INFORME MEDICIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS (RESULTADO Y ANÁLISIS DE INDICADORES)
SEPTIEMBRE 2017 A SEPTIEMBRE 2018

MESES DE MEDICIÓN	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DE CALIDAD	OBJETIVO DE INDICADOR	META ESTABLECIDA	INDICADOR REPORTADO	ANALISIS
ENERO	Evaluación Independiente	Eficacia del programa anual de auditorías y de remisión de informes	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el cumplimiento de la ejecución del programa anual de auditoría y la oportunidad en la presentación de informes establecidos por la normatividad y la ley	90%	100,00%	Se adelantaron las auditorias: - gestión contractual. - auditoria combinada al SGI fase b. - movilidad académica de estudiantes. Informes rendidos: - gestión contractual a la CGR. (Corte a junio y septiembre) - informe de avance del plan de mejoramiento (corte a 30 de junio) - informe de austeridad y eficiencia en el gasto (corte a junio y a septiembre) - informe de avance de los planes de acción.(con corte a junio y diciembre) - informe de seguimiento a la implementación de la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano. - informe pormenorizado del sistema de control interno. (Corte a agosto) - reporte de cumplimiento de la ley 1712 de transparencia. - formulario único reporte de avances de la gestión, FURAG. - informe de seguimiento al SIGEP (sistema de información de la gestión del empleo público. conclusiones: atendiendo a la planeación realizada para el segundo semestre de 2018 se cumplió con la rendición de los informes y la ejecución de las auditorias contempladas en el programa anual de audita más sinóttica la información requerida para el cálculo de
	Gestión de servicios de Extensión	Satisfacción de los usuarios de los servicios de Extensión	Expandir la proyección social de la Universidad a través de centros y grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y la comunidad en general	Il de satisfacción en los usuarios de los servic	85%	95,50%	Para realizar esta medición se utilizaron 448 encuesta de satisfacción al usuario, que se aplicaron a los usuarios (docentes, externos, estudiantes de la universidad, colegios del departamento) de los diferentes servicios se extensión que ofrecen las unidades académico-administrativas de esta dirección (consultorio jurídico, casa de la mujer, herbarios y museos). Inicialmente la información se tabuló individualmente por unidad académico-administrativas, despues se realizó un consolidado total de la información que permitió evidenciar que los usuarios encuestados que calificaron el servicio entre un intervalo de 26 a 30 fue en arroja un total de 2144 como calificación conjunta. Para proceder al cálculo del indicador, en valor porcentual, tal como lo señala la ficha del indicador; se procedió a medir según la formula allí establecida, lo cual no dio un resultado de 95,71%. La meta obtenida para el segundo semestre de 2017 es del 95,71%, lo cual permite establecer que el indicador satisfacción de los usuarios despiado para inversión es de $69.555.973.460,15 con una participación del 22.88% del total de gastos apropiados. el
		Nivel de crecimiento de usuarios de los servicios de Extensión	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	cimiento de la participación de los usuarios	2%	2,34%	El desarrollo de la estrategia de promoción y difusión que ha implementado la dirección de extensión y consultoría, sobre los diferentes servicios de extensión que ofrece la universidad a través de las diversas unidades académicas administrativas, se ha logrado consolidar el incremento de la demanda de los mismos. Este comportamiento obedece adicionalmente a los esfuerzos hechos desde la vicerrectoría de investigación y extensión con la suscripción de convenios y contratos interadministrativos de la vigencia 2017. segundo semestre, tal esfuerzo traduce en el incremento de 188 usuarios entre el primer semestre del 2017 y el segundo semestre del mismo año, tal incremento corresponde a un 2,4%, lo que traduce un cumplimiento eficiente de la meta de crecimiento establecida por la UPTC (2%). La utilización de la nueva herramienta HECCA, del ministerio de educación nacional para el cargue de la información correspondiente el sistema nacional de información de educación superior SNIES ha permitido consolidar de forma más sintética la información requerida para el cálculo del indicador
	Gestión de Talento Humano	Aumento en la competencia de los Funcionarios de la Universidad	Matener una constante formación y Capacitación de los servidores publicos logrando un recurso humano calificado y motivado para apoyar la consecución del objetivo misional.	Determinar como a través del tiempo la competencia de los funcionarios de la Universidad aumenta	85%	98,77%	La eficacia de la capacitación, es decir el nivel o porcentaje de mejoramiento de las competencias de los funcionarios en los puestos de trabajo despues de recibir capacitación en el año 2018, se mide identificando el número de funcionarios evaluados sobre el número de funcionarios capacitados. Para el año 2018 el número de funcionarios evaluados (numerador) fue de 320 y el número de funcionarios capacitados (denominador) fue de 324 arrojando un resultado de eficacia o cumplimiento del 98.76 %. Los soportes de la evaluación que se realiza de forma virtual, se encuentran en el sistema de la oficina de innovación académica y los soportes de asistencia en la oficina de talento humano
	Gestión Financiera	Nivel de ejecución de los ingresos	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Medir la efectividad en la ejecución de los ingresos	90%	104%	Se observa un resultado del 104.41% de ejecución de ingresos. Siguen siendo representativos los ingresos con aportes de la nación, matriculas pregrado, ingresos postgrados, extensión y educación continuada, Unisalud y los excedentes financieros. Este resultado confirma que la institución, conto con los recursos necesarios para el cumplimiento de los compromisos adquiridos y que se recibieron algunos ingresos por encima de lo esperado siendo representativos en este caso los ingresos pregrado, ingresos por investigación, extensión y educación continuada, ingresos de vigencias anteriores, rendimientos financieros y Unisalud
		Nivel de ejecución de Inversión	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Medir la eficiencia en la ejecución del presupuesto de inversión de La universidad	90%	29,25%	El nivel de ejecución de inversión alcanzo en el cuarto trimestre de 2017 un monto equivalente al 29% de lo apropiado
	Gestión Normativa	Eficacia en la asistencia y asesoría Jurídica.	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Eficacia en la asistencia y asesoría Jurídica.	99%	100%	El indicador eficacia en la asistencia y asesoría jurídica, muestra que la gestión de la dependencia se encuentra sobre el rango de la meta establecida
	Planeación Institucional	Porcentaje de asignación de recursos para el plan de inversión	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Medir el procentaje de asignación de los recursos para inversión.	8%	18,97%	Mediante acuerdo 055 de 2016 se aprobó el presupuesto de rentas e ingresos y de gastos de la UPTC, para la vigencia fiscal 2017, con una apropiación inicial para inversión de $ 13.285.755.000(que representa el 5.98% en relación al total de gastos ($ 222.248.565.000); posteriormente se realizan las siguientes adiciones: acuerdo 055 de 2017 se adiciona por estampilla pro universidad nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia (ley 1697 de 2013 parágrafo artículo 3?)la suma de ($886.137.273,00) el rubro de inversión; acuerdo 057 de 2017 se adiciona al rubro de inversión por recursos cree ($ 6.796.935.491); acuerdo 069 de 2017 se adiciona al presupuesto para funcionamiento ($ 7.172.352.486,oo); acuerdo 071 de 2017 se adiciona la presupuesto para inversión ($301.694.768) por concepto de recaudo de estampilla pro universidad nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia. Se observa que del total del presupuesto apropiado por la universidad $303.931.101.700,27 el total apropiado para inversión es de $69.555.973.460,11 con una participación del 22.88% del total de gastos apropiados. el seguimiento del indicado
FEBRERO	Gestión de contratación	Nivel de satisfacción de los usuarios	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Medir el nivel de percepción de los usuarios del proceso gestión de contratación	85%	85.71%	El departamento de contratación, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de usuarios con respecto a las actividades que se desarrollan dentro del proceso de gestión de contratación, determinó que se tomaría una muestra aleatoria de 70 usuarios del total de las solicitudes radicadas en el año 2017. Se considera que técnicamente es una muestra representative para el objeto de análisis. Según los parámetros establecidos en el indicador, se concluye que el 85,71 % de los usuarios califica el servicio prestado desde el departamento de contratación en el intervalo de 24 a 30 puntos, en tanto que el 14,28% restante expresa su satisfacción en la prestación del servicio, con calificaciones menores a 24 puntos, en tramites en las compras que realiza el departamento de contratación
	Gestión fortalecimiento de la productividad de la Investigación	Cumplimiento del Lineamiento Investigación e Innovación en la Universidad	Expandir la proyección social de la universidad a través de centros y grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y la comunidad en general.	Nivel de cumplimiento de las metas propuestas a través del avance promedio del lineamiento investigación e innovación que conforma el plan de desarrollo institucional, por vigencias	90%	95,57%	Se supera la meta mostrando la gestión del proceso
	Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	Siniestralidad	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Conocer el porcentaje de los ingresos operacionales destinados a cubrir los servicios de salud que reciben los afiliados	85%	84,22%	análisis de siniestralidad (costos de la atención en salud vs ingresos operacionales) del periodo comprendido entre enero a diciembre de 2018, como consecuencia de la demanda de servicios médicos por parte de la población afiliada a unisalud-uptc, arroja un porcentaje de participación de los costos en salud del trimestre sobre los ingresos operacionales de la unidad del orden del 84,2%, lo que permite evidenciar con el resultado obtenido que se está cumpliendo los parámetros establecidos en el rango de análisis del indicador, y descritos en su ficha técnica cuyo limite inferior es del 90% y un 0,8% por debajo de la meta establecida del 85%, el comportamiento del indicador arroja evidencia de que para el periodo analizado la tendencia de la demanda efectiva de atenciones en salud estuvo sujeta proporcionalmente a los ingresos percibos, permitiendo la no afectación de la viabilidad y el equilibrio financiero de la entidad. Asi las cosas, la unidad mantiene la implementación de mecanismos enfocados a la gestión y control del riesgo en salud, ajustes del modelo de atención y vigilancia epidemiológica enfocada hacia la calidad, oportunidad y continuidad de los procesos
MARZO	Admisiones y Control de Registro Académico	Producto no conforme	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Evidenciar el porcentaje de productos resultantes del proceso que no cumplen con los requisitos de los usuarios	90%	99,84%	se cumplio con la meta propuesta, se aplicaron las correcciones pertinentes al servicio no conforme
	Recursos Informáticos	Cumplimiento Acuerdos de Nivel de Servicio	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Administrar los niveles de calidad de los servicios de ti, aportando valor a los usuarios y clientes, que apoye al cumplimiento de estándares de calidad de la universidad	80%	85,84%	En el primer trimestre de 2018 se recibieron 1772 solicitudes en la mesa de ayuda, representadas en 1644 peticiones y 128 incidencias. Se atendieron 1521 dentro de los tiempos establecidos. Con un cumplimiento del 85,8%. Para el cálculo del indicador se toma el valor de las incidencias y peticiones creadas a la fecha como el número de solicitudes recibidas y el valor de incidencias y peticiones que superan los SLA como los caducados
	Recursos Informáticos	Tratamiento de Incidentes de Seguridad de la Información	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Identificar y dar seguimiento a los incidentes de seguridad de la información	80%	100%	Se atendieron 6 incidentes durante el primer trimestre de 2018 relacionados con antivirus. se adjunta evidencia
	Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	Número de Quejas y Reclamos Solucionados en el Tiempo Establecido	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar el número de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido por el proceso	80%	94,44%	De los requerimiento presentados tan solo uno no se contestó en términos establecidos en la ley 1755 de 2015; sin embargo se evidencia el seguimiento realizado por esta dependencia
	Planeación Institucional	Viabilización de Proyectos de inversión obra fisica	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Evaluar la viabilizarian de los proyectos programados en el acuerdo de inversión para cada vigencia	90%	60%	Se han viabilizado los proyectos de biblioteca (invitación privada no. 047 de 2017), CRU (invitación privada no. 022 de 2017) y edificio de posgrados sede central (invitación publica 011 de 2018)
	Planeación Institucional	Viabilizacion mantenimiento de obra fisica	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Evaluar la viabilización de los proyectos planeados en la resolución de mantenimiento para cada vigencia	90%	0%	A la fecha no se cuenta con la resolución de mantenimiento para la vigencia 2018
	Servicios Docentes Aotenciales	Nivel de satisfacción de los usuarios	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por el proceso	90%	92,63%	Este indicador evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan como mínimo haber tenido una buena prestación del servicio prestado por la dependencia y por ende por los funcionarios adscritos a la misma este indicador facilita el análisis para la toma de acciones tendientes al mejoramiento del proceso
	Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	Tasa de Satisfacción Global	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados	90%	100%	Los usuarios de Unisalud se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 100% para el tercer trimestre de 2018. resultado que está cumpliendo los parámetros establecidos en el rango de análisis del indicador descritos en su ficha técnica cuyo limite inferior es del 85% de satisfacción global y un 10% por encima de la meta establecida del 90%, el comportamiento del indicador arroja un comportamiento constante, respecto a al resultado del mismo trimestre de 2017 siendo este del 100%. la unidad mantiene la realización del seguimiento al comportamiento y al cumplimiento de los estándares de calidad que permitan el cumplimiento de una atención en salud oportuna, accesible, continua, pertinente y segura, manteniendo un enfoque centrado en el usuario con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, generando confianza y logrando mejor calidad de vida a nuestros afiliados
ABRIL	Educación Virtual	Desarrollo de contenidos digitales	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación.	Medir la oportunidad en el desarrollo de material digital educativo en un periodo de tiempo	85%	88,89%	Se construyeron 8 de los 9 materiales recibidos en el primer trimestre del año. Las actividades en el departamento de innovación académica se han priorizado de acuerdo con las solicitudes recibidas de las diferentes líneas de trabajo y lo recibido en relacion con los programas virtuales de la universidad
	Planeación Institucional	Monitoreo al cumplimiento del plan de desarrollo Institucional.	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el porcentaje de avance promedio de los lineamientos que conforman el plan de desarrollo institucional, por vigencias	90%	98,67%	Durante el primer trimestre de la vigencia 2018 se programó un avance del 30.2% de los lineamientos del plan de desarrollo y se alcanzó el 29,6% que corresponde al 98% con respecto a lo programado, cumpliendo con la meta establecida del indicador (90%)
JUNIO	Admisiones y Control de Registro Académico	Producto no conforme	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Evidenciar el porcentaje de productos resultantes del proceso que no cumplen con los requisitos de los usuarios	90%	99,76%	Se cumplió con la meta fijada, se presentaron 11 casos no conformes a los cuales se les aplico la corrección correspondiente
	Evaluación Independiente	Eficacia del programa anual de auditorías y de remisión de informes	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el cumplimiento de la ejecución del programa anual de auditoría y la oportunidad en la presentación de informes establecidos por la normatividad y la ley	90%	100%	Una vez revisado el programa anual de auditoria aprobado par ala vigencia 2018 y el formato de informes se estableció que se cumplió plenamente con las auditorias e informes
	Gestión de Laboratorios	Disponibilidad para la realización de las practicas	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Reflejar la disponibilidad de los recursos para el desarrollo de las prácticas de laboratorio programadas	80%	99.99 %	En el primer semestre académico del año 2018, se programaron 7840 prácticas de laboratorio y se ejecutaron 7839 prácticas; situación que se presentó debido a que en el laboratorio de ingeniería ambiental, en la asignatura de plantas de tratamiento de agua residual PTAR no fue posible realizar una (1) practica programada por falta de tiempo. Por esta razón, se registró un cumplimiento del 99.99% y un incumplimiento del 0.01%
	Gestión de Laboratorios	Satisfacción en la prestación del servicio	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Establecer la relación entre usuarios atendidos semestralmente y usuarios conformes con el servicio	80%	77,46%	En el primer semestre académico del año 2018, se registró un 77.46% de satisfacción en la prestación del servicio de laboratorios, disminuyendo en un 3.32% comparado con los resultados obtenidos en el segundo semestre académico del año 2017; lo cual se refleja en una disminución de la satisfacción en la prestación del servicio por parte de los usuarios en un 1.6% en la sede central Tunja, 7.23% en la seccional Duitama (reflejado en los aspectos evaluados de infraestructura y equipos - materiales) y 16.01% en la seccional Sogamoso (reflejado en los aspectos evaluados de equipos-materiales y horario-tiempo)
	Recursos Informáticos	Satisfacción de los usuarios de recursos informáticos	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Determinar la satisfacción de los usuarios	85%	99,65%	Durante el primer semestre de 2018 el número de usuarios encuestados a través de la mesa de ayuda fueron 1023 y con la encuesta atención en sitio 1248, para un total de 2271. El número de usuarios satisfechos con el servicio que fueron encuestados por mesa de ayuda es 1016 y con la encuesta atención en sitio 1247, para un total de 2263. Se obtuvo un cumplimiento del 99,65%. Se adjunta archivos de evidencia
	Recursos Informáticos	Cumplimiento acuerdos de nivel de servicio	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Administrar los niveles de calidad de los servicios de ti, aportando valor a los usuarios y clientes, que apoye al cumplimiento de estándares de calidad de la universidad	80%	87.55 %	En el segundo trimestre de 2018 se recibieron 2105 solicitudes en la mesa de ayuda, representadas en 1795 peticiones y 310 incidencias. Se atendieron 1843 dentro de los tiempos establecidos. Con un cumplimiento del 87.55%. Para el cálculo del indicador se toma el valor de las incidencias y peticiones creadas a la fecha como el número de solicitudes recibidas y el valor de incidencias y peticiones que superan los SLA como los caducados
	Recursos Informáticos	Tratamiento de incidentes de seguridad de la información	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Identificar y dar seguimiento a los incidentes de seguridad de la información	80%	91,67%	Se atendieron 11 incidentes relacionados con antivirus de los 12 solicitados durante el segundo trimestre de 2018. Se adjunta evidencia de la mesa de ayuda
	Servicios Generales	Atención de los servicios de mantenimiento general	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Conocer el nivel de atención de los servicios de mantenimiento programado y correctivo del proceso	70%	57,18%	No se cumplió con la meta debido a que el departamento de servicios generales, no cuenta con personal, ni materiales para realizar el mantenimiento, dado que el personal que realizaba la labor, fue trasladado a otras dependencias, por reforma de la planta de personal de la UPTC
	Servicios Generales	satisfacción de Usuario	Asegurar la gestión socialmente responsable en las relaciones de la universidad con sus partes interesadas.	Medir el nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios del departamento de gestión de servicios generales	85%	91.84 %	Se cumplió con la meta
	Gestión Electoral, Documental y de Peticiones	Número de quejas y reclamos solucionados en el tiempo establecido	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar el número de quejas y reclamos resueltos en el tiempo establecido por el proceso	80%	87.5 %	El indicador arroja un cumplimiento del 87.5%, lo que significa que se cumple con la meta establecida para el segundo trimestre del 2018
	Gestión de Bienestar Universitario	Incremento en la cobertura poblacional	Asegurar la gestión socialmente responsable en las relaciones de la universidad con sus partes interesadas.	Medir el crecimiento de la cobertura poblacional en las líneas de acción de bienestar universitario	2%	22.23 %	Durante el primer semestre 2018, la línea de acción salud presento el mayor número de usuarios, considerándose como la muestra representativa por ser la mayor línea de atención a la comunidad upetecista, se calculó sobre los usuarios atendidos en la línea de acción de apoyo socioeconómico del 2º semestre de 2017 por cumplir con el mismo criterio. En consecuencia se obtuvo el 22.23% de incremento de usuarios y cobertura, dado que se suministraron 547.912 servicios durante el presente semestre, contra 536.295 servicios del segundo semestre de 2017
	Gestión de Bienestar Universitario	Satisfacción de los usuarios de bienestar universitario	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios de bienestar	90%	89.1 %	Durante las semanas 12 y 13 se aplicaron 1969 encuestas en la sede central y seccionales de Duitama, Sogamoso y Chiquinquira, con el fin de medir la percepción de los usuarios respecto a los servicios que se prestan en las líneas de acción (salud, apoyo socioeconómico, desarrollo humano, cultura deporte y actividad Física) obteniendo los siguientes resultados en la medición de los siguientes criterios: oportunidad: se aplicaron 1969 encuestas para un desempeño del 4.51, pertinencia: se aplicaron 1969 encuestas para un desempeño del 4.59, accesibilidad: se aplicaron 1969 encuestas para un desempeño del 4.08, calidad: se aplicaron 1968 encuestas para un desempeño del 4.44 amabilidad: se aplicaron 1967 encuestas para un desempeño del 4.44 encontrando el criterio de pertinencia como el mejor calificado con 4.59 entendiéndose como el impacto positivo de los usuarios al utilizar los servicios de bienestar, lo cual significa la importancia y utilidad del servicio para lograr el objeto y asegurar la permanencia y graduación del estudiante y de los demás estamentos universitarios. Los criterios de oportunidad, calidad y amabilidad fueron calificados con 4.5 en promedio, lo cual s
	Servicios Docentes Aoitenciales	Satisfacción de los usuarios	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos por el proceso	90%	97.61 %	En el procedimiento este indicador evidencia el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan como mínimo haber tenido una buena prestación del servicio. nuestro porcentaje para el primer trimestre fue de 92% para este de 95%, donde se puede evidenciar que subió un tres por ciento. por lo tanto, los usuarios nos han calificado bien, lo que nos hace evaluarnos en un rango alto toda vez que nuestro servicio se presta oportunamente
	Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	Tasa de Satisfacción Global	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Identificar el nivel de satisfacción de los afiliados	90%	97.59 %	Los usuarios de UNISALUD se encuentran satisfechos con los servicios ofrecidos en un porcentaje del 98% para el segundo trimestre de 2018. resultado que está cumpliendo los parámetros establecidos en el rango de análisis del indicador descritos en su ficha técnica cuyo limite inferior es del 85% de satisfacción global y un 8% por encima de la meta establecida del 90%, el comportamiento del indicador arroja un comportamiento positivo, respecto a al resultado del mismo trimestre de 2017 siendo este del 100%. La unidad mantiene la realización del seguimiento al comportamiento y al cumplimiento de los estandartes de calidad que permitan el cumplimiento de una atención en salud oportuna, accesible, continua, pertinente y segura, manteniendo un enfoque centrado en el usuario con el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, y la implementación de estrategias en salud tales como modelo de atención y fortalecimiento del enfoque hacia la atención primaria en salud
	Unidad de Servicios de Salud-UNISALUD	Porcentaje de ejecución presupuestal de ingresos	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Determinar el porcentaje de ejecución de los ingresos operacionales proyectados en un periodo fiscal determinado	95%	108.64 %	El análisis del comportamiento del indicador de ejecución presupuestal de ingresos muestra la eficiencia de las acciones de la unidad de servicios de salud con respecto al recaudo de los mismos, por lo que con corte al 30 junio de 2018 se realiza medición y análisis del mismo alcanzando este un porcentaje de cumplimiento del mismo por encima del limite máximo. Asi las circunstancias se evidencia un recaudo efectivo y ajustado a las proyecciones realizadas por parte de la entidad
	Admisiones y Control de Registro Académico	Satisfacción de usuarios	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Evidenciar el porcentaje de usuarios encuestados que manifiestan como mínimo haber recibido una buena prestación del servicio	90%	96.43 %	Se cumplió con la meta establecida, el 96% de los encuestados calificaron como entre excelente y bueno el servicio recibido
	Educación Virtual	Uso aula virtual en programas presenciales	Fomentar el uso permanente de las nuevas tecnologias de información y comunicación	Medir el uso del aula virtual en los diferentes programas académicos de la universidad	80%	89,53%	La meta es el 80% con el resultado se observa que se cumplió en un 89%, comparado con el periodo anterior se observa un incremento del 9% en los usuarios que han hecho uso del aula por semestre
		Satisfacción de usuarios docentes y estudiantes del aula virtual	Fomentar el uso permanente de las nuevas tecnologias de información y comunicación	Medir la satisfacción de estudiantes y docentes que han utilizado el aula virtual en un periodo académico, de tal forma que permita tomar decisiones para el mejoramiento u optimización de este servicio	80%	73,46%	Teniendo en cuenta las dos encuestas diligenciadas por 595 usuarios de programas presenciales y 2638 de programas a distancia y virtual, se identificó que, de los 3233 usuarios, 2375 se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el uso del aula, lo que representa un 73.47%. Lo que se encuentra dentro de la meta establecida y muestra que el soporte y procesos definidos para la creación de usuarios, han sido efectivos. Destacando para el primer semestre de 2018 el incremento en el número de usuarios que respondieron a la encuesta de satisfacción, pasando de 1301 en 2017, a 3233 para primer semestre de 2018
		Desarrollo de contenidos digitales	Fomentar el uso permanente de las nuevas tecnologias de información y comunicación	Medir la oportunidad en el desarrollo de material digital educativo en un periodo de tiempo	85%	69,23%	En relación con el indicador establecido, no se alcanzó la meta, pues se cumplió solo el 69.23%. lo anterior se debe a que el departamento participo en la organización del diplomado en competencias informáticas básicas, para lo cual fue necesario destinar a seis (8) funcionarios del proceso de contenidos en diferentes momentos, lo cual afectó los tiempos de respuesta de las fases de esta actividad
	Gestión Servicios de Extensión	satisfacción de los usuarios de los servicios de extensión	Expandir la proyección social de la universidad a través de centros y grupos de investigación y programas de extensión que generen impacto en el sector empresarial y la comunidad en general.	Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios de los servicios de extensión	85%	90,46%	Para realizar esta medición se utilizaron 482 encuesta de satisfacción al usuario, que se aplicaron a los usuarios (docentes, externos, estudiantes de la universidad, colegios del departamento) de los diferentes servicios que ofrecen las unidades académico- administrativa de esta dirección (consultorio jurídico, casa de la mujer, herbario, clínica veterinaria, museos). Inicialmente la información se tabuló individualmente por unidad académico-administrativa, despues se realizó un consolidado total de la información que arrojo una calificación conjunta de los usuarios de los servicios de extensión de 13080. Para proceder al cálculo del indicador, en valor porcentual, tal como lo señala la ficha del indicador; se procedió a medir según la formula allí establecida, lo cual nos dio un resultado de 90,46%. Para el primer semestre del 2018 la meta obtenida fue del 90,46%, disminuyendo con respecto al segundo semestre del 2017 que presenta una meta del 95,5%. Esta disminución fue producto de los continuos bloqueos que se presentaron durante el primer semestre del 2018, que duraron aproximadamente un mes lo que impidió la realización de diferentes eventos que se iban a realizar
	Gestión Servicios de Extensión	Nivel de crecimiento de usuarios de los servicios de extensión	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir en la universidad el crecimiento de la participación de los usuarios en los servicios de extensión	2%	7,05%	El desarrollo de la estrategia de promoción y difusión que ha implementado la dirección de extensión universitaria, sobre los diferentes servicios de extensión que ofrece la universidad a través de sus unidades academico- administrativas (consultorio jurídico, herbario, clinica veterinaria, museos), se ha logrado consolidar el incremento de la demanda de los mismos. este comportamiento obedece adicionalmente a los esfuerzos hechos desde la Vicerrectoria de investigación y extension con la suscripcion de convenios y contratos interadministrativos de la vigencia 2018- primer semestre, tal esfuerzo traduce en el incremento de 34 usuarios de los servicios de extension entre el segundo semestre del 2017 y el primer semestre del año 2018, tal incremento corresponde a un 7,% lo que traduce un cumplimiento eficiente de la meta de crecimiento establecida por la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2%). La utilización de la nueva herramienta hecca, del ministerio de educacion nacional para el cargue de la informacion correspondiente el sistema nacional de información de educación superior SNIES ha permitido consolidar de forma más sintética la información requerida para
	Gestión Financiera	Nivel de ejecución de Ingresos	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Nivel de ejecución de Ingresos	90%	62.50 %	Se observa un resultado del 62,50% de ejecución de ingresos. Siguen siendo representativos los ingresos con aportes de la nación, matriculas pregrado, ingresos postgrados, extensión y educación continuada, Unisalud y los excedentes financieros. Este resultado confirma que la institución, conto con los recursos necesarios para el cumplimiento de los compromisos adquiridos
	Gestión Financiera	Nivel de ejecución de inversión	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Medir la eficiencia en la ejecución del presupuesto de inversión de la universidad	90%	45.09%	Con corte al segundo trimestre de 2018, el nivel de ejecución de inversión alcanzo un 45%, debido a que la universidad estableció como política financiera iniciar los proyectos de inversión cuando se cuente con la totalidad de los recursos necesarios para su ejecución. Esta política se origina, entre otras razones, por la forma en que el ministerio de hacienda transfiere aportes extraordinarios a los recursos asignados en la ley de presupuesto (cree, estampilla pro-universidades entre otros), lo cual impide ejecutar el 100% de los recursos en la misma vigencia
	Gestión Normativa	Eficacia en la asistencia y asesoría Jurídica	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Eficacia en la asistencia y asesoría jurídica	99%	100%	El indicador eficacia en la asistencia y asesoría jurídica, muestra que la gestión de la dependencia se encuentra sobre el rango de la meta establecida
	Planeación Institucional	Monitoreo al cumplimiento del plan de desarrollo Institucional.	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Medir el porcentaje de avance promedio de los lineamientos que conforman el plan de desarrollo institucional, por vigencias	90%	118.75%	Al segundo trimestre de 2018 se programó un avance del 48% en promedio de los 6 lineamientos, alcanzando el 57% de avance en promedio, superando la meta del 90%, lo anterior teniendo en cuenta los seguimientos constantes desde la dirección de la universidad, a través de los comités directivos
	programación Académica	Satisfacción de los estudiantes con relación a las actividades de docencia	Alcanzar y mantener la acreditación institucional, y la de alta calidad de sus programas académicos.	Evidenciar el porcentaje de docentes evaluados por los estudiantes que manifiestan la satisfacción en los siguientes aspectos: reglamentarios; Pedagógicos metodológicos; valoración aprendizaje y relaciones interpersonales	90%	95.91%	1811 docentes fueron evaluados por los estudiantes donde se puede evidenciar que los estudiantes manifestaros estar satisfechos con la actividad académica impartida por cada docente en un 95,91%
AGOSTO	Comunicación Publica	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 de la universidad a las partes interesadas	85%	97%	El indicador de nivel de cumplimiento del proceso de comunicación pública tiene en cuenta la medición de los resultados en la producción de las piezas de comunicación institucionales, correspondiente al primer semestre del 2018, por parte de la dirección de comunicaciones: comunicados de prensa, programas de televisión, boletín interno y periódico institucional. Debido a la magnitud de los datos arrojados por las actividades de la emisora UPTC radio 104.1f.m., y para asegurar una mayor comprensión, se presentara la información dividida en aquella que se produce en la dirección de comunicaciones y la que se genera en la emisora. Este es el consolidado de las dos partes. El indicador de eficacia, nivel de cumplimiento de la comunicación del dirección de comunicaciones, tuvo un resultado del 98,35% de cumplimiento. El indicador supero la meta establecida del 85% y se ubicó por encima del limite inferior de 80%. Se destaca igualmente el crecimiento en el número de productos de televisión realizados en el marco de las tres estrategias de comunicación del plan de desarrollo. Es importante mencionar que durante el primer semestre de 2018 la universidad tuvo anormalidad académica
SEPTIEMBRE	Admisiones y Control de Registro Académico	Producto no conforme	Mejorar continuamente la gestión hacia su modernización, bajo el marco de desempeño eficiente, eficaz y efectivo del SIG.	Evidenciar el porcentaje de productos resultantes del proceso que no cumplen con los requisitos de los usuarios	90%	99.36%	Se cumplió con la meta propuesta con un porcentaje de conformidad del 99.4%, al servicio no conforme se aplicaron los correctivos respectivos establecidos en la matriz
	Recursos Informáticos	Cumplimiento acuerdos de nivel de servicio	Fomentar el uso permanente de nuevas tecnologias de información y comunicación, que permitan la prestación de servicios, cumpliendo con las politicas de seguridad de la información, para la satisfacción de necesidades de los usuarios.	Administrar los niveles de calidad de los servicios de ti, aportando valor a los usuarios y clientes, que apoye al cumplimiento de estándares de calidad de la universidad	80%	82,33%	En el tercer trimestre de 2018 se recibieron 2162 solicitudes en la mesa de servicio, representadas en 1752 peticiones y 410 incidencias. Se atendieron 1780 dentro de los tiempos establecidos. Con un cumplimiento del 82,33%. Para el cálculo del indicador se toma el valor de las incidencias y peticiones creadas a la fecha como el número de solicitudes recibidas y el valor de incidencias