



**INFORME EJECUTIVO
RENDICIÓN DE CUENTA**

Año 2022

**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.....	8
1.3 Cumplimiento de los Objetivos de calidad.....	10
2 GESTION ADMINISTRATIVA	11
2.1 Desempeño de los procesos por medio de los resultados obtenidos en los indicadores.	12
2.2 Resultados obtenidos en el Plan de Mejoramiento 2022.....	14
2.3 Gestión realizada frente a los riesgos institucionales que enfrenta la institución.	16
2.4 Estado de las PQRSF de la comunidad educativa.	18
2.5 Seguimiento al índice de satisfacción de los estudiantes.....	20
2.6 Acciones realizadas frente a los hallazgos de auditorías internas y Externas.	21
2.7 Desempeño de los proveedores.	24
2.8 Satisfacción de los proveedores.	25
2.9 Disponibilidad de recursos para el desarrollo de las actividades.	27
2.9.1 Disponibilidad De Infraestructura Física.	27
2.9.2 Disponibilidad De Infraestructura tecnológica.....	27
2.9.3 Disponibilidad de recursos Humano	29
2.7.2.1 Disponibilidad de recursos Financieros.....	31
3 GESTIÓN DE ACADEMICA	32
3.1 Indicadores que cumplieron la meta establecida año 2022.....	33
3.2 Indicadores que cumplieron medianamente la meta establecida año 2022.	33
3.3 Indicadores que no cumplieron la meta establecida año 2022.	34

Ilustraciones

Ilustración 1 Estadística general de los resultados obtenidos en cada proceso	13
Ilustración 2 Consolidados satisfacción de PQRS-F últimos 3 años.....	19
Ilustración 3 Nivel de satisfacción de los estudiantes con la prestación del servicio	20

Ilustración 4 Reporte de tipo de acciones implementadas.....	22
Ilustración 5 Nivel de satisfacción de Proveedores.....	26
Ilustración 6 Estadística comparativa del personal disponible en la Institución.....	30

TABLAS

Tabla 1 Cumplimiento del plan de acción año 2022	8
Tabla 2 Cumplimiento del plan de acción por proceso año 2022	8
Tabla 3 Actividades ejecutas en cada proceso año 2022.....	8
Tabla 4 Promedio de cumplimiento de los objetivos Integrales de gestión por año.....	10
Tabla 5 . Promedio de cumplimiento de los objetivos integrales de gestión establecidos en la institución en los últimos 2 años.	11
Tabla 6 Cumplimiento del desempeño de los procesos comparativos año 2021- 2022.....	12
Tabla 7 Estadística de cumplimiento del plan de mejoramiento año 2022	14
Tabla 8 Relación del cumplimiento del plan de mejoramiento en cada uno de los procesos.....	14
Tabla 9 Estado de las acciones realizadas en el plan de mejoramiento Institucional 2022.....	14
Tabla 10 Consolidado de los últimos 2 años para controles implementados, riesgos identificados y materializados.	16
Tabla 11 Mapa de Riesgos Institución Antes de implementar controles (Inherente) y después de Implementar controles (Residual).....	17
Tabla 12 Relación de Riesgos según su tipo y cantidad de controles implementados	17
Tabla 13 Reporte estadístico de las PQRSF del año 2022	19
Tabla 14 Participación de los estudiantes en la encuesta de satisfacción aplicada en el año 2022	21
Tabla 15 Acciones implementadas años 2018-2022	22
Tabla 16 Estado de Cierre de las acciones Implementadas año 2018-2022	23
Tabla 17 Reporte de Acciones Implementadas del año 2022 desde cada uno de los procesos.....	23
Tabla 18 Reporte del nivel de desempeño de los proveedores del año 2019-2022.....	24
Tabla 19 Reporte de la Evaluación de Desempeño de los proveedores año 2022	24
Tabla 20 Reporte estadístico de la encuesta aplicada a los proveedores.....	26
Tabla 21 Disponibilidad de la Infraestructura Física.	27
Tabla 22 Espacios de interacción tecnológica en convenio comodato para la Corporación Tecnológica Indoamérica.	28
Tabla 23 Dotación tecnológica de espacios usados por Indoamérica para realizar labores administrativas y de docencia en convenio comodato	29
Tabla 24 Reporte estadístico del recurso Humano disponible para el desarrollo de las actividades.....	30
Tabla 25 Reporte estadístico de Ingresos y Gastos 2022.....	31
Tabla 26 Reporte estadísticos de indicadores académicos.....	32
Tabla 27. Indicadores de Formación que cumplen la meta establecía.	33

Tabla 28. Indicadores de Formación que cumplen medianamente la meta establecida.	33
Tabla 29. Indicadores de Formación que no cumplen la meta establecida.....	34

1. MODELO DE RENDICIÓN DE CUENTA

La rendición de cuentas es un ejercicio institucional y una expresión de la cultura organizacional de la Corporación. Este ejercicio se realiza desde los procesos internos y es entendido como un proceso de reporte que debe dar lugar a una retroalimentación, la cual es utilizada para el mejoramiento de la institución. Indoamérica desde su sistema de gestión de la calidad y a través de los procesos de planeación estratégica y gestión de control y mejoramiento continuo, cubre todas las áreas de actividad de la institución, incluyendo la función de aprendizaje y enseñanza, la investigación y la extensión y, por supuesto, todos los aspectos relacionados con la gestión administrativa y financiera.

La Política de rendición de cuentas de la Corporación Tecnológica Indoamérica está dada en el marco del sistema de gestión de calidad, este sistema nos permite elaborar un mapa de procesos para explicar con más claridad cómo interactúan cada uno de ellos y obtener la información, resultados de los procesos y que la alta dirección tome las acciones para el mejoramiento continuo de la institución a esto le llamamos rendición de cuenta, para ello se fundamenta en los siguientes lineamientos:

- Anualmente, la Corporación Tecnológica Indoamérica a través de la Rectoría, realiza el proceso de rendición de cuentas al Consejo Directivo y de Fundadores sobre los estados financieros y los resultados alcanzados en materia de gestión institucional.
- A través de procesos de evaluación y retroalimentación continuos a los procesos del sistema de gestión de la calidad, basados en principios de enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en la evidencia, gestión de las relaciones, que contribuye a direccionar e impulsar el cumplimiento de planes y metas a corto, mediano y largo plazo, así como a la implementación de acciones de mejora y desarrollo de los procesos.
- Realización de auditorías Internas y externas anuales de forma planificada, sistemática e independiente lideradas por el proceso de gestión de Control y Mejoramiento Continuo, que permite obtener evidencias de la operación de los procesos, el cumplimiento de estándares ISO 9001 y requisitos normativos, así como sobre el seguimiento de las medidas adoptadas para el mejoramiento.
- A través de la utilización y difusión de información en los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de información, valiéndonos especialmente de las TIC y la apertura de datos, para dar a conocer a los diferentes destinatarios el estado de los principales logros alcanzados.
- Desarrollamos espacios de diálogo constructivo entre la Institución y las partes interesadas para recibir retroalimentación a cerca de la gestión y mejorar la calidad de los servicios prestados, a través de herramientas de medición de satisfacción del servicio, autoevaluación y otras que la institución considera necesarias.
- La evaluación y la gestión por resultados se asumen como parte sustancial del proceso de Planeación Estratégica y como instrumento para la toma de decisiones y para el mejoramiento continuo.
- La rendición de cuentas incluye información sobre los progresos realizados en materia de calidad y en ellos usa los indicadores normalmente establecidos por el sistema nacional de aseguramiento de la calidad y otros que la corporación considera pertinentes y relevantes.

La Corporación Tecnológica Indoamérica desde su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad y los lineamientos establecidos en la ISO 9001: 2015, asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; para ello utiliza los siguientes mecanismos e instrumentos:

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.



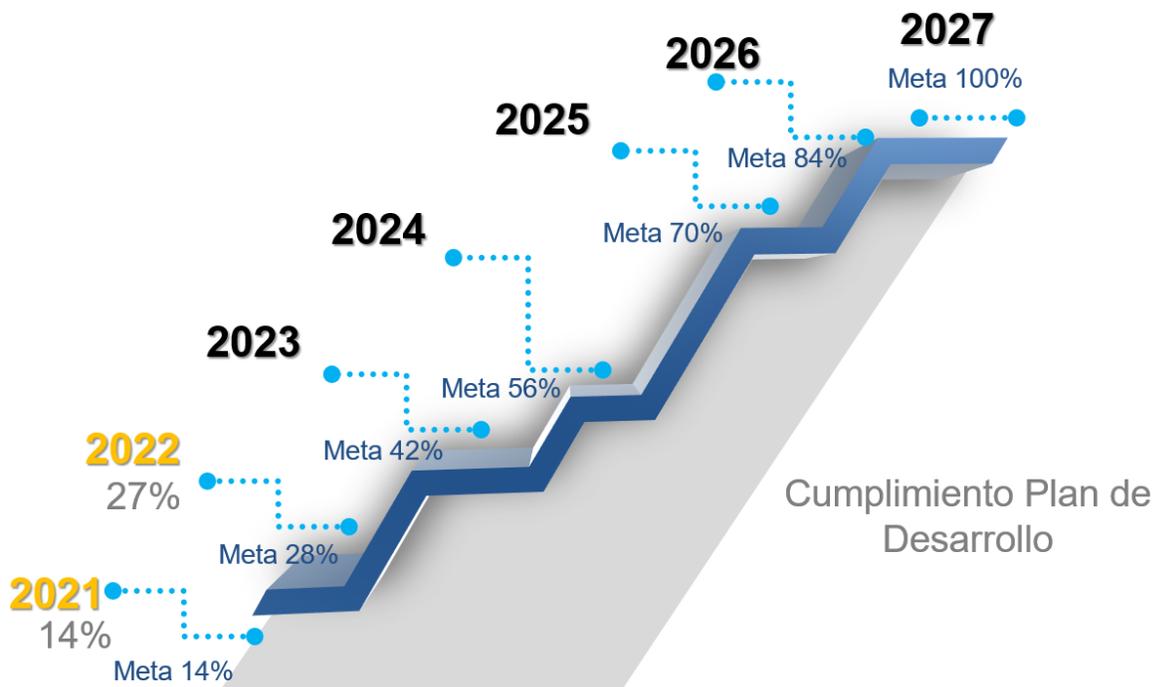
2. CUMPLIMIENTO DE METAS INSTITUCIONALES

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 2022 se estimó un avance del 28% del PDI, por medio del cumplimiento de las actividades trazadas para el año 2022. Las cuales se ejecutaron en 99% , permitiendo un avance del 27% 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%	27%					



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.

El informe presentado a continuación contiene los resultados obtenidos en cuanto al cumplimiento del plan de acción institucional proyectado para el año 2022 el cual obtuvo un cumplimiento del 99% de las 91 actividades realizadas por los diferentes procesos y el cumplimiento que obtuvo cada uno.

Tabla 1 Cumplimiento del plan de acción año 2022

PLAN	2022	2021
Meta de Cumplimiento	90%	90%
Resultado Plan de Acción	99%	94%
Cumplimiento	109%	104%

A continuación, reportamos el cumplimiento desde cada proceso

Tabla 2 Cumplimiento del plan de acción por proceso año 2022

Procesos	Cumplimiento
Compras y Control del Recurso	100%
Comunicaciones y Marketing	100%
Control y Mejoramiento Continuo	100%
Formación	100%
Planeación Estratégica	100%
Talento Humano	100%
Admisiones	90%
Administrativo Financiero	n/a
PROMEDIO	99%

Tabla 3 Actividades ejecutas en cada proceso año 2022

Nº	Objetivo Especifico	Cumplimiento
1	Realizar mejoras locativas y dotación de recursos para el desarrollo de los programas académicos y actividades administrativas de acuerdo a las necesidades identificadas.	100%
2	Adquirir, renovar y/o actualizar la infraestructura tecnológica y de laboratorios, con respecto a hardware y software para el desarrollo de labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales, de extensión y administrativas.	100%
3	Lograr la automatización de los indicadores de cada uno de los procesos lo cual permita disponer de información oportuna y veraz de la gestión Institucional para la toma de decisiones y seguimiento y medición de los procesos.	100%
4	Investigar, caracterizar y segmentar nuestro target para la implementación de acciones enfocadas a perfeccionar las estrategias de marketing.	100%
5	Desarrollo de nuevos módulos y ajustes en la plataforma web de acuerdo a la necesidad de los proceso.	100%

6	Implementar el sistema de seguridad informática que permita salvaguardar la información de bases de datos, software y la infraestructura tecnológica de la institución.	100%
7	Implementar un sistema Omnicanal que permita Integrar los canales de Comunicación Interna y Externa para mejorar el acceso a la información.	100%
8	Diseñar el modelo de arquitectura de datos y automatizar los procesos de generación, archivo e información de datos.	100%
9	Fortalecer la metodología de atención oportuna de PQRSF por los líderes de procesos de la institución y grupos de apoyo.	100%
10	Promover en la comunidad académica procesos de movilidad entrante y salientes a nivel regional, nacional e internacional a través de programas y convenios de cooperación con instituciones y entidades públicas y privadas.	100%
11	Favorecer el desarrollo académico, profesional, social y comunitario de los estudiantes, a través de las prácticas educativas en el sector productivo en organizaciones de carácter público, privado, o solidario.	100%
12	Gestionar convenios para la comunicad académica.	100%
13	Gestión de convenios que beneficien a los egresados de la corporación tecnológica Indoamérica.	100%
14	Publicar en redes vacantes dirigidas a los egresados de la corporación tecnológica Indoamérica.	100%
15	Gestionar la vinculación laboral en los egresados de la organización inca	100%
16	Fortalecer las competencias evaluadas en las pruebas T & T que permitan mejorar los resultados obtenidos por los estudiantes.	100%
17	Gestión de vacantes en la plataforma de empleo organizacional Inca-trabajo.	100%
18	Consolidar el Centro de Inspiración, Innovación, Investigación y Emprendimiento de la corporación Tecnológica generando impacto en el sector productivo.	100%
19	Reforzar el valor de la marca Indo presencial y digital con el respaldo y trayectoria de las instituciones fundadoras.	100%
20	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%
21	Sistematización y actualización de la encuesta de satisfacción del servicio aplicada a la comunidad estudiantil.	100%
22	Promover en los egresados por medio del centro de emprendimiento (I3E) el fortalecimiento y desarrollo de ideas de negocios.	100%
23	Revisión y ajuste de estructuras curriculares garantizando la pertinencia y flexibilidad de los diseños curriculares de los diferentes programas académicos a los cambios del contexto.	100%
24	Implementar la plataforma de intermediación laboral que contribuya a la vinculación laboral del egresado.	100%
25	Desarrollar actividades académicas hacia la comunidad con el propósito de actualizar, complementar y profundizar conocimientos de manera presencial, semipresencial o virtual no conducentes a título - Formación Continua.	100%
26	Implementar estrategias académicas y administrativas enfocadas a la permanencia y graduación oportuna de los estudiantes.	100%
27	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%
28	Diseñar e implementar un programa de entrenamiento en aquellos cargos críticos de la institución, con el fin de tomar acciones para preservar el conocimiento de las personas próximas a retiro pensional.	100%
29	Estimular el desarrollo profesional y profesoral del talento humano para garantizar la calidad del servicio educativo.	100%

30	Ajustar el programa de bienestar laboral y estudiantil acorde a los lineamientos establecidos en las políticas.	100%
31	Actualizar el reglamento interno de trabajo teniendo en cuenta los requisitos legales vigentes.	100%
32	Actualización de la estructura organizacional en relación a cargos , roles, responsabilidades y procedimientos para la gestión institucional.	100%
33	Poner en práctica el reconocimiento y exaltación de los logros institucionales alcanzados por los colaboradores de la corporación.	100%
34	Implementar estrategias que permitan realizar seguimiento a los estudiantes inscritos permitiendo una trazabilidad hacia la matrícula.	100%
35	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.	80%

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.

Tabla 4 Promedio de cumplimiento de los objetivos Integrales de gestión por año.

Años	Promedio de cumplimiento de los objetivos de calidad institucionales
Cumplimiento 2021	100%
Cumplimiento 2022	100%

Como se puede evidenciar en la tabla anterior se realiza un análisis comparativo del resultado global desde el año 2021 al 2022 del cumplimiento con respecto a los objetivos

integrales de gestión establecidos para el sistema de gestión de la calidad de la Corporación Tecnológica Indoamérica.

Año 2021: El resultado de cumplimiento de este año fue del 106%, este resultado se interpreta de la siguiente manera, los indicadores estratégicos cumplieron la meta establecida para el año 2021, para este periodo los indicadores se gestionaban por medio de una matriz de Excel donde se registraba y compilada la información reportada por los diferentes procesos.

Año 2022: Se inicia con el desarrollo del módulo de indicadores el cual ha permitido una mejor planificación, seguimiento y medición de los indicadores de los diferentes procesos y los objetivos esto facilitó la recopilación, medición y análisis de la información durante este año, respecto al resultado del año 2022 se puede observar un cumplimiento del 99%.

A continuación, se presentarán los resultados de manera más específica.

Tabla 5 . Promedio de cumplimiento de los objetivos integrales de gestión establecidos en la institución en los últimos 2 años.

Objetivos de calidad	2021	2022	Promedio
Objetivo 1	99%	102%	100%
Objetivo 2	152%	79%	116%
Objetivo 3	104%	104%	104%
Objetivo 4	103%	104%	103%
Objetivo 5	103%	90%	96%
Objetivo 6	103%	104%	103%
Objetivo 7	102%	101%	102%
Objetivo 8	102%	122%	112%
Objetivo 9	102%	104%	103%
Objetivo 10	100%	100%	100%
Objetivo 11	93%	81%	87%

En la tabla anterior encontramos el comparativo por año del resultado de cumplimiento de cada uno de los objetivos lo cual nos da una perspectiva de su comportamiento, lo cual viene del resultado obtenido de cada uno de los indicadores que están asociados a uno de los 11 objetivos de calidad

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.

En el análisis de la tabla 1, podemos evidenciar que para el año 2022 el promedio de cumplimiento del desempeño global de los procesos arrojó un 104%, en comparación con el año 2021 que tiene un promedio del 97% con un incremento del 7%.

Se puede observar que la mayoría de los procesos en el periodo 2022 presentaron resultados por encima del año 2021 lo cual es favorable para la gestión de la institución.

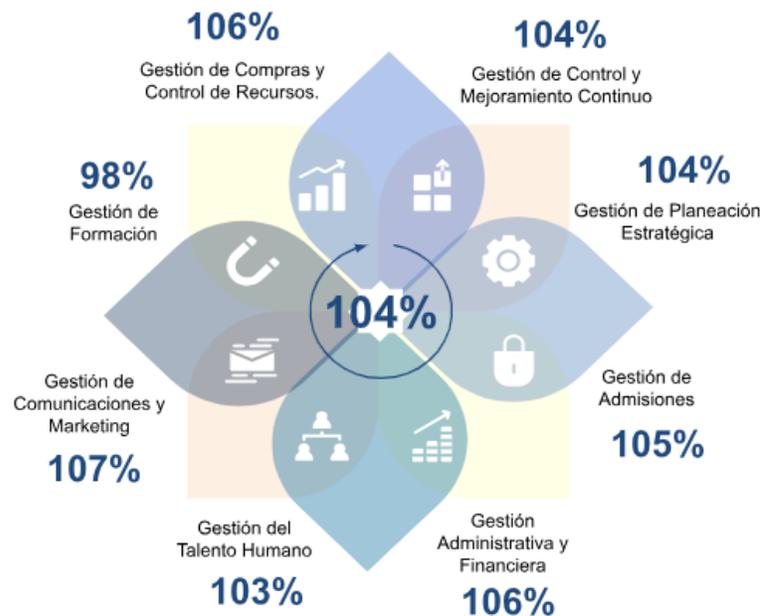
los procesos que durante el año lograron un desempeño superior respecto al año 2021 fueron 7 procesos:

- Admisiones con un aumento del 16%.
- Formación con un aumento del 14%.
- Planeación Estratégica con un aumento del 10%.
- Comunicaciones y Marketing con un aumento del 8%.
- Compras y control de recursos con un aumento del 5%
- Administrativo Financiero con un aumento del 5%
- Control y mejoramiento continuo con un aumento del 2%

Tabla 6 Cumplimiento del desempeño de los procesos comparativos año 2021- 2022

Procesos	Año 2021	Año 2022
<i>Gestión de Control y Mejoramiento Continuo</i>	102%	104%
<i>Gestión de Planeación Estratégica</i>	94%	104%
<i>Gestión de Admisiones</i>	89%	105%
<i>Gestión Administrativa Financiera.</i>	101%	106%
<i>Gestión de Talento Humano</i>	106%	103%
<i>Gestión de Comunicaciones y Marketing</i>	99%	107%
<i>Gestión de Formación</i>	84%	98%
<i>Gestión de Compras y Control de Recursos</i>	101%	106%
<u>PROMEDIO</u>	97%	104%

Ilustración 1 Estadística general de los resultados obtenidos en cada proceso



La Corporación Tecnológica Indoamérica en su sistema de gestión de calidad busca el seguimiento, análisis y gestión del resultado de indicadores propuestos para cada uno de los diferentes procesos con lo que cuenta la organización lo cual permite establecer diversas acciones de mejora a implementar. Permitiendo la mejora continua para cada proceso según la gestión realizada.

Al realizar seguimiento y análisis de los resultados obtenidos de los diferentes indicadores en el año 2022 se puede evidenciar que la institución realiza un adecuado seguimiento y medición de la gestión realizada en los diferentes procesos.

Cabe mencionar que para el año 2022 se logró el desarrollo web que permitirá la planeación, seguimiento y medición de los indicadores de manera oportuna lo que fortalecerá la toma de decisión en busca de mejorar la gestión.

Con respecto a los resultados obtenidos se puede evidenciar una mejora significativa en los logros del año 2022 respecto al año 2021, sobre todo en los procesos de Admisiones ya que es el proceso que mayor impacto tuvo a inicio de la pandemia y que a pesar de tener una recuperación lenta entre el trascurso 2020 a 2022 podemos decir que los indicadores tiene un resultado de cumplimiento satisfactorio que va en crecimiento lo cual se busca reforzar aún más para los resultados de cumplimiento del 2023.

El proceso de comunicaciones y marketing logró satisfactoriamente los resultados esperados como apoyo a toda la gestión realizada desde el manejo de la información interna y externa como el proceso de Desarrollo y mejoras de la plataforma web que es herramienta institucional que soporta la gestión que se realiza desde los diferentes procesos, sin embargo, se evidencia oportunidad de mejora en lo concerniente a la planeación de las actividades de mercadeo que permita una buena gestión y medición de los indicadores asociados al plan de mercadeo.

En el proceso administrativo financiero se logró mantener la estabilidad en relación al comportamiento de los ingresos y gastos que permitió un equilibrio financiero lo cual a su vez apoya el crecimiento en los resultados de cumplimiento para la institución.

En el proceso de formación se evidencia que en comparación con el 2021 este proceso logró un aumento considerable en sus resultados de cumplimiento, esto se dio ya que muchas de las

actividades que involucran a estudiantes dentro del proceso se encontraban represadas o en pausa por los periodos de pandemia 2020 y 2021 estas se acumularon en su mayoría para el 2022 lo que sacó a algunos indicadores de su cumplimiento, pero se va a trabajar para que en el 2023 se establezca.

2.2 Resultados obtenidos en el Plan de Mejoramiento 2022

El plan de mejoramiento institucional logró un cumplimiento del 90% de las 64 actividades planificadas teniendo como referencia una meta del 90%, a lo que lleva a lugar la eficacia en la ejecución de las actividades planificadas por los procesos en los periodos establecidos.

Tabla 7 Estadística de cumplimiento del plan de mejoramiento año 2022

PLAN DE MEJORAMIENTO	2022
<i>Meta De Cumplimiento</i>	90%
<i>Resultado del Plan de Mejoramiento</i>	83%
<i>Resultado de Cumplimiento</i>	90%

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

Tabla 8 Relación del cumplimiento del plan de mejoramiento en cada uno de los procesos.

PROCESO	% DE CUMPLIMIENTO
<i>Planeación Estratégica</i>	100%
<i>Comunicaciones y Marketing</i>	100%
<i>Formación</i>	100%
<i>Admisiones</i>	95%
<i>Control y Mejoramiento Continuo</i>	92%
<i>Talento Humano</i>	92%
<i>Compras y Control de Recursos</i>	52%
<i>Administrativo Financiero</i>	0%
<i>Cumplimiento General</i>	90%

Tabla 9 Estado de las acciones realizadas en el plan de mejoramiento Institucional 2022.

Nª	Actividades	Estado
1	General la cultura en los equipos de trabajo respecto a la gestión eficiente de las actividades programadas en el plan de mejoramiento dentro de los tiempos establecidos	100%
2	Fortalecer en los equipos de trabajo la construcción de las evidencias a registrar en cada uno de los controles implementados en la gestión del riesgo con el fin de brindar información más precisa respecto al control y poder medir su eficacia.	100%
3	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.	100%

4	Replantear las estrategias encaminadas a lograr el crecimiento de seguidores en las redes sociales, enfocándose en los estudiantes nuevos, además de lograr vincular personal con el perfil o target deseado.	100%
5	Realizar una mejor planeación y control de las actividades a realizar desde el área de mercadeo para enfocar los esfuerzos hacia el logro de las metas trazadas.	100%
6	Implementar una metodología de desarrollo que permita contar con desarrollos oportunos según las necesidades de la institución. Identificando principalmente las necesidades de la alta dirección y cada uno de los actores involucrados en el proceso.	100%
7	Realizar campaña que permita aumentar la participación de los estudiantes que nos sigan por las redes y así poder llegar a un mayor alcance de nuestra población estudiantil.	100%
8	Habilitar en la página web institucional un espacio que permita a registra información relevante respecto a las actividades de la institución.	100%
9	Realizar revisión de las fuentes de información para la medición de la eficacia del proceso de comunicación, para poder medir todos los posibles tipos de comunicación solicitadas y medir la eficacia real del proceso. Por lo que se sugiere automatizar.	100%
10	Capacitar a los estudiantes en el uso de las bases de datos que dispone la institución (E-LIBROS).	100%
11	Fortalecer la Difusión en la comunidad académica y la programación de eventos y actividades formativas proyectadas por la institución.	100%
12	Monitorear los lineamientos que establezca el MEN respecto al Marco Nacional de Cualificación y su incidencia en la institución, en caso de requerirse realizar los ajustes necesarios para su aplicabilidad	100%
13	Realizar la automatización de las solicitudes para la entrega de los certificados de estudio, notas, carta de Buena conducta se realicen de manera automática.	100%
14	Seguir con la estrategia de acompañamiento en las competencias genéricas para 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.	100%
15	Fortalecer la priorización y distribución de los estudiantes para la tutoría y acompañamiento en los tiempos estimados, evitando que los estudiantes extiendan el desarrollo a más de un semestre.	100%
16	Desarrollar documento específico MODELO DE BIENESTAR, que soporte la política actual.	100%
17	Promover en cada asignatura la investigación en los estudiantes y la consulta del material bibliográfico del que dispone la institución.	100%
18	Fortalecer desde el área de Bienestar institucional las estrategias encaminadas a brindar apoyo a la comunidad educativa teniendo en cuenta la afectación de la salud mental como resultado de la pandemia.	100% ^o
20	Aplicar y evidenciar el cumplimiento del reglamento estudiantil o su equivalente, respecto a condiciones para obtener distinciones e incentivos (Articulado en el área socioeconómica).	100%
21	Promover en cada asignatura el trabajo independiente de los estudiantes mediante estrategias que remiten a la consulta en fuentes diferentes a los contenidos dados en clase en el aula de clases CCA.	100%
22	Realizar revisión permanente de los contenidos y propósitos del programa de manera que responda a las exigencias del medio y se garantice su actualización permanente.	100%
23	Diseñar e Incorporar en el proceso de matrícula WEB INDO las evidencias de transferencias, homologación y reconocimiento de aprendizajes entre programas de la misma institución o de otras instituciones (nacionales y/o extranjeras).	100%
24	Mejorar Evidencia de la implementación de los mecanismos que permitan verificar y asegurar que la identidad de quien cursa el programa corresponde a la del estudiante matriculado.	100%
25	Implementar estrategias que permitan brindar a los estudiantes antiguos opciones enfocadas a disminuir el índice de retiro del estudiante por motivos económicos.	100%
26	Fortalecer en la comunidad educativa la utilización del módulo PQRSF como herramienta de retroalimentación respecto al servicio prestado.	100%

27	Fortalecer la gestión del conocimiento, (entrenamiento y capacitación) a todos los procesos teniendo en cuenta temas como la matriz de los requisitos legales, matriz de riesgo, salidas no conforme, listado maestro de documentos y además herramientas.	100%
28	Replantear la medición del indicador de eficacia en el cierre de las acciones de mejora teniendo en cuenta el numerador dado que solo toma las acciones cerradas y no las de proceso que son la gran mayoría dado que muchas de estas acciones su ejecución.	100%
29	Incluir registro y control de plan de vinculación y dedicación institucional de los profesores proyectado 2021 a 2028 VS ejecutado por semestre. Llevar análisis de cambios junto con la Dirección Académico administrativa (Condiciones institucionales).	100%
30	Difundir de manera permanente a la comunidad académica las políticas y criterios para la selección, vinculación y permanencia de docentes.	100%
31	Fortalecer las estrategias de capacitación docente en el modelo pedagógico institucional, didáctica, herramientas para la virtualidad y otras que garanticen la calidad del proceso docente.	100%
32	Fortalecer los comités y los subprogramas del SST.	100%
33	Actualización de los recursos tecnológicos de escenarios de salas múltiples 1-1, 1-2, 1-3	100%
34	Establecer alerta en línea para el proveedor que permita mantener la documentación veraz, y se contribuya a tener una base de datos documental actualizada por posibles cambios registrados.	100%
35	Automatizar la planeación de las auditorías internas dando aviso periódico de forma automática del incumplimiento al comité de calidad y partes interesadas de este proceso.	75%
36	Realizar una verificación del proceso de matrículas en la web realizado por el estudiantes el cual está generando error en el proceso con el fin de realizar los ajustes pertinentes para eliminar la causa raíz del problema.	75%

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

Para el análisis del diagnóstico del presente informe se consolidó la información en la tabla 1, en donde se relaciona el comportamiento de los riesgos, controles implementados y los riesgos materializados durante los últimos 3 años registrados en la Corporación Tecnológica Indoamérica.

donde se puede observar que en el año 2021 se identificaron y gestionaron nuevos riesgos debido al estado de emergencia sanitaria que se presentó, para el año 2022 ya se observa la disminución de algunos riesgos que se inactivaron como resultado del retorno a la normalidad después de la pandemia.

En cuanto a la materialización de riesgos se ha presentado una disminución en los tres años de gestión, esto obedece al fortalecimiento de la cultura de prevención y gestión frente al riesgo que pueden impedir el logro de los objetivos.

Tabla 10 Consolidado de los últimos 2 años para controles implementados, riesgos identificados y materializados.

	2022	2021	2020
<i>Número de riesgos identificados</i>	53	57	35
<i>Número de Controles implementados</i>	107	124	58
<i>Número de Riesgos materializados</i>	0	1	2

En el siguiente mapa se puede apreciar la zona de riesgos en la que se encuentran los diferentes riesgos institucionales que han sido identificados señalando la zona de riesgo inherente (Antes de Implementar

Controles) y la zona de riesgo residual (Después de Implementar Controles), para realizar la evaluación de los riesgos y los controles se tiene en cuenta la escala de valoración de la institución (ver Anexo 1 Escala de Valoración de los Riesgos).

Este comparativo permite evidenciar la efectividad de los controles al momento de valorar los riesgos, lo cual significa que en la medida que los controles operan efectivamente la institución pasa de tener 18 riesgos en zona grave a tener 0 después de implementar los controles, es decir la concentración de los riesgos institucionales pasa de una zona de riesgo Grave a una zona de riesgo moderada y Leve, siendo esta la que cuenta con las resultados de riesgo residual lo que nos indica que los controles se están evaluando y ejecutando de manera acertada permitiendo obtener este tipo de resultados positivos para la institución.

En su valoración inicial el 34% se encuentran en zona “Grave” el 36% están en zona “Moderado” y el 30% están en zona “Leve”, Los cuales después de implementar los diferentes controles se encuentra un 21% en zona “Moderado” y un 79% están en zona “Leve”.

Tabla 11 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	18 (34%)	
Moderado	19 (36%)	11 (21%)
Leve	16 (30%)	42 (79%)
Total	53	53

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 12 Relación de Riesgos según su tipo y cantidad de controles implementados

Tipo de Riesgos	Riegos	Controles	%
<i>Estratégico</i>	6	11	11%
<i>Legal y/o Normativo</i>	15	34	29%
<i>Financiero</i>	7	14	13%
<i>Operativo</i>	9	18	17%
<i>Tecnológico</i>	8	13	15%
<i>Imagen</i>	2	4	4%
<i>Cumplimiento</i>	6	13	11%
Total	53	107	

Por medio de la gestión realizada se evidencia que la institución desde cada uno de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad en la Corporación Tecnológica Indoamérica.,. 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 del riesgo 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 desarrollo 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 en conjunto con la plataforma web módulo gestión al riesgo, el cual con su implementación facilitó la consolidación de la información y el análisis de riesgos por tipo y proceso, siendo una herramienta efectiva para la medición y evaluación de riesgos dentro de la institución.

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 oportunidades de mejora en los riesgos.

Para el análisis de la gestión del riesgo en el 2022 de manera general podemos decir que esta nos arroja resultados satisfactorios para la institución ya que ningún riesgo se materializó y se evidencio que teniendo en cuenta la gestión realizada por medio de los controles se toma la decisión de inactivar 17 Riesgos y 4 controles debido a la eficacia que mostró la gestión realizada y por esta razón no amerita su continuidad para el periodo 2023 las anotaciones específicas quedan registradas en el módulo Gestión.

2.4 Estado de las PQRSF de la comunidad educativa.

La corporación Indoamérica evalúa las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (P.Q.R.S-F), como un aspecto de especial relevancia a tener para el desarrollo de los procesos de calidad, realizándose año tras año de forma consecutiva. Este tipo de análisis tiene por objetivo medir la percepción de nuestros clientes internos y externos frente a la calidad de la atención prestada, descubriendo así aquellos aspectos a mejorar para continuar con la excelencia del servicio en todos procesos involucrados.

Para la recolección de los datos en el 2022, se tomó como referencia las (P.Q.R.S-F) ingresadas en nuestro sistema a través del aplicativo web de la Corporación, el cual estuvo disponible para todos nuestros clientes internos y externos. El instrumento de evaluación fue construido con base en el numeral 8.2.1 “Comunicación con el cliente” de la norma ISO 9001:2015 en donde se pretende obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.

Ilustración 2 Consolidados satisfacción de PQRS-F últimos 3 años



En la gráfica anterior se hace un análisis comparativo de los últimos 3 años con relación a las PQRS-F de los cuales se evidencia un promedio del 70% para estos años y un notable incremento en la satisfacción en el año 2022 con un resultado del 100%, lo cual es favorable para la institución con respecto a la recepción, trámite y respuesta de las PQRS-F de la institución para con sus estudiantes.

Haciendo un análisis de las PQRS-F que se han registrado durante el año 2022, se logra identificar que estas no se están viendo como una necesidad de primera mano por parte de los estudiantes para manifestar alguna inconformidad o sugerencia que tengan con la institución lo cual nos ayuda en nuestro sistema de calidad con la mejora continua de procesos y aunque en diversas ocasiones se han socializado con los estudiantes sobre la estructura, su importancia y el cómo deben diligenciarlas e ingresarlas, los resultados no han sido los esperados ya que con una población de estudiantes tan amplia se espera uno resultados más acorde con el total de la población matriculada durante el año 2022.

Tabla 13 Reporte estadístico de las PQRSF del año 2022

	2022
<i>Petición</i>	1
<i>Queja</i>	7
<i>Sugerencia</i>	1
<i>Reclamo</i>	0
<i>Felicitaciones</i>	0
TOTAL	9

Siendo esto una relación importante con los resultados arrojados por parte del análisis y la gestión realizada a las PQRS-F para el año 2022, muestran un cumplimiento de resultados del **100%** para la recepción, análisis y trámite de las mismas con la aplicación de diversas estrategias que apoyan el

uso de este instrumento de medición de nuestras partes interesadas logrando así que los procesos realicen acciones de mejora continua.

2.5 Seguimiento al índice de satisfacción de los estudiantes.

En la actualidad la institución cuenta con cuatro programas académicos:

- Tecnólogo en Logística.
- Tecnólogo en Seguridad, y Salud en el Trabajo y medio ambiente.
- Tecnólogo Regente en farmacia.
- Tecnólogo en Gestión financiera.

Para el análisis de la satisfacción de los estudiantes con respecto a los programas ofertados por la corporación Tecnológica Indoamérica se realiza un comparativo de los últimos 3 años en donde se puede evidenciar que los resultados se mantienen superior a un 90%, los cuales arrojan un promedio general del 94% que demuestran la trazabilidad de la satisfacción durante estos periodos que indican resultados positivos para la institución en cuanto a satisfacción, los cuales son obtenidos de la aplicación de encuestas a los estudiantes de los diferentes programas ofertados.

Durante el año 2022 la Corporación Tecnológica Indoamérica realizó diversas estrategias para controlar y mantener una buena satisfacción de los estudiantes, donde se busca formar un profesional integral al modelo pedagógico, Los resultados obtenidos indican que durante este año la población estudiantil encuestada se encuentra con un 91% de satisfacción con nuestros servicios prestados por programas logrando un cumplimiento de encuestados del 100%, es decir un total de 371 estudiantes, los cuales se dividen por programa de la siguiente manera:

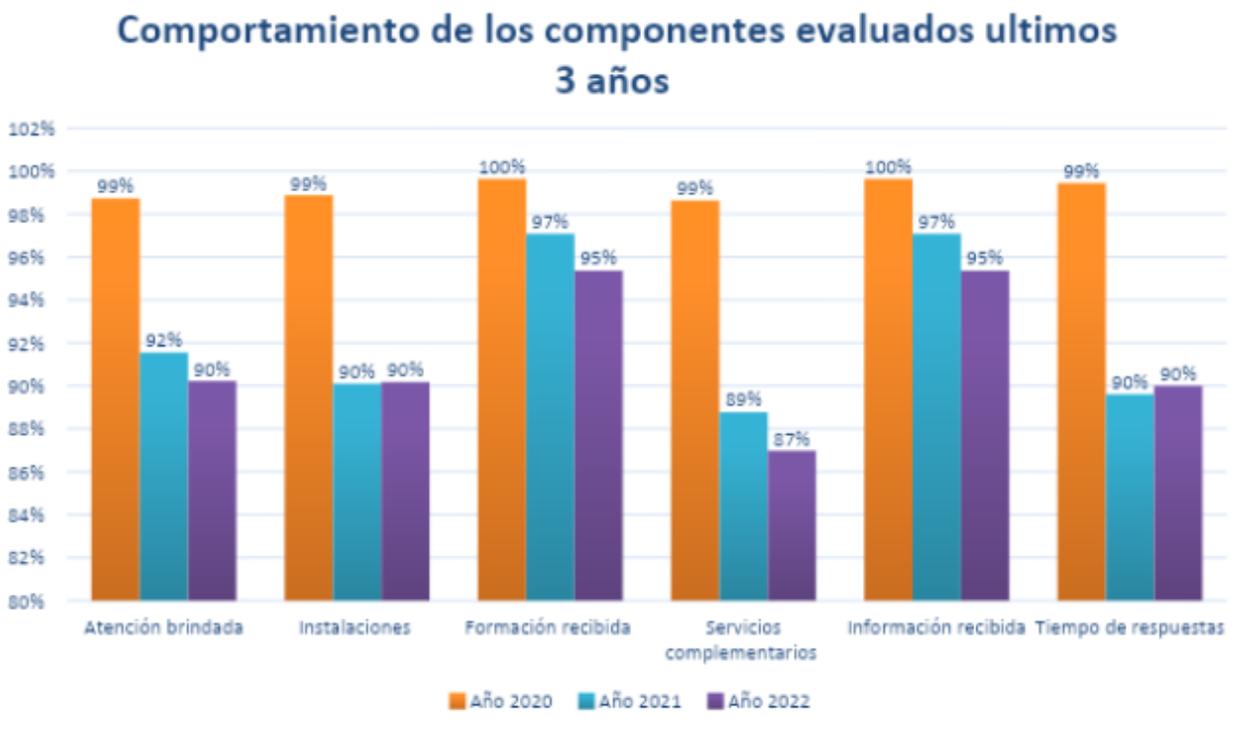
Ilustración 3 Nivel de satisfacción de los estudiantes con la prestación del servicio



Tabla 14 Participación de los estudiantes en la encuesta de satisfacción aplicada en el año 2022

Programas	Estudiantes encuestados
<i>Tecnólogo en Gestión de Salud Ocupacional, Seguridad y Medio Ambiente</i>	137
<i>Tecnólogo en Gestión Logística</i>	57
<i>Tecnólogo en Gestión Financiera y Contable</i>	71
<i>Tecnólogo en Regencia de Farmacia</i>	96
<i>No indican programa</i>	9
TOTAL	371

La Corporación tecnológica Indoamérica trabajara para el año 2023 sobre el promedio en el nivel de insatisfacción del el cual corresponde al 7% del resultado, sin descuidar el 91% de la satisfacción, por otra parte, el 3% del no aplican son estudiantes que nunca han utilizado alguno de los servicios que ofrece la institución y ese factor se ve representado en los servicios suplementarios



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

Como relevante se evidencia un crecimiento de las acciones en el año 2022 con respecto al año 2020 y 2021 casi en un 13%, esto se debe a que para este año 2022 ya volvieron a tomar relevancias temas más de programas y renovaciones dado que en los años anteriores se basó más en temas de pandemia y mirar esos riesgos, no se puede bajar la guardia con el covid-19 que todavía está pero ya la institución enfoca sus esfuerzo a temas más de automatización de sus procesos y a la adecuación nuevamente de su infraestructura para afrontar los nuevos desafío post pandemia

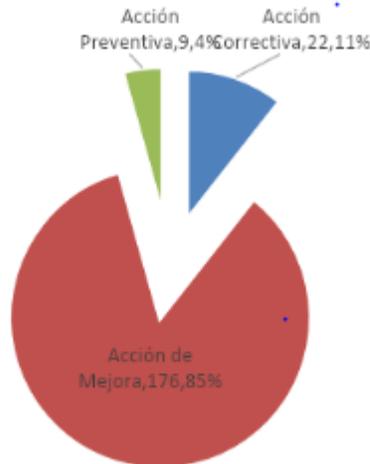
Tabla 15 Acciones implementadas años 2018-2022

ACCIONES DE LOS AÑOS 2018-2022 Y SU TIPO DE ACCIÓN				
Etiquetas de fila	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Acción Preventiva	Total general
2.018	5	59	3	67
2.019	10	44	2	56
2.020	1	15	1	17
2.021	3	26	2	31
2.022	3	32	1	36
Total general	22	176	9	207

Analizando las acciones implementadas en el transcurso de los 5 años notamos que de las 207 acciones establecidas el 32,36% se representan en el año 2018 que fue el año que más acciones tiene implementada, si se puede comparar con el seguimiento de los otros años y tomando como referencia el 2022 no tamos que se redujo en un 53,73%, cabe destacar que esto se debe mucho a que la institución en ese transcurso de los años ha ganado madurez y se han disminuido mucho las acciones correctivas que afectaron en los primeros años de implementación del sistema.

Ilustración 4 Reporte de tipo de acciones implementadas

Tipos de acciones durante los años 2018-2022



En relación con el estado de las acciones en estos 5 años de medición se puede evidenciar que estas están cerradas en su totalidad tomando como siempre prioridades que se jerarquizan de la siguiente manera, en primera medida que se gestionen de forma prioritaria las acciones correctivas para garantizar que se subsanen los hallazgos que se presente en la revisión, en segunda medida las acciones de mejora que

Tabla 16 Estado de Cierre de las acciones Implementadas año 2018-2022

TIPO DE ACCIÓN	TOTAL ACCIONES	CERRADAS	% DE CIERRE
Acción Correctiva	22	22	100%
Acción de Mejora	176	176	100%
Acción Preventiva	9	9	100%
Total	207	207	100%

Para el año 2022 se presentaron 36 acciones de las cuales se dividieron en los diferentes procesos de la tabla anterior mostrando que los procesos que más recomendaciones tuvieron fueron planeación estratégica con el 30,55% de todas las acciones y seguida por control y mejoramiento continuo con el 11,11% como principales procesos en los cuales se realizaron estas mejoras, además podemos ver que estas se ejecutaron en el tiempo esperado y con el resultado adecuado para poder seguir con la mejora del sistema de la institución.

Por medio de la siguiente estadística se puede evidenciar que el 100% de las acciones se encuentran cerradas a su debido tiempo.

Tabla 17 Reporte de Acciones Implementadas del año 2022 desde cada uno de los procesos

PROCESO	CERRADA	TOTAL
GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTROL DE RECURSOS	4	4
GESTIÓN DE FORMACIÓN	3	3
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	11	11
GESTIÓN DE CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	11	11
GESTIÓN DE ADMISIONES	4	4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MARKETING	1	1
Total general	36	36

Del total de acciones gestionadas en el 2022 el 95% fueron acciones de mejoras de las cuales el 100% se encuentra cerrado y las acciones correctivas que representaron el 100% de todas las acciones se logró el cierre.

Cabe destacar que se realizaron actividades tales como:

- El administrativo por contingencia se pasó a trabajo en casa haciendo que muchas de las actividades que se requerían en la institución no se realizaron en su tiempo adecuado.

- Se creó apoyo para las clases de los estudiantes con el fin de tratar que los estudiantes no desertaran de la institución, se colocó a los administrativos como gestores de acompañamiento.
- Se enfatizaron todos los esfuerzos en el desarrollo de la contingencia con infraestructura y aportes tecnológicos que variaron las jornadas normales de trabajo que a su vez cambiaron los planes que se habían planteado para el año 2021.

2.7 Desempeño de los proveedores.

Teniendo en cuenta que la evaluación del desempeño del proveedor Permite evaluar el grado de cumplimiento de los estándares establecidos por parte de los proveedores a fin de evaluar la necesidad de implementar acciones que mejoren el desempeño de los mismos; podemos apreciar en el cuadro que durante los últimos años el comportamiento del nivel alcanzado por los proveedores de la institución estuvo en promedio en el 96%, lo que significa que han mantenido un buen desempeño en 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).

Tabla 18 Reporte del nivel de desempeño de los proveedores del año 2019-2022

N ^a		Año 2022	Año 2021	Año 2020	Año 2019
1	Nivel de Desempeño de Proveedores Externos	99%	97%	99%	99%

Tabla 19 Reporte de la Evaluación de Desempeño de los proveedores año 2022

Primer semestre

Segundo semestre

Nivel de Desempeño	Nº de Proveedores	%	Nivel de Desempeño	Nº de Proveedores	%
100	28	38%	100	37	37%
99	33	45%	99	44	44%
97	2	3%	97	3	3%
96	4	5%	96	3	3%
94	6	8%	94	8	8%
93	1	1%	93	2	4%
			90	1	1%
			68	1	1
Total	74	100%	Total	99	100%

Como se observa en la Tabla 19. Nivel de desempeño Proveedores reevaluados Vs el nivel de desempeño obtenido, de los 74 proveedores evaluados en el primer semestre 28 obtuvieron un nivel

de Desempeño al 100% representando el 28% de los proveedores evaluados y el 30% restante obtuvieron un nivel de desempeño entre el 91 al 97%; considerados todos Confiables; A sí 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 2022 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 segundo semestre que en el primero 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.
- Se mantiene estabilidad de un 99% durante el año 2022 y 2021 en el comportamiento de los aspectos evaluados de nuestro proveedor crítico como son calidad de los productos y servicios, cumplimiento en los tiempos de entrega y soporte técnico.

2.8 Satisfacción de los proveedores.

Como parte de los componentes del mejoramiento continuo, la Corporación Tecnológica Indoamérica, aplica anualmente la encuesta de satisfacción de proveedores de forma virtual con el fin de determinar la percepción que tienen éstos respecto de la calidad en la atención al cliente externo, así como sus observaciones, y/o sugerencias. La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades que se puedan presentar, en desarrollo de las actividades como son: La Comunicación Activa con el área de compras, Gestión de la institución en el proceso de compras, y si consideran beneficioso tener relación con la institución.

Entendiendo que los proveedores son fundamentales en el proceso de generación de valor y sostenibilidad de la institución, en el año 2022 entre el 17 de octubre y el 17 de diciembre se aplicó encuesta de satisfacción la cual fue enviada vía web indo a una muestra de 173 proveedores de los cuales solo 28 respondieron en su totalidad la encuesta. Estos resultados según análisis y tabulación nos permiten conocer la percepción y las expectativas de este grupo de interés, cuyos resultados permiten identificar los focos de gestión positivos y de mejora, dentro de los cuales se obtienen los siguientes resultados para la muestra según tabla 1 relacionada a continuación.

Tabla 20 Reporte estadístico de la encuesta aplicada a los proveedores

Resultado de la encuesta	
Número de proveedores registrados en la Web :	173
Número de encuestas respondidas :	28
Porcentaje de participación :	20%
Ficha Técnica: Realización: Proceso compras y control de Recursos Muestreo: Cuestionario en Línea Población: 28 Nivel de confianza :95%	

Como podemos observar en la ilustración 1. El 94% de la población encuestada en el año 2022 manifiesta estar (Satisfecho– Muy satisfecho) con la atención y el servicio prestado y del 6% restante 3% es indiferente a la satisfacción (ni satisfecho ni Insatisfecho).

Ilustración 5 Nivel de satisfacción de Proveedores



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 2022 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 21 Disponibilidad de la Infraestructura Física.

Infraestructura	Sede 1	Sede 2	Sede 3	INFRAESTRUCTURA	%
laboratorios/ Taller	20	4	8	32	17%
Salón	0	9	0	9	5%
Áreas Comunes	7	5	3	15	8%
Baterías Sanitarias Estudiante	5	6	4	15	8%
Salas Especializadas	20	0	2	22	12%
Salas Sistemas	5	1	0	6	3%
Sala Múltiple	3	0	0	3	2%
Cafetería	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 22 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 23 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	Cada sala cuenta con: 1 Pc; 1 Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio y conexión directa internet.
	<ul style="list-style-type: none"> Sala 2-6 (Asignación Fija) Sala 2-10 (Asignación Fija) Sala 2-12 (Según requerimiento) 	
	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	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.
	<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) 	
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	1 Video Beam y Telón, 1 Sistema de audio y 1 Computador, conexión internet	
<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)		Televisor, 1 Computador con conexión WIFI
Oficinas administrativas		Pc, Telón, Video Beam Conexión directa internet y WIFI, Sistema de audio, impresora, teléfono fijo
<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 		
<ul style="list-style-type: none"> Oficinas de atención al público (REMODELADA) 	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	
Oficinas administrativas	5 Pc, 1 impresora, 1 escáner, Conexión directa internet y WIFI, Teléfono fijo	
<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Administrativas Bienestar 		
Laboratorio-taller	38 Pc, Telón, Video Beam Conexión directa internet y WIFI, Sistema de audio, Máquinas de escribir eléctrica	
Laboratorio taller Business Center (1-35)		
Espacios para los servicios institucionales	1 Pc, Conexión directa internet y WIFI	
<ul style="list-style-type: none"> Area de Primeros Auxilios Cafetería (Zona de alimentos y de Juegos de mesa) 		
<ul style="list-style-type: none"> Auditorio 	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.

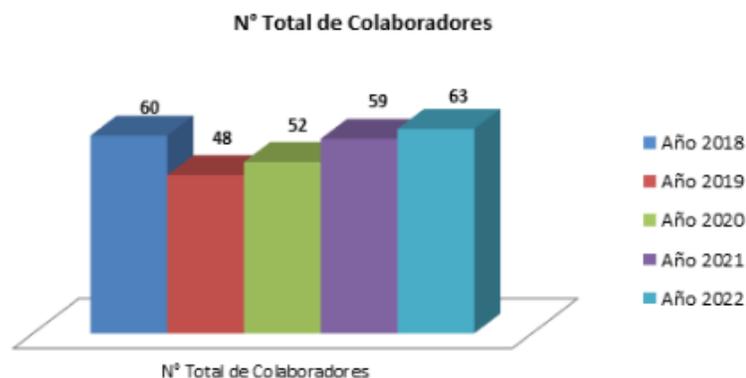
La institución tiene establecido cuarenta y dos (42) cargos distribuidos en los diferentes procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad, contando para ello con un total de sesenta y cuatro (64) colaboradores; en donde, cuarenta y siete comprenden personal administrativo, auxiliares de mantenimiento y auxiliares de servicios generales representando el 77% del total de la planta de personal y, quince (15) docentes, representando el 23 % del total de la planta de personal.

Tabla 24 Reporte estadístico del recurso Humano disponible para el desarrollo de las actividades

PROCESO	DIRECTO	COMISIÓN	N° DE PERSONAS
N° DE PERSONAS			
Gestión de Planeación Estratégica	1	3	4
Gestión de Calidad y Mejora Continua	-	2	2
Gestión de Formación	21	1	22
Gestión de Admisiones	-	6	6
Gestión de Comunicaciones y Marketing	-	7	7
Gestión de Talento Humano	-	6	6
Gestión Administrativa y Financiera	-	4	4
Gestión de Compras y Control de Recursos	2	9	12
Total	24	39	63

En coherencia con la tabla 1. Distribución del personal vinculado directo y por comisión según los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, y el gráfico 1. Comparativos colaboradores en Comisión y Directo 2018-2022, de las 63 personas que prestan sus servicios a la Corporación Tecnológica Indoamérica, treinta y nueve (39) se encuentra en calidad de comisión representando un 62% de la población, y veinticuatro (24) personas se encuentran contratadas directamente con la corporación, representando el 38% de la población.

Ilustración 6 Estadística comparativa del personal disponible en la Institución.



El total de colaboradores a disposición de la Corporación Tecnológica Indoamérica creció un 7% entre los años 2021 y 2022; esto obedeció a la contratación de una Auxiliar de Formación quien ingresó a apoyar a la Coordinadora General en la elaboración de documentos del proceso Gestión de Formación requeridos por el Ministerio de Educación Nacional para la visita de pares académicos con fines de renovación de registro calificado.

El ingreso de la Supervisora de Gestión y Promoción (CFC), para el apoyo desde el Centro de Formación Continua la función sustantiva de Extensión y Proyección Social; la Supervisora de Bienestar Laboral, para el apoyo en la gestión administrativa y operativa del programa de bienestar laboral; la Supervisora de Comunicaciones y Marketing para el seguimiento de las métricas de redes sociales así como la operacionalización de las estrategias del marketing digital y; un docente medio tiempo asignado al programa de Regencia de Farmacia.

Se puede concluir que La Corporación Tecnológica Indoamérica, teniendo en cuenta el servicio educativo que ofrece, dispone del personal requerido tanto Administrativo, Auxiliares de Mantenimiento, Auxiliares de Servicios Generales como Docentes para que el servicio prestado sea óptimo y oportuno y a su vez asegura el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y para la operación y control de sus procesos; en cuanto a la competencia, el personal necesario es determinado a través de los perfiles de cargo estableciendo la educación, formación y experiencia laboral.

2.7.2.1 Disponibilidad de recursos Financieros

Para el año 2022 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 25 Reporte estadístico de Ingresos y Gastos 2022

	<u>Proyectado 2022 Enero - Diciembre</u>	<u>Ejecutado 2022 Enero - Diciembre</u>	<u>%</u>
Saldo Inicia en Banco	684.550.955	684.550.955	100%
Ingresos Operacionales	895.615.780	1.095.170.094	122%
Ingreso Auxilio de Nómina	0	9.465.712	
TOTAL INGRESO	1.580.166.734	1.789.186.761	113%
Gastos Operacionales	865.938.544	874.243.157	101%
Gastos De Proyectos	63.800.000	169.310.600	0%
TOTAL GASTOS	929.738.544	1.043.553.757	112%

Disponible Del Año	650.428.190	745.633.003
---------------------------	--------------------	--------------------

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

Procesos	Año 2021	Año 2022
Gestión de Formación	84%	98%

Para el análisis del cumplimiento del desempeño de los indicadores que corresponden al proceso de formación podemos evidenciar que en comparación con el año 2021 este sube un 14% lo cual es favorable para la institución puesto que las acciones tomadas para este proceso se ven reflejadas en el porcentaje de cumplimiento obtenido de un 98% lo cual se mantiene con buenos resultados en el cumplimiento de sus 20 indicadores entre los cuales tenemos los siguientes:

Tabla 26 Reporte estadísticos de indicadores académicos

Semaforización	Criterios	Porcentaje
	17 cumplieron totalmente	85%
	2 cumplieron medianamente	10%
	1 no cumplieron.	5%

3.1 Indicadores que cumplieron la meta establecida año 2022.

Tabla 27. Indicadores de Formación que cumplen la meta establecida.

N ^a	Indicadores	Año 2022	Año 2021
1	Resultados Pruebas Saber - TyT Año anterior	100,1%	0%
2	Tasa de aprobación de periodos académicos	105,2%	100%
3	Admisión de Estudiantes en prácticas por parte del sector productivo	100%	37%
4	Nivel de satisfacción de estudiantes con la prestación del servicio.	97,2%	102%
5	Impacto de la investigación formativa	112,3%	51%
6	Número de documentos maestros avalados por parte de autoridades académicas.	100%	100%
7	Vinculación en redes académicas/investigativas nacionales o internacionales.	111,1%	111%
8	Cumplimiento del Plan de Bienestar	100,9%	N/A
9	Atención de estudiantes en Asesorías Psicológicas	111,1%	N/A
10	Continuidad del proceso de formación de los Graduados.	99,3%	N/A
11	Satisfacción con las actividades de Bienestar.	97,3%	N/A
12	Cumplimiento del plan de acción del proceso de Formación	111,1%	N/A
13	Cumplimiento del plan de mejoramiento del proceso de Formación	111,1%	N/A
14	Eficacia en el cierre de Acciones Correctivas y de mejoras del proceso de Formación	105,3%	N/A
15	Atención Oportuna de las PQRSF Recibidas del proceso Formación	111,1%	N/A
16	Porcentaje de ejecución de los controles implementados para gestionar los riesgos del proceso de Formación	111,1%	N/A
17	Cumplimiento de los Requisitos Legal y Reglamentarios del proceso de Formación	100%	N/A

Fuente: <https://www.indoamerica.info/index.php>

Se puede observar que en términos generales en el proceso se dio cumplimiento a las metas establecidas en cada uno de los indicadores presentados en la tabla anterior y para este año 2022 este proceso cuenta con la incorporación de indicadores asociados a la gestión institucional.

3.2 Indicadores que cumplieron medianamente la meta establecida año 2022.

Tabla 28. Indicadores de Formación que cumplen medianamente la meta establecida.

N ^a	Indicadores	Año 2022	Año 2021
1	Egresados que se encuentran vinculados laboralmente a un año de graduarse.	79,5%	152%
2	Resultados de autoevaluación institucional	90,5%	105%

Fuente: <https://www.indoamerica.info/index.php>

Entre los indicadores cuyo resultado no logro la meta esperada se encuentra el de egresados que se encuentran vinculados laboralmente a un año de graduarse cuya meta esperada era del 85% y obtuvo un resultado del 67.6% es decir cumplió el 79.5% de la meta esperada, teniendo en cuenta que los resultados no dependen en su totalidad a la gestión de la oficina de egresados, se recomienda igual fortalecer las estrategias que ayuden a gestionar oportunidades laborales para los egresados.

En lo concerniente al indicador respecto a los resultados de autoevaluación institucional, la meta esperada era del 95% y los resultados obtenidos fueron del 86%, lo que permitió un cumplimiento del 90.5% de la meta esperada, se espera que para el periodo 2023 se logre la meta estimada.

3.3 Indicadores que no cumplieron la meta establecida año 2022.

Tabla 29. Indicadores de Formación que no cumplen la meta establecida.

Nº	Indicadores	Año 2022	Año 2021
1	Programas ofertados a través de educación continuada.	0%	109%

Fuente: <https://www.indoamerica.info/index.php>

En cuanto al indicador establecido para medir la oferta de programas por medio de formación continuada, se evidencia lo siguiente.

En el primer semestre del 2022 sólo se proyectó un curso corto desde el área de Gestión Logística desde el plan de trabajo del docente Jefferson Pacheco. Para el caso el docente presentó la propuesta respectiva con fecha probable de julio 2022, la cual quedó en espera de respuesta al respecto.

En el segundo semestre se proyectaron 3 cursos de los cuales 2 pertenecen al programa de logística y 1 apunta al programa de financiera, esta propuesta no fue desarrollada por el área encargada.

Desde el área de formación se recomiendan las siguientes acciones de mejora:

Recomendación de mejora.

- ✓ Articular la medición de este indicador con el CFC (Centro de formación continua) dado que no se tiene a la fecha un plan o proyección específica que apunte a los requerimientos de Indoamérica. Para lo cual se ha pedido desde 2019 a CFC alienar el portafolio de servicio y plan específico a lo cual no se ha obtenido resultado esperado dado la desarticulación con las personas del área.
- ✓ Evaluar si el indicador debe medirse actualmente o no, teniendo en cuenta que el proceso de educación continua actualmente no cuenta con un portafolio fijo de ofertas académicas las cuales sean efectivas para la comunidad y a su vez se debe organizar el equipo de trabajo que se encarga de esta gestión por ende hasta que este proceso no este fortalecido se sugiere no realizar medición del indicador sobre educación continua para evitar seguir obteniendo resultados negativos.