

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

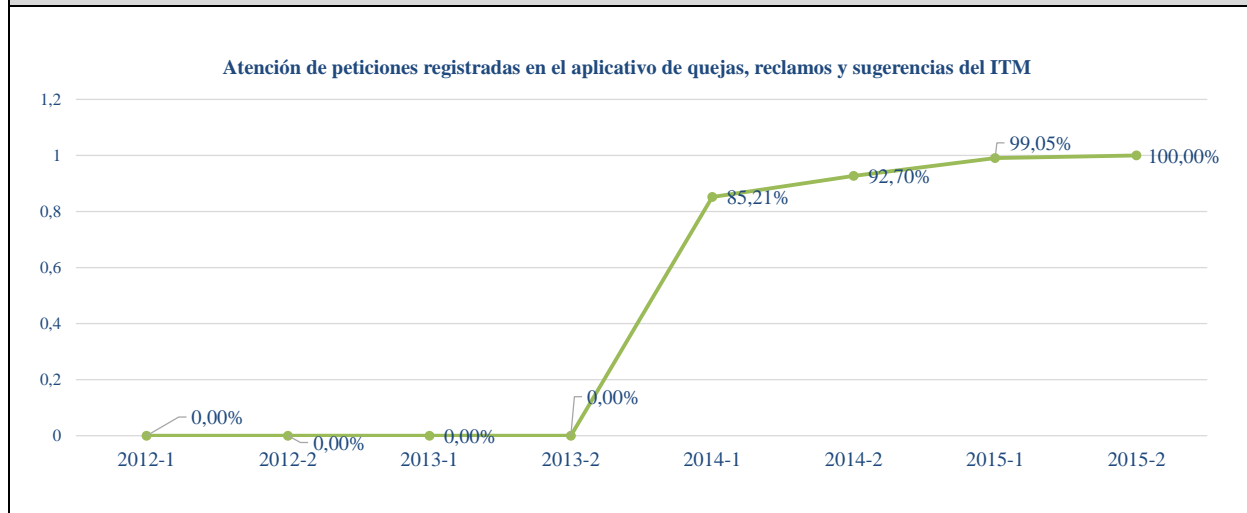
B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de peticiones resueltas oportunamente / Número de peticiones registradas en el aplicativo) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Semestral					
7. Línea base	Unidad de medida línea base	Porcentaje	Dato línea base	100,00%	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2011
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

C. Medición y análisis del indicador				
9. Resultados de la medición actual e histórica				
Semestre	Número de peticiones resueltas oportunamente	Número de peticiones registradas en el aplicativo	Resultado de la medición del indicador	
2014-1	121	142	85,21%	
2014-2	127	137	92,70%	
2015-1	104	105	99,05%	
2015-2	147	147	100,00%	

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador



11. Análisis de los resultados de la medición

Desde el primero de julio al 31 de diciembre de 2015, se registraron en el aplicativo Institucional 147 peticiones así: 70 quejas, 60 reclamos y 17 sugerencias. Una vez realizado el análisis de la recategorización se concluye que de las 147 peticiones realmente se presentaron: 50 quejas, 47 reclamos, 15 sugerencias, 16 solicitudes de información para un total de 128, las 19 peticiones restantes no se tienen en cuenta para el análisis de datos con la herramienta Pareto, dado que son peticiones registradas por un usuario varias veces, sobre el mismo tema.

Las 128 peticiones registradas en el aplicativo de QRS fueron atendidas oportunamente dentro de los términos establecidos por la ley, 15 días hábiles. Evidenciando que las intervenciones, el seguimiento y el acompañamiento permanente desde Secretaria General, Autoevaluación y Vicerrectoría de Docencia han permitido el fortalecimiento y el compromiso de los funcionarios frente a la atención oportuna de las peticiones.

Asimismo, desde Secretaria General se está realizando un seguimiento a las respuestas para verificar que sean de fondo y se estén atendiendo de acuerdo a lo que expresa el usuario.

La evaluación del indicador para el segundo semestre de 2015 arroja un cumplimiento de la meta del 100%, ubicándose en un rango de gestión bueno.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>QUEJAS</b>	14	7	2	4	9	14
<b>RECLAMOS</b>	6	9	3	3	6	20
<b>SUGERENCIA</b>	1	4	0	5	3	2
<b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</b>	5	0	1	0	3	7
<b>NO TENER EN CUENTA</b>	3	1	5	2	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>48</b>

Las causas por las que se generaron las diferentes peticiones fueron:

 <b>Institución Universitaria</b>	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

Causas	Frecuencia	% individual	% acumulado
<b>C1. Información incorrecta o inadecuada</b>	24	25,00	25
<b>C2. servicio deficiente</b>	11	11,46	36,46
<b>C3. Reembolso de dinero</b>	6	6,25	42,71
<b>C4. Apertura de pocos grupos o cupos</b>	5	5,21	47,92
<b>C5. Demora en la atención telefónica</b>	5	5,21	53,13
<b>C6. Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio</b>	5	5,21	58,33
<b>C7. Incorrecta liquidación de matrícula</b>	5	5,21	63,54
<b>C8. Dificultades con el correo electrónico</b>	4	4,17	67,71
<b>C9. Dificultad con la prematrícula</b>	3	3,13	70,83
<b>C10. Dificultades con el pin</b>	3	3,13	73,96
<b>C11. Dificultades con los horarios</b>	3	3,13	77,08
<b>C12. Errores en los datos académicos ( hoja de vida)</b>	3	3,13	80,21
<b>13. Errores en los Sistemas de Información</b>	3	3,13	83,33
<b>14. Comportamiento indebido de un funcionario</b>	2	2,08	85,42
<b>15. Dificultad en el proceso de inscripción</b>	2	2,08	87,50
<b>16. Dificultades con la plataforma virtual</b>	2	2,08	89,58
<b>17. Inconveniente con el Presupuesto participativo</b>	2	2,08	91,67
<b>18. Negativa de prestación del servicio</b>	2	2,08	93,75
<b>19. Cambios en las condiciones de prestación del servicio</b>	1	1,04	94,79
<b>20. contaminación del aire</b>	1	1,04	95,83
<b>21. Demora en la publicación de resultados</b>	1	1,04	96,88
<b>22. Dificultad en el proceso de matrícula</b>	1	1,04	97,92
<b>23. Incorrecta facturación, pagos o devoluciones</b>	1	1,04	98,96
<b>24. Incumplimiento de los compromisos</b>	1	1,04	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>		

<b>25. No aplica, es una solicitud de información</b>	17
<b>26. No aplica, es una sugerencia</b>	15
<b>27. no se tiene en cuenta</b>	19
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>147</b>

 ITM Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

### A. Identificación del indicador




1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

#### Quejas y reclamos categorizadas en las principales causas divididas en dependencias o problemática






Dependencia	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12
Admisiones y Programación Académica	15	1	1		5	2		1		3	1	
Áreas Deportivas y Otros Espacios		2										
Aulas de Clase		1										
Centro de Idiomas												
Departamento de Sistemas								3				
Dirección de Extensión Académica						1						
Educación Continuada						1						
Especialización en Formulación y Evaluación de Proyectos		1										
Facultad de Artes y Humanidades				1								
Facultad de Ciencias Económicas y administrativas												1
Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas												
Facultad de Ingenierías				1			1					
Física												
Gestión Administrativa	2	1		1					2			
Ingeniería Biomédica									1			
Ingeniería de Sistemas				1								
Ingeniería Electrónica												
Ingeniería en Diseño Industrial	1											
Ingeniería Financiera y de Negocios												
Ingeniería Mecatrónica												1
Prácticas Profesionales		3										
Problemática Atención Bienestar							1					
Problemática Contabilidad			1									
Problemática funcionarios		1										
Problemática Tesorería	5		4				3					
Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos	1			1								
Tecnología en Calidad		1									1	
Tecnología en Diseño Industrial												
Tecnología en Electromecánica						1						
Tecnología en Producción												1
Tecnología en Sistemas de Información												
Tecnología en Telecomunicaciones											1	
Unidad Virtual												
<b>Total general</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2015
13. Fuente de la información	Reporte de las QRS aplicativo

### D. Seguimiento y evaluación del indicador

Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador			
1. Nombre del Indicador	Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM		
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica		
3. Objetivo del indicador	Velar por el cumplimiento oportuno de las respuestas a las peticiones de acuerdo con los términos de ley		
4. Tipo de Indicador	Eficiencia		
Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	100,00%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica

 <b>Institución Universitaria</b>	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de derechos de petición respondidos oportunamente / Número de derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Semestral					
7. Línea base	Unidad de medida línea base		Dato línea base	No disponible	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2011
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

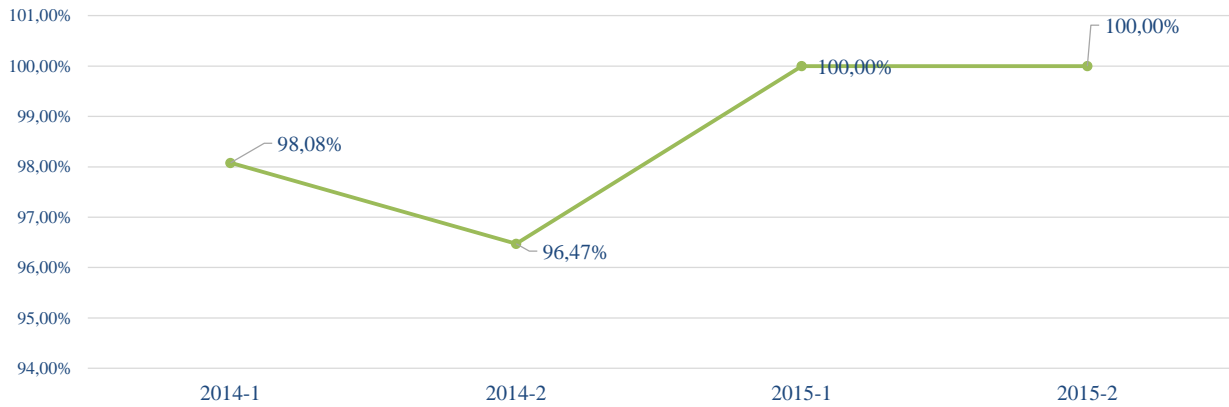
C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Semestre	Número de derechos de petición respondidos oportunamente	Número de derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución	Resultado de la medición del indicador
2014-1	51	52	98,08%
2014-2	82	85	96,47%
2015-1	52	52	100,00%
2015-2	39	39	100,00%

A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador

Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución



	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

11. Análisis de los resultados de la medición
---

El resultado obtenido para el indicador "Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución" con corte a diciembre 31 de 2015 fue de 100% cumpliendo la meta a cabalidad, lo cual evidencia que las peticiones radicadas en el Archivo Central durante el año 2015 se respondieron dentro del término de ley. Solamente se presentó, un caso atípico, una solicitud radicada el 28 de diciembre de 2015 que fue resuelta el 29 de enero de 2016, se clasifica como una respuesta oportuna en razón a la suspensión de términos por vacaciones colectivas que rigió desde el 21 de diciembre de 2015 hasta el 13 de enero de 2016

Las respuestas han dado soluciones de fondo y no han generado acciones judiciales, salvo las presentadas en el marco del concurso docente del 2015-01 en la que una de las participantes, no satisfecha con la reclamación sobre puntajes asignados a su producción académica procedió a la instauración de una tutela, la cual fue fallada favorablemente a la entidad.

Por dependencias 22 se formularon ante la Rectoría; 15 ante la Secretaría General; 1 ante la Vicerrectoría General; 3 a la Vicerrectoría Administrativa (cartera); Departamento de personal. nómina: 3; Facultad de Ciencias Económicas: 15; Facultad de Ingenierías: 2; Facultad de Artes y Humanidades: 2; Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas: 2; Admisiones: 10; Area Física 5; Consejo Académico 1; Consejo Directivo 1; Convenios 2; Jurídica: 4; Bienestar-pp y trabajo social: 3.

Realizando una análisis por asuntos, tanto en 2015-1 y 2015-2 se registran 17 solicitudes relacionadas con asuntos académicos. Con respecto a asuntos administrativos en 2015-1 se registraron 35 solicitudes registrando una disminución considerable en 2015-2 donde se registraron 21 solicitudes. Este comportamiento implica una disminución de las peticiones en temas administrativos, lo cual puede interpretarse como resultado de la mejora continua de los procesos de apoyo al servicio de la academia.






 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30


**A. Identificación del indicador**

1. Nombre del Indicador	Derechos de petición radicados en el archivo central de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Garantizar la respuesta a los derechos de petición en los términos de ley establecidos
4. Tipo de Indicador	Eficiencia

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2015
13. Fuente de la información	Archivo Central

**D. Seguimiento y evaluación del indicador**

Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	100,00%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica

 <b>Institución Universitaria</b>	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Procesos disciplinarios
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por la observancia de la norma por parte de los servidores públicos del ITM
4. Tipo de Indicador	Eficacia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de procesos disciplinarios con fallos / Número de procesos disciplinarios adelantados) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Anual					
7. Línea base	Unidad de medida línea base		Dato línea base	No disponible	Fecha de corte línea base	Semestre 2 de 2011
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Año	Número de procesos disciplinarios con fallos	Número de procesos disciplinarios adelantados	Resultado de la medición del indicador
2013	5	6	83,33%
2014	2	2	100,00%
2015	3	4	75,00%



Institución Universitaria

### FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES

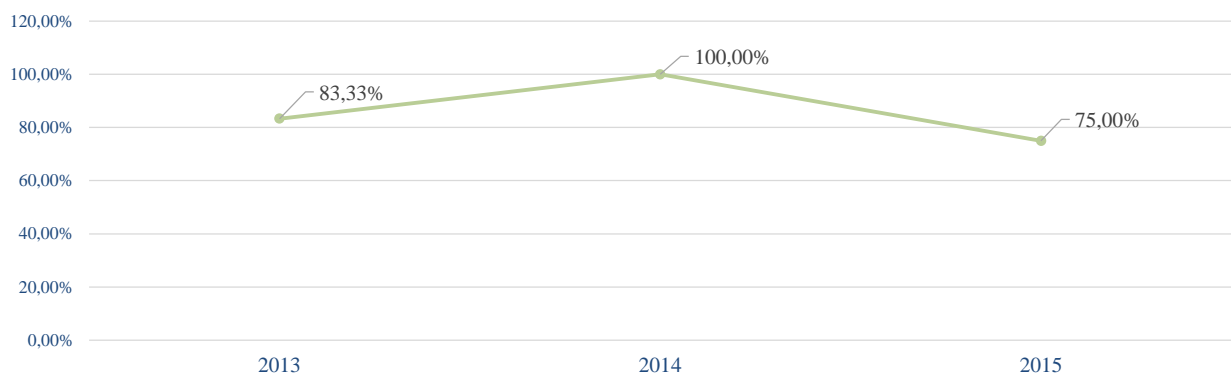
Código	FPI 004
Versión	02
Fecha	2014-04-30

#### A. Identificación del indicador

1. Nombre del Indicador	Procesos disciplinarios
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por la observancia de la norma por parte de los servidores públicos del ITM
4. Tipo de Indicador	Eficacia

#### 10. Representación gráfica de los resultados de la medición del indicador

**Procesos disciplinarios**



 <b>Institución Universitaria</b>	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Procesos disciplinarios
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por la observancia de la norma por parte de los servidores públicos del ITM
4. Tipo de Indicador	Eficacia

11. Análisis de los resultados de la medición
---

Este indicador fue monitoreado con corte a diciembre 31 de 2015, seguimiento que arroja como resultado lo siguiente: El resultado obtenido para el indicador "Procesos disciplinarios " con corte a diciembre 31 de 2015 fue de 75%, 25 puntos porcentuales debajo de la meta del 100%, este comportamiento se da en razón de que a diciembre 31 de 2015 aún no se tiene fallo de un proceso relacionado con la denuncia sobre posible maltrato en el cual incurrió personal docente de la Institución frente a profesionales del área de bienestar institucional. Este hecho no permite realizar la medición definitiva del indicador a diciembre 31 pues la acción disciplinario se inicio el 25 de noviembre de 2015, y por razones externas no se tiene certeza de la fecha en la cual se emitirá el fallo. (Términos de Ley)

El resultado alcanzado no significa una acción ineficaz con respecto a velar por la observancia de la norma por parte de los servidores públicos del ITM. Haciendo un análisis retrospectivo comparativamente tomando como base para la medición el año 2013, los procesos disciplinarios se han reducido en un 33%, lo cual hace concluir que cada vez los servidores de la institución actuan con observancia de la normativa vigente y el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de sus cargos. Las denuncias formuladas fueron 4 de ellas se dió trámite durante la vigencia 2015 a 3 de ellas: dos fallos proferidos han ordenado archivar los expedientes, exonerando de cualquier responsabilidad a los investigados, pues se ha concluido que no han actuado bajo condiciones de incumplimiento sus deberes, solo llegaron hasta la etapa de indagación preliminar no encontrandose mérito para continuar con la investigación. Como ya se mencionó, 1 proceso se inició e 25 de noviembre de 2015 y en los actuales momentos se encuentra en indagación preliminar sin que hasta el momento se haya terminado la etapa probatoria para la calificación de las conductas de los investigados. El indicador baja si se tiene en cuenta que no ha concluido la actuación pero ello obedece a términos de ley que no se pueden pretermitir, contrariamente se debe garantizar el debido proceso a los sujetos pasivos de la acción disciplinar. así mismo se registró una denuncia por presunto acoso laboral pero se remitió esta a la Procuraduría General de la Nación, por falta de competencia del ITM




 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

**A. Identificación del indicador**


1. Nombre del Indicador	Procesos disciplinarios
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Velar por la observancia de la norma por parte de los servidores públicos del ITM
4. Tipo de Indicador	Eficacia

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2015
13. Fuente de la información	Archivos de control interno disciplinario

**D. Seguimiento y evaluación del indicador**

Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

**Evaluación del indicador**

14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	75,00%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 	< 70% 	
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida	Identificación de la acción correctiva emprendida	

 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

B. Parámetros para la medición del indicador						
5. Forma de Cálculo	(Número de fallos de tutelas a favor de la Institución / Total de tutelas y demandas atendidas) x 100					
6. Frecuencia de la medición	Anual					
7. Línea base	Unidad de medida línea base		Dato línea base	No disponible	Fecha de corte línea base	Año 2011
8. Meta	Unidad de medida de la meta	Porcentaje	Dato meta	100,00%		

C. Medición y análisis del indicador			
9. Resultados de la medición actual e histórica			
Año	Número de fallos de tutelas a favor de la Institución	Total de tutelas y demandas atendidas	Resultado de la medición del indicador
2014	12	15	80,00%
2015	3	3	100,00%

Derechos fundamentales presuntamente vulnerados	2014	%	2015	%
Debido Proceso	4	27%	3	100%
Educación	6	40%	0	0%
Igualdad	4	27%	0	0%
Otros derechos	1	7%	0	0%
<b>Total de procesos</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Facultad de Artes y Humanidades				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	1	33%	0	0%
Educación	0	0%	0	0%
Igualdad	2	67%	0	0%
<b>Total de procesos</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

Facultad de Ingenierías				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	2	100%	0	0%
Igualdad	0	0%	0	0%
Total de procesos	2	100%	0	0%

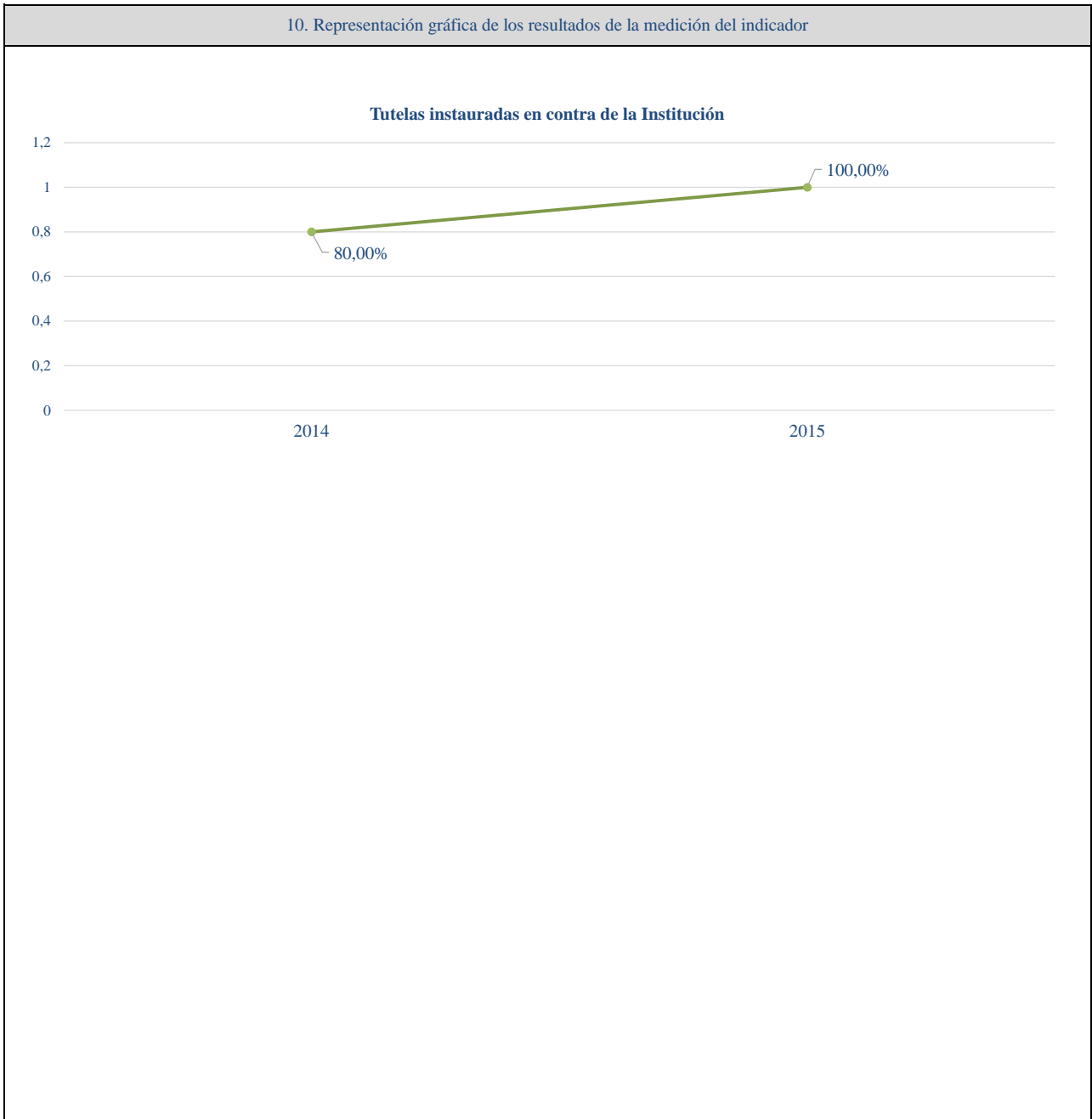
Facultad de Ciencias Exactas y Aplicadas				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	1	100%	0	0%
Igualdad	0	0%	0	0%
Total de procesos	1	100%	0	0%

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas				
Derechos	2014	%	2015	%
Debido Proceso	0	0%	0	0%
Educación	5	71%	0	0%
Igualdad	2	29%	0	0%
Total de procesos	7	100%	0	0%

Año	Número de fallos de tutelas a favor de la Institución	Total tutelas atendidas	Porcentaje de fallos a favor de la institución
2014	12	15	80,00%
2015	3	3	100,00%

	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia





 <b>Institución Universitaria</b>	<b>FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES</b>	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30




A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia





11. Análisis de los resultados de la medición
<p>El resultado obtenido para el indicador "Tutelas instauradas en contra de la Institución" con corte a diciembre 31 de 2015 fue de 100%, lo cual evidencia que se alcanzó la meta formulada. Haciendo un análisis retrospectivo, se identifica que comparativamente con períodos anteriores, la instauración de tutelas ha bajado considerablemente, las recibidas durante esta vigencia no tiene relación alguna con el funcionamiento y la prestación del servicio educativo o alguna violación de derechos fundamentales de la académica, se presentaron para los siguientes asuntos:</p> <p>Radicado: 2015-0002  Fecha: 16 de enero de 2015  Accionante: Alexandra Salinas Carvajal  Hechos: Se vinculó a esta tutela al ITM, por cuanto la joven no había podido realizar un proceso de homologación de sus estudios de secundaria, realizados en el exterior, toda vez que el Ministerio de Educación exigía su cedula de ciudadanía, la cual se encontraba pendiente en trámite puesto que había cumplido la mayoría de edad en Quito – Ecuador. Todo lo anterior era necesario para la matricula del grado 11 en el ITM.  Fallo a favor de la institución pues el asunto es competencia de otro organismo oficial no del ITM. Radicado: 2015-0148  Fecha: 23 de julio de 2015  Accionante: Monica Johanna Monsalve Arias  Hechos: Presenta acción de tutela, al considerar que se le vulneraron los derechos fundamentales al calificarse de manera apropiada los productos que presentó en el concurso de público de méritos para proveer 14 plazas docentes de carrera, de tiempo completo y conformar la lista de elegibles distribuidas en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, en la Facultad de Ingenierías y en la Facultad de Artes y Humanidades.  Fallo a favor pues la valoración de la producción científica acreditada por la accionante en el marco del concurso docente, se hizo conforme a lo establecido en el acto de convocatoria. Radicado: 2015-019  Fecha: 3 de agosto de 2015  Accionante: Diego Alejandro Madrigal  Hechos: Presenta acción de tutela, consideró el accionante que se violaban derechos fundamentales al haber convocado a elección del rector en época de vacaciones de los estudiantes.  Fallo a favor, se logró probar que la convocatoria para la elección de rector no violó ningún procedimiento estatutario y se mantuvieron los derechos de publicidad, participación y debido proceso.  Frente a las tutelas instauradas en contra de la institución en el año 2014 (12), en lo corrido del año 2015 son 3, lo que implica una reducción del 75% de acciones, lo que refleja una adecuada gestión de las diferentes dependencias académico administrativas de la institución y una observancia de la norma en los diferentes procesos.</p>

 Institución Universitaria	FICHA TÉCNICA DE LOS INDICADORES	Código	FPI 004
		Versión	02
		Fecha	2014-04-30

A. Identificación del indicador	
1. Nombre del Indicador	Tutelas instauradas en contra de la Institución
2. Nombre el Proceso	Gestión Jurídica
3. Objetivo del indicador	Evaluar el éxito de la atención de procesos contra la Institución
4. Tipo de Indicador	Eficacia

12. Fecha de la última medición (d/m/a)	Diciembre 31 de 2015
13. Fuente de la información	Secretaría General

D. Seguimiento y evaluación del indicador			
Seguimiento del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta			
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%

Evaluación del indicador			
14. Porcentaje de cumplimiento de la meta	100,00%		
15. Rango de Gestión	Bueno 	Aceptable 	Deficiente 
	≥ 90%	< 90% & ≥ 70%	< 70%
16. Acciones derivadas del resultado del indicador	Acciones preventivas		Acciones correctivas
	< 80% & ≥ 70% 		< 70% 
17. Identificación de las acciones emprendidas derivadas del resultado del indicador	Identificación de la acción preventiva emprendida		Identificación de la acción correctiva emprendida
	No aplica		No aplica