de mejoramiento establecidas en la matriz
MARZO	Gestión de bienes y servicios	Nivel de satisfacción de los usuarios	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de Alta Calidad de sus Programas Académicos.	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios del proceso.	Este indicador evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan haber recibido una buena prestación del servicio	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	80%	96,96%	Este indicador evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan haber recibido una buena prestación del servicio. Se encuestaron 1.000 usuarios, de los cuales 969 manifiestan haber recibido una buena prestación del servicio.
MARZO	Gestión de Bibliotecas	Pérdida de material bibliográfico	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el porcentaje de pérdidas de material bibliográfico en el periodo. Gestión de bibliotecas	Este indicador nos permite evaluar el cumplimiento del objetivo para facilitar los servicios de ayudas graficas a los usuarios que requieren el servicio bibliotecario. Medir los perdidas de material Bibliográfico	MARZO	1%	0,00%	Teniendo en cuenta la información suministrada por la biblioteca del sistema se obtiene un indicador de pérdida de material bibliográfico general del 0,00% correspondiente a un total de 183 Clases perdidas durante el año 2015.
MARZO	Gestión de ingresos y publicaciones	Eficacia en la prestación del servicio	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir la eficacia de los servicios ofrecidos por los usuarios.	Este indicador nos permite evaluar el cumplimiento del objetivo para facilitar los servicios de ayudas graficas a los usuarios que requieren el servicio bibliotecario. Medir la satisfacción de la prestación del servicio	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	65%	72%	Del total de los servicios solicitados (30) se mantuvieron entregados satisfactorio (30)	
MARZO	Gestión de ingresos y publicaciones	Nivel de satisfacción de los clientes	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos	Este indicador evidencia el porcentaje de clientes encuestados que manifiestan haber recibido una buena prestación del servicio	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	90%	96,15%	Durante 26 semanas de producción ejecutadas. 25 efectivamente el trabajo en buena ejecución	
MARZO	Gestión de ingresos y publicaciones	Elaboración de proyectos de investigación institucional	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el número de proyectos programados en el periodo de investigación y el número de proyectos ejecutados	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a los proyectos formulados en el plan de acción por cada unidad académica	MARZO	90%	100%	Se realizaron tres proyectos con recursos del rendimiento del estudio y los 3 valores presupuestados para la vigencia 2015, se anexa copia de constancias de Proyectos generados y algunas copias de convenios legalizados. Finalmente se consultaron a Rosalía de Leyva	
MARZO	Planeación institucional	Elaboración mantenimiento Sistema Policía	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el número de proyectos programados en el periodo de mantenimiento	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a los proyectos formulados en el plan de acción por cada unidad académica	MARZO	90%	100%	Se realizaron tres proyectos de mantenimiento del sistema policía. Se anexa copia de constancias de Proyectos generados y algunas copias de convenios legalizados. Finalmente se consultaron a Rosalía de Leyva	
MARZO	Unidad de servicios de salud (Unisalud)	Tasa de satisfacción global	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados	Permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud. Medir el nivel de satisfacción de los afiliados	Marzo, junio, septiembre, diciembre	90%	96,66%	Se realizaron 30 encuestas a los usuarios de los servicios de salud, de las cuales 29 fueron satisfechas, lo anterior permitió establecer los aspectos a mejorar para el cumplimiento necesario del servicio.
MARZO	Unidad de servicios de salud (Unisalud)	Cierre de medicamentos no pos	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Conocer el porcentaje de los ingresos destinados al suministro de medicamentos no pos.	Determinar el porcentaje de los ingresos destinados al suministro de medicamentos no POS.	Marzo,junio,julio,septiembre,noviembre	12%	6,73%	El gasto medico por concepto de medicamentos no pos, alcanzo una participación del 6,73 del total de ingresos percibidos por unisalud - ipsi a la fecha de corte 31 diciembre de 2016, que fue de 6,73% y representa una diferencia del -5,27% con respecto al cierre del cuarto trimestre de 2015 que fue de 12,00% (representa una diferencia del -5% Impactado por patologías de alto costo, actualmente el resultado de la evaluación del indicador cierre de medicamentos no pos consumidos dentro de los Tiempos de comprometerse propiamente, por debajo del Tiempo Interior definitivo de 12%, resultado que satisface y actualizar que y mantener y conservar el adecuado de gestión del rango en actual y el diseño e implementar en actualidad, de promoción de salud y promoción de la enfermedad. Se recomienda el comportamiento en aval no pos por parte de prestadores patologías diferentes a los mencionados que incrementan el valor de medicamentos no pos y deben ser prestados realizar prescripción.
ABRIL	Gestión de servicios generales institucionales	Detección de fallas servicios de mantenimiento general	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Conocer el nivel de atención en oportunidades frente a los mantenimientos preventivos y correctivos por parte del proceso	Este indicador mide que proporción se atiende la total del bien y servicios de mantenimiento, en cuanto a los bienes, condiciones y cumplimiento de los requisitos operativos de las dependencias académicas administrativas de la institución	Enero, abril, julio, octubre	80%	81,89%	Clasificación de servicios ..... total presentes 81,89% áreas de albañilería / fontanería ..... 45,25% áreas de carpintería / cerrajería ..... 42,14% áreas de carpintería / cerrajería ..... 41,81% áreas de electricidad / pintura ..... 32,35% áreas de mantenimiento ..... 32,35% servicios no atendidos / total presentes 1,024 servicios no atendidos / total presentes 631 Los servicios de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería, son los que mas demanda de servicios se presentaron para la ejecución del periodo periodo (septiembre / 2016). La ejecución del 81,89% evidencia el cumplimiento del proceso de la minimización del riesgo relacionado acorde de mejoras: los responsables deben identificar los requerimientos de los usuarios, para la ejecución de los mantenimientos, de acuerdo a los requisitos de dependencias desconocidas, de las dependencias académicas administrativas de la institución.
ABRIL	Gestión de servicios generales institucionales	Satisfacción del usuario	Alcanzar y mantener la sensibilización institucional y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar la percepción del usuario sobre los atributos y características de los servicios prestados	Este indicador nos permite evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios	Enero, abril, julio, octubre	80%	92,35%	Indicador de efectividad satisfacción del usuario - ingreso a ugd2 - 100% respuesta a los servicios ejecutados en el periodo 1S2016 encuestas al 92,35% de los usuarios satisfechos de los 1.001 servicios ejecutados en el periodo. Los servicios de carpintería / cerrajería y albañilería / fontanería, son los que mas demanda de servicios se presentaron para la ejecución del periodo periodo (septiembre / 2016). La ejecución del 92,35% evidencia el cumplimiento del proceso de la minimización del riesgo relacionado acorde de mejoras: los responsables deben identificar los requerimientos de los usuarios, para la ejecución de los mantenimientos, de acuerdo a los requisitos de dependencias desconocidas, de las dependencias académicas administrativas de la institución.
ABRIL	Gestión financiera	Número de PQRS resueltas, bajo del tiempo	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Determinar el número de PQRS resueltas bajo el tiempo establecido por el sistema integrado de gestión	Este indicador del proceso para resolver quejas de los tiempos presentes	Enero, julio, octubre, diciembre	12%	7,0%	Demora por parte de las unidades académicas administrativas en dar la respuesta dentro de tiempo	
ABRIL	Planeación institucional	Seguimiento al cumplimiento del plan de acción institucional	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	Medir el sistema de seguimiento mediante y los controles académicos administrativos que se requieren para el cumplimiento de los programas, proyectos y metas del plan de desarrollo institucional	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a los participantes formulados en el plan de acción por cada unidad académica administrativa, respecto a la ejecución del plan de desarrollo institucional	Enero, abril, julio, octubre	100%	100%	Correspondiente 11 seguimiento del Sistema. 11 requeridos, atendidos directamente en la oficina de planeación de acuerdo con los requerimientos de cada dependencia, adicional se programaron capacitaciones a todas las comunidad universitaria programadas realizaron circular 1S16 de 2016, se anexan Estados de requerimiento y de asistencia a capacitación
JUNIO	Unidad de servicios de salud (Unisalud)	Tasa de Satisfacción Global	Proporcionar por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SIG	IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS SERVICIOS Y TRATO DE LOS AFILIADOS CON LOS SERVICIOS Y TRATO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	PERMITE CONOCER EL NIVEL

GLAD	GESTION FINANCIERA	NIVEL DE EJECUCION DE INGRESOS	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Medir la eficiencia en la ejecución del presupuesto de ingresos con la unidad de medida porcentaje	Este indicador permite establecer si se está facturando suficientes bienes y servicios para cumplir con el presupuesto de ingresos.	Enero julio	90%	0,00%	NO REPORTARON INDICADOR
GLAD	GESTION FINANCIERA	NIVEL EJECUCION DE INGRESOS	Diseñar y mantener la sostenibilidad institucional y la eficacia del área de los programas académicos	Medir la efectividad en la ejecución de los ingresos	Este indicador permite medir el grado de efectividad en la ejecución de los ingresos, que facilita toma de decisiones para el cumplimiento de la meta y el presupuesto	Enero julio	90%	0,00%	NO REPORTARON INDICADOR
GLAD	GESTION NORMATIVA	EFICACIA EN LA ASESORIA Y VEEDURIA JURIDICA	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Determinar el grado de eficacia en la asistencia jurídica	Este indicador permite la medición del grado de eficacia en la asistencia jurídica, que permite el cumplimiento del objetivo, el cargo decisiva indica una eficacia regular en el cumplimiento de las asesorías y el desempeño de las funciones de veeduría	Enero julio	99%	100%	El indicador eficacia en la asistencia y veeduría jurídica, muestra que la gestión de la dependencia se encuentra cubre el cargo de la meta académica
GLAD	PLANEACION INSTITUCIONAL	REPORTE & SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Medir el número de reportes realizados a las unidades académicas administrativas que no cumplieron para el seguimiento a la ejecución del plan de acción	Permite medir la gestión realizada por el proceso frente a las actividades formuladas en el plan de acción por cada unidad académica administrativa, respecto a la ejecución del plan de acción	Enero, abril, Septiembre	100%	92,86%	Se efectuo disponiendo reporte a encuestas a 57 dependencias sobre el seguimiento al plan de acción para el segundo trimestre de 2016, de acuerdo con las diferentes solicitudes allegadas al área, donde sucel correos, telefonos, etc. se requerio realizar respuesta 53 dependencias de acuerdo con lo establecido en la oficina de control interno
ACADEMICO	PROGRAMACION ACADEMICA	NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE EL DESCIDO DE ACTIVIDADES ACADEMICAS	Diseñar y mantener la sostenibilidad institucional y la eficacia del área de los programas académicos	Determinar oportunidad en el inicio de las actividades académicas del semestre	Medir oportunidad en el cumplimiento de la organización de las actividades académicas dentro del tiempo	Febrero y Agosto	75%	100%	La vicerrectoría académica realizo la revisión de la actividad académica de los 71 programas de pregrado, equivalente a 2922 actividades académicas de 2016-1 y 2016-2 con corte a 30 de junio de 2016. En cual cada uno de los coordinadores de Programa y Tecnologías en Formación en el cual se ha verificado el cumplimiento oportunamente (Ubicado y sin ningún contratiempo, dentro cumplimiento y la actualización en el sistema académico
SEPTIEMBRE	Administrativo y control de ingreso y académico	Productos no conformes	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de gestión	Evidenciar el porcentaje de productos no conformes que se presentaron en cumplir con las especificaciones del producto	El indicador permite a través de una herramienta de control de calidad, la oportunidad y seguimiento a las inconformidades encontradas	Abril, junio, septiembre, diciembre	90%	99,8%	Se cumplió con la meta propuesta, solo se presentaron 12 servicios no conformes a los cuales se les aplico la acción correctiva correspondiente
SEPTIEMBRE	Sistema de ayudas académicas	Nivel de satisfacción de los usuarios	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios del proceso	Este indicador evidencia el porcentaje de satisfacción de los usuarios que manifiestan haber recibido unos buenos servicios	Marzo,Junio,Septiembre,Diciembre	80%	98,16%	Los usuarios han calificado la oportunidad en el servicio de ayudas académicas, dando como resultado una evaluación satisfactoria, para el tercer trimestre de 2016
SEPTIEMBRE	Sistema de Impresos y Publicaciones	Nivel de satisfacción de los clientes	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de gestión	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios del proceso	Este indicador evidencia el porcentaje de clientes encuestados que manifiestan haber recibido unos buenos servicios	Marzo, junio, septiembre, diciembre	90%	96,25%	Del total de los clientes encuestados 75 nos calificaron entre bueno y excelente
SEPTIEMBRE	Sistema de Impresos y publicaciones	Eficacia en la ejecución del servicio	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Medir la eficacia del los servicios solicitados por los clientes	Este indicador nos permite evaluar el cumplimiento de los requerimientos de los servicios de artes gráficas a los usuarios que requieren el servicio del consultorio permitiendo tomar acciones para la satisfacción de la necesidad	Marzo,Junio,Septiembre,Diciembre	65%	100%	De los 75 trabajos solicitados, todos fueron atendidos
SEPTIEMBRE	Planeación Institucional	Oportunidad en la publicación del boletín estadístico	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema Integrado de gestión	Mejorar la calidad del servicio con la oportuna publicación de información estadística para la toma de decisiones institucionales	Permite ser a conocer los cifras estadísticas de la vicerrectoría oportunamente a la comunidad en general	Septiembre	75%	75%	Se ha logrado un 100% de la información con el nuevo sistema gestionado para el centro estadístico. El cual se puede verificar en la siguiente url http://estadisticas.upb.edu.co/forms/pbinv.phtml
SEPTIEMBRE	Unidad de servicios de salud (Virtual)	Tiempo de medicamentos no pos	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Conocer el porcentaje de los ingresos destinado al suministro de medicamentos no pos	Determinar el porcentaje de los ingresos destinado al suministro de medicamentos no POS	Marzo,Junio,Septiembre,Diciembre	12%	9,15%	El gasto medico por concepto de medicamentos no pos, al cierre este periodo presenta 9.15% del total de ingresos, presentando un cierre anual, sobre la META decreto 1171 resolución 2013, el cual establece una disminución con respecto al resultado obtenido en el cierre trimestre de 2015 (2.34%), actualmente resultado de la evaluación del indicador demostrando costo de medicamentos no pos, en el cierre del periodo 2016 (9.15%) se encuentra en el rango de aceptabilidad establecido en la ficha técnica, lo cual se ha logrado con la implementación de las políticas y directrices emanadas del ministerio de salud y protección social, el igual que aquellas dispuestas por las demas entes decretad encontrados a la regulación de precios de los medicamentos, una adecuada integral de salud, que permite una adecuada enfermedad del integrar salud en aspectos tales como el costo medico, la calidad y el mejoramiento de la calidad de los usuarios
SEPTIEMBRE	Unidad de servicios de salud (Virtual)	Nivel de Satisfaccion (Online)	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados	Permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que han recibido un servicio de salud por parte de una IPS, EPS, Instituciones prestadoras de servicios de salud	Marzo,Junio,Septiembre,diciembre	92%	96,75%	Los usuarios de unidad salud encuestados calificaron con los criterios diferidos en un porcentaje del 99%, resultado que esta cumplimiento los parámetros establecidos en el rango de aceptabilidad del indicador diferidos en la ficha tecnica cuyo fines obtener el nivel de satisfacción de los usuarios de la unidad de salud, en el cierre del periodo 2016 (96.75%) se encuentra en el rango de 95 con respecto al resultado del mismo trimestre de 2015 que fue del 98%, la unidad ha realizado siguientes aspectos: el cumplimiento de los estandares de calidad que permitan el cumplimiento de una atención en salud oportuna, accesible, continua, segura, eficaz, eficiente, integral, humanizada, centrada en el usuario, la familia y la comunidad teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas, generando satisfacción y logrando mejor calidad de vida a nuestros afiliados
SEPTIEMBRE	SIG	Funcionalidad del Sistema Integrado de Gestión	Propender por el mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad del SGI	Medir el grado de confianza del Sistema Integrado de Gestión	Este indicador permite determinar las oportunidades de mejora para el Sistema Integrado de Gestión	Septiembre	40%	40,4%	De acuerdo al resultado de Auditoría Interna, Mantenimiento de los procesos y la eficacia de acciones preventivas y correctivas cual presenta el resultado del indicador el cual corresponde a un 40,4 %, con lo cual no cumple con la meta establecida.

Color		
Indicadores		56
Cumplidos		49
No Cumplidos		7

Se presentan los indicadores correspondiente a la vigencia Enero-Septiembre de 2016, En el proceso de medición se tiene en cuenta el objetivo de calidad y objetivo del indicador así mismo se describe la pertinencia frente al proceso, la meta establecida y el resultado del indicador.
El total de indicadores medidos de enero al mes de septiembre es de 56, este dato corresponde al 100% de los indicadores a esa fecha de corte. 49 oriencos cumplen la meta establecida lo que corresponde a un 96,59 %. 3 procesos no cumplen co la meta propuesta lo que corresponde a un 8,4 %, Los procesos de Gestión de Servicios Generales Institucionales y Gestión Financiera. Se solicita por medio de comunicaciones: UPFC- 2016-GGSTI, y UPFC-2016-ONAPI respectivamente, las acciones correctivas a implementar por medio del sistema SGA.

*SGA Sistema de Gestión de Auditorías