METODOLOGÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN

DOCUMENTO ELABORADO Y CONTROLADO POR LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

BASE METODOLÓGICA: Adaptación de la Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión - Versión 4 (DAFP).

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO 4
METODOLOGÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN 7
OBJETIVO 7
ALCANCE 7
RESPONSABILIDADES GESTIÓN DE INDICADORES 8
MEDICIÓN DE INDICADORES 8
CONCEPTUALIZACION 9
¿QUÉ ES UN INDICADOR? 9
FUNCIONES DE UN INDICADOR 9
CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR 9
BENEFICIOS DE UN INDICADOR 10
TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES 10
EFICACIA 10
EFICIENCIA 11
EFECTIVIDAD 11
ECONOMÍA 12
PRODUCTO 12
TENDENCIAS 13
Incremento – Flujo 13
Incremento – Acumulado 13
Stock – Mantener 13
Reducción 14
Reducción Anual 14

CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES 14

Definición de estrategias para la medición 14

Establecer nombre y fórmula de cálculo del indicador 14

Recolección y establecimiento de fuentes de datos 15

Establecer las metas 15

Monitoreo y evaluación 15

Comunicar e informar 15

CONCLUSIÓN 15

GLOSARIO

Actores interesados en el resultado: Procesos o áreas que requieren los resultados de la medición de indicadores.
Ejemplo: Facultad de Ingeniería, interesada en el indicador de tasa de graduación.

Fórmula de cálculo: Expresión matemática o algorítmica que define cómo obtener el resultado del indicador.
Ejemplo: (Estudiantes graduados / Estudiantes matriculados) x 100.

Frecuencia: Intervalo de tiempo en que se realiza la medición (mensual, trimestral, semestral, anual).
Ejemplo: Medición semestral de publicaciones en revistas indexadas.

Fuente de información: Documentos, bases de datos o sistemas oficiales de donde se obtienen los datos.
Ejemplo: Sistema de Admisiones y Registro Académico.

Indicador de gestión: Medida cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el desempeño frente a una meta o línea base.

Línea base: Valor inicial usado como referencia para medir avances.
Ejemplo: 60% de cumplimiento en encuestas de satisfacción en 2024.

Meta: Valor esperado en un periodo de tiempo determinado.
Ejemplo: Alcanzar el 75% de satisfacción estudiantil en 2025.

Meta objetivo: Resultado ideal que se espera alcanzar durante toda la vigencia del indicador.

Meta vigencia: Resultado esperado para el indicador en el periodo actual (año).

Nombre del indicador: Denominación concreta que identifica la variable a medir.
Ejemplo: "Tasa de deserción estudiantil".

Objetivo del indicador: Propósito específico de la medición.
Ejemplo: Medir la permanencia estudiantil.

Plazo de cumplimiento: Tiempo (en años) proyectado para lograr la Meta Objetivo.

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

Proceso: Área o dependencia a la que pertenece el indicador. *Ejemplo: Proceso de Docencia.*

Responsable de análisis: Persona o área encargada de interpretar resultados y explicar desviaciones.

Responsable de la medición: Persona o área que ejecuta el cálculo y consolida los datos.

Tendencia: Comportamiento deseado del indicador en el tiempo: Incremento, Reducción o Mantener.

- **Tendencia – Incremento (Acumulado):** Suma de resultados de varios periodos.
  Ejemplo: Número total de egresados en un año.
- **Tendencia – Incremento (Flujo):** Se mide cada periodo de manera independiente.
  Ejemplo: Publicaciones en revistas en cada semestre.
- **Tendencia – Reducción:** Se busca que el valor disminuya.
  Ejemplo: Disminución en el tiempo de respuesta a PQRS.
- **Tendencia – Stock:** Se busca mantener estable el valor.
  Ejemplo: Número de programas acreditados en alta calidad.

Tipo de Indicador

- **Tipo de indicador – Economía:** Evalúa la adecuada administración de los recursos financieros.
  Ejemplo: % de ejecución presupuestal.
- **Tipo de indicador – Eficacia:** Mide el cumplimiento de objetivos y metas.
  Ejemplo: % de metas del Plan de Desarrollo Institucional alcanzadas.
- **Tipo de indicador – Eficiencia:** Relación entre resultados obtenidos y recursos utilizados.
  Ejemplo: Costo promedio por estudiante graduado.
- **Tipo de indicador – Efectividad:** Mide el impacto de la gestión (eficacia + eficiencia).
  Ejemplo: Inserción laboral de egresados en el mercado regional.
- **Tipo de indicador – Proceso:** Evalúa el desempeño de actividades intermedias.
  Ejemplo: Tiempo promedio de trámite de grado.
- **Tipo de indicador – Producto:** Cuantifica bienes o servicios entregados.
  Ejemplo: Número de programas de extensión ofrecidos en un semestre.

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

Unidad de medida: Forma en la que se presenta el resultado (%, número, tasa, proporción).

Vigencia: Año en el cual se espera cumplir la meta.

METODOLOGÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN

La Universidad Surcolombiana utiliza los indicadores de gestión como una herramienta clave para conocer cómo avanza en el cumplimiento de sus metas académicas, investigativas, de extensión y administrativas. Estos indicadores permiten transformar los datos en información útil para tomar decisiones oportunas, identificar logros y detectar a tiempo las dificultades que requieren acciones de mejora. Con ello, se asegura que cada proceso aporte al fortalecimiento del Plan de Desarrollo Institucional y al compromiso de calidad que caracteriza a la USCO.

La metodología aplicada parte de los lineamientos de la Guía V4 del DAFP, pero adaptada a la realidad universitaria. Cada indicador se construye de manera clara, con datos confiables y comparables, garantizando que sea comprensible para toda la comunidad académica. Además, su medición se realiza de forma periódica y con participación de los responsables de cada proceso, lo que asegura transparencia, pertinencia y una cultura de mejora continua en la gestión universitaria.

OBJETIVO

Establecer una metodología uniforme para la formulación, medición, análisis y reporte de indicadores de gestión en la Universidad Surcolombiana, con el fin de evaluar de manera sistemática el cumplimiento de los objetivos institucionales, facilitar la toma de decisiones basadas en información confiable y fortalecer la cultura de la calidad y la mejora continua en todos los procesos académicos, investigativos, de extensión y administrativos.

ALCANCE

Aplicar esta metodología en todos los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la Universidad Surcolombiana, garantizando que la formulación, medición y análisis de los indicadores de gestión se realicen de manera homogénea y confiable. Su alcance incluye desde la definición de indicadores en cada dependencia hasta la consolidación institucional de resultados, de forma que la información obtenida oriente la toma de decisiones, respalde la rendición de cuentas y contribuya al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo Institucional y demás compromisos académicos y administrativos.

RESPONSABILIDADES GESTIÓN DE INDICADORES

Responsables	Acciones para la gestión de indicadores
Alta dirección	• Revisar periódicamente los resultados consolidados de los indicadores. • Tomar decisiones estratégicas basadas en la información obtenida. • Garantizar que los indicadores estén alineados con el Plan de Desarrollo Institucional.
Gestión de la calidad	• Definir y actualizar la metodología institucional. • Apoyar a las dependencias en la construcción y validación de indicadores. • Verificar la consistencia y confiabilidad de los resultados reportados. • Acompañar los procesos en el análisis y seguimiento.
Líder de proceso	• Formular indicadores pertinentes para su área. • Realizar el seguimiento y análisis de resultados parciales y finales. • Reportar los avances y desviaciones al Sistema de Gestión de la Calidad. • Proponer y aplicar acciones de mejora cuando sea necesario.
Delegado del proceso	• Ejecutar la medición de los indicadores definidos. • Consolidar los datos y entregarlos al líder del proceso. • Informar de manera inmediata cualquier desviación detectada en la medición.

MEDICIÓN DE INDICADORES

La medición de los indicadores en la Universidad Surcolombiana se realiza de forma periódica y sistemática, de acuerdo con la frecuencia definida en la **Ficha Técnica de Indicadores de Gestión (EV-CAL-FO-04)**. Cada indicador debe contar con una fuente oficial de información, una unidad de medida clara y una fórmula de cálculo validada, de manera que los resultados sean comparables en el tiempo y sirvan como base para la toma de decisiones.

Para garantizar su utilidad, los indicadores deben ser oportunos, es decir, medidos y reportados en los plazos establecidos, de forma que los líderes de proceso

puedan identificar avances o desviaciones antes de finalizar la vigencia. Los resultados obtenidos se consolidan tanto en forma cuantitativa como cualitativa, permitiendo a la institución contar con una visión integral de su desempeño y orientar acciones de mejora continua en docencia, investigación, extensión y gestión administrativa.

CONCEPTUALIZACION

¿QUÉ ES UN INDICADOR?

Un indicador en la Universidad Surcolombiana es una medida cuantitativa o cualitativa que permite evaluar el nivel de avance en el cumplimiento de un objetivo institucional, comparando los resultados obtenidos frente a una meta o una línea base. Su propósito es transformar los datos en información útil y confiable para analizar el desempeño de los procesos académicos, investigativos, de extensión y administrativos, facilitando la toma de decisiones y apoyando la mejora continua en la gestión universitaria.

FUNCIONES DE UN INDICADOR

Los indicadores en la Universidad Surcolombiana cumplen la función de mostrar de manera objetiva cómo se están alcanzando los resultados institucionales**.** Sirven para monitorear el avance de los planes y proyectos, identificar a tiempo logros y desviaciones, y orientar la toma de decisiones con base en información verificable. Además, permiten dar seguimiento a las tendencias de los procesos (crecimiento, disminución o estabilidad), facilitar la rendición de cuentas y fortalecer la cultura de la mejora continua dentro de la institución.

CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR

Un buen indicador en la Universidad Surcolombiana debe ser relevante, es decir, estar directamente relacionado con los objetivos estratégicos y los procesos clave de la institución. Debe ser confiable, basado en datos verificables y provenientes de fuentes oficiales; claro y comprensible, expresado en términos sencillos que faciliten su interpretación; y oportuno, generado dentro de los tiempos establecidos

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

para apoyar la toma de decisiones. Además, debe ser comparable en el tiempo, de modo que permita evaluar avances o retrocesos, y viable, es decir, que pueda ser calculado con la información disponible sin incurrir en costos excesivos ni complejidades innecesarias.

BENEFICIOS DE UN INDICADOR

El uso de indicadores en la Universidad Surcolombiana ofrece múltiples beneficios para la gestión institucional. En primer lugar, facilitan la toma de decisiones, ya que entregan información objetiva sobre el estado real de los procesos. También permiten evaluar con claridad el nivel de cumplimiento de metas y objetivos**,** mostrando los avances alcanzados y las áreas que requieren atención. Además, fomentan la mejora continua, al identificar brechas entre lo planeado y lo logrado, y contribuyen a la rendición de cuentas, fortaleciendo la transparencia ante la comunidad universitaria y los entes de control. Finalmente, promueven la alineación institucional, ya que ayudan a que todas las dependencias trabajen con un mismo enfoque hacia el logro de los objetivos estratégicos.

TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES

EFICACIA

Mide el grado en que se cumplen los objetivos o metas previamente establecidos, sin detenerse en cuántos recursos se utilizaron para alcanzarlos. Se centra en la comparación entre lo planeado y lo realmente logrado, de manera que se pueda establecer si las acciones emprendidas condujeron al cumplimiento de los compromisos. Este tipo de indicador es clave porque muestra el avance real frente a los planes estratégicos y permite identificar en qué medida las metas institucionales se están concretando.

Ejemplo: Porcentaje de metas cumplidas en un plan anual.
Fórmula: Eficacia= (Metas programadas/ Metas cumplidas) × 100.
Desarrollo: Si se programaron 50 metas y se cumplieron 45
Eficacia = (45 / 50) × 100 = 90%
Desenlace: El indicador refleja que la entidad logró la mayoría de los compromisos establecidos, alcanzando un nivel alto de eficacia.

EFICIENCIA

La eficiencia refleja la relación existente entre los resultados obtenidos y los recursos empleados para alcanzarlos. Busca responder si los logros conseguidos se alcanzaron con un uso racional de los recursos financieros, humanos, técnicos y de tiempo. Este tipo de indicador permite identificar si la gestión realizada se llevó a cabo con productividad y sin desperdicios, comparando lo invertido con lo alcanzado.

Ejemplo: Costo promedio por estudiante graduado.
Fórmula: Eficiencia = Resultados obtenidos / Recursos utilizados
Desarrollo: Si se invirtieron $1.000.000.000 en un programa y se graduaron 200 estudiantes:
Eficiencia = 1.000.000.000 / 200 = $5.000.000 por estudiante.
Desenlace: El indicador permite analizar si los recursos fueron bien administrados y compararlos con otros periodos o con entidades similares.

EFECTIVIDAD

Mide el impacto total de la gestión, integrando tanto la eficacia (cumplimiento de metas) como la eficiencia (uso racional de recursos). Este indicador permite analizar si las acciones implementadas produjeron los cambios esperados en la población o procesos objetivo, mostrando no solo que se cumplieron metas, sino que esas metas realmente generaron un resultado significativo.

Ejemplo: Inserción laboral de egresados en menos de un año.
Fórmula: Efectividad = (Resultados logrados con impacto / Resultados esperados) × 100
Desarrollo: Si de 300 egresados, 210 consiguieron empleo en menos de un año:
Efectividad = (210 / 300) × 100 = 70%
Desenlace: El indicador refleja que las acciones emprendidas produjeron un cambio real, demostrando un nivel aceptable de efectividad.

PROCESO

Los indicadores de proceso permiten evaluar el desempeño de las actividades intermedias que hacen parte de un procedimiento o servicio. Su objetivo es dar seguimiento a las fases internas que conducen a la obtención de un producto o resultado final, permitiendo identificar retrasos, cuellos de botella o áreas de mejora en la gestión operativa.

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

Ejemplo: Tiempo promedio de trámite de grado.
Fórmula: Tiempo promedio = Suma de tiempos empleados en cada caso/ Número total de casos.
Desarrollo: Si 10 trámites tardaron en total 600 días:
Tiempo promedio = 600/10 = 60 días
Desenlace: El indicador muestra si los procesos son ágiles o si requieren ajustes, evidenciando mejoras cuando el promedio disminuye frente a periodos anteriores.

ECONOMÍA

Mide la capacidad de una entidad para administrar, focalizar y ejecutar los recursos disponibles de manera racional y conveniente. Su propósito es garantizar que los fondos sean utilizados en las actividades previstas con austeridad, sin desperdicios y en línea con lo planeado, reflejando un manejo responsable del presupuesto.

Ejemplo: Porcentaje de ejecución presupuestal anual.
Fórmula: Economía = (Recursos ejecutados / Recursos asignados) ×100
Desarrollo: Si se asignaron $20.000.000.000 y se ejecutaron $19.000.000.000:
Economía = (20.000.000.000 / 19.000.000.000) × 100 = 95%
Desenlace: El indicador evidencia un alto nivel de economía, demostrando que los recursos fueron utilizados casi en su totalidad de forma adecuada.

PRODUCTO

Los indicadores de producto permiten cuantificar la cantidad de bienes o servicios producidos o entregados en un periodo determinado. Reflejan los resultados tangibles de la gestión y son esenciales para medir la cobertura y el alcance de las acciones implementadas, mostrando cuántos resultados concretos fueron alcanzados respecto a lo planeado.

Ejemplo: Número de programas de extensión ejecutados en un semestre.
Fórmula: Producto =
(Bienes o servicios entregados / Bienes o servicios planificados) × 100
Desarrollo: Si se planearon 10 programas y se ejecutaron 12:
Producto = (12 / 10) × 100 = 120%
Desenlace: El resultado demuestra un desempeño superior al planeado, generando un mayor impacto en la cobertura de bienes o servicios entregados.

TENDENCIAS

La tendencia de un indicador describe el comportamiento esperado de su resultado a lo largo del tiempo. Permite interpretar si el indicador debe crecer, disminuir o mantenerse estable, y ayuda a los responsables de los procesos a orientar las acciones hacia la meta planteada.

En la metodología se identifican cinco tipos de tendencias:

Incremento – Flujo

Mide de forma independiente en cada periodo (mes, trimestre, semestre, etc.), buscando que cada medición supere la anterior hasta llegar a la meta propuesta.

Ejemplo: Número de estudiantes inscritos en un diplomado por semestre.
Primer semestre: 80 estudiantes.
Segundo semestre: 95 estudiantes.
La tendencia de flujo muestra que en cada periodo el indicador crece de manera independiente, evidenciando mayor cobertura.

Incremento – Acumulado

La medida se va sumando con los periodos anteriores, y el resultado anual corresponde al valor acumulado de todos ellos.

Ejemplo: Número de capacitaciones internas realizadas en el año.
Enero–junio: 12 capacitaciones.
Julio–diciembre: 10 capacitaciones.
El resultado acumulado anual es 22, que refleja el esfuerzo total sumado de los dos periodos.

Stock – Mantener

Se aplica a indicadores en los que el objetivo es conservar un valor fijo o dentro de un rango estable durante el tiempo.

Ejemplo: Número de programas acreditados en alta calidad.
Meta: mantener 8 programas acreditados durante toda la vigencia.
Aunque no aumente ni disminuya, cumplir con la estabilidad es un éxito porque asegura la calidad académica.

Reducción
Busca que el valor del indicador disminuya progresivamente. El resultado anual corresponde al promedio de las mediciones de cada periodo.

Ejemplo: Tiempo promedio de respuesta a PQRS.
Primer trimestre: 15 días.
Segundo trimestre: 12 días.
Tercer trimestre: 10 días.
El promedio anual de 12 días muestra que el indicador está reduciéndose, lo que evidencia mayor agilidad en la atención.

Reducción Anual
Similar a la reducción, pero se centra en que el valor disminuya año tras año, tomando como referencia el resultado del año anterior.

Ejemplo: Tasa de deserción estudiantil anual.
Año 2024: 12%.
Año 2025: 10%.
La tendencia evidencia que la tasa de deserción se está reduciendo de manera sostenida en cada año.

CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

Definición de estrategias para la medición

Para establecer indicadores de gestión es necesario partir de las estrategias institucionales: misión, visión, objetivos y planes de acción. A partir de ellas se identifican las actividades más relevantes de cada proceso, lo que permite reconocer situaciones críticas que requieren seguimiento periódico. De esta manera, los indicadores permiten verificar si se avanza hacia las metas o si existen desviaciones que deben corregirse.

Establecer nombre y fórmula de cálculo del indicador

Una vez definido qué se desea medir, se debe diligenciar la **Ficha Técnica de Indicadores de Gestión (EV-CAL-FO-04)**, registrando un nombre claro y representativo, junto con la fórmula de cálculo correspondiente. Esto garantiza que el indicador sea comprensible, verificable y útil para analizar avances o desviaciones.

Recolección y establecimiento de fuentes de datos

Es fundamental identificar las fuentes de información que respalden la medición del indicador, como datos académicos, financieros, administrativos o estadísticos. Estas fuentes deben ser confiables y precisas, ya que permiten obtener resultados claros y verificables.

Establecer las metas

Cada indicador debe definir una línea base, una meta de vigencia y una meta objetivo. Estas metas deben estar sustentadas en información real que permita valorar los avances en el tiempo. En los casos en que no exista información histórica suficiente, las metas se registrarán como “Por construir” hasta contar con datos válidos.

Monitoreo y evaluación

El seguimiento de los indicadores debe realizarse con la frecuencia definida (mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual), analizando avances y desviaciones. Cuando un indicador no cumple su meta y no está relacionado con un riesgo de gestión, se debe elaborar un plan de acción enfocado en las causas del incumplimiento, registrándolo en el **EV-CAL-FO-01 Reporte de Acción Correctiva o Mejora**. Si el incumplimiento tiene justificación válida, esta se consignará en el análisis o interpretación de resultados, sin necesidad de plan de acción adicional.

Comunicar e informar

En la última etapa, los procesos deben reportar sus indicadores a la Oficina de Gestión de la Calidad, remitiendo la ficha técnica y el análisis parcial mediante correo electrónico. Esto asegura la consolidación de información, la rendición de cuentas y la mejora continua en la Universidad Surcolombiana.

CONCLUSIÓN

Los indicadores de gestión no son solo números, sino instrumentos que permiten a la Universidad Surcolombiana reflexionar sobre sus avances, reconocer logros y enfrentar con decisión los retos que se presentan. Su correcta construcción, seguimiento y comunicación fortalecen la cultura de la calidad y garantizan que cada proceso aporte al cumplimiento de los objetivos institucionales. En este sentido, los indicadores se convierten en aliados de la transparencia, la eficiencia

Vigilada Mineducación
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.

y el compromiso con la mejora continua, asegurando que la universidad avance siempre al servicio de su comunidad académica y de la sociedad.

VER INDICADORES DE GESTION

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
01	EV-CAL-FO-17 del 16 de noviembre de 2023	Creación del documento.
02	EV-CAL-FO-17 del 03 de octubre de 2025	Actualización del documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JORGE GABRIEL RODRIGUEZ TOVAR Profesional SGC	SERGIO ANDRES BELTRAN GONZALEZ Profesional SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Coordinadora SGC