

2021

# INFORME INDICADORES DE PROCESOS



*Elaboro:*

**YERSON HERNÁN OLIVEROS CALDERÓN**  
Profesional de apoyo SGC

**DIANA CAROLINA MONTEALEGRE**  
Profesional de apoyo SGC



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### INFORME DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS A PARTIR DEL TABLERO DE MANDO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN VIGENCIA 2021

#### 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad del ITFIP, ha establecido que para medir el desempeño de sus procesos lo hace a través de los indicadores de desempeño los cuales son formulados anualmente por cada uno de los 13 procesos y de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, que establece como requisito la evaluación del desempeño, además estos están 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 de Gestión de Calidad 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 30 de Junio de 2021, tiene por objeto, evaluar el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad 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 de Gestión de Calidad.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 2. COMPOSICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN:

Los indicadores de procesos permiten a los servidores incrementar sus capacidades para ejercer 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 **50 indicadores contemplados para la vigencia 2021**, 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 y una meta total para la vigencia a evaluar.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

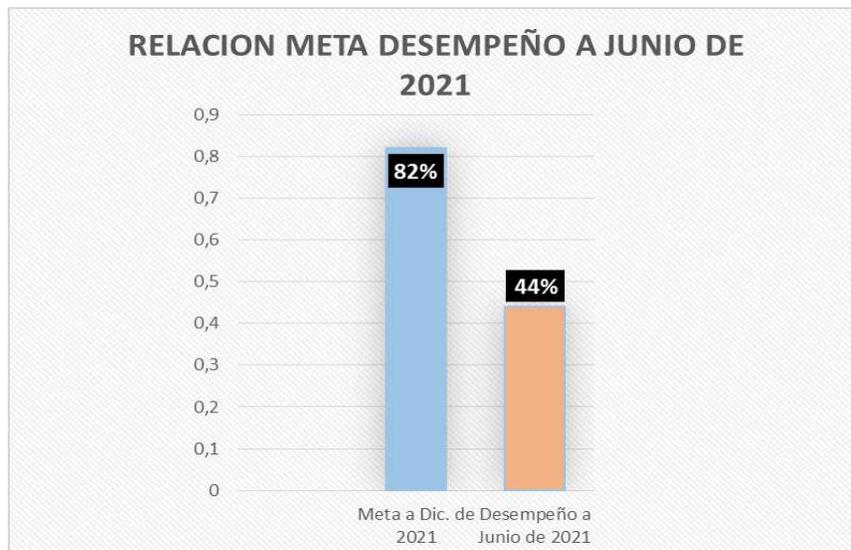
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 3. 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 y avance del 44%, con relación a la meta asignada para la vigencia 2021 de 82 % promedio, lo que evidencia que estamos por encima de la media y a pesar de la cuarentena por el COVID – 19, se está cumpliendo con los objetivos de los indicadores.



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



## **“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

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

**T.H.** Talento Humano

**G.J.** Gestión Jurídica

**S.I.G.** Sistema de Gestión de Calidad

**B.U.** Bienestar Universitario

**S.A.** Servicios Académicos y Biblioteca



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

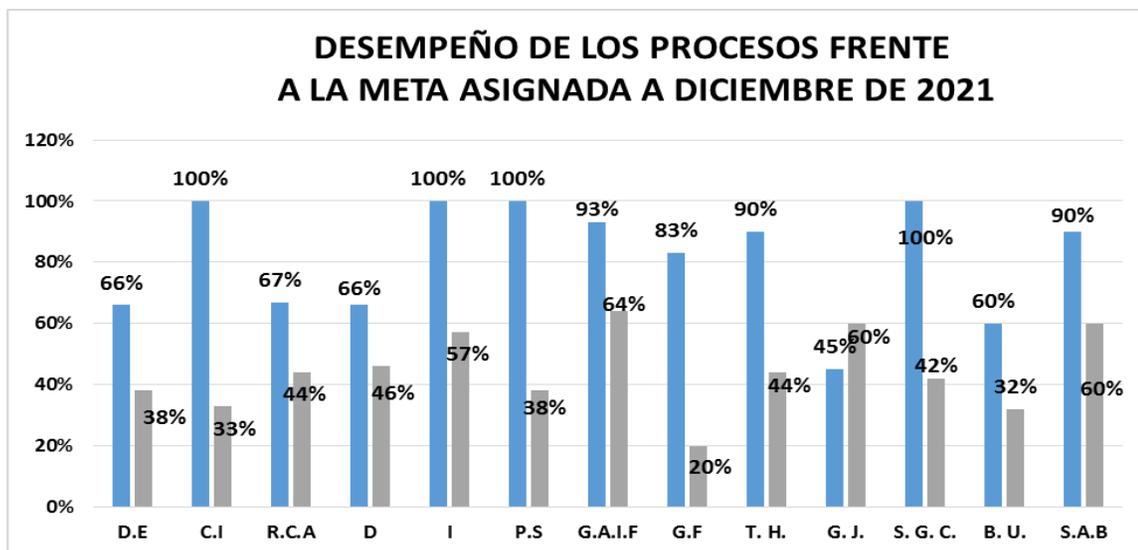
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP" DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS FRENTE A LA META ASIGNADA A DICIEMBRE DE 2021

N°	PROCESO	% META TOTAL	% DESEMPEÑO A JUN. DE 2021
1	DI- Direccionamiento Estratégico	66%	38%
2	CI- Control Interno	100%	33%
3	RCA- Registro y Control Académico	67%	44%
4	D- Docencia	66%	46%
5	I- Investigación	100%	57%
6	PS- Proyección Social	100%	38%
7	GAIF- Gestión Administrativa e Infraestructura Física	93%	64%
8	GF- Gestión Financiera	83%	20%
9	TH- Gestión Talento Humano	90%	44%
10	GJ- Gestión Jurídica	45%	60%
11	SGC- Gestión de Calidad	100%	42%
12	BU- Bienestar Universitario	60%	32%
13	SAB- Servicios Académicos y Biblioteca	90%	60%
<b>Total Promediado</b>		<b>82%</b>	<b>44%</b>



“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

En la tabla anterior para cada uno de los procesos se observa el porcentaje alcanzado por cada uno a corte de 30 de Junio de 2021, respecto a la meta propuesta a la fecha, se observa que la mayoría de los procesos están en el límite satisfactorio.

A continuación se presenta un informe estadístico con los diferentes indicadores de los 13 procesos, según el semáforo de colores establecido donde se 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).

Medición Indicadores de Gestión Proceso 2021				
TIPO DE PROCESO	PROCESO	SUPERIOR A LA META	CUMPLIO LA META	INFERIOR A LA META
ESTRATEGICO	Direccionamiento Estratégico		4	
EVALUACION	Control Interno		3	1
MISIONAL	Registro y Control Académico	2		1
MISIONAL	Docencia	3		1
MISIONAL	Investigación		1	3
MISIONAL	Proyección Social	2	1	
APOYO	Gestión Administrativa e Infraestructura Física	2	1	1
APOYO	Gestión Financiera	1	1	6
APOYO	Talento Humano	5		
APOYO	Gestión Jurídica	2		
APOYO	Sistema Integrado de Gestión		2	
APOYO	Bienestar Universitario	3	1	1
APOYO	Servicios Académicos y Biblioteca		1	1
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>40%</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>

Cabe aclarar que los indicadores que se reportan como inferiores a la meta no quieren decir que no hayan cumplido, ya que estos se encuentran dentro del límite satisfactorio formulado para manejar un rango de cumplimiento de los mismos y en algunos indicadores la meta se mide anualmente.



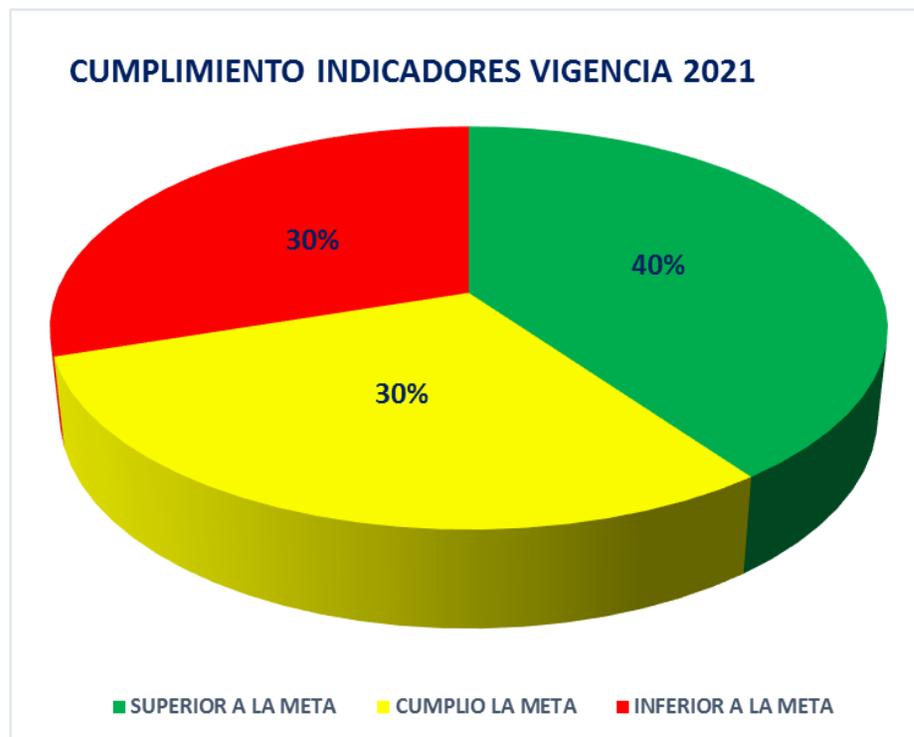
## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

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.



Es preciso destacar que los procesos en la vigencia 2021 a corte del 30 de Junio, han cumplido, y en la mayoría superado el avance a la meta propuesto para esta vigencia en un 44% por lo cual se concluye que la gestión de los procesos ha sido efectiva y en muchos casos ha mejorado significativamente, de otra parte se aclara que los indicadores que reportan cumplimiento inferior a la meta se encuentran dentro del límite satisfactoria lo cual no afecta la gestión del proceso.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 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	5%	3%
		Eficacia y desempeño del S.I.G (Cumplimiento de los objetivos de calidad)	90%	50%
		Formular y ejecutar los planes solicitados en el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)	80%	50%
		Eficacia en el seguimiento de los Planes de Acción por componentes	90%	50%
EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO	Cumplimiento de Ejecución del programa anual de auditorias	100%	0%
		Porcentaje de seguimiento a la ejecución de las acciones correctivas y de mejora	100%	30%
		Control y seguimiento de los mapas de Riesgo por procesos e institucional, incluyendo los de corrupción	100%	5%
		Desarrollo de actividades de Autocontrol, autogestión y autorregulación	2	1

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
MISIONAL	REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	Índice de satisfacción del cliente frente a los servicios del proceso	70%	0%
		Eficiencia en el cumplimiento de expedición de certificados y constancias.	80%	70%
		Continuación integración, organización, foliación y escaneo de Contaduría Pública al 2017	50%	63%
MISIONAL	DOCENCIA	Ampliación de cobertura	4%	-1,5%
		Cualificación de los docentes y Directivos Académicos en el área disciplinar - posgrados	80%	67%
		Actualización Microcurrículos de acuerdo a la normatividad vigente	80%	50%
		Renovación Registros Calificados de Programas Académicos	100%	70%
MISIONAL	INVESTIGACIÓN	Formulación y desarrollo de proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación que respondan a las necesidades de la comunidad y del sector productivo	6	4
		Fortalecer las competencias en investigación a la comunidad académica mediante actividades de formación.	2	2
		Apoyo a las facultades para la vinculación de profesionales para fortalecer los grupos de investigación.	10	6
		Generación de productos de investigación.	6	0
MISIONAL	PROYECCION SOCIAL	Desarrollo de programas de educación continuada a egresados	8 Capacitaciones	2
		Fortalecimiento de estrategias de proyección social de los programas académicos desarrollados.	8	3
		Movilidad docentes y estudiantes nacional e internacional	100%	50%

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA E INFRAESTRUCTURA	Mantenimiento de la infraestructura	90%	57%
		Formular y ejecutar plan de trabajo componentes del MIPG de la Vicerrectoría Administrativa	80%	32%
		Construcción y dotación de la cafetería y construcción subestación e iluminación	100%	66%
		publicación de la información contractual (o enlace SECOP)	100%	100%
APOYO	GESTION FINANCIERA	Porcentaje de ejecución de ingresos presupuestales	89%	52%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal	95%	36%
		Porcentaje de cumplimiento del PAC nación	90%	40%
		Porcentaje de ejecución y seguimiento del total del presupuesto apropiado	95%	28%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal (Presupuesto ejecutado (reservas)/presupuesto aprobado)	2% INVERSIÓN Y 15% FUNC.	0.5%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal (ejecución reservas ejecutado (reserva pagada)/Reserva constituida)	100%	0%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal (Presupuesto ejecutado (CXP)/presupuesto aprobado)	10%	15%
		Porcentaje de ejecución de gasto presupuestal (Ejecución Reservas ejecutado (CXP pagadas) / CXP Constituidas)	100%	0%
APOYO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Nivel de ejecución del PIC a través de los proyectos de aprendizaje y otras oportunidades externas	90%	30%
		Evaluación del impacto de la capacitaciones externas o proyectos de aprendizaje	100%	25%
		Implementación y seguimiento del Sistema de la seguridad y Salud en el Trabajo Resolución 1111 de 2017	70%	85%
		Participación del personal en programas de mejoramiento del clima organizacional	90%	55%
		Diseñar, actualizar y hacer seguimiento al Plan Estratégico de Talento Humano con componentes del MIPG	90%	85%

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

TIPO DE PROCESO	PROCESO	INDICADOR	META DEL INDICADOR	VALOR DEL INDICADOR
APOYO	JURIDICA	Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos tramitadas, cerradas y validadas	90%	100%
		Disminución de las S, Q y R con respecto al año anterior	20%	80%
		Respuesta a derechos de petición y Procesos Judiciales y/o administrativos	80%	100%
APOYO	GESTION DE CALIDAD	Numero de socializaciones relacionadas con el SGC	4	3
		Actualización y articulación procedimientos para el SIG	2	1
APOYO	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Aumento del nivel de cobertura de estudiantes beneficiados con estímulos educativos por periodo académico	30%	23%
		Desarrollar campañas de promoción y prevención en salud	10	8
		Nivel de satisfacción del programa de Bienestar universitario (salud, deporte y cultura)	70%	N/A
		Participación de la Comunidad Universitaria en los servicios de bienestar	Mayor a 80%	67%
		Cobertura de actividades de Permanencia y orientación estudiantil	30%	36%
APOYO	SERVICIOS ACADÉMICOS	Modernización infraestructura tecnológica para atención y servicios de la biblioteca	80%	133%
		Desarrollo de estrategias de capacitación para estudiantes y docentes	2	1

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

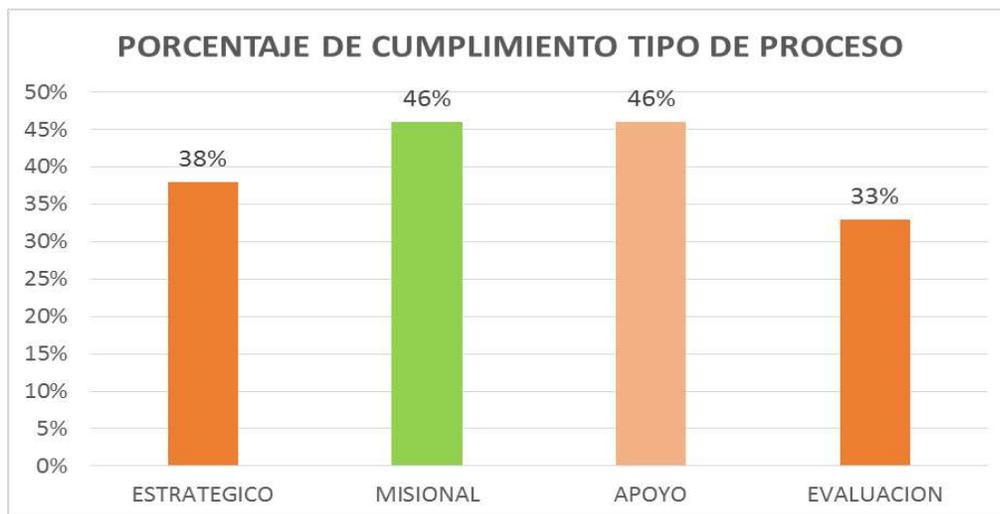
NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

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 DE GESTIÓN CALIDAD POR TIPO DE PROCESO

DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR TIPO DE PROCESO		
PROCESOS	No. de Indicadores	% de Cumplimiento por proceso
ESTRATEGICO	4	38%
MISIONAL	14	46%
APOYO	28	46%
EVALUACION	4	33%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>40.75%</b>





## "ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

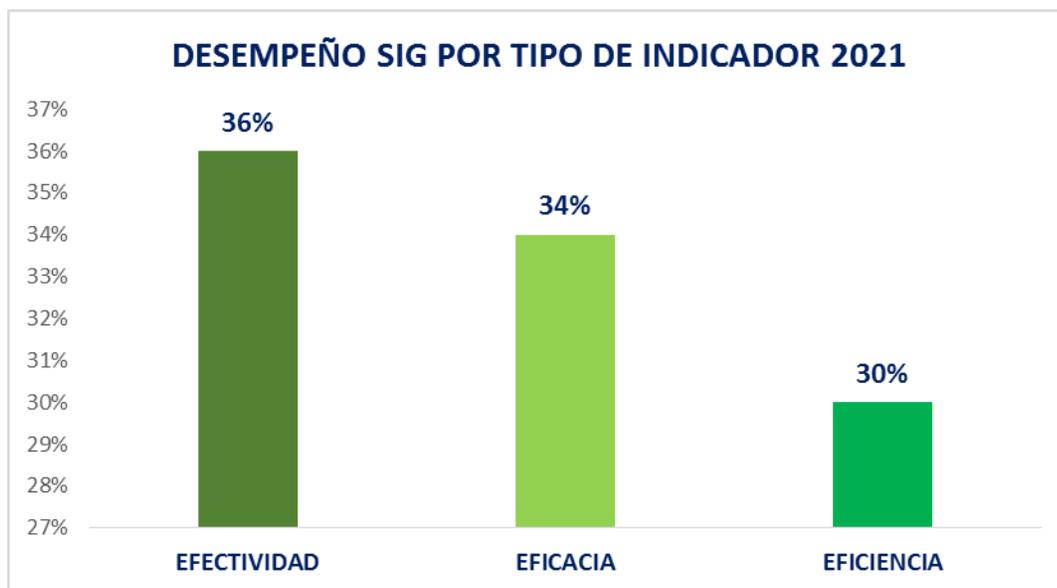
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

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

DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR TIPO DE INDICADOR		
Tipo	No. Indicadores	Porcentaje
EFFECTIVIDAD	18	36%
EFICACIA	17	34%
EFICIENCIA	15	30%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>





## **“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### **CONCLUSIÓN**

Una vez aplicado el sistema de evaluación para medir el desempeño de los procesos a través de indicadores y analizados sus resultados, se puede evidenciar que los Objetivos de Calidad y los Planes de Acción de los procesos al corte del 30 de Junio de 2021, en su mayoría se han cumplido dentro del periodo establecido, y a pesar de la crisis mundial por el COVID – 19, nuestra institución ha sido eficaz cumplido en el cumplimiento de las metas.

Es importante continuar con la cultura del fortalecimiento de medición análisis y mejora en todos los procesos para la toma de decisiones y cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

#### **Elaboro:**

Diana Carolina Montealegre - Profesional de apoyo SGC

Yerson Hernán Oliveros Calderón - Profesional de apoyo SGC