



**INFORME EJECUTIVO
RENDICIÓN DE CUENTA**

Año 2021

**Corporación Tecnológica
Indoamérica**

Contenido

1. MODELO DE RENDICION DE CUENTA	5
2. CUMPLIMIENTO DE METAS INSTITUCIONALES	7
1.1 Avance Plan de Desarrollo 2021-2027	7
1.2 Cumplimiento Plan De Acción Año 2021.....	8
1.3 Cumplimiento de los Objetivos de calidad.....	11
2 GESTION ADMINISTRATIVA	14
2.1 Desempeño de los procesos por medio de los resultados obtenidos en los indicadores.	14
2.2 Resultados obtenidos en el Plan de Mejoramiento 2021	19
2.3 Gestión realizada frente a los riesgos institucionales que enfrenta la institución.	23
2.4 Estado de las PQRSF de la comunidad educativa.	25
2.5 Seguimiento al índice de satisfacción de los estudiantes.....	26
2.6 Acciones realizadas frente a los hallazgos de auditorías internas y Externas.	28
2.7 Desempeño de los proveedores.	29
2.8 Satisfacción de los proveedores.	31
2.9 Disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades.	32
2.9.1 Disponibilidad De Infraestructura Física.	32
2.9.2 Disponibilidad De Infraestructura tecnológica.....	33
2.9.3 Disponibilidad de recursos Humano	35
2.7.2.1 Disponibilidad de recursos Financieros.....	37
3 GESTION DE ACADEMICA	38
3.1 Planeación Académica.....	39
3.2 Seguimiento al Desempeño Estudiantil.	40
3.3 Gestión en Investigación e Innovación.	41
3.4 Gestión de Extensión Social.....	42
3.5 Gestión Practica Educativa.....	42
3.6 Gestión de Egresados.	43

ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Cumplimiento del plan de acción por proceso año 2021.....	8
Ilustración 2 Resultados de los objetivos integrales de gestión correspondiente al año 2021.....	12
Ilustración 3 Resultados promedio institucional de los indicadores en cada uno de los Procesos.....	14
Ilustración 4 Comparativo de la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo por componente evaluado.....	27
Ilustración 5 Reporte Estadístico de las acciones implementadas los años 2019.2020.2021	28
Ilustración 6 Reporte de Acciones Implementadas del año 2021 desde cada uno de los procesos.....	29
Ilustración 7 Comparativo Revaluación 2021 vs 2020 de desempeño del proveedor.....	30
Ilustración 8 Nivel de satisfacción de Proveedores.....	31
Ilustración 9 Estadística comparativa del personal disponible en la Institución.....	36
Ilustración 10 Resultados de los indicadores de autoevaluación institucional, documentos maestros avalados y resultados pruebas TyT año 2021 respecto a la meta establecida.	39
Ilustración 11 Resultados de los indicadores de tasa de aprobación periodos académicos y nivel de satisfacción de estudiantes con el servicio año 2021 respecto a la meta establecida.	40
Ilustración 12 Resultados de los indicadores impacto de la investigación formativa y vinculación en redes académicas e investigativas año 2021 respecto a la meta establecida.	41
Ilustración 13 Resultado del indicador de programas creador para ofertar a través de educación continua año 2021 respecto a la meta establecida.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 14 Resultado del indicador de programas creador para ofertar a través de educación continua año 2021 respecto a la meta establecida.....	42
Ilustración 15 Resultado del indicador de admisión de estudiantes en prácticas por parte del sector productivo año 2021 respecto a la meta establecida.....	42
Ilustración 17 Resultado del indicador de egresados vinculados laboralmente año 2021 respecto a la meta establecida.	43

TABLAS

Tabla 1 Cumplimiento del plan de acción año 2021	8
Tabla 2 Actividades ejecutadas en cada proceso año 2021.....	9
Tabla 3 Promedio de cumplimiento de los objetivos Integrales de gestión año 2021.	13
Tabla 4 Comparativo de los indicadores del proceso de compras y control de recursos año 2020 Vs 2021	15
Tabla 5 Comparativo de los indicadores del proceso de comunicaciones y marketing año 2020 Vs 2021.	15
Tabla 6 Comparativo de los indicadores del proceso de control y mejoramiento continuo año 2020 Vs 2021.	16
Tabla 7 Comparativo de los indicadores del proceso de admisiones año 2020 Vs 2021.....	16
Tabla 8 Comparativo de los indicadores del proceso de administrativa financiera año 2020 Vs 2021.	16
Tabla 9 Comparativo de los indicadores del proceso formación año 2020 Vs 2021.....	17
Tabla 10 Comparativo de los indicadores del proceso talento humano año 2020 Vs 2021.	18
Tabla 11 Comparativo de los indicadores del proceso talento humano - sst año 2020 Vs 2021.....	18
Tabla 12 Comparativo de los indicadores del proceso planeación estratégica año 2020 Vs 2021.....	19

Tabla 13 Estadística de cumplimiento del plan de mejoramiento año 2021	19
Tabla 14 Relación del cumplimiento del plan de mejoramiento en cada uno de los procesos.	19
Tabla 15 Estado de las acciones realizadas en el plan de mejoramiento Institucional 2021.....	20
Tabla 16 Relación de los riesgos identificados en cada uno de los procesos y la zona de ubicación de cada uno	23
Tabla 17 Mapa de Riesgos Institución Antes de implementar controles (Inherente) y después de Implementar controles (Residual).....	24
Tabla 18 Relación de Riesgos según su tipo y cantidad de controles implementados	24
Tabla 19 Reporte de PQRSF registradas en el año 2021	25
Tabla 20 Estado de las Solicitudes PQRSF 2021	25
Tabla 21 Comparativo Anual del nivel de satisfacción del servicio.....	26
Tabla 22 Acciones implementadas años 2018-2021	29
Tabla 23 Reporte de la Evaluación de Desempeño de los proveedores año 2021	30
Tabla 24 Reporte estadístico de la encuesta aplicada a los proveedores.....	31
Tabla 25 Disponibilidad de la Infraestructura Física.	32
Tabla 26 Espacios de interacción tecnológica en convenio comodato para la Corporación Tecnológica Indoamérica.	34
Tabla 27 Dotación tecnológica de espacios usados por Indoamérica para realizar labores administrativas y de docencia en convenio comodato	35
Tabla 28 Reporte estadístico del recurso Humano disponible para el desarrollo de las actividades.....	36
Tabla 29 Reporte estadístico de Ingresos y Gastos 2021.....	37
Tabla 31 Comparativo de los indicadores del proceso formación año 2020 Vs 2021.	38

1. MODELO DE RENDICION DE CUENTA

La rendición de cuentas es un ejercicio institucional fundamental y una expresión tangible de la cultura organizacional de la Corporación Tecnológica Indoamérica. Este proceso, iniciado desde los niveles internos, se concibe como un mecanismo de reporte que genera una retroalimentación valiosa para el mejoramiento continuo de la institución. A través de su sistema de gestión de la calidad, Indoamérica, mediante los procesos de planeación estratégica y gestión de control y mejoramiento continuo, abarca todas las áreas de actividad, incluyendo la enseñanza y el aprendizaje, la investigación, la extensión, y la gestión administrativa y financiera.

La Política de Rendición de Cuentas de la Corporación está enmarcada dentro del sistema de gestión de calidad, que nos permite mapear los procesos y clarificar la interacción entre ellos. De este modo, se obtiene la información y los resultados necesarios para que la alta dirección tome las decisiones adecuadas orientadas al mejoramiento continuo. A este proceso lo denominamos rendición de cuentas, el cual se basa en los siguientes lineamientos:

Anualmente, la Corporación Tecnológica Indoamérica, a través de la Rectoría, realiza un proceso de rendición de cuentas al Consejo Directivo y de Fundadores sobre los estados financieros y los resultados obtenidos en la gestión institucional.

A través de procesos continuos de evaluación y retroalimentación en el sistema de gestión de la calidad, basados en principios como enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque en procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia y gestión de relaciones, se dirige y promueve el cumplimiento de los planes y metas a corto, mediano y largo plazo, así como la implementación de acciones de mejora y desarrollo de los procesos.

Se llevan a cabo auditorías internas y externas anuales de manera planificada, sistemática e independiente, lideradas por el proceso de gestión de Control y Mejoramiento Continuo. Estas auditorías permiten obtener evidencia sobre la operación de los procesos, el cumplimiento de los estándares ISO 9001 y los requisitos normativos, así como el seguimiento de las medidas adoptadas para la mejora continua.

Utilizamos y difundimos información a través de medios informativos adecuados, aprovechando especialmente las TIC y la apertura de datos, para comunicar de manera masiva a los diferentes públicos el estado y los logros alcanzados.

Facilitamos espacios de diálogo constructivo entre la Institución y las partes interesadas para recibir retroalimentación sobre la gestión y mejorar la calidad de los servicios prestados, mediante herramientas de medición de la satisfacción del servicio, autoevaluaciones y otros mecanismos que la institución considere necesarios.

La evaluación y la gestión por resultados se consideran parte esencial del proceso de Planeación Estratégica y son instrumentos clave para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.

La rendición de cuentas incluye información sobre los avances en materia de calidad, utilizando indicadores establecidos por el sistema nacional de aseguramiento de la calidad, así como otros que la Corporación considere pertinentes y relevantes.

La Corporación Tecnológica Indoamérica, desde su liderazgo y compromiso con el sistema de gestión de la calidad y los lineamientos establecidos en la ISO 9001:2015, asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad. Para ello, utiliza diversos mecanismos e instrumentos que garantizan la transparencia y la mejora continua

Para la implementación de la rendición de cuenta se utilizan los siguientes mecanismos

- ✓ Sistemas de información MEN.
- ✓ Auditorias de seguimiento y recertificación.
- ✓ Evaluaciones y mediciones de desempeño de los procesos.
- ✓ Mecanismos participativos y consultivos.
- ✓ Autoevaluación y Autorregulación.
- ✓ Consejos institucionales.
- ✓ Comités o reuniones generales institucionales.
- ✓ Estrategias interactivas de relación con los públicos de interés.

Grupo De Interés De La Corporación Tecnológica Indoamérica.

La Corporación Tecnológica Indoamérica tiene identificados sus grupos de interés a través de la “Matriz de partes interesadas”, la cual es objeto de seguimiento y medición frente a necesidades y expectativas derivadas de las relaciones institucionales con estos.



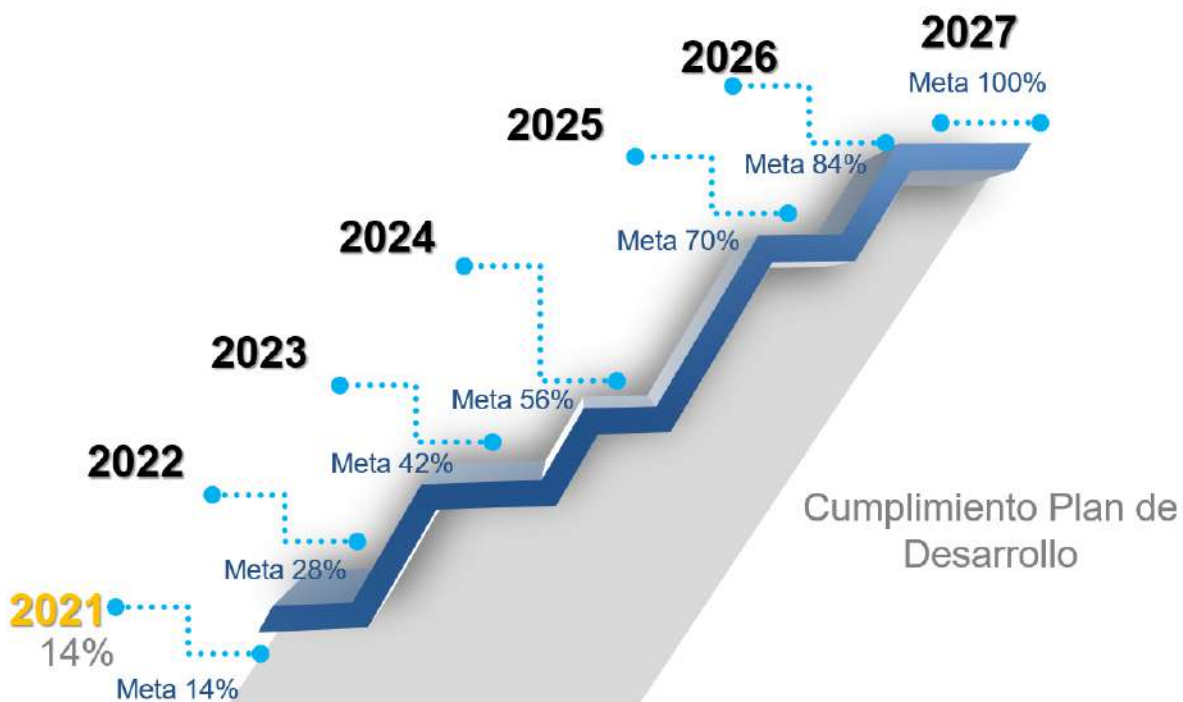
2. CUMPLIMIENTO DE METAS INSTITUCIONALES

1.1 Avance Plan de Desarrollo 2021-2027

El plan de desarrollo institucional elaborado con proyección a 7 años; 2021 – 2027 para un total de cumplimiento del 100% al finalizar el periodo. Esto indica que para cada año se espera que el Plan de acción alimente en un 14% al plan de desarrollo institucional sí es ejecutado en su totalidad.

El informe presentado a continuación contiene los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento del plan de acción institucional proyectado para el año 2021 se estimó un avance del 14% del PDI, por medio del cumplimiento de las actividades trazadas para el año 2021. Las cuales se ejecutaron en 100%, permitiendo un avance del 14% del PDI como se puede observar en la siguiente tabla.

	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
PROYECCION DE AVANCE PLAN DE DESARROLLO	14%	28%	42%	56%	70%	84%	100%
AVANCE LOGRADO DEL PLAN DE DESARROLLO	14%						



Los avances realizados en el plan de desarrollo se presentan desde el cumplimiento de cada una de las perspectivas estratégicas.

1.2 Cumplimiento Plan De Acción Año 2021.

El informe presentado a continuación contiene los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento del plan de acción institucional proyectado para el año 2021 el cual obtuvo un cumplimiento del 92% de las 246 actividades realizadas por los diferentes procesos y el cumplimiento que obtuvo cada uno.

La plataforma web es donde se proyectan los objetivos y las actividades a desarrollar cada año, el monitoreo a esta gestión se realiza desde el proceso de Planeación estrategia quien de manera periódica hace la verificación de la gestión validando las evidencias que son aportadas por los equipos de trabajo para su revisión y aprobación.

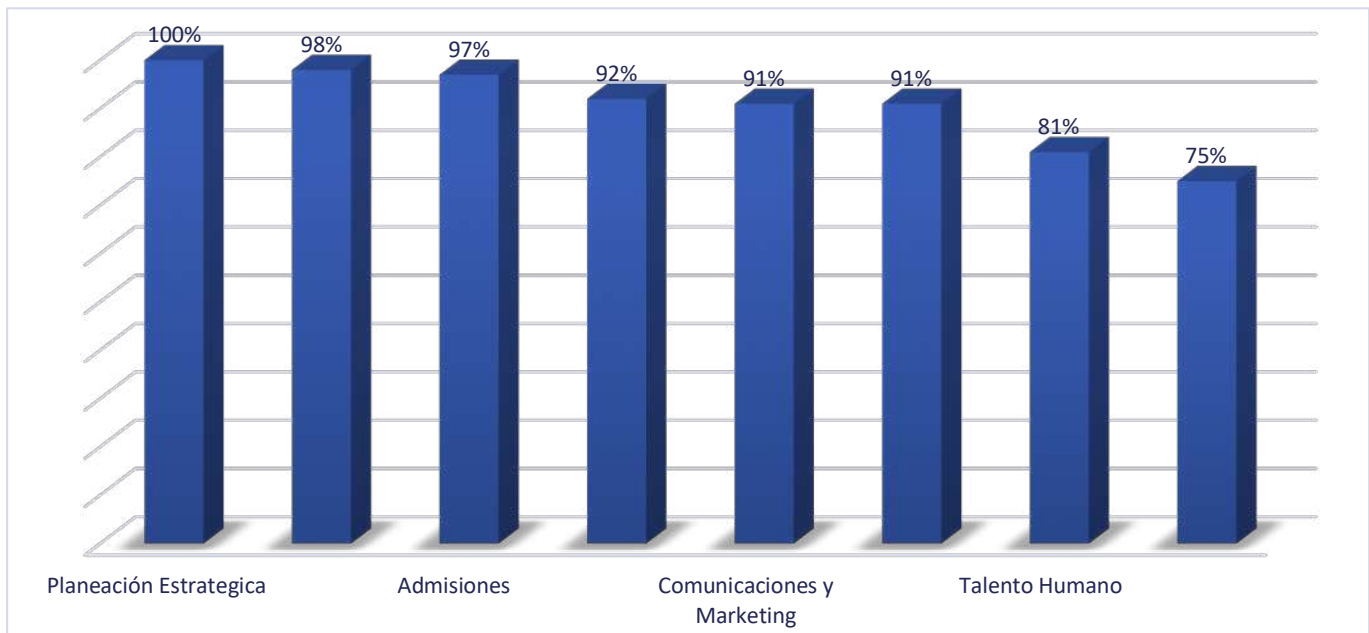
Tabla 1 Cumplimiento del plan de acción año 2021

PLAN	2021
Meta de Cumplimiento	90%
Resultado Plan de Acción	92%
Cumplimiento	102%

En términos generales se programaron 83 objetivos específicos y 246 Actividades logrando una ejecución del 92%.

A continuación, reportamos el cumplimiento desde cada proceso

Ilustración 1 Cumplimiento del plan de acción por proceso año 2021



A continuación, se relacionan los objetivos más relevantes los cuales se encuentran en la plataforma Web con la descripción de las actividades realizadas en cada una de ellas.

Tabla 2 Actividades ejecutas en cada proceso año 2021

N ^a	Objetivo Especifico	Cumplimiento
1	Implementar estrategias académicas y administrativas enfocadas a la permanencia y graduación oportuna de los estudiantes.	98%
2	Generar alternativas de apoyo socio-económico en beneficio de la comunidad educativa para fomentar la permanencia y mejoramiento de la calidad de vida.	100%
3	Generar estrategias para el desarrollo humano, exaltación al desempeño y calidad de vida de la comunidad educativa.	100%
4	Fomentar las actividades físicas, el deporte y la recreación en la comunidad educativa para promover hábitos saludables y el adecuado uso del tiempo libre.	100%
5	Estimular el desarrollo cultural y artístico en la comunidad educativa contribuyendo a la formación integral.	100%
6	Fomentar una cultura de promoción y prevención de estilos de vida saludable y autocuidado dirigidas a la comunidad educativa.	100%
7	Adquirir una herramienta para fortalecer la recepción y realización de las llamadas telefónica con el fin de generar las estadísticas que permitan medir la efectividad del personal.	100%
8	Automatizar el registro y autorización de matrículas por homologación y Transferencia interna garantizando trazabilidad en la web y transparencia de Reglamento estudiantil.	100%
9	Fortalecer las capacidades investigativas de docentes y estudiantes para mejorar la generación de productos de investigación coherentes con el modelo MINCIENCIAS.	100%
10	Implementar alianzas con el sector productivo y Redes académicas que faciliten la interacción interdisciplinar para fortalecer la internacionalización curricular.	100%
11	Ejecutar programas, estrategias, servicios y beneficios para los egresados que mantengan el vínculo con la institución y permitan realizar estudios de impacto de egresados para valorar la pertinencia de los programas académicos.	92%
12	Gestionar convenios con las empresas del sector productivo de los diferentes programas para la consecución de matrículas.	100%
13	Automatizar el proceso de aplicación de subsidios educativos que permita su gestión administrativa de manera oportuna.	100%
14	Implementar instrumentos y estrategias de control y seguimiento eficiente de la cartera para mantener los indicadores dentro de los límites controlables.	100%
15	Gestionar convenios con las empresas del sector productivo de los diferentes programas para la consecución de matrículas.	100%
16	Reforzar el valor de la marca Indo presencial y digital con el respaldo y trayectoria de las instituciones Fundadoras.	94%
17	Rediseño de la página web de Indoamérica en pro de facilitar la experiencia de navegación de los usuarios	100%
18	Realizar mejoras locativas y dotación de recursos para el desarrollo de los programas académicos y actividades administrativas de acuerdo a las necesidades identificadas.	75%

19	Fortalecer la eficacia y mantenimiento del sistema de Gestión a través del perfeccionamiento del aplicativo web en el módulo de calidad.	100%
20	Implementar la Integración del sistema de gestión de calidad con el de sistema de SST.	100%
21	Articular la evaluación de Desempeño del talento humano con la evaluación de desempeño de los procesos del SGC con el propósito de lograr un desarrollo integral en la gestión y resultado de sus colaboradores.	100%
22	Generar estrategias para el desarrollo humano, exaltación al desempeño y calidad de vida de la comunidad educativa.	71%
23	Ajustar el programa de Bienestar laboral y estudiantil acorde a los lineamientos establecidos en las políticas.	100%
24	Actualizar el contrato de trabajo de docentes y documentos de ingreso que incluyan la normatividad legal vigente y uso de las firmas digitales.	100%
25	Implementar el sistema de seguridad informática que permita salvaguardar la información de bases de datos, software y la infraestructura tecnológica de la institución.	90%
26	Desarrollo de Nuevos Módulos y Ajustes en la plataforma web de acuerdo a la necesidad de los Proceso.	97%
27	Implementar la plataforma de intermediación laboral que contribuya a la vinculación laboral del Egresado.	100%
28	Diseñar estrategias para Fortalecer la comunicación interna y externa para el posicionamiento y la visibilidad de la Corporación en la percepción del target.	100%
29	Fortalecer las competencias duras orientadas a la gestión de calidad, del conocimiento y toma de conciencia institucional.	100%
30	Socialización y entrenamiento a los líderes de proceso y personal de apoyo en la aplicación de la norma ISO 9001-2015.	100%
31	Fortalecer la socialización y uso de la herramienta de gestión PQRSF por la comunidad institucional en pro de incentivar la retroalimentación en la prestación del servicio.	100%
32	Fortalecer las competencias duras orientadas a la gestión de calidad, gestión del conocimiento y toma de conciencia; así como el manejo de instrumentos de evaluación a través de capacitaciones brindadas al personal administrativo y docente.	100%
33	Coordinar la actualización y creación de programas académicos acorde a las necesidades del contexto social, cultural, ambiental, tecnológico, económico y científico en el que se desarrolla.	100%
34	Obtener la habilitación de condiciones Institucionales.	100%
35	Aumentar la oferta Académica de nuevos programas a nivel tecnológico pertinente y contextualizados a las necesidades del contexto.	100%
36	Asegurar la renovación de los Registros calificados de la oferta académica actual de la institución en coherencia con los cambios normativos establecidos por el MEN.	100%
37	Implementar la herramienta informática para la facturación electrónica de acuerdo a los lineamientos legales establecidos.	100%
38	Adaptación de la plataforma Siigo para la implementación de la facturación electrónica.	100%

39	Actualización de la estructura organizacional en relación a cargos, roles, responsabilidades y procedimientos para la gestión institucional.	67%
40	Actualizar el Reglamento Interno de Trabajo teniendo en cuenta los requisitos legales vigentes.	50%
41	Brindar apoyo en la verificación del estado de los ambientes de aprendizaje que permita mejorar la experiencia y superar las expectativas de la comunidad educativa.	100%
42	Adaptar la planta física a las necesidades de las personas con discapacidad física, con el fin de permitir su movilidad en condiciones de acceso y seguridad adecuada.	50%
43	Mantener ambientes bioseguros de acuerdo a protocolos institucionales y normativa legal vigente.	100%
44	Automatizar el registro de los pagos de matrícula de estudiantes antiguos y aceptación de contrato de forma virtual con el objetivo de agilizar el proceso.	84%
45	Brindar apoyo en el seguimiento a la veracidad y claridad de la información entregada a la comunidad educativa en los diferentes canales de comunicación institucional.	100%
46	Fortalecer competencias y habilidades del equipo de trabajo generando mayor efectividad en la matriculación.	100%
47	Implementar un sistema de seguimiento de la Atención brindada de manera telefónica o personal con el fin de medir la eficacia del personal de atención.	100%

El plan de acción institucional ha sido una guía importante en el logro de los objetivos institucionales, por medio de esta herramienta se ha realizado la planeación, gestión y seguimiento de las metas trazadas, su flexibilidad y dinamismo han permitido que se adapte a las necesidades que el entorno ha generado en la institución.

Se evidencia un seguimiento a la gestión que se realiza desde los diferentes procesos para el cumplimiento de las actividades.

Es importante continuar fortaleciendo la cultura de la planeación en los equipos de trabajo en miras a disminuir la brecha entre el que hacer institucional el plan de acción promoviendo la participación de todos los procesos con su respectivo equipo de trabajo

Se debe continuar la gestión de incorporar al plan de acción las actividades a realizar en el año 2022 teniendo en cuenta los requerimientos dados por el MEN en su acompañamiento en la renovación de los registros calificados de los programas.

1.3 Cumplimiento de los Objetivos de calidad.

La metodología utilizada para medir el cumplimiento de los objetivos tiene como base los indicadores estratégicos establecidos para su medición de los cuales se evalúa la medida en que los resultados

obtenidos en cada uno de los indicadores cumplen con las metas trazadas por la institución por medio de la siguiente estructura

Variable	Descripción	Ejemplo
Resultado	El efecto que resulta al medir el indicador, el cual puede ser porcentual o numérico	92%
Meta	El efecto que la institución desea que obtenga el indicador	95%
Cumplimiento	El efecto logrado por el indicador frente a la directriz de la institución	97%

Para realizar la comparación de los resultados se utiliza un parámetro de semaforización la cual se utiliza para medir el progreso del indicador bajo la categoría de color verde, amarillo y rojo.

- ✓ El verde (Meta) representa que el indicador está igual o por encima de la meta planteada.
- ✓ El amarillo (Precaución) indica que el indicador obtuvo un resultado por debajo de la meta pero que aún no se encuentra en zona de peligro.
- ✓ El rojo (Peligro) indica que el indicador obtuvo un resultado no favorable.

Ilustración 2 Resultados de los objetivos integrales de gestión correspondiente al año 2021.

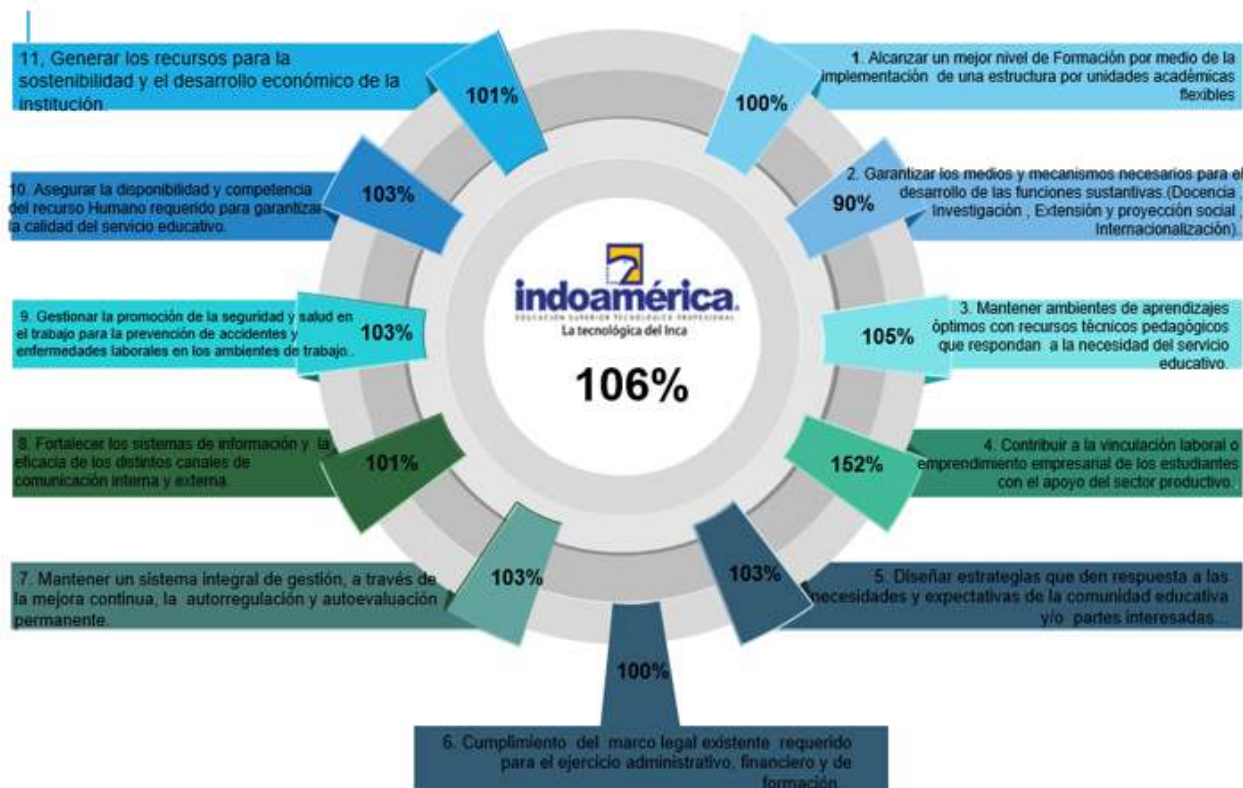


Tabla 3 Promedio de cumplimiento de los objetivos Integrales de gestión año 2021.

Objetivo Estratégico	Resultado 2021
1. Alcanzar un mejor nivel de formación por medio de la implementación de una estructura por unidades académicas flexibles.	100%
2. Garantizar los medios y mecanismos necesarios para el desarrollo de las funciones sustantivas.(Docencia , Investigación, Extensión y Proyección Social, Internacionalización).	<u>90%</u>
3. Mantener ambientes de aprendizajes óptimos con recursos técnicos pedagógicos que respondan a la necesidad del servicio educativo.	<u>104%</u>
4. Contribuir a la vinculación laboral o emprendimiento empresarial de los estudiantes con el apoyo del sector productivo.	<u>152%</u>
5. Diseñar estrategias que den respuesta a las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y/o partes interesadas.	<u>103%</u>
6. Cumplimiento del marco legal existente requerido para el ejercicio administrativo, financiero y de formación.	<u>100%</u>
7. Mantener un sistema integral de gestión, a través de la mejora continua, la autorregulación y autoevaluación permanente.	<u>103%</u>
8. Fortalecer los sistemas de información y la eficacia de los distintos canales de comunicación interna y externa.	<u>101%</u>
9. Gestionar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo para la prevención de accidentes y enfermedades laborales en los ambientes de trabajo.	<u>103%</u>
10. Asegurar la disponibilidad y competencia del recurso humano requerido para garantizar la calidad del servicio educativo.	<u>103%</u>
11. Generar los recursos para la sostenibilidad y el desarrollo económico de la institución.	<u>101%</u>
Cumplimiento Promedio	106%

En Términos Generales se puede evidenciar que en promedio los objetivos tuvieron un cumplimiento promedio del 106%.

Se evidencia un avance significativo en el cumplimiento de cada uno de los objetivos de calidad evidenciado la buena gestión que tuvo la institución en el periodo 2021 respecto al año 2020 pese a que aún nos encontrábamos en pandemia.

Se resalta los resultados obtenidos en lo concerniente a los ambientes de aprendizaje con respecto a las mejoras realizadas a los laboratorios de salud ocupacional y logística y las inversiones que se plantean para el año 2022.

De igual manera los resultados evidencian un nivel de satisfacción de la comunidad educativa en general respecto al servicio prestado por la institución

Se evidencia mejoras en la gestión realizada en lo concerniente al mantenimiento del sistema de gestión de calidad y lo realizados desde el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

En términos generales todos los objetivos alcanzaron resultado positivo que contribuyen satisfactoriamente al logro de los objetivos institucionales

Se recomienda continuar fortaleciendo los sistemas de información en lo concerniente a la automatización de los procesos como una herramienta que ayudara a optimizar la gestión académica y administrativa de la institución

2 GESTION ADMINISTRATIVA

La corporación tecnología Indoamérica desde el año 2014 viene desarrollando una gestión por procesos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la ISO 9001. Lo que nos ha permitido establecer un enfoque por procesos que nos permite un mejor y continuo control de las actividades desempeñadas en cada proceso en miras a lograr los objetivos planteados por la institución lo cual se ha convertido en una ventaja competitiva para la misma.

Dentro de los aspectos frente a los cuales se realiza monitoreo.

2.1 Desempeño de los procesos por medio de los resultados obtenidos en los indicadores.

A continuación, se evidencia el cumplimiento institucional de los indicadores de gestión que lograron un cumplimiento promedio global del 96%, a lo largo del presente informe se muestra el comportamiento de los indicadores en cada uno de los procesos.

Ilustración 3 Resultados promedio institucional de los indicadores en cada uno de los Proceso.



Tabla 4 Comparativo de los indicadores del proceso de compras y control de recursos año 2020 Vs 2021

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Cumplimiento del plan de mantenimiento de la infraestructura.	41%	99%
2	Cumplimiento plan de mantenimiento de equipos tecnológico.	100%	100%
3	Nivel de satisfacción de proveedores.	80%	100%
4	Nivel de desempeño de proveedores.	100%	100%
5	Entrega oportuna de los recursos.	93%	85%
Cumplimiento del proceso		78%	101%

A continuación, se presenta un comparativo del cumplimiento de los indicadores del proceso de compras y control de recursos donde se evidencia una mejora en los resultados obtenidos en el año 2021 respecto al 2020 desde cada una de actividades desarrolladas, es importante tener cuenta que los resultados del año 2020 se dieron bajo la emergencia sanitaria del Covid19, por lo tanto, la gestión no se dio bajo las mismas condiciones.

Adicionalmente en el año 2021 se logró finalizar los proyectos de infraestructura de sede tres que se detuvieron el 2020 por temas de pandemia (Remodelación de Laboratorio de Logística, Remodelación de laboratorio de Salud Ocupacional)

Es importante observar que para el año 2021 se inició un proceso de normalización de gestión educativa con el retorno de los estudiantes bajo la modalidad de alternancia, lo que activo en su totalidad la gestión que se realiza desde el proceso de compras y control de recursos.

Tabla 5 Comparativo de los indicadores del proceso de comunicaciones y marketing año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	<i>Satisfacción de los usuarios frente a productos de comunicación.</i>	97%	96%
2	<i>Eficacia del proceso de comunicación.</i>	100%	100%
3	<i>Eficacia del proceso de desarrollo de software.</i>	100%	95%
4	<i>Eficacia en el crecimiento de seguidores de las redes sociales.</i>	1,9%	3,2%
5	<i>Cumplimiento de actividades de mercadeo programadas.</i>	91%	84%
6	<i>Gestión Empresarial.</i>	93%	83%
Cumplimiento del proceso		87%	99%

El proceso de comunicaciones y marketing ha presentado un comportamiento estable en los resultados de los indicadores, se evidencia una disminución en el indicador de satisfacción de los estudiantes con los diferentes canales de comunicación en este caso el inconformismo se presentó en las carteleras y los medios impresos, también se evidencia una pequeña disminución en los indicadores de

cumplimiento de las actividades de mercadeo y la gestión empresarial. El resto de los indicadores tuvieron un comportamiento estable.

Tabla 6 Comparativo de los indicadores del proceso de control y mejoramiento continuo año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Cumplimiento del plan anual de auditoria.	100%	100%
2	Eficacia en el cierre de acciones correctivas.	100%	100%
3	Eficacia en el cierre de acciones de mejora.	20%	100%
4	Implementación de acciones de mejoras referente a la gestión de riesgos.	0%	95%
5	Cumplimiento de los requisitos legal y reglamentarios.	100%	100%
6	Atención oportuna de las PQRSF recibidas.	100%	100%
Cumplimiento del proceso		88%	102%

El proceso de control y mejoramiento continuo ha tenido un comportamiento de los indicadores dentro de los niveles establecidos

Se evidencia un cumplimiento de la gestión realizada para el mantenimiento del sistema de gestión de calidad, a continuación, se presentará información detallada de los resultados de los indicadores en el año 2021.

Tabla 7 Comparativo de los indicadores del proceso de admisiones año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Cumplimiento de la matriculas.	73%	98%
2	Índices de retención.	60%	67%
3	Efectividad de la matriculas.	75%	70%
4	Crecimiento en las matriculadas.	-26%	-9%
5	Inactividad estudiantil.	9%	5%
Cumplimiento del proceso		63%	89%

En cuanto al desempeño de los indicadores del proceso de admisión respecto al año 2020 al 2021, evidenciando una mejora en los resultados.

Como en el caso del cumplimiento de las matriculas, el índice de retención y la inactividad que disminuyó un 4% en coparacion con el año 2020.

De igual manera se evidencia que en comparación con el año 2020 no se generó incremento de las matriculas, como impacto aun del estado de emergencia por pandemia.

A continuación, se presentará los resultados detallados de los resultados obtenidos en los indicadores año 2021.

Tabla 8 Comparativo de los indicadores del proceso de administrativa financiera año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Cumplimiento de la proyección de ingresos.	52%	101%
2	Cumplimiento de la proyección de gastos.	73%	89%
3	Ejecución de proyectos de infraestructura.	0%	97%
4	Utilización de auxilios educativos y convenios.	99%	100%
5	Cobro de los auxilios educativos y convenios.	100%	100%
Cumplimiento del proceso		74%	101%

Los resultados obtenidos en el proceso administrativo financiero al comparar el año 2020 Vs año 2021 son favorables, evidenciando un proceso de recuperación en los resultados que se observan en los ingresos y gastos esto debido a las diferentes estrategias implementadas para mantener la población estudiantil entre las que se puede mencionar:

- Diferentes alternativas de financiación como serfinanzas, comultrazan, sufí, Banco Pichincha, coopfuturo, Brilla.
- Acompañamiento a los estudiantes por parte de los Gestores de Acompañamiento.
- Flexibilidad a los estudiantes para el pago de las cuotas.

Tabla 9 Comparativo de los indicadores del proceso formación año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Resultados de autoevaluación institucional.	94%	98%
2	Número de documentos maestros avalados por parte de autoridades académicas.	0%	100%
3	Resultados pruebas saber - TyT.	93%	0%
4	Tasa de aprobación de periodos académicos.	91%	92%
5	Nivel de satisfacción de estudiantes con la prestación del servicio.	99%	95%
6	Impacto de la investigación formativa.	85%	44%
7	Vinculación en redes académicas/investigativas nacionales o internacionales.	100%	100%
8	Programas creados para ofertar a través de educación continuada.	100%	100%
9	Admisión de estudiantes en prácticas por parte del sector productivo.	0%	33%
10	Egresados vinculados laboralmente.	68%	76%
Cumplimiento del proceso		78%	84%

En términos generales el proceso de formación mejor sus resultados respecto al año 2020, como se evidencia en los resultados obtenidos en ejercicio de autoevaluación institucional, la presentación de documentos maestros para la renovación de los registros calificados de cada uno de los programas y el cumplimiento de las condiciones de calidad a nivel institucional.

Anqué a la fecha no se tiene información de los resultados de las pruebas TyT, esperamos que estos sean positivos.

Se evidencia mejora en el proceso de admisión de estudiantes para realizar prácticas en el sector productivo, esto se debe al proceso de reactivación de la economía en el año 2021.

De igual manera el indicador de vinculación laboral de los egresados mostro una mejora significativa.

A continuación, se presentará de manera más detallada los resultados obtenidos en el año 2021

Tabla 10 Comparativo de los indicadores del proceso talento humano año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Nivel de rotación de personal.	2,50%	3,08%
2	Nivel de desempeño administrativos.	100%	100%
3	Nivel de desempeño docentes.	100%	100%
4	Cumplimiento del plan de capacitación y formación.	70%	95%
5	Nivel de satisfacción de administrativos y docentes (Clima Laboral).	95%	99%
6	Satisfacción con las actividades de bienestar.	98%	96%
7	Participación de administrativos y docentes en las actividades de bienestar.	98%	91%
8	Cumplimiento del plan de bienestar para estudiantes.	81%	100%
9	Atención en asesorías psicológicas.	100%	94%
Cumplimiento del proceso		75%	106%

El proceso de talento humano mejoro notablemente los resultados de la gestión medida en sus indicadores como fue la parte del cumplimiento de los planes de capacitación y del plan de Bienestar.

Rotación de personal, cumplimiento del plan de capacitación, satisfacción del personal con las actividades de Bienestar.

Tabla 11 Comparativo de los indicadores del proceso talento humano - sst año 2020 Vs 2021

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Cumplimiento del plan de trabajo de SST.	100%	100%
2	Cumplimiento del programa de inspecciones.	84%	100%
3	Cumplimiento del programa de auditoria SST.	100%	100%
4	Índice de severidad (IS).	0,0	0,0
5	Índice de frecuencia accidente de trabajo (IFAT).	0,00	0
6	Índice de lesión incapacitante (ILI).	0,00	0
7	Incidentes laborales.	0,00	0
8	Prevalencia de la enfermedad laboral.	0,00	0
9	Índice de enfermedad laboral.	0,00	0
10	Ausentismo por causa médica.	4%	0,34
11	Proporción de accidentes de trabajo mortales.	0,00	0
12	Accidente laboral.	0,0000	0

En el proceso de Talento Humano en lo concerniente a Seguridad salud en el trabajo los indicadores presentaron un resultado estable respecto al año 2020, ya que fue uno de la gestión que se fortaleció a raíz de la emergencia sanitaria, ya que los planes de trabajo se robustecieron para poder brindar a

la institución los ambientes seguros para su funcionalidad por medio de la implementación y certificación del protocolo de Bioseguridad.

Tabla 12 Comparativo de los indicadores del proceso planeación estratégica año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTADO 2021
1	Avance plan de desarrollo.	95%	36%
2	Cumplimiento del plan de acción Institucional.	89%	92%
3	Cumplimiento del plan de mejoramiento.	100%	86%
4	Gestión del riesgo.	3%	4%
Cumplimiento del proceso		95%	94%

En lo concerniente a la gestión realizada desde el proceso de planeación estratégica, se evidencia resultados positivos de la gestión global obtenidos en el 2021 respecto al 2020.

En cuanto al avance que se dio a nivel de plan de Desarrollo, se nota un cumplimiento del 95% en el año 2020 debido a que era la finalización del plan de Desarrollo 2016-2020,

Para el año 2021 iniciamos con el nuevo plan de Desarrollo 2021-2025 que a la fecha de corte de este informe logro un avance del 36%, de acuerdo al cumplimiento del plan de acción estimado para el año 2021

En cuanto al plan de mejoramiento 2021, se evidencia una disminución del cumplimiento respecto al 2020, esto se debió a que muchas de las actividades estaban asociadas a la automatización el cual es un proceso que requiere mayor tiempo

2.2 Resultados obtenidos en el Plan de Mejoramiento 2021

El plan de mejoramiento institucional logro un cumplimiento del 86% en las 63 acciones planificadas, a continuación, se presenta el cumplimiento desde los diferentes procesos.

Tabla 13 Estadística de cumplimiento del plan de mejoramiento año 2021

PLAN DE MEJORAMIENTO	2021
<i>Meta De Cumplimiento</i>	90%
<i>Resultado del Plan de Mejoramiento</i>	86%
<i>Resultado de Cumplimiento</i>	96%

A continuación, se presenta el cumplimiento desde los diferentes procesos.

Tabla 14 Relación del cumplimiento del plan de mejoramiento en cada uno de los procesos.

PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO
Compras y Control de Recursos	100%
Planeación Estratégica	100%

Administrativo Financiero	100%
Control y Mejoramiento Continuo	100%
Comunicaciones y Marketing	95%
Formación	92%
Talento Humano	78%
Admisiones	40%
CUMPLIMIENTO GENERAL	86%

Tabla 15 Estado de las acciones realizadas en el plan de mejoramiento Institucional 2021.

N ^a	Acciones	Estado
1	Sistematizar en tiempo real la respuesta del proveedor en cuanto a la entrega de los bienes y servicios comprados.	Ejecutada
2	Optimizar el sistema y pagina web, para que el personal interno y externo pueda interactuar de manera más eficiente y eficaz.	Ejecutada
3	Sistematización del control de motivos de deserción a través de la WEB indo. Donde se pueda valorar con mayores detalles cada caso.	Ejecutada
4	Dar formalidad a los comunicados vía whatsapp y medios digitales.	Ejecutada
5	Mejorar las herramientas para organización del proyecto que permitan tener un control más preciso respecto a las actividades planificadas vs las actividades desarrolladas.	Ejecutada
6	Realizar evaluación de los formatos de pauta digital que logran mayor impacto y descartar aquellos que no estén generando resultados.	Ejecutada
7	Aplicar al crédito educativo ICETEX como medida de apoyo por parte del Gobierno para el segundo semestre.	Ejecutada
8	Fortalecer las actividades académicas de los estudiantes para mejorar las competencias asociadas a las Pruebas Saber T y T según análisis detallado para cada programa.	Ejecutada
9	Realizar ajustes al módulo de desarrollado PQRSF que permita identificar las causas que generan las diferentes PQRSF.	Ejecutada
10	Se debe continuar con el perfeccionamiento de indicadores de forma que se amplíe la medición de desempeño a todas las áreas y se mejore la articulación con los lineamientos del MEN para mayor trazabilidad de resultados.	Ejecutada
11	Se requiere fortalecer la gestión de los líderes de proceso en el cierre oportuno de las acciones y realizar un control bimensual de estas acciones dando cumplimiento en el tiempo adecuado con estas actividades.	Ejecutada
12	Dar a conocer a los líderes de proceso la importancia del seguimiento a recomendaciones y mejoras de los sistemas.	Ejecutada
13	Mejorar continuamente la automatización, y el entrenamiento de la utilización de estas aplicaciones con todos los interesados.	Ejecutada
14	Continuar fortaleciendo con entrenamiento a todos los líderes y apoyos de todos los procesos para una gestión oportuna y eficaz de las acciones implementadas.	Ejecutada
15	Socializar oportunamente el informe de auditorías entregado Icontec con el objeto de que no se repitan o se propongan acciones que no son pertinentes para el proceso, de esta forma podemos ese día salir cada proceso con sus acciones de mejoras definidas.	Ejecutada
16	Establecer planes de mejoramiento individual, a aquellos colaboradores cuyo resultado de evaluación de competencia sea igual o inferior a 3.0 puntos.	Ejecutada
17	Gestión convenio ICETEX.	Ejecutada

18	Fortalecimiento e Implementación de instrumento de caracterización con frecuencia anual, para evaluar las variaciones en las características y condiciones del estudiante.	Ejecutada
19	Establecer para el año 2021 y 2022 las inscripciones y la homologación gratis.	Ejecutada
20	Continuar la socialización de la herramienta de PQRSF a la que tienen acceso los estudiantes.	Ejecutada
21	Colocar las encuestas, de Evaluación Docente, Satisfacción de servicio, Autoevaluación Institucional y de programas en el CCA, para mayor trazabilidad.	Ejecutada
22	Fortalecer la intermediación laboral desde la oficina de egresados a través INCAEMPLEO afianzando la búsqueda de empresas con perfiles de egresos asociados a los programas de la Corporación.	Ejecutada
23	Durante el ejercicio de renovación de registros calificados de los programas académicos, se prevé la incorporación de créditos de prácticas como asignatura, que permitan cumplir con los criterios del SENA para el cubrimiento de cuota de aprendizaje.	Ejecutada
24	Vincular a los graduados en dinámicas institucionales: Investigación, i3e, Encuentro de graduados y empresarios, beneficios de carnetización de graduados, Invitación a eventos académicos como ponentes o como participantes.	Ejecutada
25	Fortalecer durante la inducción la promoción del grupo de investigación, para fomentar la participación de estudiantes en proyectos de investigación institucional y la participación en semilleros.	Ejecutada
26	Expansión del Instituto de Inspiración, Investigación, Innovación y Emprendimiento (i3e).	Ejecutada
27	Fortalecer la generación de productos a partir de asignación de horas docentes para el desarrollo de proyectos de investigación, que permitan el reconocimiento y categorización del grupo INCATECH y paulatinamente la conformación de nuevos grupos.	Ejecutada
28	Fortalecer durante la inducción la promoción del grupo de investigación y procesos voluntarios de prácticas educativas en los diferentes programas.	Ejecutada
29	Realizar Estudio De Puestos De Trabajo Con El Fin De Identificar Si Los Colaboradores Tienen Las Condiciones Necesarias Para Realizar Su Trabajo De Manera Productiva Y Sin Detrimento De Su Salud.	Ejecutada
30	Desarrollar Programa De Pausas Activas Con El Ánimo De Promocionar Hábitos De Vida Saludable.	Ejecutada
31	Realizar La Auditoría Interna Al SG - SST Por El COPASST Para Fortalecer El Sistema Con El Propósito Que Sean Ellos Los Veedores De La Seguridad Y Salud En La Institución.	Ejecutada
32	Definir estrategias con la colaboración de Sura de concientización sobre el tema de Caídas a Nivel, verificando por parte del personal: conductas, malas prácticas, actos inseguros, motivos de caídas (distracción, carga de documentos, celular, entre otros)	Ejecutada
33	Manejar estándares de seguridad en la institución / Estrategia de intervención para definir estos puntos prioritarios que afectan la accidentalidad en la institución.	Ejecutada
34	Establecer una escala salarial por competencias con el objetivo que el colaborador identifique que debe hacer para mejorar su compensación.	Ejecutada
35	Identificar Las Estrategias Que Se Implementaran En El 2021 Para La Utilización Del Recurso Que No Fue Utilizado En El 2020, Tomando Como Base El Presupuesto Projectado Y Ejecutado Del Área De Bienestar Institucional.	Ejecutada
36	Finalizar la implementación de la Matriz de requisitos legales de cada proceso en la plataforma Web.	Ejecutada

37	Incentivar el acceso de estudiantes a bases de datos de acceso libre, con objeto de estimular la consulta de artículos, capítulos y libros producto de investigación científica.	Ejecutada
38	Fortalecer estrategias de uso de los recursos de la biblioteca virtual.	Ejecutada
39	Incentivar el acceso de estudiantes a bases de datos de acceso libre, con objeto de estimular la consulta de artículos, capítulos y libros producto de investigación científica.	Ejecutada
40	Sistematizar El Retiro De Mercancías En Las Instalaciones Del Proveedor, Habilitar Consulta Al Supervisor De Inventario Y Notificar Por Correo.	Ejecutada
41	Fortalecer la internacionalización del currículo.	Ejecutada
42	Habilitar la opción de consulta de órdenes de compras por pagar que permita realizar las programaciones de pago semanales.	Ejecutada
43	Establecer cronograma para atención personal de proveedores.	Ejecutada
44	Fortalecer estrategias de internacionalización desde la virtualidad.	Ejecutada
45	Fortalecer Vínculo con egresados y seguimiento a su impacto en el medio.	Ejecutada
46	Reforzar la automatización de procesos misionales y de apoyo con mayor impacto de valoración de la calidad a nivel del Ministerio de educación, para centralización y acceso en tiempo real.	En Proceso 67%
47	Implementar que los certificados de estudio, notas, carta de buena conducta se realicen de manera automática.	En Proceso 67%
48	Desarrollar en el aplicativo web Indo, módulo para el registro e informes estadísticos de ausentismo laboral.	En Proceso 67%
49	Reformulación instrumento de evaluación Docente para ajustarlo a los nuevos desarrollos de la actividad docente y a sus responsabilidades administrativas específicas.	En Proceso 50%
50	Incluir en la verificación de motivos de inasistencia en la WEB indo, para identificación de alertas tempranas de orden académico.	En Proceso 50%

El plan de mejoramiento Institucional fue gestionado de acuerdo a las fechas proyectadas, gestión que se pudo evidenciar en la plataforma web registrando un cumplimiento del 86%, se evidencia que algunos procesos no lograron finalizar todas las acciones plantadas como es el caso del proceso de talento humano y admisiones que presentaron cumplimiento del 78% y 40%, en este caso se requiere que para el año 2022 se continúe con la finalización de estas actividades.

De igual manera se observa acciones cuya ejecución es más prolongada ya que requieren de un desarrollo en la plataforma web, situación que se evidenció en las actividades que quedaron pendientes de finalizar como son:

- ✓ Reforzar la automatización de procesos misionales y de apoyo con mayor impacto de valoración de la calidad a nivel del Ministerio de educación, para centralización y acceso en tiempo real.
- ✓ Implementar que los certificados de estudio, notas, carta de buena conducta se realicen de manera automática.
- ✓ Incluir en la verificación de motivos de inasistencia en la WEB indo, para Identificación De Alertas Tempranas De Orden Académico.
- ✓ Automatizar El Proceso De Selección De Personal En El Aplicativo Web Indo.
- ✓ Desarrollar en el aplicativo web Indo, módulo para el registro e informes estadísticos de ausentismo laboral.

Adicionalmente en el proceso de seguimiento al cumplimiento de las acciones se evidencia que pese a que este proceso se encuentra automatizado en el módulo plan de mejoramiento en la plataforma web y que adicional se visualiza su estado por medio de cuadro de mando, se hace evidente que en algunos casos no se monitorean ni gestionan las actividades por parte de los responsables en los tiempos establecidos , lo que genera una acumulación de evidencias por registrar en la plataforma para dar cumplimiento y cierre al plan, por esta razón es importante que se tomen medidas para solventar la situación presentada, por esta razón se hace necesario fortalecer el los equipos de trabajo el oportuno registro de las evidencias requeridas .

2.3 Gestión realizada frente a los riesgos institucionales que enfrenta la institución.

Para la presentación del siguiente informe la institución de acuerdo a lo establecido en el procedimiento gestión del riesgo se basó en la en la norma ISO 31000, en el proceso de elaboración de la matriz de riesgo, se implementaron cada uno de los elementos de control que hacen parte de la Gestión del Riesgo como son: Contexto, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, implementación de acciones, evaluación de controles, evaluación del riesgo.

A continuación, presentamos el Mapa de Riesgos Institucional en cada uno del proceso donde se relacionan 57 riesgos distribuidos en los diferentes procesos del sistema de gestión de calidad y la zona de riesgo donde se encuentran.

En su valoración inicial el 33% se encuentran en zona “Grave” el 42% están en zona “Moderado” y el 25% están en zona “Leve”.

Tabla 16 Relación de los riesgos identificados en cada uno de los procesos y la zona de ubicación de cada uno

POCESO	Riesgo Inherente			
	GRAVE	MODERADO	LEVE	TOTAL
Administrativo Financiero	4	2	0	6
Control Y Mejoramiento Continuo	0	3	1	4
Talento Humano	2	4	1	7
Formación	5	3	9	14
Admisiones	2	3		5
Compras y Control de recursos	1	4	2	7
Comunicaciones y Marketing	4	4	1	8
Planeación Estratégica	1	1		2
Total general	19 (33%)	24 (42%)	14(25%)	57

Cabe tener en cuenta que en el periodo 2020 a raíz del estado de emergencia sanitaria por COVID 19, se identificaron 5 riesgos nuevos los cuales se encuentran vigentes en la matriz de riesgo (Ver Matriz de Riesgo en la plataforma Web)

(https://www.indoamerica.info/pattern.php?form=riesgos_listado_riesgos.php&anio=)

- ✓ [182] Caída del servicio correspondiente a videoconferencias, aula virtual o conectividad entre el instructor y el estudiante.
- ✓ [173] Docentes con baja competencia en clases virtuales y uso de herramientas digitales
- ✓ [172] No ejecución del proceso formativo bajo condiciones de calidad planificadas por Trabajo remoto y gradualidad de regreso post emergencia Sanitaria
- ✓ [150] Cierre de la institución por no cumplimiento del Protocolos de Bioseguridad al no contar con la autorización de los entes gubernamentales autorizados para iniciar el Plan de Alternancia.
- ✓ [126] Altos niveles de trabajadores contagiados por COVID 19.

Durante el periodo 2021, se realizó seguimiento a los 57 riesgos y a los 124 controles implementados en cada uno de los procesos según la frecuencia establecida.

Durante este periodo no se identificaron riesgo nuevo ya que durante el proceso de implementación del módulo de gestión del Riesgo en la plataforma web se realizó revisión de todos los riesgos y de los controles implementados.

Tabla 17 Mapa de Riesgos Institución Antes de implementar controles (Inherente) y después de Implementar controles (Residual)

Zona de Riesgo	Riesgo Inherente (Antes de Implementar Controles)	Riesgo Residual (Después de Implementar Controles)
Grave	20 (35%)	0 (0%)
Moderado	21 (37%)	6 (11%)
Leve	16 (28%)	51 (89%)
Total	57	57

A continuación, se presentará información detallada de los controles implementados en los diferentes riesgos según su tipo (Estratégicos, Legal y/o Normativo, Financiero, Operativo, Tecnológico, Cumplimiento y de Imagen).

Tabla 18 Relación de Riesgos según su tipo y cantidad de controles implementados

Tipo de Riesgos	Riesgos	Controles	% Riesgos
Estratégico	6	13	11%
Legal y/o Normativo	16	37	28%
Financiero	7	15	12%
Operativo	10	20	18%
Tecnológico	8	17	14%
Imagen	2	4	4%
Cumplimiento	8	18	14%
Total	57	124	

En cuanto a la distribución de los riesgos según su tipo se puede evidenciar que el 11% de los riesgos institucionales son de tipo estratégico, el 28% son de tipo legal y normativo, el 12% son de tipo

financiero, el 18% son de tipo operativo, el 14% son de tipo tecnológico, el 4% de imagen y el 14% de cumplimiento.

Para gestionar los riesgos se implementaron 124 controles los cuales se ejecutaron en su totalidad, A continuación, se evidencia las acciones tomadas en cada uno de los riesgos.

Por medio de la gestión realizada se evidencia que la institución desde cada uno de los procesos que conforman el sistema de gestión ha mostrado un compromiso frente al proceso de identificación y gestión de los riesgos, permitiendo iniciar una cultura de prevención para lograr la consecución de los objetivos.

Dentro del proceso de gestión se evidencia una metodología de trabajo clara con resultados positivos de la gestión de riesgos, teniendo en cuenta el avance significativo que se obtuvo como resultado de la automatización por medio del desarrollado del módulo en la plataforma web (Gestión de Riesgo).

Se evidencia dentro del proceso la actualización de la Matriz de riesgo, gestión que se realizó al momento de migrar el proceso a la plataforma web evidenciando la trazabilidad de este proceso. Ver Tabla 3 Mapa de Riesgos Institución Antes de implementar controles (Inherente) y después de Implementar controles (Residual)

Durante el proceso se evidencia la implementación de los controles en los diferentes procesos de acuerdo a los periodos establecidos y a su vez la evaluación de los mismo, resultados que fueron tomados como referencia para realizar la evaluación del riesgo e identificar acciones correctivas y oportunidades de mejora en los siguientes riesgos.

2.4 Estado de las PQRSF de la comunidad educativa.

Tras analizar las PQRSF registradas, se observa que estas no se perciben como un canal prioritario para expresar inconformidades o sugerencias, a pesar de haber sido socializadas adecuadamente. Los resultados obtenidos no han sido los esperados. Al cierre del año 2021, se presentaron 5 PQRSF, las cuales fueron debidamente atendidas y gestionadas.

Tabla 19 Reporte de PQRSF registradas en el año 2021

	2021
Petición	1
Queja	1
Sugerencia	0
Reclamo	1
Felicitaciones	2
TOTAL	5

Tabla 20 Estado de las Solicitudes PQRSF 2021

CONCEPTOS PQRSF	Cerrada	Pendiente de cierre	Total	Estado de Cierre %

Felicitaciones	0	2	2	0%
Petición	1	0	1	100%
Queja	0	1	1	0%
Reclamo	1	0	1	100%
Sugerencia	0	0	0	0%
Total general	2	3	5	40%

El análisis de las estadísticas revela la necesidad de coordinar con el área de Bienestar nuevas campañas de socialización sobre el ingreso de solicitudes PQRSF. Es fundamental destacar que esta herramienta es clave para el acompañamiento y la mejora continua, permitiéndonos actuar en beneficio de los estudiantes de manera inmediata.

2.5 Seguimiento al índice de satisfacción de los estudiantes.

En la actualidad la institución cuenta con siete programas:

- Tecnólogo Logística.
- Tecnólogo Salud ocupacional, seguridad y medio ambiente.
- Tecnólogo Regencia en farmacia.
- Tecnólogo en Gestión financiera.

Actualmente la Corporación Tecnológica Indoamérica cuenta con una población aproximada de 285 estudiantes activos en el presente, para este año hubo muestra del 100% de la muestra (308 estudiantes), esta muestra obtuvo en el transcurso de todo el año esto debido que tomaron en cuenta las personas que terminaron académicamente y estudiante que, por temas de económicos, laborales y perdida de secuencia en su momento realizaron las encuestas en el año 2021.

Los resultados obtenidos muestran que el año 2021 el 92% de la población estudiantil se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la institución. Al realizar una comparación de los últimos tres años se observa un incremento permanente, lo que nos ubica con promedio de satisfacción del 95% de satisfacción, como se observa en la siguiente gráfica.

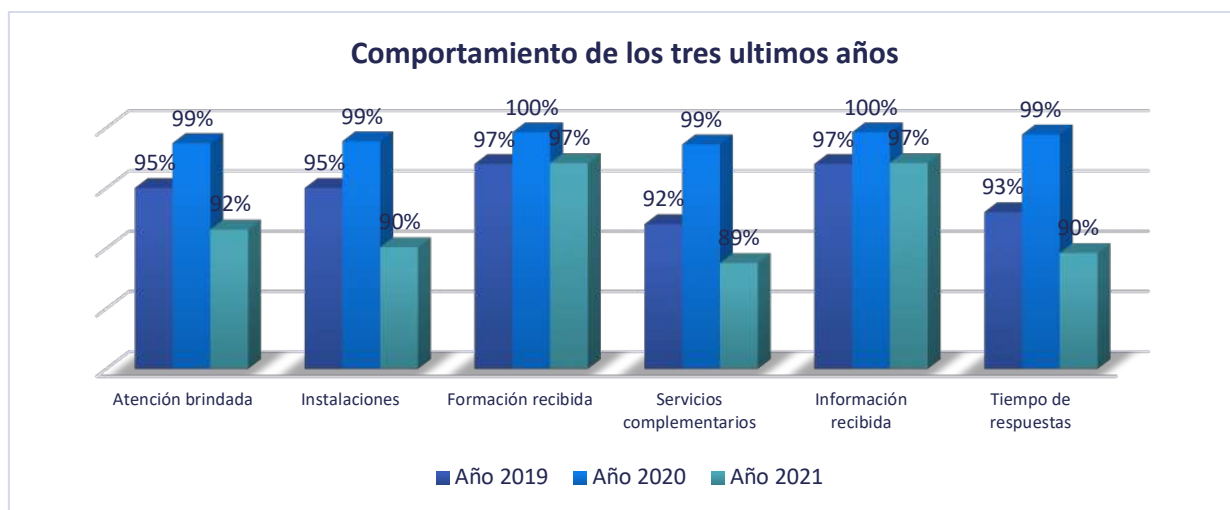
Tabla 21 Comparativo Anual del nivel de satisfacción del servicio

Niveles	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Promedio General
Nivel de satisfacción	94,5%	99,0%	92,%	95%
Nivel de Insatisfacción	4,2%	0,6%	2%	2%
No aplica	1,3%	0,4%	6%	2%
Población Estudiantil encuestada	326	269	308	293

En la encuesta de satisfacción se evalúan seis componentes; la atención brindada, el estado de las instalaciones, la formación recibida, los servicios complementarios, la información recibida y los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas.

Entre los componentes evaluados, los que obtuvieron las calificaciones más altas fueron la información recibida a través de los medios de comunicación y la formación impartida, ambos con un 97%. La atención brindada recibió un 92%, mientras que las instalaciones y el tiempo de respuesta a las solicitudes alcanzaron un 90%. El servicio complementario se situó en un 89%, lo cual es satisfactorio para la institución, ya que el promedio general de satisfacción en los últimos tres años se ha mantenido en un 95%.

Ilustración 4 Comparativo de la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio educativo por componente evaluado



El análisis de satisfacción de los últimos tres años revela una tendencia positiva en la percepción de los servicios ofrecidos por la institución. En particular:

- **Formación Recibida y Información Recibida:** Estos aspectos han mantenido consistentemente la satisfacción más alta, alcanzando el 100% en 2020 y 2021, lo que indica una fuerte aprobación de los contenidos y la comunicación proporcionada.
- **Atención Brindada e Instalaciones:** Ambas categorías también muestran un alto nivel de satisfacción, con un incremento constante desde 2019, alcanzando el 99% en 2021. Esto sugiere que las mejoras en la atención y las instalaciones han sido bien recibidas por la comunidad.
- **Servicios Complementarios y Tiempo de Respuesta:** Aunque estas áreas tienen una ligera disminución en 2021 en comparación con 2020, mantienen un alto nivel de satisfacción con un 97% y 99% respectivamente. Esto indica que, a pesar de algunas variaciones, los servicios complementarios y la eficiencia en la respuesta a solicitudes siguen siendo puntos fuertes de la institución.

En general, los resultados son altamente satisfactorios, con la mayoría de los indicadores alcanzando o superando el 97% de satisfacción, lo que refleja un compromiso sostenido con la calidad y la mejora continua en los servicios ofrecidos.

2.6 Acciones realizadas frente a los hallazgos de auditorías internas y Externas.

En el presente informe se observan las estadísticas de las acciones correctivas, acciones de mejora de todos los procesos, que se reportaron al Sistema de Gestión de la Calidad de Centro Inca entre los años 2019-2021 como resultado de las auditorías internas y externas, que tiene como alcance 8 procesos, los cuales se han implementado 39 acciones entre correctivas, y acciones de mejora.

Gestión de control y mejoramiento continuo es el proceso responsable de la auditorías internas al sistema de gestión de calidad incluyente 8 procesos , con el propósito institucional de evaluar el desempeño de los procesos , la auditoria interna tiene por objetivo de revisar los requisitos de calidad, estatutarios y legales, utilizando un enfoque por procesos, incluyendo el ciclo PHVA, el enfoque al cliente y el pensamiento basado en riesgo, con un alcance planificado en el programa de auditorías internas, en consecuencia se identifican acciones de mejoras y acciones correctivas.

Es relevante destacar que en 2021 se evidenció un crecimiento significativo en las acciones, con un aumento de casi el 220% en comparación con 2020. Este incremento se atribuye a la automatización de los procesos, lo que permitió una detección y gestión más rápida de las acciones. Las fuentes de estas acciones incluyen auditorías internas y externas, la satisfacción de los clientes y el control de riesgos. A pesar de que en 2021 continuó la presencia del COVID-19, esta situación dejó secuelas en los procesos, pero también generó numerosas mejoras reflejadas en este año, impulsadas por la adopción de nuevas tecnologías e infraestructuras que deben mantenerse para cumplir con nuestro proceso.

Ilustración 5 Reporte Estadístico de las acciones implementadas los años 2019.2020.2021

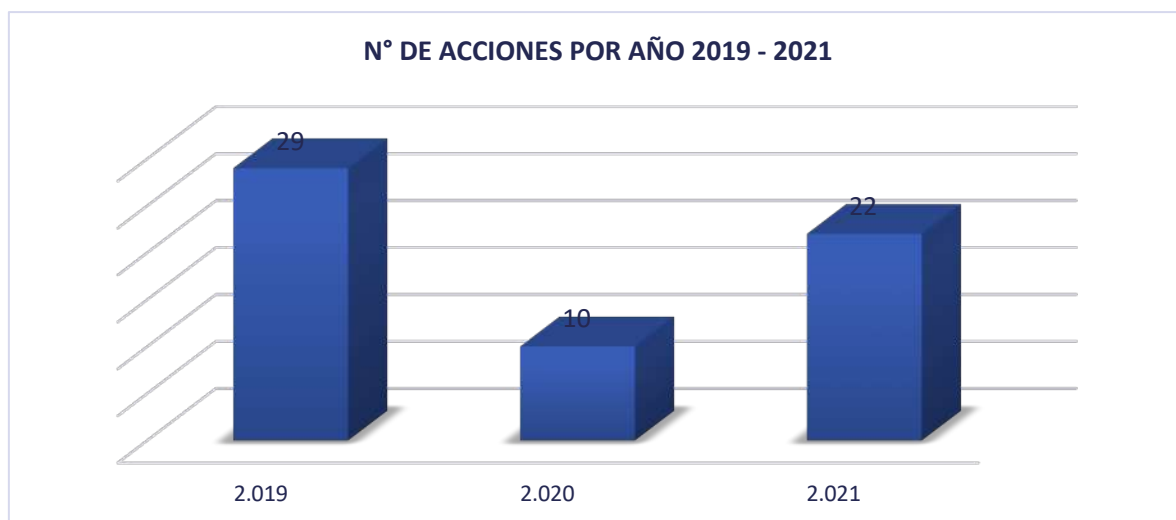
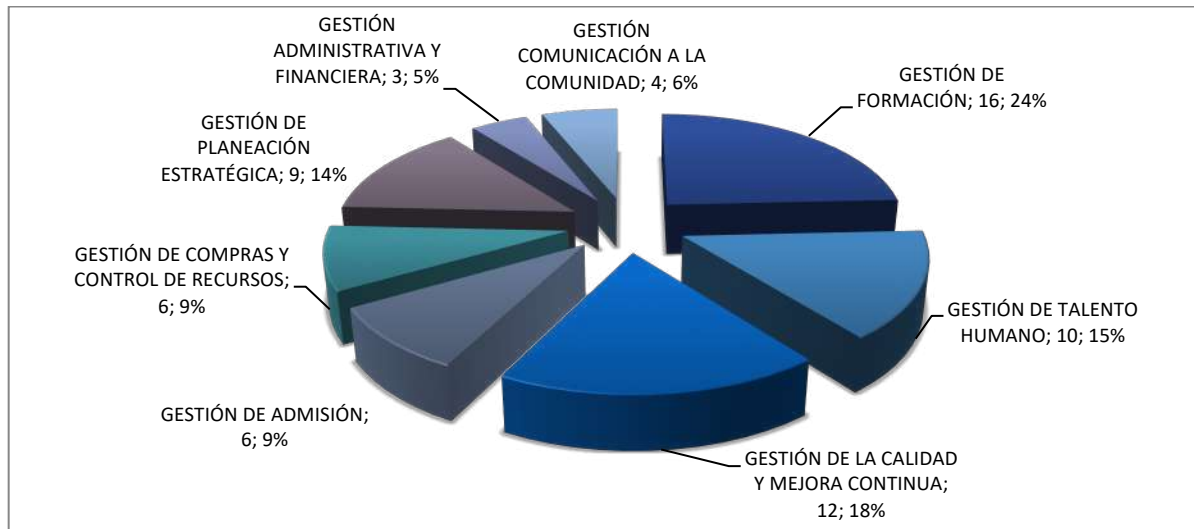


Tabla 22 Acciones implementadas años 2018-2021

ACCIONES DE LOS AÑOS 2019-2021 Y SU TIPO DE ACCIÓN				
Etiquetas de fila	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Acción Preventiva	Total general
2.019	9	11	1	21
2.020	1	9	0	10
2.021	4	18	0	22
Total general	8	30	1	53

Ilustración 6 Reporte de Acciones Implementadas del año 2021 desde cada uno de los procesos



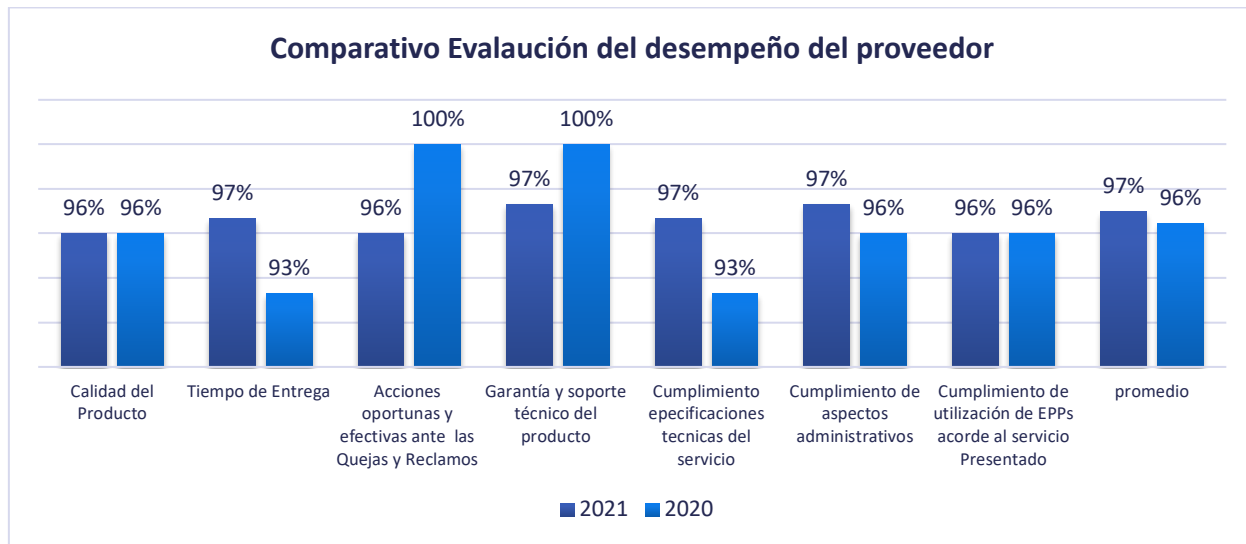
En la siguiente grafica se puede observar que el proceso en el que más acciones se han implementado es formación. Seguido de control y mejoramiento continuo lo cual sugiere que la institución pone un fuerte énfasis en la gestión realizada desde el área de formación, teniendo en cuenta que es el proceso misional, lo cual ha permitido ahondar en la revisión de la gestión realizada en pro de identificar oportunidades de mejora que impacten de manera directa a los estudiantes.

2.7 Desempeño de los proveedores.

Durante el primer y segundo semestre del año 2021 se realizó evaluación a 47 y 26 proveedores respectivamente, los cuales el 100% obtuvo un resultado por encima de 70%; lo que indica un cumplimiento satisfactorio en cada una de las condiciones evaluadas en la prestación del servicio.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos evaluados, donde se observa, que todos los aspectos obtuvieron una valoración por encima de 70%

Ilustración 7 Comparativo Revaluación 2021 vs 2020 de desempeño del proveedor.



Como promedio se observa que la reevaluación de proveedores arrojó un resultado del 97% de cumplimiento en los criterios evaluados, superando el resultado del año anterior en un 1% como se aprecia en la Ilustración N.1

Tabla 23 Reporte de la Evaluación de Desempeño de los proveedores año 2021

Primer semestre

Segundo semestre

Nivel de Desempeño	N° de Proveedores	%	Nivel de Desempeño	N° de Proveedores	%
100	31	66%	100	13	50%
97	5	11%	99	7	27%
96	2	4%	97	1	4%
95	3	6%	93	1	4%
94	4	9%	91	1	4%
93	1	2%	81	1	4%
91	1	2%	77	2	8%
Total	47	100%	Total	26	100%

Como se observa en la Tabla 27. Nivel de desempeño Proveedores reevaluados Vs el nivel de desempeño obtenido, de los 47 proveedores evaluados en el primer semestre 31 obtuvieron un nivel de Desempeño al 100% representando el 70% de los proveedores evaluados y el 30% restante obtuvieron un nivel de desempeño entre el 91 al 97%; considerados todos Confiables; A si mismo de los 26 proveedores evaluados en el segundo semestre; 13 obtuvieron un nivel del 100% representando el 50% y el 50 % restante obtuvieron un nivel del 77 al 99%.

Por medio de los resultados obtenidos en el primer y segundo semestre del año 2021 se puede observar que:

Los criterios de evaluación establecidos integran la Calidad, Oportunidad, Servicios de Postventas, Respaldo de garantías, cumplimiento de especificaciones técnicas, cumplimiento de aspectos administrativos y cumplimiento de utilización de EPPS (Elementos de protección personal)

El 100% de los proveedores cumplen con los requisitos establecidos.

Se generaron mayor cantidad de órdenes de compras en el primer semestre que en el segundo de acuerdo a las necesidades de la institución.

Se siguen las directrices establecidas en el procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores para la adquisición de productos y servicios requerido por la institución.

2.8 Satisfacción de los proveedores.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada entre el 17 de octubre y el 17 de diciembre de 2021.

Entendiendo que los proveedores son fundamentales en el proceso de generación de valor y sostenibilidad de la institución, en el año 2021 se aplicó encuesta de satisfacción para conocer la percepción y las expectativas de este grupo de interés, cuyos resultados permiten identificar los focos de gestión positivos y de mejora.

Para este proceso se envió la encuesta de satisfacción por la web Indo a una muestra de 73 proveedores de los cuales 29 respondieron en su totalidad la encuesta obteniendo los siguientes resultados para la muestra según tabla 1 relacionada a continuación

Tabla 24 Reporte estadístico de la encuesta aplicada a los proveedores

Resultado de la encuesta	
Número de proveedores registrados en la Web :	73
Número de encuestas respondidas :	29
Porcentaje de participación :	40%
Ficha Técnica: Realización: Proceso compras y control de Recursos Muestreo: Cuestionario en Línea Población: 29 Nivel de confianza :95%	

Ilustración 8 Nivel de satisfacción de Proveedores



Como podemos observar en la ilustración 1. El 100% de la población encuestada en el año 2021 manifiesta estar (Satisfecho– Muy satisfecho) con la atención y el servicio prestado pudiéndose observar un aumento del 20% con respecto al año anterior.

Las conclusiones a las que se puede llegar tras analizar las respuestas ofrecidas por 29 Proveedores que respondieron las encuestas son:

En términos generales el resultado obtenido en el 2021 nos evidencia que se ha mantenido una buena relación con los proveedores, en la medida en que han experimentado una buena comunicación con el área de compras, beneficios en la relación comercial por posicionamiento en el mercado por lo que se sienten satisfechos; permitiendo afianzar los vínculos con la continuidad en la prestación del servicio. Sin embargo, se pudo apreciar algunas falencias relacionadas con respecto a la Gestión de la institución en el proceso de compras:

- ✓ Falta de activación de icono en la web para emitir apreciación en línea del solicitante al proveedor del producto y/o servicio recibido o comprado, de tal forma que no se puede realizar seguimiento.
- ✓ No tenemos una automatización de resultados en relación específica a la actualización de datos de proveedores.
- ✓ Facilitar la intervención de proveedores aceptados en línea directamente y puedan conocer las necesidades en algún muro o espacio de publicaciones de los recursos o servicios requeridos en las solicitudes.

2.9 Disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades.

2.9.1 Disponibilidad De Infraestructura Física.

Un objetivo dentro del proceso de evaluación de la disponibilidad de la infraestructura es enriquecer la experiencia de la comunidad educativa con escenarios de aprendizaje a la vanguardia y que estos respondan a las necesidades de la comunidad. El 2021 se avanzó en la remodelación de Laboratorios y salones de clases en sede 1, contribuyendo a generar espacios idóneos necesarios para fomentar el modelo de enseñanza teórico práctico.

Tabla 25 Disponibilidad de la Infraestructura Física.

<i>Infraestructura</i>	<i>Sede 1</i>	<i>Sede 2</i>	<i>Sede 3</i>	<i>INFRAESTRUCTURA</i>	<i>%</i>
<i>laboratorios/ Taller</i>	20	4	8	32	17%
<i>Salón</i>	0	9	0	9	5%
<i>Áreas Comunes</i>	7	5	3	15	8%
<i>Baterías Sanitarias Estudiante</i>	5	6	4	15	8%
<i>Salas Especializadas</i>	20	0	2	22	12%
<i>Salas Sistemas</i>	5	1	0	6	3%
<i>Sala Múltiple</i>	3	0	0	3	2%
<i>Cafetería</i>	1	1	1	3	2%

Enfermería	0	1	1	2	1%
Zona deportiva	2	1	0	2	2%
Auditorio	0	1	0	1	1%
Oficinas Administrativas	22	10	0	32	17%
Oficinas de Atención	2	3	0	5	3%
Área Estancia Docentes	1	2	0	3	2%
Baños Administrativos	5	2	0	7	4%
Áreas de Servidores	2	2	1	5	3%
Parqueadero	20	0	0	20	11%
Total				183	100%

2.9.2 Disponibilidad De Infraestructura tecnológica.

La infraestructura tecnológica compuesta por: Sistemas de redes, soporte técnico, disponibilidad de salas dotadas con equipos de tecnología, servidores, sistemas de Información y licenciamientos de software.

Esta infraestructura le permite a la institución desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como las prácticas educativas inherentes a la institución en espacios que impliquen lo virtual en sus distintas modalidades. La posibilidad de la educación virtual hace que se alcance población y espacios antes inalcanzables, gracias a las herramientas de la tecnología y la informática, aportando a la educación como una función sustantiva de la institución. Esta infraestructura se encuentra coordinada por el Administrador de Servicios Informáticos, proceso que se encuentra compuesta por tres subprocesos:

- Redes, soporte y comunicaciones.
- Salas de especialistas y servidores.
- Oficina de Administración de Sistemas de Información.

Se busca que la información y gestión de la misma se encuentren centralizadas para una mejor administración.

Los servicios y procesos que se prestan, a distintos niveles, son: Salas especializadas, redes y comunicaciones y sistemas de información.

La dotación de la infraestructura utilizada por la corporación Tecnológica Indoamérica se encuentra diversificada de la siguiente manera: - Escenarios de aprendizajes: 14 (3 Salas Múltiples (Sistema / Especializada), 3 Salones, 3 Laboratorios Taller y 5 Salas Especializadas).

Tabla 26 Espacios de interacción tecnológica en convenio comodato para la Corporación Tecnológica Indoamérica.

Tipo	Cantidad	Uso Indoamérica	% promedio de uso
Salas Especializadas	7	2 Salas de asignación y uso fijo (2-8 y 2-10) 1 Salas de uso por requerimiento	43%
Salas múltiples	3	1 Sala de asignación y uso fijo (1-1) 2 Salas de uso por requerimiento	100%
Salas de sistemas fijas	6	3 Salas de uso por requerimiento	50%
Total	16	9 espacios de interacción tecnológica de uso fijo o por requerimiento	56%

La Corporación Tecnológica Indoamérica tiene definido de forma fija la infraestructura tecnológica a utilizar durante el semestre de acuerdo a la programación de las asignaturas y el currículo establecido para el desarrollo de las actividades académicas. A través del comodato suscrito con Centro Inca, la Corporación puede hacer uso de los recursos Tecnológicos y en la actualidad dispone de recursos informáticos y tecnologías de la información con el fin de proporcionar apoyo en los procesos de formación y educación de sus Programas Académicos. Estos recursos se encuentran constituidos por herramientas hardware y software. Del mismo modo, la Institución dota a sus Programas Académicos con recursos audiovisuales elementales con el fin de ofrecer apoyo en los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula.

Cada docente cuenta como mínimo con un computador destinado a docencia, investigación y extensión, durante su jornada laboral, al igual que cada uno de los colaboradores.

Los talleres y laboratorios para el desarrollo de actividades prácticas de tipo académico, incluyen equipos e insumos que llevan un control de inventario entregado en comodato a la Corporación Tecnológica Indoamérica.

Servidor Dedicado: ambiente para el sitio Web y aplicativo académico administrativo Web. Indo, que permite la creación de ambientes de desarrollo institucional seguros: aplicaciones o automatizaciones, crear bases de datos, realizar mantenimiento de sistemas, monitorear servicios, así como la sincronización y backup de archivos y mucho más.

La institución cuenta con un ancho de banda dedicada de internet de 700mb con la compañía norteamericana C&W quién es la que administra el internet para toda Colombia; igualmente los servidores y bases de datos están en USA y copia en Colombia con la compañía Hostdime en Orlando, Florida, USA.

Uno de los cambios más representativos en cuanto a infraestructura tecnológica se reflejan en la velocidad en el servicio del canal dedicado de internet.

Tabla 27 Dotación tecnológica de espacios usados por Indoamérica para realizar labores administrativas y de docencia en convenio comodato

SEDE	AREAS	Equipamiento Tecnológico en Espacios de uso por Indoamérica
SEDE 1	Sala especializadas	
	<ul style="list-style-type: none"> Sala 2-8 (Asignación Fija) Sala 2-10 (Asignación Fija) Sala 2-12 (Según requerimiento) 	Cada sala cuenta con: 1 Pc, 1 Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio y conexión directa internet.
	Sala múltiple / móviles	
	<ul style="list-style-type: none"> Sala 1-1 (Asignación Fija) Sala 1-2 (Según requerimiento) Sala 1-3 (Según requerimiento) 	Cada sala cuenta con: 40 portátiles Pc Hp, Core i5 de 4 Gb de RAM, Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio y conexión directa internet y acceso WIFI.
	Sala de sistema	
	<ul style="list-style-type: none"> Sala de sistemas 1-5 (Paquetes contables) Sala de sistemas 1-4 (Según requerimiento) Sala de sistemas 1-6 (Según requerimiento) 	Cada sala cuenta con: 40 Pc Hp, Core i5 de 4 Gb de RAM, Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio, y conexión directa internet y acceso WIFI.
	Salones	
	<ul style="list-style-type: none"> Salón 1-10 (Asignación Fija) Salón 1-12 (Asignación Fija) Salón 1-14 (Asignación Fija) 	Salón convencional- Tablero
	Laboratorio-taller	
	<ul style="list-style-type: none"> Salud Ocupacional (Salón 1-8) Laboratorio Regencia (Salón 1-34) Laboratorio de procedimientos básicos (Salón 1-18) Laboratorio Industrial (Salón 2-4) 	1 Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio y 1 Computador, conexión internet Televisor, 1 Computador con conexión WIFI
Oficinas administrativas		
<ul style="list-style-type: none"> Rectoría Secretaría General Revisoría Fiscal Oficina Dirección Académica Administrativa y Sala de profesores Oficina de atención académica Oficina Coordinación General Oficina de consulta de estudiantes Oficinas de atención al público (REMODELADA) 	Pc, Telón, Video Beam Conexión directa internet y WIFI, Sistema de audio, impresora, teléfono fijo Pc, Conexión directa internet y WIFI, impresora, teléfono fijo Pc, Conexión directa internet y WIFI, impresora, teléfono fijo 16 Pc (15 Pc de uso docente), Conexión directa internet y WIFI, impresora, teléfono fijo, Telón, Video Beam, Televisor 3 Pc, impresora, 2 teléfono fijo, Conexión directa internet y WIFI Pc, impresora, teléfono fijo Conexión directa internet y WIFI 4 Pc para consulta de estudiantes, Conexión directa internet y WIFI 9 Pc, 4 impresoras, 1 escáner de uso administrativo, 4 Pc de consulta y trámites para estudiantes, 2 escáner para uso de estudiantes, 6 Monitores de uso informativo, Conexión directa internet y WIFI	
SEDE 2	Oficinas administrativas	
	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Administrativas Bienestar 	5 Pc, 1 impresora, 1 escáner, Conexión directa internet y WIFI, Teléfono fijo
	Laboratorio-taller	
	<ul style="list-style-type: none"> Laboratorio taller Business Center (1-35) 	38 Pc, Telón, Video Beam Conexión directa internet y WIFI, Sistema de audio, Máquinas de escribir eléctrica
	Espacios para los servicios institucionales	
<ul style="list-style-type: none"> Área de Primeros Auxilios Cafetería (Zona de alimentos y de Juegos de mesa) Auditorio 	1 Pc, Conexión directa internet y WIFI 3 monitores de uso informativo, 3 puntos de información (Pc de uso de estudiantes) 1 Video Beam y Telón, 1 Consola de sonido, diademas, micrófonos inalámbricos, Teléfono fijo, Internet por cable y WIFI	

2.9.3 Disponibilidad de recursos Humano

La Corporación Tecnológica Indoamérica, determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de calidad y para la operación y control de sus procesos, contando para ello con personal contratado directamente y, personal en misión proveniente de Centro Inca Limitada como socio fundador.

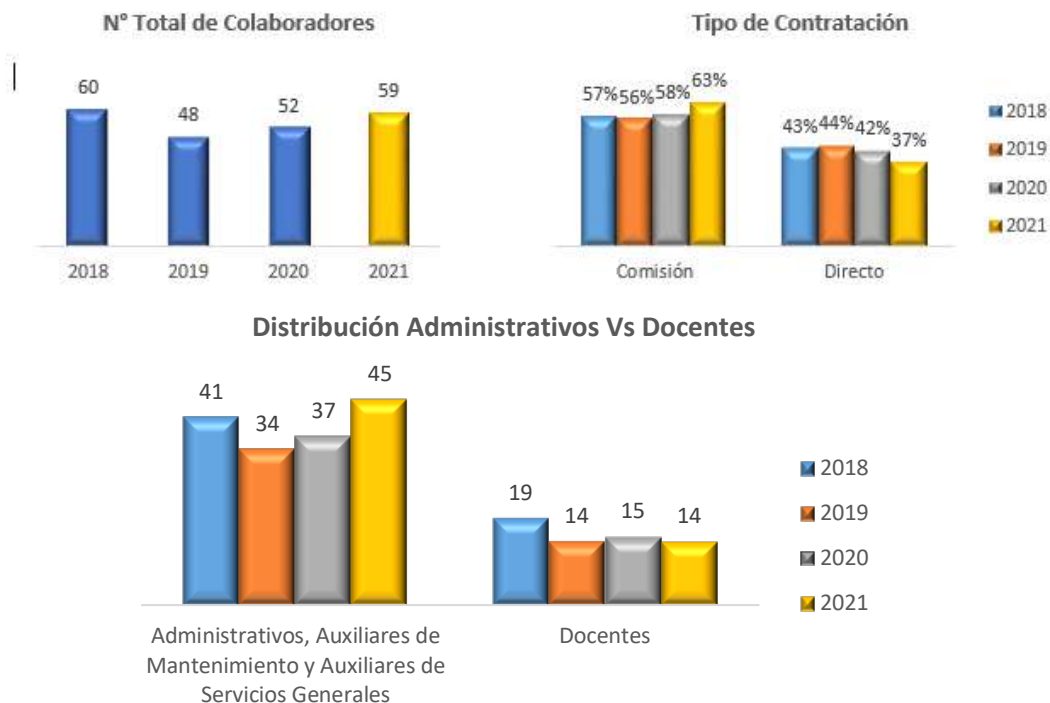
La institución tiene establecido treinta y ocho (38) cargos distribuidos en los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, contando para ello con un total de cincuenta y nueve (59) colaboradores; en donde, cuarenta y nueve comprenden personal administrativo, auxiliares de mantenimiento y auxiliares de servicios generales representando el 76,3% del total de la planta de personal y, catorce (14) docentes, representando el 23,7 % del total de la planta de personal.

Tabla 28 Reporte estadístico del recurso Humano disponible para el desarrollo de las actividades

PROCESO	N° DE PERSONAS	DIRECTO	COMISION	N° DE PERSONAS
Gestión de Planeación Estratégica		2	3	5
Gestión de Calidad y Mejora Continua		-	2	2
Gestión de Formación		18	1	19
Gestión de Admisiones		-	6	6
Gestión de Comunicaciones y Marketing		-	6	6
Gestión de Talento Humano		-	5	5
Gestión Administrativa y Financiera		-	4	4
Gestión de Compras y Control de Recursos		2	10	12
Total		22	37	59

De las 59 personas que prestan sus servicios a la Corporación Tecnológica Indoamérica, treinta y siete (37) se encuentra en calidad de comisión representando un 63% de la población, y veintidós (22) personas se encuentran contratadas directamente con la corporación, representando el 37% de la población.

Ilustración 9 Estadística comparativa del personal disponible en la Institución.



Comparando los resultados obtenidos en el año 2021 frente a los resultados obtenidos en el año 2020, se observa un crecimiento del 13% de toda la planta de personal, debido a la contratación directa con la institución del Auxiliar de Servicios Generales y la vinculación en comisión del auxiliar de control

interno, tres auxiliares de call center, la diseñadora gráfica, la tesorera, un supervisor de sistemas y cuatro auxiliares de mantenimiento. Los docentes tuvieron un decrecimiento del 7% en el número de personas contratadas durante el 2021, pasando de 15 docentes en el 2020 a 14 docentes en el 2021.

2.7.2.1 Disponibilidad de recursos Financieros

Para el año 2021 se asignaron los rubros de acuerdo a las necesidades planteadas en la institución, el cual fue aprobado de acuerdo a las directrices institucionales.

El comportamiento de los ingresos proyectados para solventar los gastos requeridos para la prestación del servicio, se dieron de manera normal logrando un cumplimiento de los ingresos de un 113% es decir un 13% por encima de la meta proyectada

De igual manera los rubros presupuestados para gastos y proyectos se ejecutaron según lo estimado gracias a la disponibilidad de los recursos.

Tabla 29 Reporte estadístico de Ingresos y Gastos 2021

	<u>Proyectado 2021 Enero</u> <u>- Diciembre</u>	<u>Ejecutado 2021</u> <u>Enero - Diciembre</u>	<u>%</u>
Ingresos Operacionales	847.295.087	913.863.714	108%
Gastos Operacionales	884.056.152	774.726.696	88%
Disponible	138.025.898	139.137.018	101%

Teniendo en cuenta el comportamiento que presentó la ejecución presupuestal se puede concluir que la institución viene en un proceso de normalización de sus ingresos después de la pandemia lo cual ha permitido continuar la ejecución de inversiones y proyectos que buscan brindar a la comunidad institucional una mejor servicio, atención y ambiente de trabajo.

Se retomaron las inversiones requeridas en los diferentes programas, inversión en recursos tecnológicos y se retoman los proyectos de infraestructura que la institución ya había estimado antes del inicio de la pandemia.

3 GESTIÓN DE ACADEMICA

A continuación, se presenta la gestión realizada desde la parte académica por medio del seguimiento y análisis de los Indicadores de gestión.

Tabla 30 Comparativo de los indicadores del proceso formación año 2020 Vs 2021.

N ^a	NOMBRE DEL INDICADOR	RESULTADO 2020	RESULTAD O 2021
1	Resultados de autoevaluación institucional.	94%	98%
2	Número de documentos maestros avalados por parte de autoridades académicas.	0%	100%
3	Resultados pruebas saber - TyT.	93%	0%
4	Tasa de aprobación de periodos académicos.	91%	92%
5	Nivel de satisfacción de estudiantes con la prestación del servicio.	99%	95%
6	Impacto de la investigación formativa.	85%	44%
7	Vinculación en redes académicas/investigativas nacionales o internacionales.	100%	100%
8	Programas creados para ofertar a través de educación continuada.	100%	100%
9	Admisión de estudiantes en prácticas por parte del sector productivo.	0%	33%
10	Egresados vinculados laboralmente.	68%	76%
Cumplimiento del proceso		78%	84%

En términos generales el proceso de formación mejor sus resultados respecto al año 2020, como se evidencia en los resultados obtenidos en ejercicio de autoevaluación institucional, la presentación de documentos maestros para la renovación de los registros calificados de cada uno de los programas y el cumplimiento de las condiciones de calidad a nivel institucional.

Aunque a la fecha no se tiene información de los resultados de las pruebas TyT, esperamos que estos sean positivos.

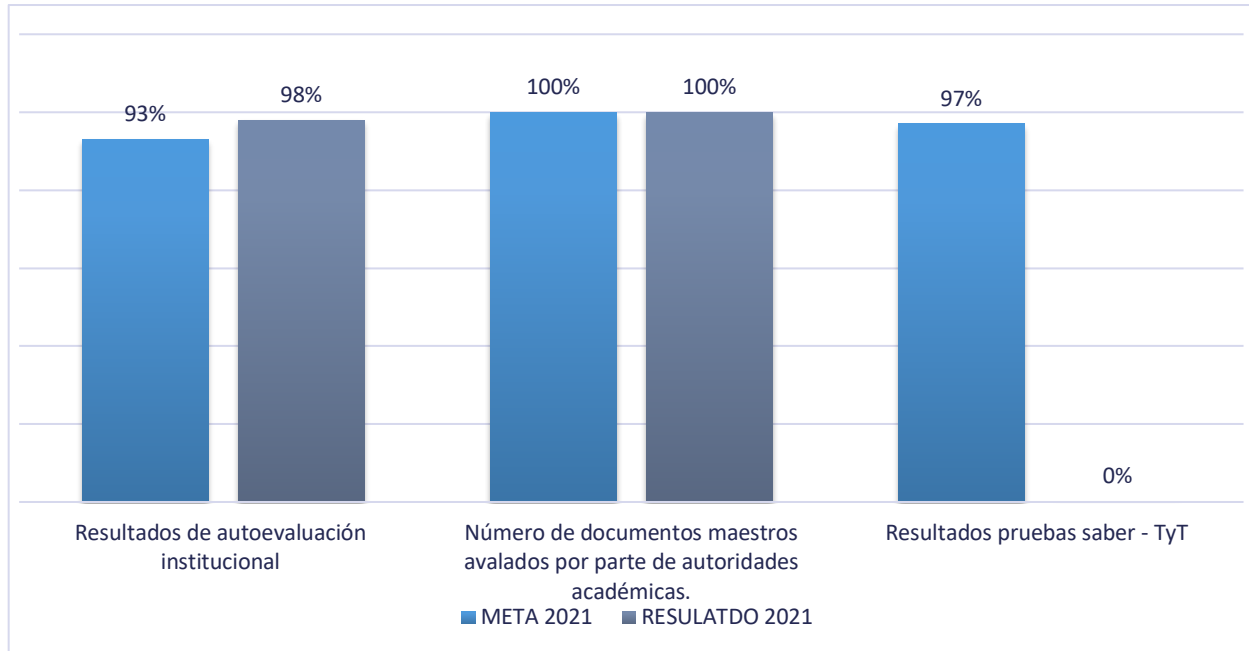
Se evidencia mejora en el proceso de admisión de estudiantes para realizar prácticas en el sector productivo, esto se debe al proceso de reactivación de la economía en el año 2021.

De igual manera el indicador de vinculación laboral de los egresados muestra una mejora significativa.

A continuación se presentará de manera más detallada los resultados obtenidos en el año 2021.

3.1 Planeación Académica.

Ilustración 10 Resultados de los indicadores de autoevaluación institucional, documentos maestros avalados y resultados pruebas TyT año 2021 respecto a la meta establecida.

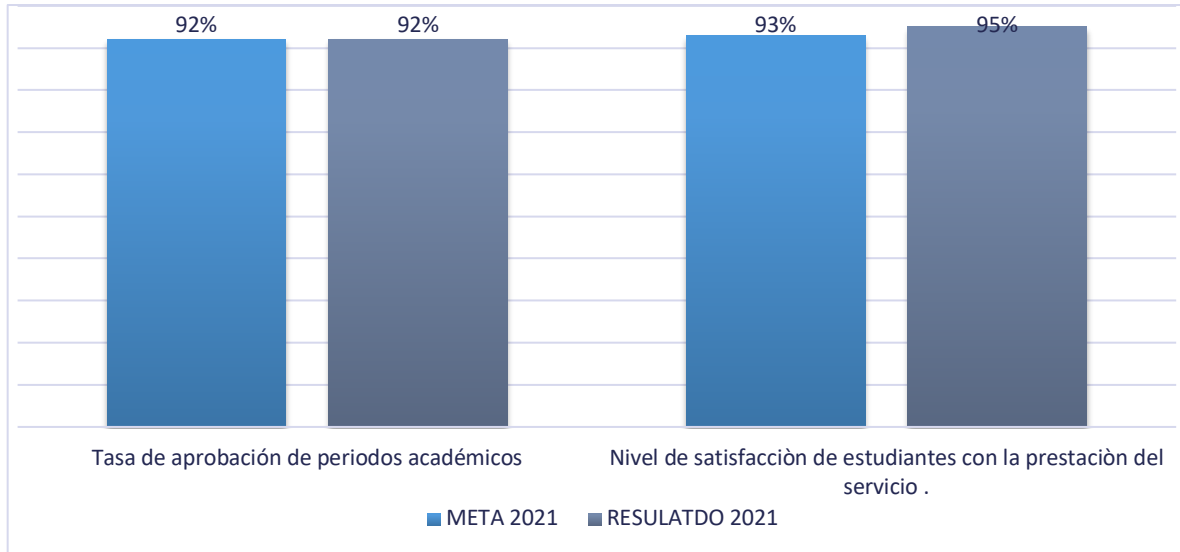


- ✓ **Resultados de Autoevaluación Institucional:** Con relación al año anterior se vio un mejoramiento en los diferentes procesos evaluados, lo que permite ver el compromiso y el mejoramiento continuo que existe, por medio del informe de Autoevaluación se podrá apreciar información más detallada de los logros obtenidos.([Ver Informe de Autoevaluación Institucional](#))
- ✓ **Numero de Documentos Maestros Avalados por Parte de Autoridades:** La corporación en el año 2021 realizó proceso de documentación institucional del cual se recibió concepto favorable para poder continuar con el proceso de renovación de registros calificados de los programas. La institución en estos momentos tiene radicado ante el MEN los programas de Financiera y Contable y Salud Ocupacional y se encuentra a espera de respuesta para procesos de completitud y visita de pares. El programa Tecnología en Logística se radica en el mes de octubre.
- ✓ **Resultados de Pruebas Saber TyT:** Los resultados de pruebas TyT 2021 aún no han sido publicados los por ICFES, por lo tanto no se ha podido realizar medición de este indicador.

<http://www2.icfesinteractivo.gov.co/resultados-saber2016-web/pages/publicacionResultados/agregados/saberPro/consultaAgregadosIES.jsf#No-back-button>.

3.2 Seguimiento al Desempeño Estudiantil.

Ilustración 11 Resultados de los indicadores de tasa de aprobación periodos académicos y nivel de satisfacción de estudiantes con el servicio año 2021 respecto a la meta establecida.



- ✓ **Tasa de Aprobación de Periodos Académicos:** Durante el I semestre de 2021, el nivel de aprobación obtenido por los estudiantes de los programas ofrecidos por la Corporación que finalizaron el semestre fue de 92%. De acuerdo al seguimiento realizado al proceso formativo de los estudiantes los estudiantes que reprobaron asignaturas se debió a inasistencias constantes de estudiantes a sesiones de clases virtuales y/o presencial y a retiro de estudiantes. Adicionalmente, pese a las alternativas dadas por la institución y los docentes durante el proceso formativo algunos estudiantes bajaron su rendimiento y no entregaron los compromisos pactados con los docentes en las asignaturas.

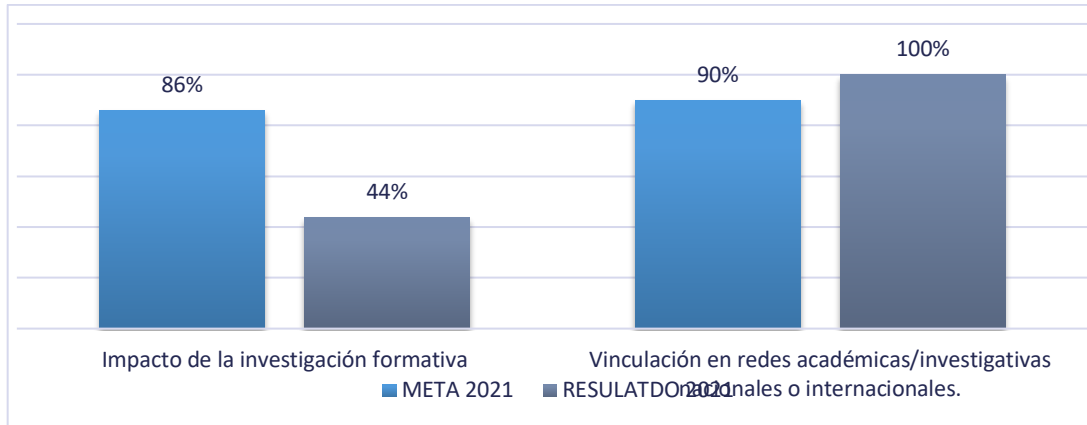
Analizando con años anteriores notamos que este nivel se ha mantenido o superado incluso durante la pandemia.

- ✓ **Nivel de Satisfacción de Estudiantes con la Prestación del Servicio:** Los resultados obtenidos muestran que el año 2021 el 95% de la población estudiantil se encuentra satisfecho con el servicio prestado por la institución. Dentro de los componentes evaluados los de mayor calificación fueron la información recibida y la formación recibida, Instalaciones, atención brindada.

Al realizar una comparación de los últimos tres años se observa un disminución para el año 2021 y esta diferencia se debe a que por la emergencia sanitaria del COVID-19 hubo servicios que no fueron utilizados y los estudiantes no los evaluaron.

3.3 Gestión en Investigación e Innovación.

Ilustración 12 Resultados de los indicadores impacto de la investigación formativa y vinculación en redes académicas e investigativas año 2021 respecto a la meta establecida.



- ✓ **Impacto de la Investigación Formativa:** Durante el primer semestre 2021 se logró finalizar a completitud 6 trabajos de grado y para el segundo semestre se finalizaron 25. Los 12 y 21 trabajos de grado respectivos se finalizaran para el próximo semestre con el fin de que sean finalizados y los estudiantes puedan obtener su título.

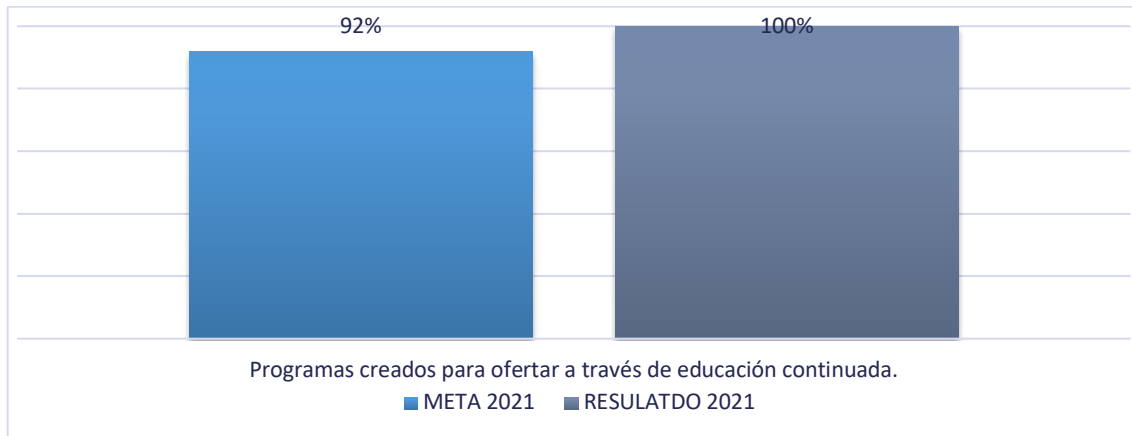
Los grupos de trabajo de grado que no logran culminar a satisfacción su proyecto son prioridad en tutoría y acompañamiento para el siguiente período así como los estudiantes que les falta solo un semestre o que hayan finalizado académicamente y esté pendiente la entrega de trabajo de grado.

- ✓ **Vinculación en Redes Académicas/Investigativas Nacional e Internacionales:** La institución cumple con la afiliación a la red REDCOLSI, manteniendo la participación en la red a través de participación de docentes y administrativos como evaluadores y la participación de los estudiantes con proyectos de investigación.

Adicionalmente, en el año 2021 se realizó suscripción a la Red Renace (egresados) y la Red de Ascùn (Binestar) fortaleciendo de esta forma la afiliación a redes en cada función sustantiva.

3.4 Gestión de Extensión Social.

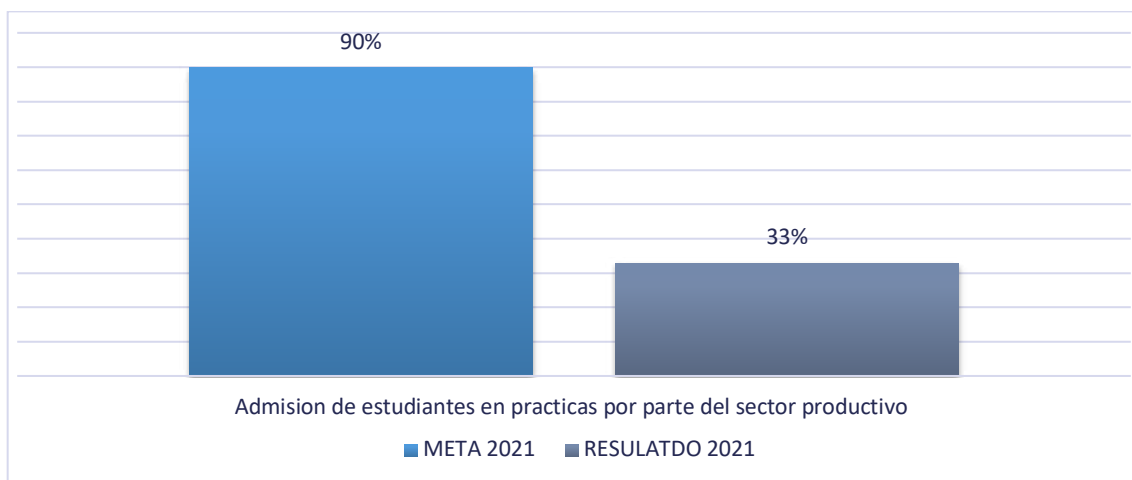
Ilustración 13 Resultado del indicador de programas creador para ofertar a través de educación continua año 2021 respecto a la meta establecida.



- ✓ **Programas Creados para Ofertar a Través de Educación Continuada:** En el primer semestre del año 2021 se proyectó 1 programa de formación continuada y 3 en el segundo semestre para los estudiantes de la Institución de los diferentes programas y se llevaron a cabo los programas de educación continuada.

3.5 Gestión Practica Educativa.

Ilustración 14 Resultado del indicador de admisión de estudiantes en prácticas por parte del sector productivo año 2021 respecto a la meta establecida.



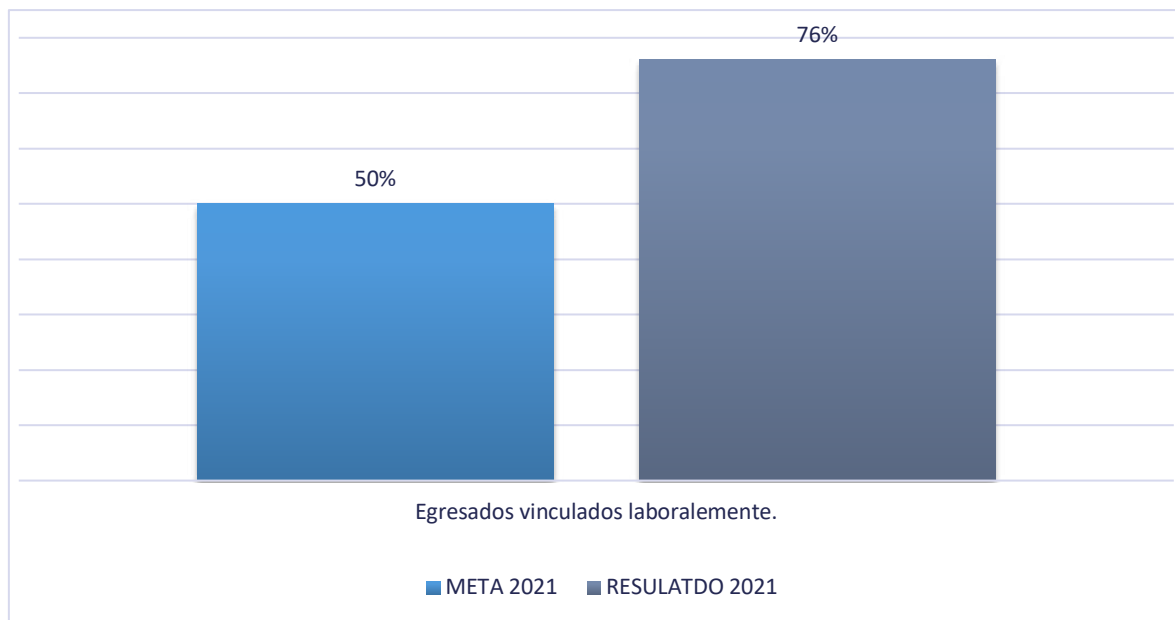
- ✓ **Admisión de Estudiantes en Prácticas por Parte del Sector productivo:** Durante lo corrido de 2021 se recibieron inscripciones a practicas de 3 estudiantes en los programas académicos activos. De los 3 inscritos 2 pertenecen al programa de Gestión Financiera y Contable y 1 de Salud ocupacional.

Los dos estudiantes que no han sido ubicados se debe a que las empresas que han solicitado practicantes han sido por contrato de aprendizaje SENA y no por convenio.

Durante el ejercicio de renovación de registros calificados de los programas académicos en el año 2021 , se incorporó los créditos de prácticas como asignatura, que permitan cumplir con los criterios del SENA para el cubrimiento de cuota de aprendizaje. La presentación ante el MEN se realizó según fechas de renovación de programas académicos durante 2021 esperando las visitas de pares y aprobación de dicho trámite. En adición la oficina de prácticas continuará con el fortalecimiento de plazas para ubicación de estudiantes y de consecución de convenios específicos con la Corporación.

3.6 Gestión de Egresados.

Ilustración 15 Resultado del indicador de egresados vinculados laboralmente año 2021 respecto a la meta establecida.



- ✓ **Egresados Vinculados Laboralmente:** Analizando la situación laboral de los egresados, se encontró que el 76% es decir 32 egresados se encuentran laborando en su área. Esto demuestra que las competencias aprendidas han sido de utilidad para la inserción al mercado laboral.