	Cuadro de Mando Indicadores del Sistema Integrado de Gestión	Código	FAC-29 v .00
		Página	1 de 14

AÑO 2020

Procesos de Direccionamiento Estrategico

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión Administrativa y Financiera	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							92,20%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Gestión, Servicios y Práctica Jurídica Académica	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Contratación	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							99,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Secretaria General	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Planeación	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**

Atención al Ciudadano y Transparencia	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							98,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Comunicación y Prensa	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				0,00%			100,00%			100,00%			

Procesos Misionales

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión Académica	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							96,57%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Registro y Control Academico	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							94,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Granja Experimental Villa Marina	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							0,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				0,00%			100,00%			0,00%			
	NGA/GR-02 Logro de Objetivos Planificados	Numero de actividades ejecutadas/ total de actividades planificadas *100	60%-80%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				0,00%			66,67%			0,00%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Posgrados	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							95,00%						

Gestión de la Investigación	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HPI-01 Calidad de la Investigación	CP= (Total grupos de investigacion y desarrollo(I&D) de excelencia A y consolidados B / otal grupos de	30%-40%-60%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
	HPI-02 Compromiso de la Universidad en la Investigación	CP= (inversión en investigación / total presupuesto anual.)*100	2%-3%-5%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
	HPI-03 Compromisos de los Docentes con la Investigación	CD= (Total Investigadores / total docentes(TC+MT))*100	20%-50%-70%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
	HPI-04 Esfuerzo de Investigación		50%-70%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
	HPI-05 Gestión de Recursos	EI= (Total Proyectos Confinanciados/Total de proyectos engenerados)*100	20%-30%-40%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Gestión de Interacción SEDE Social-Villa Marina	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HIS.VM-02 v.00 Oportunidad en la Prestación del Servicio	No. De solicitudess atendidas oportunamente/ Total de solicitudes recibidas en el periodo *100	60%-80%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			0,00%			100,00%			
	HIS.VM-03 v.00 Logro de Objetivos Planificados	Numero de actividades ejecutadas/ total de actividades planificadas *100	60%-80%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				50,00%			100,00%			100,00%			
	HIS VM-04 Reporte de recaudo de dinero	RRD= Dinero recaudado /Dinero i nformado *100	96-98-100%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HIS VM-05 Accidentes cubiertos por poliza	ACP= (N° de accidentes / N° de accidentes cubiertos por poliza)*100	96-98-100%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							0,00%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Gestión de Interacción Social- Apoyo al Egresado	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HIS.EG-03 Actualización de Datos de Egresados	DAG= Número de registros actualizados anualmente/Total de Egresados 2012-2016	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	Anual													
	HIS.EG-04 Vinculación de Egresados a Programas de Extensión	GEP= A1+A2+A3+A4	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	Anual													
	HIS.EG-05 Participación de los Egresados de la Universidad de Pamplona en Encuentro de Egresados	EG= A1+A2+A3+A4	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	Anual													
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Educación Continua	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							90,85%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							94,59%						

Gestión de Interacción Social-Gestión Proyectos	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HIS.GP-02 Negocios	NEG=Monto de los convenios firmados por mes	30000000 50000000 70000000000	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				$ 2.999.025.000			203.572.000			14.420.178.484			

Procesos de Apoyo

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión de Recursos Bibliográficos	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							99,19%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HBA-09 v.01 Oportunidad en el proceso tecnico del Material Bibliografico	OSMB= (Total material bibliográfico procesado por dia) / Total dias hábiles	50 - 55 - 60	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				50			31			0			
	HBA-10 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con más de 10.000 libros	OSMB= (Total de material bibliográfico préstado por dia / Total dias hábiles)	30 - 40 - 50	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				34			0			0			
	HBA-11 Oportunidad en el Préstamo del Material Bibliográfico Unidades con menos de 10.000 libros	OSMB= (Total de material bibliográfico préstado por dia / Total dias hábiles)	15 - 20 - 25	Según lo establecido en el FAC -24	Trimestral				25			0			0			
	HBA-12 Oportunidad en el Cargue de Trabajos y Tesis de Grado al Repositorio Institucional	OSMB= (Total Trabajos y Tesis de Grado Cargadas / Total dias hábiles)	10 - 15 - 20	Según lo establecido en el FAC -25	Trimestral				11			13			2			
	HBA-13 Oportunidad en las Capacitaciones de Recursos Bibliográficos	OSMB= (Total de Usuarios Atendidos / Total de dias Hábiles)	30 - 40 - 50	Según lo establecido en el FAC -26	Trimestral				29			9			12			

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Bienestar Universitario	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente Calidad de Vida	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral Área Calidad de Vida							100,00%						
					semestral Área de Recreación deporte y Cultura							100,00%						
					semestral Área de Salud Física							100,00%						
					semestral Área de Alimentación							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HBU-02 Medicion del Cumplimiento de las Actividades Calidad de Vida	% de cumplimiento = (# de actividades ejecutadas por semestre / # de actividades planificadas por semestre)*100	70%-80%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral Área de desarrollo humano,inclusión y diversidad							73,33%						
					semestral Área de promocion de la actividad fisica el deporte y recreacion							10,71%						
					semestral Área de promocion de la salud integral y autocuidado							83,33%						
					semestral Área de promoción virtual							0,00%						

					semestral Área de promocion socioeconomica							54,55%						
					semestral Área de promocion de las expresiones culturales y artisticas							55,56%						
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión del Recurso Fisíco y Apoyo Logístico	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							99,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HGI-10 v.01 Eficacia en la Prestación del Servicio	CPS = (Número de Solicitudes ejecutadas/Numero total de solicitudes recibidas)*100	80%-85%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				60,00%			100,00%			94,12%			
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión del Talento Humano	HAC-03 Medicion de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							98,44%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HGH-05 Indicador de Impacto de Capacitaciones	IIC=(Numero de veces que cada factor tiene calificacion "MEJORO" /Total Evaluados)*100	60%-80%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	anual													
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión Presupuestal y Contable	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HGP-05 Confiabilidad de Información Contable	CIC= (valor de Ajuste y reclasificación Hechos en el trimestre por clase /valor total de la cte contable en el trimestre)*100	2%-1%0%	Según lo establecido en el FAC -23	Semestral							1,92%						
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Gestión Pagaduía y Tesorería	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							96,40%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HPT-02 Pago de Servicios Academicos	PSA= Total Número de Pagos de Servicios Académicos Realizados Manualmente / Total del Número de Pagos de Servicios	20% - 10% -5%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral Presencial y Distancia							12,75%						
	HPT-03 Identificación Registro de Ingresos	TII = Total de Ingresos sin Identificar / Total de Ingresos del Periodo *100.	15% 10% 5%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral													
PROCESO	NOMBRE INDICADOR	FORMULA	META	FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META	FRECUENCIA DE MEDICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO

Gestión de Laboratorios	HAC-03 Medición de la satisfacción del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100%			100,00%			
	HL-A02 Planificación, Solicitud y Asignación de Recursos	Planificación, Solicitud y Asignación de Recursos: # De Necesidades de Laboratorio Ejecutadas	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							0,00%						
	HL-A04 Prestación de Servicio de Laboratorio	PSL= Prestación del Servicio: # Solicitudes Satisfechas/ # de Solicitudes Solicitadas * 100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				99,76%			0,00%			0,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Almacen e Inventarios	HAC-03 Medición de la satisfacción del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HA-02 Inventarios Realizados a Bienes Muebles que Ingresan a la Universidad de Pamplona	IRB= (Cantidad de inventarios realizados a bienes muebles que ingresan a la Universidad de Pamplona / Total de bienes muebles que ingresan a la Universidad de Pamplona) * 100	50% - 75% - 90%	Según lo establecido en el FAC -23	Semestral							63,79%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**										
Asesoria Jurídica	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							99,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
GESTIÓN DOCUMENTAL	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HGT-06 v.02 Oportunidad en la Entrega de Documentos Internos y Externos	OED= [(Total de documentos radicados en el semestre / Total de documentos entregados oportunamente en el semestre)*100	90%-95%-100%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Construcción e innovación de software	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral	Mediante Acta de Reunión 540-306-018 se determino que teniendo en cuenta que el proceso no tiene contacto directo con clientes no se realizara la medición de este indicador												#¡DIV/0!
	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HSE-08 v.02 Nivel de Errores Reportados por el Área de Pruebas	NERP= Cantidad de Funcionalidades con Error / Cantidad Total de Funcionalidades Revisadas * 100	35%-20%-15%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				32,54%			42,22%			13,70%			
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMIENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestado)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						

UETIC	HAC-04 v.02 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HGA.UT-02 Nivel de Cumplimiento Solicitudes de Curso	NCSC= (Número de cursos desarrollados/Número de Solicitudes de Curso Recibidas	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Semestral							100,00%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Servicio de Asistencia en Tecnologías de Información	HAC-03 Medición de la satisfacción del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							94,12%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HCA-18 Seguimiento al Servicio (SS)	SS = (Sumatoria de valoración seguimiento al servicio + sumatoria de valoración seguimiento empalme / Cantidad de registros)	6 8 9	Según lo establecido en el FAC -23	Semestral							7,92						

Procesos de Evaluación y Control

PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Control Interno	HAC-03 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HCI-12 Cumplimiento del Plan de Actividades de Control Interno de Gestión	PCI= (Número de Actividades Ejecutadas en el Semestre / Total de Actividades Planificadas en el Año)*100	60%-70%-80%	Según lo establecido en el FAC -24	Semestral							21,92%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**A**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Control Interno Disciplinario	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							98,00%						
	HAC-04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HCD-02 Actividades Preventivas Ejecutadas	APE = (Total de asistentes que consideran que los objetivos de la capacitación se cumplieron entre un rango de excelente y bueno / Total de asistentes que evaluaron la capacitación)	60%-80%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,40%						
PROCESO	**NOMBRE INDICADOR**	**FORMULA**	**META**	**FECHA O PLAZO DE CUMPLIMENTO DE LA META**	**FRECUENCIA DE MEDICION**	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**PROMEDIO**
Administración del SIG	HAC-03 v.02 Medición de la satisfaccion del cliente	MSC= (Total de clientes evaluados "Excelente" mas total de clientes evaluados "Bueno" / total clientes encuestados)*100	80%-85%-90%	Según lo establecido en el FAC -23	semestral							100,00%						
	HAC-04 v.04 Quejas, Reclamos y Sugerencias Resueltas	QRS= (Quejas, Reclamos y Sugerencias resueltas en el periodo / Número de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en el periodo.)*100	90%-95%-98%	Según lo establecido en el FAC -23	Trimestral				100,00%			100,00%			100,00%			
	HAC-05 v.01 Seguimiento indicadores	NIR = (Número de indicadores con resultados entre Mínimo y Satisfactorio/ Número total de indicadores del SGC)*100	85%-90%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Anual													

	HAC-11 V.00 Medición del Conocimiento de la Política, Objetivos y Responsabilidades frente al SIG	MCPOR = (N° de funcionarios que conocen la política, objetivos de calidad y responsabilidades frente al SIG) * 100	80%-90%-95%	Según lo establecido en el FAC -23	Anual													