



Rectoría

ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

VIGENCIA 2022

ANEXO 5:

LA INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.



 ucaldas@ucaldas.edu.co
 www.ucaldas.edu.co
 PBX (57) (6) 878 15 00
 Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia





Introducción

En el PHVA de los procesos, la medición del desempeño y la evaluación de la conformidad de los productos y servicios hacen parte integral del VERIFICAR del ciclo de la gestión de calidad. A partir del análisis realizado durante y posterior a la vigencia evaluada se construye el informe que constituye la entrada número 3 del informe de revisión por la dirección.

Según el procedimiento P-MM-810, la institución define como método de evaluación del desempeño los indicadores de gestión, los cuales se definen como “mecanismos de seguimiento y control en el cumplimiento de los objetivos de la Universidad, tanto estratégicos como operacionales, razón por la que su definición y construcción obedece a un análisis contextual de la caracterización de los procesos y de sus objetivos, al igual que los referentes estratégicos como el Plan de Desarrollo, Plan de Acción y demuestran la gestión de la Institución en términos estratégicos, operacionales y de cultura”. Los indicadores permiten medir, analizar y mejorar los resultados y con ello, alcanzar la mejora continua en el desempeño de la Universidad de Caldas, fin último de los sistemas de gestión de calidad.

El presente informe recoge los principales resultados de los 66 indicadores de los 16 procesos del Sistema Integrado de Gestión para la vigencia 2022, teniendo en cuenta cumplimiento general, comparativo con el periodo anterior y los resultados por cada uno de los procesos. Asimismo, se incluyen los logros destacables, los hallazgos y las oportunidades de mejora derivadas del monitoreo al desempeño institucional.





DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Anualmente, se realiza el análisis del desempeño de los procesos teniendo en cuenta la información reportada por cada uno de acuerdo a la periodicidad establecida y la obtenida mediante las páginas web de los diferentes entes de control y entidades del estado. La información obtenida es procesada, analizada y publicada en el botón de transparencia de la página de la Universidad de Caldas.

En el seguimiento al ciclo PHVA que se realiza a los procesos, se evalúa mínimo cada 6 meses los indicadores de los procesos, su articulación con los objetivos institucionales y la alienación con el Plan de Desarrollo y Plan de acción. Resultante de estos análisis se realizan modificaciones que incluyen la identificación, formulación y actualización de indicadores, de tal forma que se oriente al proceso hacia evaluaciones más exigentes y un estándar de calidad más alto.

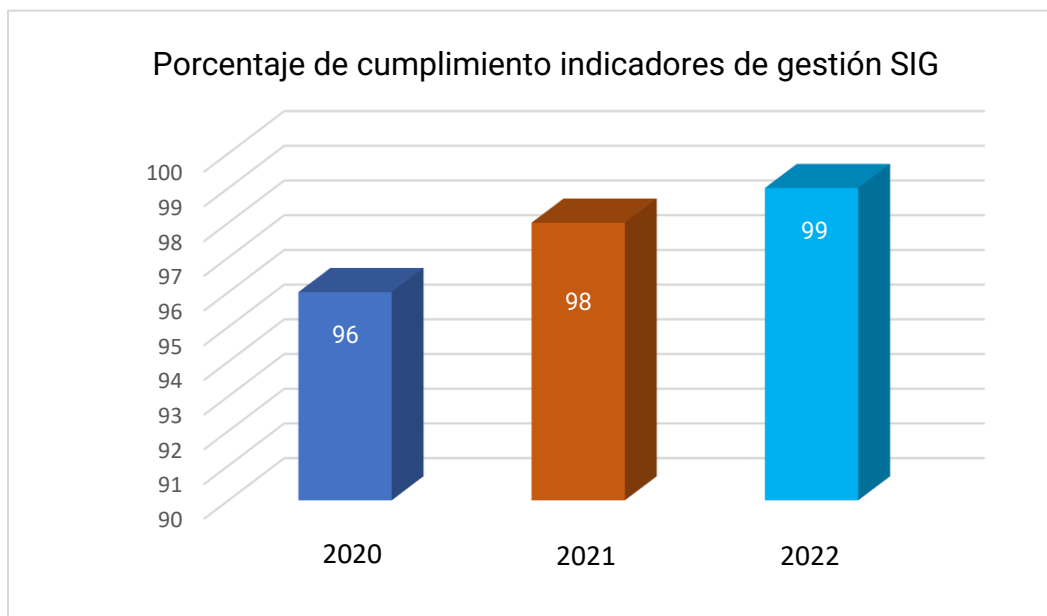
Uno de los cambios para el 2022 fue la incorporación del proceso de Control Disciplinario como parte de los procesos del SIG, lo que inicialmente incrementaba los procesos a 17, sin embargo, desde la Vicerrectoría Académica se tomó la decisión de fusionar el proceso de Recursos de apoyo académico con Docencia, por lo que a la fecha continúan siendo 16 procesos en el SIG.

Se comenzó con el proceso de migración de la plataforma tecnológica para presentar las estadísticas institucionales desde el Observatorio de Gestión Institucional operado por el software Qlik View para el Portal de datos operado por el software Power BI de Microsoft.



El desempeño de los procesos durante el 2022 fue de 99% para los 67 indicadores de los 16 procesos del Sistema Integrado de Gestión, lo cual demuestra efectividad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con respecto a la tendencia histórica se observa lo siguiente:

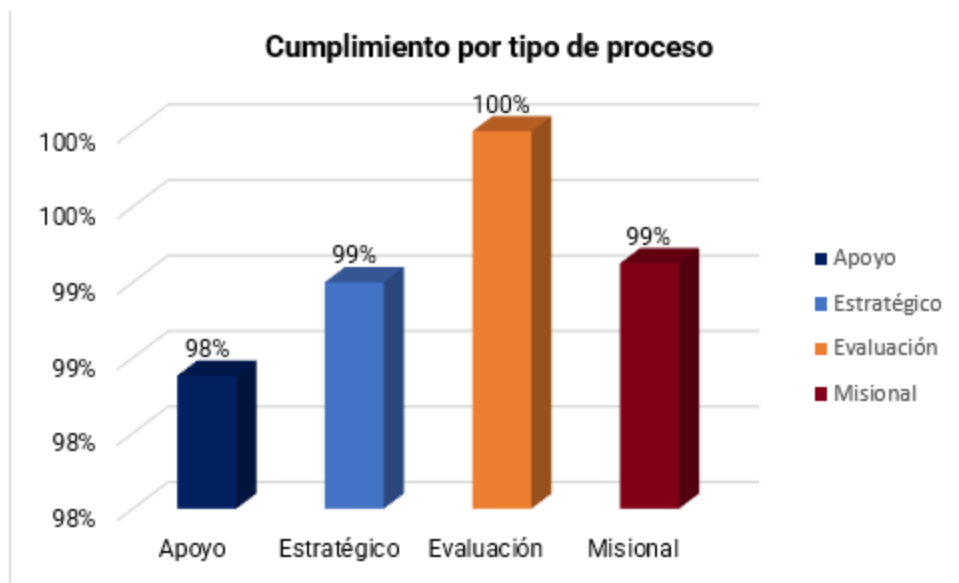


El porcentaje de cumplimiento de los indicadores de los procesos del Sistema Integrado de Gestión ha crecido año tras año hasta ya encontrarse a un punto del 100%, lo que denota el interés de los procesos por mejorar continuamente su desempeño. Asimismo, indica la evolución de la institución después de la pandemia del COVID-19, que a pesar de las grandes transformaciones que trajo consigo, la Universidad y su gente logran cada vez más adaptarse a los nuevos retos. Para el



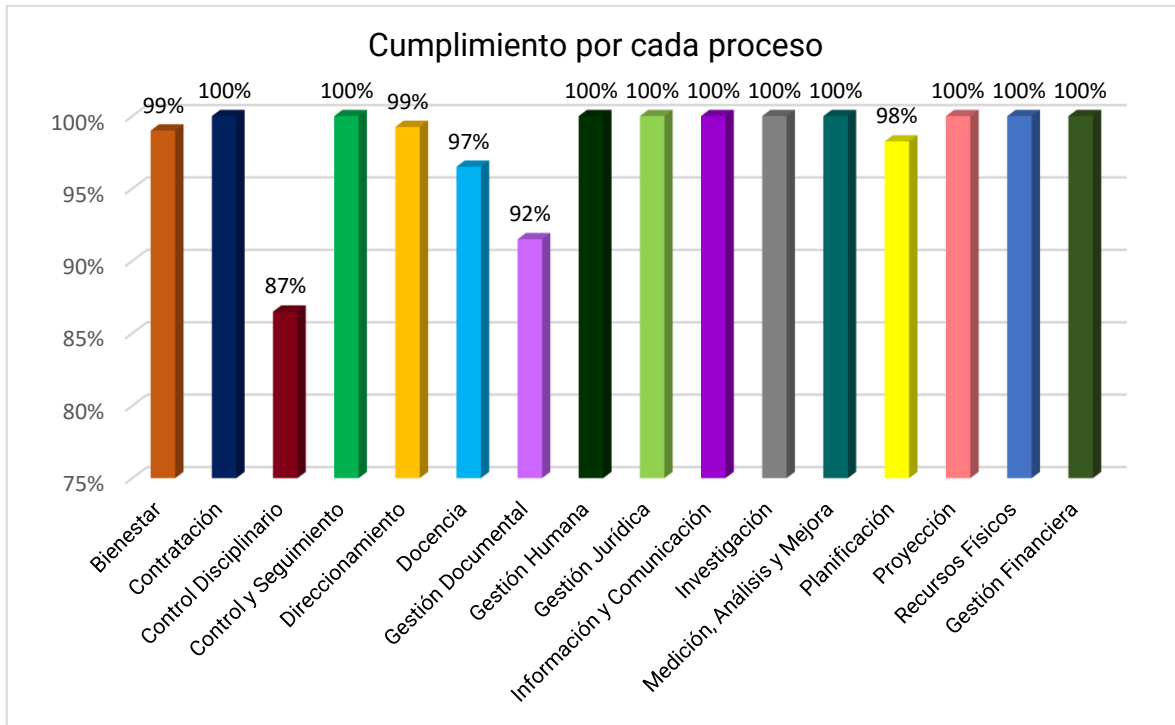
año 2023 se auguran cambios en las mediciones y en los indicadores debido al cambio en la administración que propone un nuevo plan de acción para los próximos 4 años y que trae nuevos enfoques para la Universidad de Caldas y, además, los cambios que ya se están presentando por el nuevo gobierno nacional del presidente Gustavo Petro.

El cumplimiento por tipo de proceso es el siguiente:



Como se presenta en el gráfico anterior, los procesos de evaluación son los que tuvieron más alto porcentaje de cumplimiento, seguidos de los procesos misionales y estratégicos y finalmente se encuentran los procesos de apoyo. La diferencia entre cada uno es mínima, ya que el promedio de cumplimiento de todos los procesos es de 99%, lo cual es óptimo a nivel de desempeño.





En el comparativo por procesos, 10 procesos de 16 tienen una calificación de 100% para la vigencia 2022, 4 procesos entre el 97% al 99%, uno en 92% y uno en 87% correspondiente a Control Disciplinario. Por la madurez y evolución del Sistema Integrado de Gestión, algunos indicadores evalúan el desempeño de otros procesos o actividades que se encuentran interrelacionadas, como es el caso del proceso disciplinario donde uno de los indicadores “Quejas contra la prestación del servicio docente” se encuentra en este proceso por el análisis, tratamiento y evaluación que se realiza desde allí a las quejas que se reciben en la institución, por lo que mide la gestión que se desarrolla en la dependencia pero tiene relación directa con el rendimiento del proceso. Esto también sucede en los procesos de Direccionamiento, Planificación y Medición, análisis y mejora, cuyos indicadores



son transversales a la institución y miden el desempeño de la Universidad de manera integral, más que la gestión propia del proceso.

A continuación, se presentan los indicadores de cada proceso de manera detallada.

MACROPROCESO	PROCESO	INDICADOR	RESULTADO	META	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO	ANÁLISIS
Estratégico	Direccionamiento	Posicionamiento de la Universidad de Caldas en la región, según encuesta: Manizales Cómo Vamos. (Conocimiento)	87,5%	90,0%	97%	La medición indica que la Universidad de Caldas es conocida por el 87,5% de los encuestados, porcentaje que disminuyó frente al anterior, el cual fue de 91,9%. De igual forma analizando los últimos resultados, continua en descenso el resultado, al igual que la cantidad de encuestados, pasando de 759 a 653, lo cual son más de 100 personas menos que contestaron la encuesta. Desde Planeación se está trabajando en un plan de visibilidad de la institución a través de la web, con el fin de incrementar el posicionamiento en indicadores internacionales, entre otros, lo cual podría aportar a este indicador en un mediano plazo.



Estratégico	Direccionamiento	Posicionamiento de la Universidad de Caldas en la región, según encuesta: Manizales Cómo Vamos. (Favorabilidad)	99,8%	90,0%	100%	La Universidad de Caldas logró de nuevo una destacada favorabilidad en la Encuesta de Opinión Ciudadana que realiza la iniciativa Manizales Cómo Vamos. El informe más reciente, con cifras del 2021 en la vigencia 2022, muestra que este indicador de la institución está en el 99,8%, incrementando nuevamente el resultado con respecto al año anterior; evidenciando su reconocimiento como una de las entidades más importantes de Manizales.
Estratégico	Direccionamiento	Nivel de satisfacción de los estudiantes sobre los servicios universitarios	84,71%	50,0%	100%	Debido a la implementación del nuevo SIA y a los cambios que sufrieron varios sistemas, entre ellos el de encuestas, no se pudieron aplicar las mismas a los estudiantes, por lo que solo algunas pocas quedaron registradas y por eso el incremento tan notorio en la satisfacción ya que las pocas respuestas fueron muy positivas.
Estratégico	Direccionamiento	Estudiantes atendidos según estrato socioeconómico.	95,15%	90,0%	100%	El resultado del indicador una vez más demuestra el cumplimiento de la misión institucional, con un 95,15% de estudiantes de los estratos 1,2 y 3 matriculados durante el segundo semestre del 2022. Esto se debe gracias





						a que desde los procesos de admisión se privilegia los estudiantes con condiciones de vulnerabilidad y también a la creación de numerosos programas del gobierno con beneficios para la población joven que les facilita el acceso a la educación superior. Sin embargo, un aspecto de análisis es que los cupos para las personas de estratos altos y sin condiciones de desfavorabilidad es muy limitado, por lo que el fenómeno de "fuga de conocimiento" puede estar presentando, en el sentido de que estudiantes destacados que deseen estudiar en la Universidad de Caldas no lo puedan hacer por los criterios del proceso de admisión.
Estratégico	Planificación	Índice de capacidad.	8,04	7,60	100%	Para el segundo semestre del 2022, se tienen 11,01 metros construidos por cada estudiante matriculado (pregrado presencial). El crecimiento en el resultado se debe a los 6000 metros construidos en el Centro de innovación. Es importante resaltar que a pesar del incremento en el resultado, por la cantidad de metros construidos en la Dorada, la capacidad en aulas no ha incrementado,



ucaldas@ucaldas.edu.co



www.ucaldas.edu.co



PBX (57) (6) 878 15 00



Calle 65 # 26 - 10 | Manizales - Colombia



						por lo que es relevante considerar esto en el plan de ordenamiento físico.
Estratégico	Planificación	Cumplimiento de Plan de Desarrollo Institucional	85%	80%	100%	El plan de desarrollo institucional 2020-2030 ha cumplido su primer bienio y hasta el seguimiento realizado para el mes de noviembre de 2022, se tenía un cumplimiento del 80% en las metas programadas. De igual forma que el PAI, se solicita seguimiento final del año en enero de 2023, por lo que el resultado puede variar ligeramente. El eje estratégico del PDI con un resultado mayor fue el de Gobernanza, gobernabilidad y sentido de lo público con 100% y dos de los ejes que requieren mayor intervención son sustentabilidad para la vida y universidad comprometida con la paz, con 41% y 32% respectivamente.
Estratégico	Planificación	Cumplimiento de Plan de Acción Institucional	84%	90%	93%	El plan de acción institucional 2018-2022, presenta un cumplimiento del 84% a 15 de noviembre de 2022, teniendo en cuenta que el último seguimiento se realiza en el mes de enero de 2023. El eje estratégico con mayor nivel de



						<p>cumplimiento fue investigación en contexto con un resultado de 94% y el que hasta el momento posee un resultado inferior es el de universidad regional y pública con 81%.</p>
Estratégico	Planificación	índice de transparencia y acceso a la información	84	80	100%	<p>La última auditoría realizada por la Procuraduría General Delegada fue realizada en el mes de septiembre del 2022, la cual a nivel de autodiagnóstico arrojó un resultado de 91, que posteriormente cuando fue convalidado en el proceso auditor tuvo un resultado de 84. Este último resultado está en proceso de revisión por esta entidad, teniendo en cuenta la retroalimentación realizada posterior al resultado, la cual fue enviada en el mes de diciembre de 2022, por lo que el resultado es susceptible de cambio.</p>
Estratégico	Información y Comunicación	Presencia de la institución en medios de comunicación masiva	732	450	100%	<p>La cantidad de noticias que se produjeron durante el año 2022 en medios de comunicación masiva fueron 732, lo cual demuestra un cumplimiento del 100% de la meta establecida. Los meses con mayor cantidad de noticias en medios fueron Abril, Agosto y Septiembre. El</p>





						mes de agosto fue el más representativo con las noticias sobre la negociación sobre la línea 3 del cable aéreo y los diferentes encuentros que se realizaron al respecto.
Estratégico	Información y Comunicación	Medición de impacto en redes sociales	155.867	150.000	100%	El impacto en las redes sociales se mide por la cantidad de seguidores y comentarios en las publicaciones, lo cual permite la eficiencia del registro de contenidos institucionales y el alcance de las publicaciones. En el 2022 la Universidad cuenta con 155.867 seguidores en todas las redes sociales (YouTube, Instagram, Facebook y Twitter), siendo Facebook la red social con más seguidores con 70.120, seguido de twitter con 50.499. Debido al boom de los medios digitales y su notorio crecimiento después de la pandemia, se ha encontrado que los estudiantes y la comunidad en general encuentran en estas dos redes sociales principalmente un espacio cercano con la institución y una forma expedita de hacer sus solicitudes y que sean divulgadas públicamente para propiciar una respuesta más oportuna. Se analiza como canalizar todas las



						solicitudes para que sean tramitadas por los medios dispuestos por la institución.
Misional	Docencia	Ocupación de la planta docente.	91,2%	90%	100%	La ocupación actual de la planta docente es del 91,2%, lo cual indica el cumplimiento de la meta en un 100%. Esto se debe a que mediante el concurso realizado en el año 2022 se incorporaron a la planta 29 docentes.
Misional	Docencia	Profesores de planta con doctorado	51%	45%	100%	El porcentaje de docentes de planta con doctorado es de 51%, lo que indica un cumplimiento de la meta del 100%, esto se debe gracias a las facilidades que se otorgan por parte de la Facultades para realizar las comisiones de estudio y el interés de los docentes por formarse en este nivel educativo, además de la incorporación de los docentes de planta por concurso de méritos que permitió el ingreso de docentes con este nivel de formación.
Misional	Docencia	Programas acreditados con relación a los acreditables.	34,2%	40%	86%	Para el 2022, la Universidad de Caldas cuenta con 26 programas acreditados de alta calidad: 21 pregrados - 1 especialización médico-quirúrgica - 3 maestrías - 1 doctorado. El porcentaje total de programas





						<p>acreditados con respecto a los acreditables es del 34,2%.</p> <p>Actualmente tenemos pendientes por respuesta de resolución de reacreditación: Profesional en Filosofía y Letras, Ingeniería Agronómica, Medicina, Licenciatura en Artes Escénicas. Además de estos programas, tenemos 3 que ya radicaron informe y están a la espera de visita de pares: Maestría en Ciencias Veterinarias - Maestría en Filosofía - Doctorado en Estudios Territoriales.</p> <p>La efectividad en el cumplimiento del indicador es del 86%.</p>
Misional	Docencia	Deserción estudiantil.	7,0%	9,0%	100%	<p>La medición oficial y vigente de deserción muestra que la Universidad sigue manteniendo el porcentaje de deserción estudiantil en 7%, según las cifras suministradas por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Se continúa trabajando en el fortalecimiento de las estrategias existentes, así como en las acciones de acompañamiento y seguimiento al fenómeno de la deserción.</p>



						La efectividad en el cumplimiento del indicador es del 100%.
Misional	Investigación	Revistas institucionales indexadas en WOS y SCOPUS.	7	4	100%	Para la vigencia 2022 se contó con 7 revistas indexadas en SCOPUS y ninguna en WOS, lo que significa un aumento con respecto al año anterior donde se tenían 6 revistas indexadas. Se cumple al 100%.
Misional	Investigación	Oferta académica de formación avanzada.	1.229	850	100%	Durante el año 2022 se cuenta con un total de 1229 estudiantes de posgrados, lo cual representa un incremento de 379 estudiantes con respecto al periodo anterior relación al mismo periodo del año anterior. Es importante mencionar que para el 2021 la Universidad implementó un alivio financiero del 10% en el valor de la matrícula, el cual no se sostuvo para el 2022; no obstante, para este periodo se aumentó el número de matriculados, lo cual evidencia que las acciones de promoción y mercadeo realizada por la Oficina de Posgrados de la VIP, lograron el objetivo, además de los procesos adelantados por el equipo para la consecución de



						becas de maestría y doctorado.
Misional	Investigación	Grupos escalafonados en las categorías de investigación clasificados en Minciencias en las categorías A1, A y B	54	40	100%	Para el año 2022, se cuenta con un total de 54 grupos escalafonados en las categorías: 11 en A1, 22 en A, 21 en B y 21 en C, de acuerdo los requisitos establecidos en la última convocatoria de Minciencias. Se realizará análisis para la solicitud en el cambio de meta, ya que es evidente que el trabajo y esfuerzo realizado por el equipo de la VIP ha superado las metas propuestas
Misional	Investigación	Ranking ocupado por la Universidad de Caldas en U-SAPIENS.	12	12	100%	En el año 2022 la Universidad de Caldas ocupó el puesto 12 en el Ranking U-Sapiens que clasifica las universidades colombianas según criterios de investigación manteniendo el resultado del año pasado. Teniendo en cuenta que en varios periodos se ha obtenido el mismo resultado, se actualiza la meta del indicador a 12, ya que desde la VIP se ha realizado un análisis en referencia a los primeros puestos del ranking, donde se observó que las universidades de dichos puestos, realizan una fuerte inversión en investigación permitiendo que su crecimiento sea a



						otra escala. El ranking no discrimina por tamaño de la institución ni el presupuesto asignado a nivel nacional, si no que se enfoca en el crecimiento de las mismas.
Misional	Investigación	Doctorados propios.	11	10	100%	Para la vigencia 2022 la Universidad de Caldas cuenta con 11 doctorados propios los cuales son: -Doctorado en Educación -Doctorado en Diseño y Creación -Doctorado en Filosofía -Doctorado en Didácticas -Doctorado en Ciencias Agrarias -Doctorado en Ciencias -Doctorado en Ingeniería -Doctorado en Estudios de Familia -Doctorado en Estudios Territoriales -Doctorado en Ciencias Biomédicas -Doctorado en Ciencias de la Salud cumpliendo con la meta establecida de 10 doctorados.
Misional	Investigación	Artículos indexados en SCOPUS y WOS	344	200	100%	Durante la vigencia 2022 se publicaron 344 artículos en revistas internacionales, 201 en SCOPUS y 143 en WOS superando la meta de 200 establecida para este año. El resultado del indicador se debe a que, desde la Vicerrectoría de





						Investigaciones, se ha apoyado a los investigadores con la traducción de los artículos a inglés y con los pagos a las revistas internacionales por los derechos de publicación. Asimismo, el aumento en número de artículos también se debe a que cada proyecto de investigación debe contar con la publicación de un artículo al finalizar el proyecto, lo que repercute directamente en el resultado del indicador.
Misional	Investigación	Investigadores escalafonados en Minciencias	182	140	100%	<p>Dado que MinCiencias publicó los últimos resultados de la convocatoria para el reconocimiento y categorización de grupos e investigadores del Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación en el año 2022, logrando en este indicador un resultado de 182 investigadores escalonados.</p> <p>En este indicador se evidencia un esfuerzo individual de los docentes y el apoyo de la Vicerrectoría de Investigaciones y Posgrados en la gestión de la información en la plataforma SCienti.</p>



Misional	Proyección	Convenios de doble titulación.	8	8	100%	<p>1. En el mes de agosto se firmó el convenio de doble titulación de la Maestría en Culturas y Droga con la Fundación Josep Ma Fericgla de España con el Máster II en Estados Expandidos de Consciencia.</p> <p>2. La doble titulación entre los programas Administración Financiera de la Universidad de Caldas y de Administración de UNIVALI de Brasil está en revisión por parte del área Jurídica de esa institución.</p> <p>3. Está pendiente la firma del nuevo convenio de doble titulación del programa Maestría en Intervención de Relaciones Familiares con la Universidad de la Frontera, los directores de ambos programas se encuentran definiendo la minuta.</p> <p>4. En la actualidad existen cuatro convenios de doble titulación vigentes para 8 programas de maestría.</p>
Misional	Proyección	Desarrollo tecnológico e innovación.	17	17	100%	<p>Para el 2022, la Universidad de Caldas cuenta con 17 patentes otorgadas, 21 en trámite, lo cual demuestra el desarrollo avanzado de la institución en temas de innovación.</p>



Misional	Proyección	Municipios con presencia.	70	60	100%	Para el año 2022, la VPU garantizó el apoyo, a través de su equipo de producción, para la difusión de diferentes eventos y actividades vinculadas a la convocatoria de proyección, así como actividades resultantes de alianzas con entidades externas. Para este año se ha presentado cobertura a nivel local, regional y nacional en departamentos como Caldas, Quindío, Risaralda, Cundinamarca, Antioquia, Tolima, Bolívar, Nariño, Boyacá, Córdoba, Valle, Cauca, Choco; y a nivel internacional en México, Chile y Estados Unidos.
Misional	Proyección	Gestión de portafolio de Productos y Servicios	8.174	4000	100%	Se gestionó y suscribió convenio con Mintic para operar el programa MISIONTIC 2022 por valor de \$7.700 millones. Se firmó convenio con la empresa Naturales para abrir segunda cohorte del diplomado en cannabis medicinal. Se han generado ingresos por tienda universitaria por 25 millones, por editorial y librería de 169 millones, y orquesta sinfónica 280 millones.



Misional	Proyección	Gestión de ingresos por consultorías, convocatorias y cooperación internacional	5.380	3500	100%	Se han aprobado dos proyectos en el OCAD de CTeI por valor de \$3.500 millones. Se formuló y se encuentra en estado de aprobación proyecto del SGR por valor de \$1.500 millones. Se han formulado y ejecutado proyectos con Efigas por valor de 17 millones, Tecnova \$15 millones, Super \$5 millones. Gobernación \$240 millones. Laboratorio de Innovación Pública \$103 millones. Se aprobaron proyectos de cooperación, en proceso de suscripción del acuerdo, por 5 mil millones aproximadamente.
Apoyo	Recursos Físicos	Posicionamiento de la Universidad de Caldas en la medición del GREEN METRIC: Universidades verdes a nivel nacional	83,10%	71,0%	100%	En 2022, se realizó la sexta evaluación de indicadores ambientales, Ranking GreenMetric, en la cual a nivel internacional ocupamos el 75° lugar de 1050, destacándonos en el indicador de energía y cambio climático, dado que se incluyó el proyecto de paneles solares en la granja Montelindo. A nivel nacional, se ocupó el 7° lugar. Las variables con calificación más alta son manejo de residuos y educación e investigación que están por encima del 90%. Las variables por mejorar son entorno de infraestructura y energía y



						cambio climático, que a pesar de haber subido significativamente (48.81 a 71,43) en la última medición, continua por debajo del 75% de cumplimiento.
Apoyo	Recursos Físicos	Espacios físicos de los diferentes campus sin barreras arquitectónicas para personas con discapacidad	44,4%	40%	100%	La institución cuenta con un 44,4% de espacios físicos con accesibilidad para personas con movilidad reducida, lo cual cumple con la meta establecida. No obstante, esto constituye un primer paso para constituir a la Universidad de Caldas en campus amigables y accesibles para personas con discapacidad, lo cual hace parte de la mirada prospectiva a la cual le apunta la institución en este mediano plazo.
Apoyo	Recursos Físicos	Adecuaciones y obras de mantenimiento de la infraestructura física de la Universidad de Caldas	8149	7000	100%	Durante el 2022 se realizaron adecuaciones y obras de mantenimiento tales como: Impermeabilización de terrazas del campus Palogrande y placa de biófilos de la facultad de artes, se dio inicio a la construcción del cerramiento de la cancha sintética ubicada en el velódromo, se realizaron adecuaciones en residencias universitarias por 1840 m2, laboratorio





						de morfología por 79 m2. Quedan en avance de contratación las obras aprobadas por el comité de infraestructura, en donde se plantean adecuaciones en zonas blancas como patios de la sede bicentenario e instalaciones en general, adecuaciones del parque central, adecuaciones en las instalaciones del jardín botánico, adecuaciones oficinas administrativas, entre otras
Apoyo	Gestión Documental	Desempeño de la política de gestión documental	69,3	70	99%	La política de gestión documental en el FURAG 2021 obtuvo un resultado de 69.3 puntos, lo cual indica un crecimiento de 6 puntos con respecto al anterior, demostrando la implementación de acciones derivadas del plan de implementación construido como resultado de las recomendaciones del DAFP. Se destaca la construcción de los instrumentos archivísticos y la aprobación de los documentos estratégicos de la política de gestión documental. Como plan de mejoramiento se cuenta con 23 recomendaciones que el DAFP aportó como resultado del FURAG del 2021 y que serán



						analizadas por el proceso, con el fin de identificar cuáles son factibles de cumplir antes de la próxima medición y cuales requieren un plan de mejora a mediano y largo plazo.
Apoyo	Gestión Documental	Oportunidad en los tiempos de respuesta de los PQRS	85%	70%	84%	Durante la vigencia 2022 se presentaron 686 PQRS en el sistema de atención al ciudadano, de las cuales 582 fueron contestadas a término, lo cual demuestra un 84% de efectividad con respecto a la meta establecida del 100%. Las 94 respuestas que se registraron fuera de término se debieron a que durante el proceso de implementación del nuevo sistema de atención al ciudadano en Admiarchi, los funcionarios encargados de suministrar la información enviaban las respuestas directamente a los peticionarios y no por medio del sistema, lo cual hace que el tiempo siga contando en la plataforma, pero efectivamente se haya otorgado una respuesta oportuna. Con el sistema de alertas implementado, y la circular 006 de trámites PQRSDF a través del sistema se pretende mejorar este aspecto.



Apoyo	Gestión Jurídica	Fallos a favor de la Universidad por demandas interpuestas.	100%	40%	100%	Para el período de medición 2022-2 de 1 proceso judicial fallado en instancia de cierre, 1 fue favorable para el ente universitario. El debate judicial decidido a favor se circunscribe a las causas generadoras del daño: contrato realidad y solidaridad en materia laboral, en demanda ordinaria laboral con radicado 2015-578 del Juzgado Primero Laboral del Circuito de Manizales. Con la firmeza de la sentencia proferida a favor de la Universidad de Caldas, se salvaguardaron los intereses pecuniarios y administrativos.
Apoyo	Gestión Jurídica	Fallos de tutela a favor de la Universidad por acciones constitucionales interpuestas en su contra	90%	60%	100%	Para el período de medición 2022-2 se presentaron 29 acciones de tutela, de las cuales 26 fueron fallos a favor de la Institución, lo cual indica un 89% de efectividad en el proceso, y un cumplimiento de 100% de la meta establecida. Los 3 fallos contrarios fueron por la vulneración al derecho de petición.
Apoyo	Control Disciplinario	Gestión de los procesos disciplinarios en los términos establecidos en la ley	85%	50%	100%	Para el segundo semestre de 2022, se terminaron 102 procesos, de los cuales 87 estuvieron en un término inferior a 3 años. El resultado se debe a que se han realizado esfuerzos





						para la descongestión de los procesos que estaban en trámite a partir de la entrada en vigencia del estatuto disciplinario y al cumplimiento de los términos procesos iniciados con posterioridad.
Apoyo	Control Disciplinario	Quejas en contra la prestación del servicio docente	27%	20%	73%	Durante el 2022-2 se presentaron 99 noticias disciplinarias, de las cuales 27 están relacionadas directamente con irregularidades en la prestación del servicio docente. Esto indica un crecimiento del 19% con respecto al periodo anterior. Esto se debe a que la comunidad universitaria tiene más apropiación de las normas y herramientas para dar trámite a un proceso disciplinario, producto de la difusión que se ha realizado durante el año del estatuto disciplinario. En el informe de PQRS del año 2022 se realizará un apartado especial sobre las quejas y se definirán acciones de mejora para mitigar el incremento en las quejas contra la prestación del servicio docente.



Apoyo	Contratación	Eficacia del proceso de contratación en la legalización de contratos (Entre la asignación de la solicitud y la respuesta al centro de gastos por parte del funcionario de contratación)	1,7	2	100%	Para el segundo semestre de 2022, se realizó la modificación de los indicadores del proceso, con la finalidad de medir los tiempos en los que se desarrolla el proceso de contratación, desde el grupo interno de contratación hacia los centros de gastos y viceversa. Para el primer indicador se encuentra que se obtuvo un resultado de 1,7 días hábiles entre la asignación de la solicitud y el envío al Centro de Gastos, lo cual cumple la meta establecida en la Resolución 666 de 2017. La eficacia en el proceso se debe a la asignación a una persona del grupo interno para cada centro de gastos, lo cual fortalece las competencias y la relación entre estos.
Apoyo	Contratación	Eficacia del proceso de contratación en la legalización de contratos (Entre la respuesta por parte del funcionario de contratación y la respuesta del centro de gastos)	2	5	100%	Para el segundo semestre de 2022, se realizó la modificación de los indicadores del proceso, con la finalidad de medir los tiempos en los que se desarrolla el proceso de contratación, desde el grupo interno de contratación hacia los centros de gastos y viceversa. Para el segundo indicador se encuentra que se obtuvo un resultado de 2 días hábiles entre la respuesta por parte del





						funcionario de contratación y la respuesta del centro de gastos, lo cual cumple la meta establecida en la Resolución 666 de 2017. La eficacia en el proceso se debe a la asignación a una persona del grupo interno para cada centro de gastos, lo cual fortalece las competencias y la relación entre estos.
Apoyo	Contratación	Eficacia del proceso de contratación directa en la legalización de contratos (Entre el recibido de la solicitud en contratación firmada y el envío del contrato para las firmas por parte del funcionario de contratación)	1,7	5	100%	Para el segundo semestre de 2022, se realizó la modificación de los indicadores del proceso, con la finalidad de medir los tiempos en los que se desarrolla el proceso de contratación, desde el grupo interno de contratación hacia los centros de gastos y viceversa. Para el tercer indicador se encuentra que se obtuvo un resultado de 1,7 días hábiles entre el recibido de la solicitud y el envío al Centro de Gastos para la legalización del contrato, lo cual cumple la meta establecida en la Resolución 666 de 2017. La eficacia en el proceso se debe a la asignación a una persona del grupo interno para cada centro de gastos, lo cual fortalece las competencias y la relación entre estos.



Apoyo	Gestión Humana	Nivel de satisfacción de los usuarios con el proceso de Gestión Humana	84,86%	75%	100%	El proceso de Gestión Humana para la vigencia 2022 obtuvo una calificación de 84,86%, lo cual se considera un resultado estable con respecto al periodo anterior. Durante tercer año consecutivo, el proceso es el mejor calificado con relación a la prestación del servicio, donde el promedio de las respuestas está por encima de 4,24, lo que significa que todas las respuestas fueron calificadas en buenas o muy buenas.
Apoyo	Gestión Humana	Resultados autodiagnóstico de gestión estratégica de talento humano	67,4	50	100%	Como resultado del plan de mejoramiento del proceso, se realiza actualización del indicador, el cual inicialmente medía los resultados de la política de gerencia estratégica de talento humano en el FURAG y debido a la falta de medición de la política por parte del DAFP, se actualiza por el resultado del instrumento autodiagnóstico de la política. En la institución se han realizado tres ejercicios (2019, 2020 y 2021) con resultados en ascenso. Para el año 2021 se obtuvo un resultado del 63.7, el cual representa un crecimiento del 10%, indicando el compromiso



						del proceso con el cumplimiento de las políticas públicas. Es importante continuar fortaleciendo la articulación con la planeación estratégica, ya que es la variable más baja de la evaluación, lo cual se logrará con la implementación del modelo MIDI en la institución.
Apoyo	Gestión Humana	Nivel de desempeño de la política de integridad	63,7	60	100%	La política de integridad liderada por la Oficina de Gestión Humana tuvo un resultado para el 2021 de 63.7, el cual indica un crecimiento de 7.7 puntos con respecto a la medición del año anterior. De igual forma es el resultado más alto de todas las mediciones desde el año 2018 y esto se debe al liderazgo de la oficina de Gestión Humana en la implementación de la política y el compromiso de los funcionarios en cumplir con el código de integridad.
Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el programa de promoción socioeconómica	47%	50%	94%	El programa de promoción socioeconómica obtuvo un resultado de 47% en la encuesta de satisfacción realizada para el año 2022, en la pregunta relacionada con la calidad de los servicios prestados. Esto representa una disminución del 5% con



						respecto al año anterior, lo cual, según el análisis realizado por la dependencia, al momento álgido que sufrió la institución finalizando el año (cuando se realiza la encuesta) por los temas de salud mental y violencia, que afectaron el comportamiento de los estudiantes y su percepción general hacia los programas de bienestar. Se recomienda realizar la encuesta dos veces al año para observar la tendencia por semestres.
Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el programa de actividad física, deporte y recreación	65%	50%	100%	Para el año 2022 la encuesta realizada arrojó una satisfacción del 65% en lo referente a la calidad en la prestación de los servicios del programa de actividad física y deporte, lo cual supera la meta establecida. Los servicios mejor calificados son el Gimnasio con un 72% y el programa unicaldas activa y saludable con el mismo resultado.
Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el programa de expresiones culturales y artísticas	54%	50%	100%	El programa de expresiones culturales y artísticas obtuvo un resultado de 54% para el periodo 2022, representando una disminución de 16% con respecto al año anterior, siendo este el programa





						con la mayor disminución en la percepción de satisfacción de los usuarios. Según el análisis realizado por la dependencia, esta considerable disminución se presentó debido a las situaciones de violencia que sucedieron y que afectaron a miembros de la comunidad universitaria incluyendo funcionarios, por lo que la percepción sobre los servicios universitarios en general se vió afectada. Se recomienda realizar la encuesta dos veces al año para observar la tendencia por semestres.
Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el proceso de Bienestar	76%	70,0%	100%	La percepción general del proceso de bienestar medido en la encuesta de servicios internos también se vió afectada por el incremento en las situaciones de salud mental y violencia que afectaron a la comunidad universitaria, por lo que el resultado general para el proceso pasó de 78% a 76% con respecto a la vigencia anterior.



Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el programa Desarrollo Humano y Convivencia Universitaria	56%	50,0%	100%	El programa de desarrollo humano y convivencia obtuvo una calificación de 56% para el periodo 2022, lo cual corresponde a una disminución del 7% con respecto al año anterior. Este programa en particular atiende las problemáticas de la población universitaria, las cuales se vieron considerablemente aumentadas en el segundo semestre del año 2022, por lo que la percepción se ve afectada por la cantidad de casos y la recurrencia de los mismos. Se recomienda realizar la encuesta dos veces al año para observar la tendencia por semestres.
Apoyo	Bienestar	Nivel de satisfacción de los usuarios internos con el programa de Promoción de la Salud integral y autocuidado	65%	50,0%	100%	El programa de promoción de la salud integral y autocuidado a diferencia de los demás programas incrementó su resultado a un 65% de satisfacción, lo cual se debe la gran acogida que tienen las actividades brindadas por el programa y a los profesionales y especialistas que las desarrollan.
Evaluación	Control y Seguimiento	Cumplimiento de las metas del Plan de Mejoramiento Institucional suscrito con la	95%	90,00%	100%	Respecto al plan de mejoramiento suscrito en junio del 2022, correspondiente a la auditoria 2021, se encuentra cumplido al 95%



		Contraloría General de la República.				según el último seguimiento realizado en el 2023.
Evaluación	Control y Seguimiento	Resultado de la evaluación al Sistema de Control Interno. (Instrumento DAFP)	64,2	60	100%	La evaluación independiente del sistema de control interno en el aplicativo del FURAG, índice de desempeño de los componentes del MECI fue para el 2021 de 64,2 puntos.
Evaluación	Control y Seguimiento	Número de hallazgos fiscales determinados por la Contraloría General de la República.	0	3	100%	Auditorías Contraloría General de la República. Hallazgos fiscales 2020: 0; 2021: 0
Evaluación	Control y Seguimiento	Porcentaje de riesgos que disminuyen su nivel de valoración.	100%	10,0%	100%	Se realizó actualización del mapa de riesgos con la nueva metodología del DAFP, la cual permite que a través de la valoración de controles se llegue a riesgo residual. Pendiente actualización primer trimestre de 2023
Evaluación	Medición, Análisis y Mejora	Nivel de satisfacción de los usuarios internos.	79%	75%	100%	Para el año 2022, la satisfacción de los servicios internos fue de 79%, lo cual indica un cumplimiento del 100% con respecto a la meta establecida. El resultado representa un incremento del 2% con respecto al año anterior, lo cual ha sido la tendencia por los últimos 3 años. El 66% de los





						encuestados considera que la prestación del servicio en la institución brindada por los procesos es buena y excelente, lo cual es un indicativo de la calidad para la institución.
Evaluación	Medición, Análisis y Mejora	Índice de desempeño institucional	67,1	60	100%	El índice de desempeño institucional para la Universidad de Caldas para la vigencia 2021 fue de 67.1 puntos, lo cual indica un crecimiento del 7% con respecto al año anterior cuyo resultado fue de 60 puntos. Con respecto al promedio con las otras universidades, el cual fue de 71 puntos, la institución se encuentra en un nivel medio de implementación. La política mejor calificada fue la de racionalización de trámites, la cual está en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación en conjunto con Registro Académico quien administra la gran mayoría de trámites, esto se debe al plan de trabajo realizado durante el año 2021, donde fue una de las políticas que más acciones de mejora se realizaron durante el periodo evaluado. Por otra parte, la política con calificación más baja fue la de defensa jurídica con 57.6 puntos, política que se encuentra a cargo de la secretaría





						general. Para incrementar el resultado, es necesario diseñar políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad, diseñar una metodología para el cálculo de la provisión contable, entre otras recomendaciones que estarán establecidas en un plan de mejoramiento del proceso.
Evaluación	Medición, Análisis y Mejora	Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad	95,0%	90,0%	100%	De los 18 indicadores que miden los objetivos de calidad del SIG, 14 presentan un cumplimiento de 100% con respecto a la meta, 2 por encima del 85% y dos con un resultado moderado. Lo anterior indica una excelente gestión realizada durante el año 2022 en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales y del mejoramiento continuo del sistema de calidad.





Aspectos destacables:

- Revisando los resultados históricos de los indicadores de los procesos se determina que hay consistencia y estabilidad en los resultados, al presentarse durante varias vigencias resultados del 100% o próximos (85% - 90%).
- De los 67 indicadores, 60 presentan un cumplimiento del 100% con respecto a la meta establecida.
- De los 7 indicadores con resultados inferiores a 100%, ninguno requirió plan de mejoramiento específico, ya que los resultados están por encima del 80%, lo cual se considera muy favorable. Asimismo, se revisó en detalle las razones por las cuales no se llegó al 100% y se hicieron recomendaciones para continuar mejorando los resultados o replantear la meta en caso de ser necesario.
- Con la adopción del Modelo Integrado de Desempeño Institucional de manera formal a partir de marzo de 2022, se incorporaron al SIG indicadores relacionados con las políticas públicas y su evaluación a través del FURAG. Los últimos resultados fueron presentados en el año 2021 y por motivos de cambio de gobierno nacional, se encuentra en espera el desarrollo de la actividad para el 2022.
- Se construyeron 12 indicadores nuevos, pasando de 55 a 67 indicadores, alienados al Plan de desarrollo y de cara a los nuevos retos institucionales como el modelo MIPG.



CONFORMIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El procedimiento P-MM-349 PROCEDIMIENTO PARA LA IDENTIFICACIÓN, CONTROL Y TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES, permite asegurar que las salidas no conformes que se presenten en los procesos misionales relacionados directamente con la prestación del servicio se identifiquen y controlen, con el fin prevenir su uso o entrega no intencional.

Se realizó seguimiento a cada proceso misional de acuerdo a lo establecido en la matriz de salidas no conformes, verificando la cantidad y los controles implementados para evitar la entrega del producto con defectos a los usuarios. De acuerdo a esto, se actualizaron las matrices para ajustarlo a los cambios de los procesos, principalmente investigaciones que durante el 2022 desarrolló un módulo en el Sistema de Información académica SIA, por lo que los controles para las salidas no conformes se aplican derivado de las acciones en el sistema.

Docencia:

PRODUCTO O SERVICIO	SALIDA NO CONFORME	CONTROL	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	2022
Inscripción de actividades académicas.	Insuficiencia de cupos en los grupos, según horarios programados, durante el proceso de inscripción en línea.	Oferta de grupos con capacidad conforme al PIAA e históricos de inscripción. Requisitos de asignaturas, de acuerdo con lo aprobado en la malla curricular	Corrección	Programas académicos	283



Matrícula financiera de estudiantes.	Liquidación de matrícula no conforme a la expectativa del estudiante	Validación de atenuantes para la aplicación en el proceso de liquidación	Corrección	Oficina de Admisiones y Registro Académico Oficina de Planeación y Sistemas	97
Admisión de estudiantes de pregrado presencial.	Admisión de estudiantes no conforme con las expectativas de los inscritos	Validación de los requisitos y documentación establecida en la normatividad vigente para el proceso de selección	Corrección	Oficina de Admisiones y Registro Académico Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	283
Reporte de notas en el SIA	Promedios de notas y otros datos no calculados en los tiempos establecidos, una vez finalizado el período académico	Verificación en la carga de notas por parte de los docentes, así como el cierre definitivo del período académico en el SIA, de acuerdo con el calendario aprobado	Reproceso	Departamentos Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	20
Graduación de estudiantes	Incumplimiento de requisitos documentales y académicos para la graduación de estudiantes	Verificación en el cumplimiento de todos los requisitos académicos, financieros y legales, que viabilicen la graduación de los estudiantes en cada programa	Reproceso	Programas académicos	3
Servicios académicos en el campus virtual	Dificultades de acceso, matrícula y funcionamiento del campus virtual (Plataforma moodle)	Verificación técnica y gestión de las solicitudes desde la consulta de administrador de la plataforma moodle campus virtual	Reparación - Corrección	Equipo Ucaldas Virtual	123



Adquisición de material bibliográfico	Incumplimiento a la solicitud de adquisición realizada	Evaluación de los criterios para la adquisición de material bibliográfico	Reproceso	Grupo interno de la biblioteca	7
---------------------------------------	--	---	-----------	--------------------------------	---

Investigación:

PRODUCTO O SERVICIO	SALIDA NO CONFORME	CONTROL	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	2022
Producción científica-investigación-creación derivada de los proyectos de investigación	Inoportunidad en el cumplimiento del cronograma establecido en la ejecución del proyecto.	Prórrogas: Cuando afecta la labor académica es otorgada por los Consejos de Facultad, de lo contrario, la dirección de investigaciones aprueba o no, de acuerdo con la justificación.	Corrección	Vicerrector de Investigaciones y posgrados	1
Producción científica-investigación-creación derivada de los proyectos de investigación	Inoportunidad en la ejecución presupuestal prevista de acuerdo con los términos de la convocatoria	Seguimiento a la ejecución presupuestal y los comunicados enviados a los investigadores.	Corrección	Vicerrector de Investigaciones y posgrados	28
Grupos de investigación reconocidos y clasificados en Minciencias	Inoportunidad en el cumplimiento del cronograma establecido en el plan estratégico.	Seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan estratégico de los grupos de investigación	Corrección	Vicerrector de Investigaciones y posgrados	0



Proyección:

PRODUCTO O SERVICIO	SALIDA NO CONFORME	CONTROL	TRATAMIENTO	RESPONSABLE	2022
Proyectos con cofinanciación y con carácter remunerado	Incumplimiento de los términos de referencia de las convocatorias externas cofinanciadoras	Revisión y ajustes de la documentación presentada en la convocatoria externa por parte de los proponentes.	Reproceso	Vicerrectoría de Proyección	1
Proyectos con cofinanciación y con carácter remunerado	Reprocesos en el registro de los proyectos en las plataformas de las entidades cofinanciadoras	Revisión y ajustes del registro del proyecto en las plataformas.	Corrección	Vicerrectoría de Proyección	0
Proyectos de convocatoria interna	Incumplimiento de criterios de evaluación para la aprobación de los proyectos en la convocatoria interna.	La Vicerrectoría revisa el cumplimiento de los criterios por parte de los proyectos que se presentan en la convocatoria y aprueba o rechaza.	Reproceso	Vicerrectoría de Proyección	9



Movilidad entrante	Cambios en el acuerdo académico para la movilidad entrante de estudiantes.	La unidad de internacionalización en conjunto con los programas académico ajusta los requisitos establecidos en el acuerdo académico para permitir la movilidad de los estudiantes.	Reproceso	Vicerrectoría de Proyección	3
--------------------	--	---	-----------	-----------------------------	---

Con respecto a la información proporcionada por los procesos misionales se analiza lo siguiente:

- El proceso de docencia es el que presenta mayor cantidad de salidas no conformes presentadas y controladas, lo cual es coherente con las actividades que implica (Inscripción, admisión, matrícula). A su vez, los continuos cambios en el calendario académico generan cambios en el sistema que afectan estos servicios. Sin embargo, ante la población estudiantil que se tiene (12900 reportados en el año 2022), 283 salidas no conformes representan el 2% aproximadamente, lo cual demuestra la efectividad en la gestión institucional.
- El proceso de investigaciones presentó 28 salidas no conformes en lo relacionado con la inoportunidad en la ejecución presupuestal de los proyectos de la convocatoria, para lo cual desde la Vicerrectoría de Investigaciones y Posgrados se realiza un seguimiento constante a los investigadores para procurar la ejecución en la misma vigencia. Las demás SNC no se presentaron para el año 2022 de manera significativa.
- Para el proceso de proyección, la salida no conforme con mayor representatividad fue la relacionada con el incumplimiento de criterios de





evaluación para la aprobación de los proyectos en la convocatoria interna, situación que durante el 2022 tuvo 9 casos. La Vicerrectoría de Proyección realiza la verificación de los criterios de calidad de los proyectos que se presentan a la convocatoria interna, descartando aquellos que no cumplen con los requisitos para iniciar nuevamente el proceso de presentación ante esta dependencia, garantizando el producto conforme.

