

INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN  
TÉCNICA PROFESIONAL  
“ITFIP”



**INFORME INDICADORES DE PROCESOS A  
DICIEMBRE DE 2023**

COPIA



SC6793-1



CO-SC6793-1

**INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS A PARTIR DEL  
TABLERO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE GESTION VIGENCIA  
2023**



**INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
"ITFIP"**

El Espinal Tolima, enero de 2024

## **INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “ITFIP”**



### **INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS A PARTIR DEL TABLERO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN A DICIEMBRE 2023**

**Actualizado por:**

**MARÍA ERIKA ROJAS SANCHEZ**  
Líder Sistema Integrado de Gestión

El Espinal Tolima, enero de 2024

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, para seguimiento y evaluación de las actividades de sus procesos, toma como herramienta los indicadores de gestión para el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, y de esta forma son formulados anualmente por cada uno de los 13 procesos, articulados con los planes de acción y para ello se determinan los criterios y los métodos necesarios para asegurar el funcionamiento y el control efectivo de los procesos.

Dentro de ese marco del Sistema Integrado de Gestión y considerando como una herramienta importante para el procedimiento de Revisión por la Alta Dirección, “El informe de indicadores de los procesos”, la oficina de Control Interno como proceso de seguimiento y control, ha realizado un seguimiento periódico a cada uno de ellos para establecer el grado de avance y desempeño en busca de la mejora y cumplimiento de los objetivos.

El presente informe de desempeño de los procesos a 31 de diciembre de 2023, tiene por objeto, evaluar el mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión y los planes de acción de los procesos a través del seguimiento y medición de la batería de indicadores, en este documento se consolida de manera general los cálculos del desempeño y se sintetiza el estado actual del sistema; además permite a la Alta Dirección el análisis y toma de decisiones para la mejora continua de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

## 1. COMPOSICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN:

Los indicadores son medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos, además representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia.

Los indicadores de procesos permiten a los servidores mejorar sus capacidades para ejercer un control sobre los procesos y funciones, pues de ello se deriva la eficiencia, la eficacia y la efectividad, buscando con esto un adecuado sistema integral de calidad que se refiere principalmente a la responsabilidad que tenemos todos con las metas de la institución y el mejoramiento continuo.

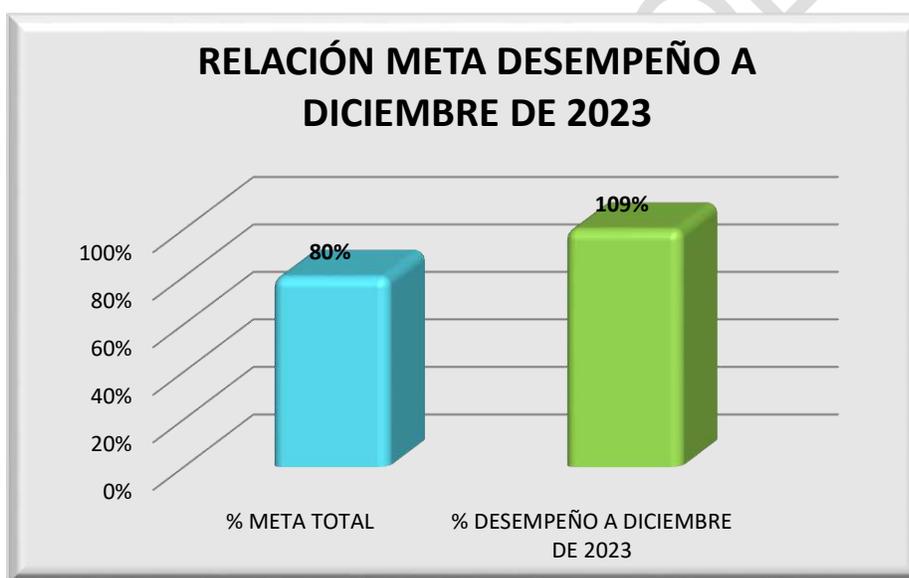
Los indicadores de gestión se diseñaron basándose en los objetivos de los procesos y del Sistema de Gestión de Calidad, articulándose con las actividades de los planes de acción, los cuales son evaluados en su desempeño mediante la aplicación de un sistema de medición y evaluación desarrollado por los líderes de los procesos, con un seguimiento trimestral, semestral y anual respectivamente a la medición, por parte de la oficina de Calidad; esta batería está compuesta por **51 indicadores contemplados para la vigencia 2023**, los cuales están registrados en un tablero de mando con sus respectivas hojas de vida.

Los indicadores de gestión resultan del trabajo mancomunado entre los líderes de cada proceso y sus equipos, siguiendo la directriz de medirse a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. En este sentido cada uno de ellos cuenta con su correspondiente hoja de vida, donde se señala para qué sirve, su fórmula de cálculo, la meta, tendencia esperada, frecuencia de medición, fuente de información, responsable, el objetivo de calidad que lo relaciona y el semáforo que permite evaluar y analizar su comportamiento de acuerdo a la periodicidad especificada para cada uno de ellos.

**NOTA:** La meta propuesta para los indicadores se compone de una meta donde se visualiza la proyección o porcentaje acumulado trimestralmente o semestralmente y una meta total para la vigencia a evaluar.

## 2. RESULTADO DE LA REVISIÓN GENERAL DE INDICADORES DE GESTIÓN:

El desempeño global de los indicadores reportados y medidos de la Institución ITFIP presento el siguiente comportamiento: Se observó un desempeño del 109%, con relación a la meta asignada para la vigencia 2023 de 80 % promedio, lo que evidencia que estamos por encima de la media, cumpliendo con los objetivos de los indicadores.



La gráfica anterior muestra el resultado arrojado por la medición de los indicadores al 31 de diciembre del 2023, contrastando con la meta total proyectada según el desempeño global de los 13 procesos; arrojando un valor del 111%.

Con respecto a la medición de los indicadores de una manera más específica se tiene el siguiente resultado por proceso, al comparar la meta señalada con el logro alcanzado.

Para identificar los procesos en la gráfica se codifico de la siguiente forma:

## PROCESOS ESTRATEGICOS

D.E. Direccionamiento Estratégico

## PROCESOS DE EVALUACION

C.I. Control Interno

## PROCESOS MISIONALES

R.C.A. Registro y Control Académico

D. Docencia

I. Investigación

P.S. Proyección Social

## PROCESOS DE APOYO

G.A.I.F. Gestión Administrativa e Infraestructura Física

G.F. Gestión Financiera

G.T.H. Gestión Talento Humano

G.J. Gestión Jurídica

S.I.G. Sistema Integrado de Gestión

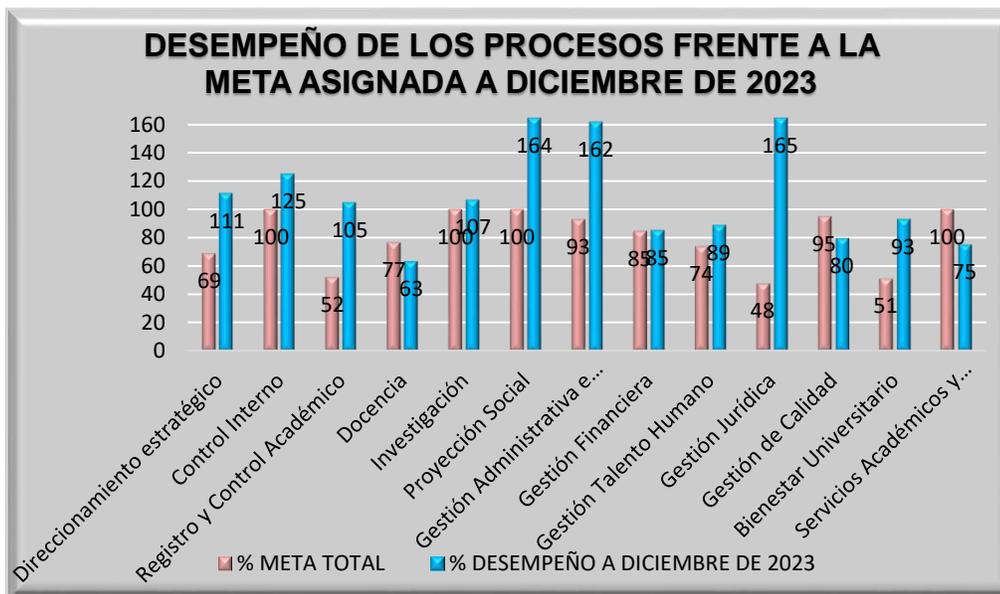
B.U. Bienestar Universitario

S.A. Servicios Académicos y Biblioteca

Cuadro 1. Consolidación porcentaje de cumplimiento indicadores de desempeño a diciembre de 2023

No.	CÓDIGO	PROCESO	% META TOTAL	% DESEMPEÑO A DICIEMBRE DE 2023
1	DI	Direccionamiento estratégico	69	111
2	CI	Control Interno	100	125
3	RCA	Registro y Control Académico	52	105
4	DI	Docencia	77	63
5	I	Investigación	100	107
6	PS	Proyección Social	100	164
7	GAIF	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	93	162
8	GF	Gestión Financiera	85	85
9	TH	Gestión Talento Humano	74	89
10	GJ	Gestión Jurídica	48	165
11	SGC	Gestión de Calidad	95	80
12	BU	Bienestar Universitario	51	93
13	SAB	Servicios Académicos y Biblioteca	100	75
<b>TOTAL PROMEDIADO</b>			<b>80</b>	<b>110</b>

Fuente. Sistema de Gestión de Calidad



En la tabla y gráfica anterior se observa el porcentaje alcanzado para cada uno de los procesos hasta el 31 de diciembre de 2023; con respecto a la meta propuesta se observa que la mayoría de los procesos han cerrado la vigencia con el límite satisfactorio; se destaca el desempeño del proceso Gestión Jurídica con el 165%, seguido Proyección Social con el 164%, pasando la meta propuesta.

A continuación, se presenta un informe estadístico con los diferentes indicadores de los 13 procesos, según el semáforo de colores establecido donde muestra la siguiente relación: Si el desempeño fue superior a la meta (color verde), si iguala o cumple la meta (color amarillo) y si fue inferior a la meta (color rojo).

TIPO DE PROCESO	PROCESO	SUPERIOR A LA META	CUMPLIO LA META	INFERIOR A LA META
ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico	4		
EVALUACION	Control Interno	2	2	
MISIONAL	Registro y Control Académico	3		
MISIONAL	Docencia	3	1	
MISIONAL	Investigación	5		
MISIONAL	Proyección Social	3		
APOYO	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	4		
APOYO	Gestión Financiera	5	2	1
APOYO	Gestión del Talento Humano	1	3	1
APOYO	Gestión Jurídica	2		
APOYO	Sistema Integrado de Gestión	2		
APOYO	Bienestar Universitario	5		
APOYO	Servicios Académicos y Biblioteca	2		
<b>TOTAL</b>		<b>41</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

La medición se realizó al 31 de diciembre de 2023, lo que indica el cuadro anterior que los (51) indicadores, ocho (8) cumplieron con la meta dentro del límite satisfactorio con un porcentaje del 16%, 41 se encuentran dentro del rango superior a la meta para un porcentaje del 80%, cumpliendo de esta forma con las actividades propuestas en los indicadores proyectados por el líder del proceso, a su vez se encuentran dos (2) indicadores inferiores a la meta.

En la gráfica siguiente se observan los resultados en porcentaje general, de la medición de los procesos que integran la Institución según el tablero de mando aplicando la herramienta del semáforo.



Como se mencionó anteriormente, la gráfica muestra que el 16% de los (51) indicadores propuestos para la vigencia 2023 a corte del 31 de diciembre, se encuentran en el nivel satisfactorio y el 80% han cumplido o superado la meta; por lo cual se concluye que la gestión de los procesos ha sido efectiva y en muchos casos ha mejorado significativamente.

#### DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
ESTRATÉGICO	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Aumento en la suscripción de convenios y alianzas con entidades gubernamentales y del sector productivo	6%	114%
		Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015	100%	100%
		Formular y ejecutar los planes solicitados en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)	80%	125%
		Eficacia en el seguimiento de los Planes de Acción por componentes	90%	106%

EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO	Cumplimiento de Ejecución del programa anual de auditorias	100%	100%
		Porcentaje de seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y de mejora	100%	100%
		Control y seguimiento de los mapas de Riesgo por procesos e institucional, incluyendo los de corrupción	100%	100%
		Desarrollo de actividades del Sistema Control Interno	2	200%

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
MISIONAL	REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	Índice de satisfacción del egresado frente a los servicios del proceso de grado	70%	97%
		Eficiencia en el cumplimiento de expedición de certificados y constancias.	80%	100%
		Continuación integración, organización, foliación del Archivo Registro y Control	6%	117%
MISIONAL	DOCENCIA	Ampliación de cobertura en cada periodo académico	6%	5%
		Solicitud Registro Calificado Programa de Ingeniería Ambiental	100%	100%
		Actualización del PEI según lineamientos Normatividad del MEN	100%	73%
		Actualización microcurrículos de acuerdo a la normatividad vigente	100%	75%
MISIONAL	INVESTIGACIÓN	Formular y Ejecutar proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación que respondan a las necesidades de la comunidad y del sector productivo	12	100%

		Participación en eventos de investigación a nivel nacional e internacional por parte de investigadores, docentes y estudiantes	12	100%
		Convenios dentro del sector productivo “privado y público” de la región para la ejecución de proyectos de investigación en programas académicos.	6	133%
		Vinculación de profesionales para apoyar a las facultades y programas académicos para fortalecer el desarrollo de la investigación	15	100%
		Publicación y/o ejecución de productos de investigación	12	100%
MISIONAL	PROYECCION SOCIAL	Desarrollo de programas de educación continuada a egresados	8 <b>Capacitaciones</b>	100%
		Planeación y ejecución de los diferentes programas dirigidos a la comunidad	3	167%
		Movilidad docentes y estudiantes nacional e internacional	70	233%
<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>VALOR DEL INDICADOR</b>
APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA	Mantenimiento de la Infraestructura	92%	149%
		Formular y ejecutar Plan de Trabajo componentes del MIPG de la Vicerrectoría Administrativa	76%	153%
		Construcción y dotación de la cafetería y construcción subestación e iluminación entrada I y II del ITFIP	100%	145%
		Publicación de la información contractual (o enlace SECOP)	100%	200%

APOYO	GESTIÓN FINANCIERA	Porcentaje de ejecución de ingresos presupuestales	100%	98%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	83%	108%
		Porcentaje de cumplimiento del PAC nación	90%	82%
		Porcentaje de ejecución y seguimiento del total del presupuesto apropiado	95%	75%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	2% <b>INVERSIÓN Y</b> 15% <b>FUNC.</b>	14%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	100%	100%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	10%	10%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	100%	100%
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Nivel de ejecución del PIC a través de los proyectos de aprendizaje y otras oportunidades externas	70%	96%
		Evaluación del impacto de las capacitaciones externas o proyectos de aprendizaje	60%	48%
		Implementar y hacer seguimiento del Sistema de la seguridad y Salud en el Trabajo Resolución 0312 de 2019	100%	100%
		Participación del personal en programas de mejoramiento del clima organizacional	90%	100%

		Actualizar el plan estratégico del Talento Humano con componentes del MIPG	50%	100%
APOYO	GESTIÓN JURIDICA	Dar cumplimiento en la gestión frente a la recuperación de cartera en los términos establecidos con respecto al año anterior	30%	30%
		Respuestas a Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos tramitadas en los términos establecidos por la Ley	80%	100%
APOYO	GESTION DE CALIDAD	Mantenimiento del sistema de gestión de la calidad certificado bajo la norma NTC ISO 9001:2015	90%	110%
		Alistamiento para la Integración de los Sistemas de Gestión de la Institución (Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Gestión SGSST, e Implementación de los Sistema de Gestión Ambiental, Sistema Gestión Vial y Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)	4	88%
TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
APOYO	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aumento del Nivel de cobertura de estudiantes beneficiados con estímulos educativos por periodo académico	6%	9.72%
		Desarrollar campañas de promoción y prevención en salud	60%	100%
		Nivel de satisfacción del programa de Bienestar universitario (salud, deporte y cultura)	80%	92,5%
		Participación de la Comunidad Universitaria en los servicios de bienestar	50%	105%
		Cobertura de actividades de Permanencia y orientación estudiantil	60%	158%

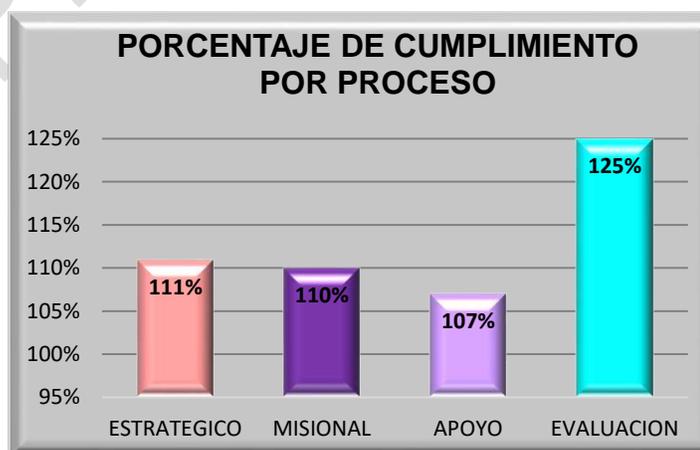
APOYO	SERVICIOS ACADÉMICOS Y DE BIBLIOTECA	Modernización infraestructura tecnológica, para atención y servicios de la biblioteca	100%	50%
		Desarrollo de estrategias de capacitación para estudiantes y docentes	2	100%

El cuadro anterior muestra la meta propuesta por los líderes de procesos a cada uno de los indicadores; se hace un comparativo con el logro obtenido de los mismos hasta el 31 de diciembre de la vigencia 2023.

A continuación, se presenta el resultado del desempeño de los procesos y su respectiva clasificación en términos de Eficacia, Eficiencia y Efectividad.

### DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE PROCESO

DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE PROCESO - TOTAL INDICADORES 51		
PROCESOS	No. de Indicadores	% de cumplimiento por proceso
ESTRATEGICO	4	111%
MISIONAL	15	110%
APOYO	28	107%
EVALUACION	4	125%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>113%</b>



La tabla y gráfica anterior muestran que el resultado arrojado está por encima del promedio según el porcentaje de cumplimiento a diciembre 31 de 2023, consolidando cada proceso por tipo de proceso.

### DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE INDICADOR

DESEMPEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POR TIPO DE INDICADOR		
TIPO	No. Indicadores	Porcentaje
<b>EFFECTIVIDAD</b>	15	25%
<b>EFICACIA</b>	17	49%
<b>EFICIENCIA</b>	19	25%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



La tabla y gráfica anterior muestran el porcentaje de participación de los procesos por tipo de indicador conforme al desempeño y medición de los (51) indicadores clasificados por cada líder, arrojando como resultado que el 29% son indicadores de efectividad, el 33% de eficacia y el 37% de eficiencia.

## **CONCLUSIONES**

Los indicadores de gestión deben facilitar información necesaria y requerida para evaluar cada proceso y de esta forma conocer su desempeño, realizar las correcciones pertinentes para el mejoramiento continuo de la institución.

Los indicadores de gestión deben estar formados por elementos críticos para su adecuada efectividad, éstas características forman parte importante en el proceso de la recopilación de la información y en la presentación de datos arrojados por los mismos.

Cada indicador debe ser medible en el tiempo, con puntos de evaluación claros y precisos, además de poder ser comparables con otros parámetros y resultados.

Los líderes de procesos deben diseñar indicadores de efectividad que permite el impacto que genera la medición de las actividades de un proceso.

COPIA CONTROLADA