



INFORME MEDICIÓN DE INDICADORES PROCESO GESTIÓN FINANCIERA VIGENCIA 2023

Gerencia Nacional Financiera y Administrativa



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Documento elaborado por:

BASILIO SÁNCHEZ MANRIQUE

Gerente Nacional Financiero y Administrativo

María Fernanda Forero Siabato

Evelyn Catherine Romero Gómez

Asesoras Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Constanza Elena Rojas Olivera

Área de Gestión Estratégica- Presupuesto y Planeación Financiera

Doris Liliana Santana Pineda

Área de Gestión Estratégica- Portafolio de Tesorería

Juan Manuel Gómez Pedraza

Área de Gestión Estratégica - Contador

Pares en las Sedes Andinas y de Presencia

Universidad Nacional de Colombia

Laura Tatiana Rodríguez Olarte

Contratista de apoyo en actividades de Calidad Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Contenido

Introducción	6
1. Proceso Gestión Financiera	8
1.1 Caracterización de proceso	8
2. Indicadores de proceso	8
2.1 Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos	8
2.2 Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera.....	10
2.3 Porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados.....	14
2.4 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales.....	18
2.5 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas.....	21
2.6 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances.	25
2.7 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones.....	28
2.8 Total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes.....	32
2.9 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado.....	34
2.10 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado.	40
2.11 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado	44
2.12 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado.	46
2.13 Porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias	49
2.14 Razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito.....	51
2.15 Razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas.	52

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Resultado indicador Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos	9
Ilustración 2 Promedio de las mediciones del periodo del indicador porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos por áreas	10
Ilustración 3 Promedio de las mediciones del periodo indicador promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera	12
Ilustración 4 Promedio de las mediciones del periodo indicador promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera por áreas	13
Ilustración 5 Resultado indicador vigencia 2023 Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera	15
Ilustración 6 Promedio de las mediciones del periodo del porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados por sede	16
Ilustración 7 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales por sedes.	19
Ilustración 8 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales por Unidades especiales	21
Ilustración 9 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas por sedes.	22
Ilustración 10 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas por Unidades especiales	24
Ilustración 11 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances por sedes.	26
Ilustración 12 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances por Unidades especiales	28
Ilustración 13 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones por sedes.	29
Ilustración 14 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones por Unidades especiales.	31
Ilustración 15 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes por sedes.	32
Ilustración 16 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes por unidades especiales	34
Ilustración 17 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado.	36
Ilustración 18 Porcentaje de cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado por sedes.	37
Ilustración 19 Porcentaje de cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado por Unidades especiales	38
Ilustración 20 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado.	41
Ilustración 21 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado por sedes.	41
Ilustración 22 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado por Unidades especiales	43

Ilustración 23 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado por sedes _____	45
Ilustración 24 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado por sedes. _____	47
Ilustración 25 porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias _____	50
Ilustración 26 Razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito por sedes. _____	51
Ilustración 27 Razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas por sedes. _	53
Tabla 1 Resultados obtenidos en el 2023, del porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos _____	9
Tabla 2 Resultados obtenidos en el 2023, del porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos _____	9
Tabla 3 Resultado obtenido en el 2023, de promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera _____	11
Tabla 4 Resultado obtenido en el 2023, promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera por áreas _____	12
Tabla 5 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados. _____	14
Tabla 6 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje trimestral del valor presupuestal (compromiso acumulado) _____	35
Tabla 7 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado _____	40

Introducción

Durante el año 2023, el proceso de Gestión Financiera, compuesto por las áreas de Tesorería, Presupuesto y Contabilidad, ha llevado a cabo un seguimiento de su desempeño mediante la aplicación de indicadores de gestión, implementados conforme al modelo de Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Procesos. Este esfuerzo ha sido respaldado por el Sistema Integrado de Gestión Académica, Administrativa y Ambiental (SIGA), facilitando así una toma de decisiones fundamentada en información precisa y oportuna.

El monitoreo y análisis de estos indicadores han permitido una evaluación rigurosa de la gestión financiera a nivel nacional, incluyendo nuestras sedes en Bogotá, Medellín, Manizales, Palmira, Caribe, Amazonía, Orinoquia y Tumaco. En este contexto, se ha llevado a cabo una actualización significativa de los documentos de apoyo, tales como las caracterizaciones, el Normograma, la matriz DOFA, y los análisis de riesgos operativos y de corrupción, en cumplimiento con la norma ISO 9001:2015.

Este informe presenta un análisis detallado de los 15 indicadores clave de 2023, que incluyen:

1. El porcentaje semestral de entregas realizadas dentro de los plazos establecidos.
2. El promedio semestral de días de retraso en la entrega de información financiera.
3. El porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados.
4. La razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales.
5. La razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas.
6. La razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances.
7. La razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones.
8. El total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes.
9. El porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado.
10. El porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado.
11. El porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado.
12. El porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado.
13. El porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias.
14. La razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito.
15. La razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas asociadas al proceso de Gestión Financiera.

El informe comienza con una visión general de la caracterización del proceso, seguido por un análisis pormenorizado de cada indicador, y culmina con la presentación de los resultados institucionales. Este

enfoque integral no solo resalta los logros alcanzados, sino que también identifica áreas de mejora, proporcionando así una perspectiva completa del desempeño financiero durante el período analizado.

1. Proceso Gestión Financiera

1.1 Caracterización de proceso

Objetivo del proceso	Garantizar la gestión financiera para el funcionamiento de los procesos de la Universidad, con estándares de calidad, eficiencia, transparencia y oportunidad, en consonancia con las necesidades y requisitos de los diferentes grupos de interés.
Alcance del proceso	Inicia con la programación presupuestal de los recursos financieros requeridos para la gestión de la Universidad y finaliza con la definición de acciones de mejora que son insumo para el proceso de planeación financiera de la siguiente vigencia.
Líder del proceso	Nivel Nacional: Gerente Nacional Financiero y Administrativo, Equipo del Área de Gestión Estratégica de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa, Jefe del Área de Gestión Operativa de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa y Gerente de Unisalud. Nivel Sede: Vicerrectores de Sede, Directores Sedes de Presencia Nacional, Director Administrativo y Financiero de Sede, Jefe de Unidad de Gestión Integral de Sede de Presencia Nacional, Jefes de Contratación y de Gestión de Bienes o quien corresponda. Nivel Facultad: Jefes de Unidades Administrativas de Facultad y de Dirección Académica de la Sede Bogotá.

2. Indicadores de proceso

El indicador definido y aprobado al interior del proceso Gestión Financiera para la Universidad Nacional se relaciona a continuación con su respectivo resultado y análisis de medición:

2.1 Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos

Medir la gestión en la entrega de información financiera de acuerdo con los plazos definidos en los cronogramas de la UNAL.

Código del indicador	IGP.12.010-01	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\# \text{ entregas en los plazos establecidos en el periodo } t / \# \text{ entregas previstas para ejecutarse en el periodo } t) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral (Reporte en agosto y febrero)	
Meta o Rango de desempeño	100%	
Normal (80%-100%)	Riesgo (60% - 80%)	Problema (0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador.

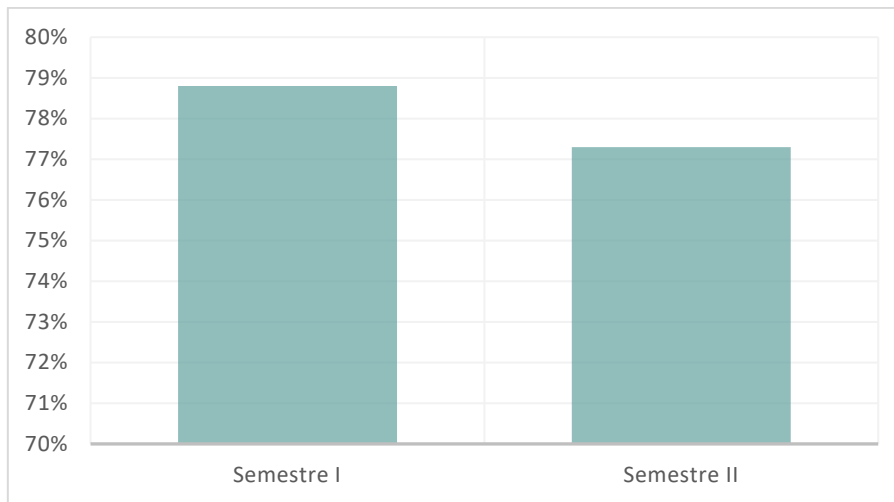
Tabla 1 Resultados obtenidos en el 2023, del porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos

Periodo	Meta	Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos	% del cumplimiento de la meta en el año
Semestre I	100%	78%	76,1%
Semestre II	100%	77%	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Durante la gestión realizada en el año 2023, el indicador *Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos* presentó un porcentaje de cumplimiento del 76,1% por lo tanto con base a la escala de medición se mantiene dentro del rango de medición riesgo, y se mantendrá en seguimiento por parte de las áreas para generar mayor control en las entregas dentro de los plazos establecidos.

Ilustración 1 Resultado indicador Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Para la medición del indicador *Porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos*, los responsables de realizar la medición son los procesos del Nivel Nacional del Área de Gestión Estratégica tesorería, contable y presupuesto, por lo tanto, se relaciona el comportamiento de la medición durante el año 2023:

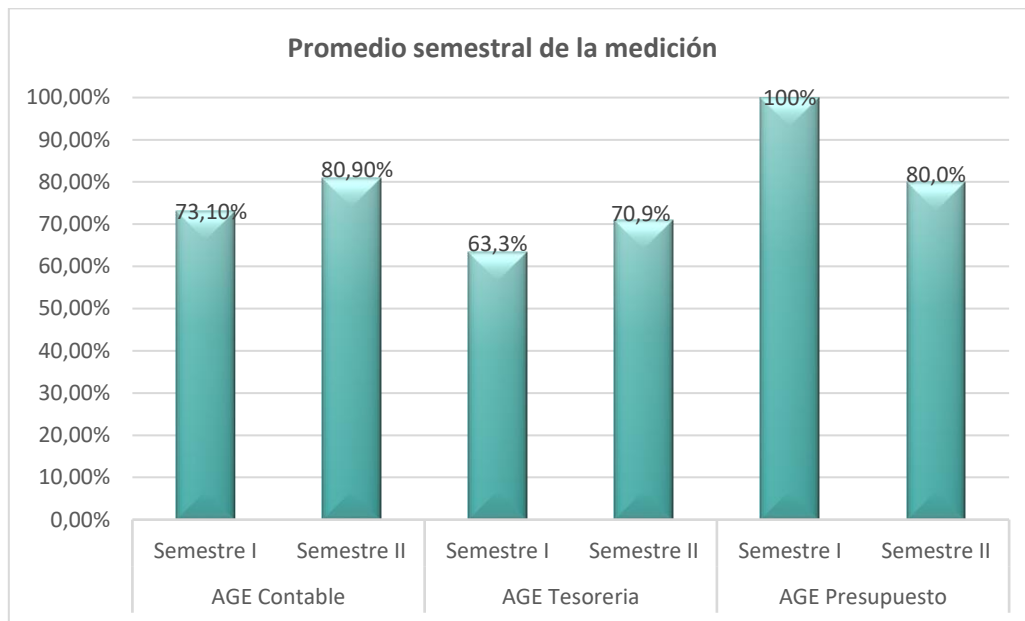
Tabla 2 Resultados obtenidos en el 2023, del porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos

Proceso	Periodo	Meta	Promedio semestral de la medición	% del cumplimiento de la meta en el año por periodo
Área de Gestión Estratégica Tesorería	Semestre I	100%	63%	77%
	Semestre II	100%	70,9%	
Área de Gestión Estratégica Contable	Semestre I	100%	73,1%	67%
	Semestre II	100%	81%	

Área de Gestión Estratégica Presupuesto	Semestre I	100%	100%	90%
	Semestre II	100%	80%	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Ilustración 2 Promedio de las mediciones del periodo del indicador porcentaje semestral de entregas en los plazos establecidos por áreas



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

El retraso en la entrega de informes obedece principalmente a los siguientes factores:

- Demora por parte de algunas entidades financieras en la entrega de información requerida para ejecutar actividades del proceso.
- Falta de personal en áreas de tesorería para el cumplimiento de las actividades del proceso.
- Desconocimiento de algunas sedes sobre la obligatoriedad de dar cumplimiento a los lineamientos de entrega de informes, así no se hayan generado transacciones en el respectivo período.
- Incumplimiento de algunas sedes en la entrega oportuna de los informes.
- Sin embargo, para el área de Gestión Estratégica, componente presupuestal de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa se recibieron oportunamente, conforme a la Circular, los informes presupuestales requeridos por parte de la Sedes

2.2 Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera

Medir el incumplimiento en la oportunidad de entrega de la información financiera a fin de establecer las acciones de mejora correspondientes.

Código del indicador	IGP.12.010-02	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	Sumatoria de días de retraso de las actividades vencidas en el periodo t / N° de actividades vencidas en el periodo t	
Unidad de medida	Días	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral (Reporte en agosto y febrero)	
Meta o Rango de desempeño	15	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

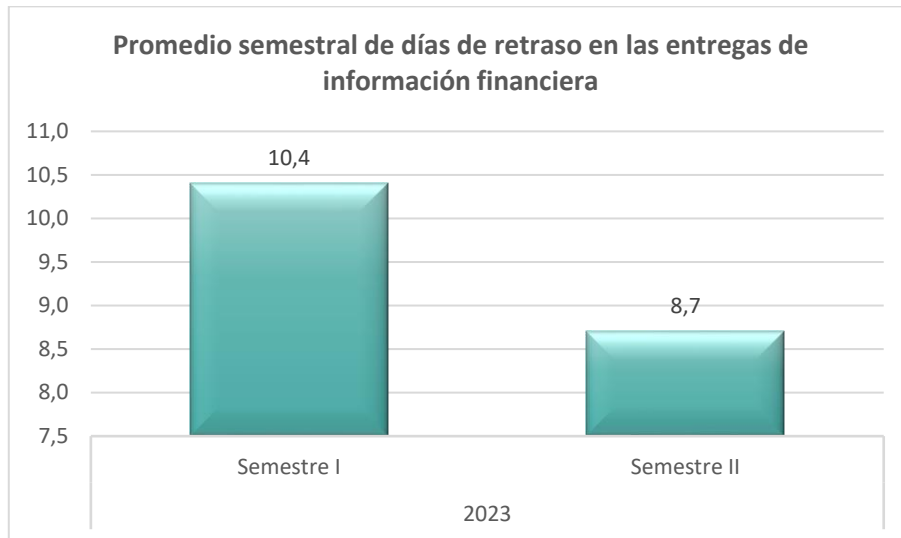
Durante el periodo 2022, los resultados obtenidos en la gestión presentaron un porcentaje de cumplimiento dentro del rango de desempeño problema, al ser el primer periodo de medición bajo el modelo de Cuantificación, Medición y Seguimiento a la Gestión de Procesos, los líderes del área de Gestión Estratégica Financiera realizaron una validación en la meta del indicador *promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera*, en el que se observó que el indicador no obtuvo un resultado óptimo, por lo tanto, se ajustó la meta para el periodo 2023 generando una estrategia de control, de tal manera que, la meta aumentara en su unidad de medida (días) y se gestionara con un seguimiento adecuado. De acuerdo con lo anterior se estableció una meta de 15 (días) con el propósito de disminuir paulatinamente en los periodos siguientes, debido a esta modificación el porcentaje de desempeño para el periodo de 2023 fue del 90,6%.

Tabla 3 Resultado obtenido en el 2023, de promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera

Periodo	Meta	Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera	% del cumplimiento de la meta en el año
Semestre I	15	10,4	90,6%
Semestre II	15	8,7	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Ilustración 3 Promedio de las mediciones del periodo indicador promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

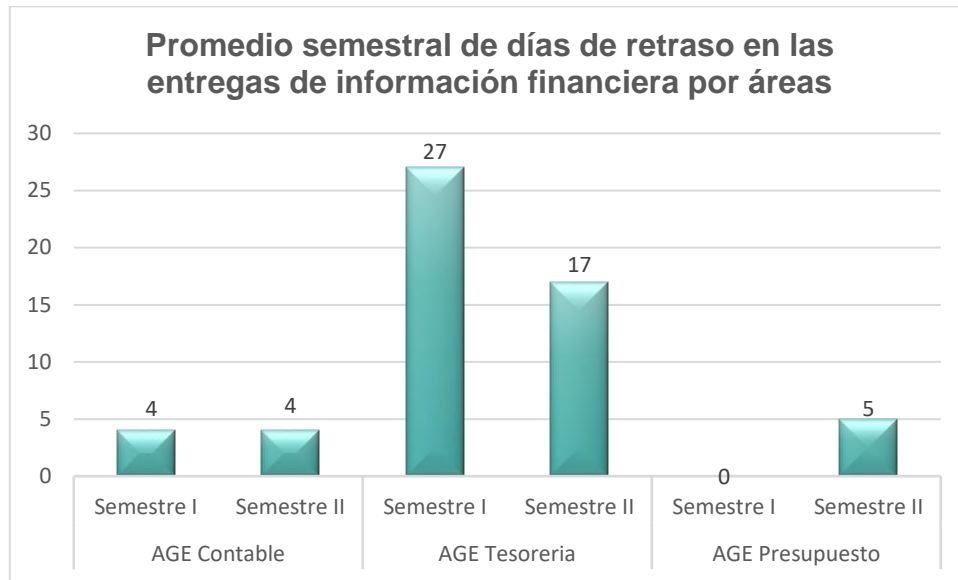
Para la medición del indicador *Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera*, los responsables de realizar la medición son los procesos del Nivel Nacional del Área de Gestión Estratégica tesorería, contable y presupuesto, por lo tanto, se relaciona la medición del año 2023 y su porcentaje de cumplimiento:

Tabla 4 Resultado obtenido en el 2023, promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera por áreas

Proceso	Periodo	Meta (días)	Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera	% del cumplimiento de la medición del periodo
Área de Gestión Estratégica Tesorería	Semestre I	15	27	71,9%
	Semestre II	15	17	
Área de Gestión Estratégica Contable	Semestre I	15	4	100%
	Semestre II	15	4	
Área de Gestión Estratégica Presupuesto	Semestre I	15	0	100%
	Semestre II	15	5	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Ilustración 4 Promedio de las mediciones del periodo indicador promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera por áreas



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

El retraso en la entrega de informes obedece principalmente a las siguientes causas:

- Demora por parte de algunas entidades financieras en la entrega de información requerida para ejecutar actividades del proceso.
- Falta de personal en áreas de tesorería para el cumplimiento de las actividades del proceso.
- Desconocimiento de algunas sedes sobre la obligatoriedad de dar cumplimiento a los lineamientos de entrega de informes, así no se hayan generado transacciones en el respectivo período.
- Incumplimiento de algunas sedes en la entrega oportuna de los informes.
- El área de Gestión Estratégica componente presupuestal de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa se cumplió oportunamente con la entrega de la información financiera requerida durante las actividades que se presentaron, incluyendo requerimientos a entes de control internos y externos.

Dentro del análisis realizado por parte de las áreas del proceso de Gestión Financiera, fueron identificadas las siguientes consecuencias con base a los resultados que muestra el indicador de gestión:

- Desde el área de Gestión Estratégica de Tesorería durante el periodo 2023, el incumplimiento del indicador generó el retraso en la revisión, análisis, y consolidación de los informes; sin embargo, no se estableció plan de mejora, considerando que el fortalecimiento que se dio a las medidas de seguimiento para la entrega de informes conllevó a una mejora en los resultados del indicador, como se evidencia en el segundo semestre de 2023.
- Desde el área de Gestión Estratégica componente presupuestal los resultados obtenidos fue Positiva debido a que al no haber retraso en la entrega de la información financiera, se pudo consolidar y analizar la información, permitiendo contar con datos oportunos para la gestión institucional.

Como parte del compromiso para el siguiente periodo se realizará seguimiento permanente desde las áreas a través de correo electrónico, grupos virtuales y llamadas telefónicas a cada una de las Sedes y Unidades Especiales.

2.3 Porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados.

Medir la gestión en el recaudo de los ingresos cumpliendo las metas establecidas que permitan atender las obligaciones financieras de la Universidad.

Código del indicador	IGP.12.010-03	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Monto recaudado y registrado de ingresos corrientes acumulado en el periodo } t / \text{Presupuesto aforado acumulado en el periodo } t) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral	
Meta o Rango de desempeño	50%	
Normal	Riesgo	Problema
(90%-100%)	(70% - 90%)	(0% - 70%)

- Resultado y análisis del indicador

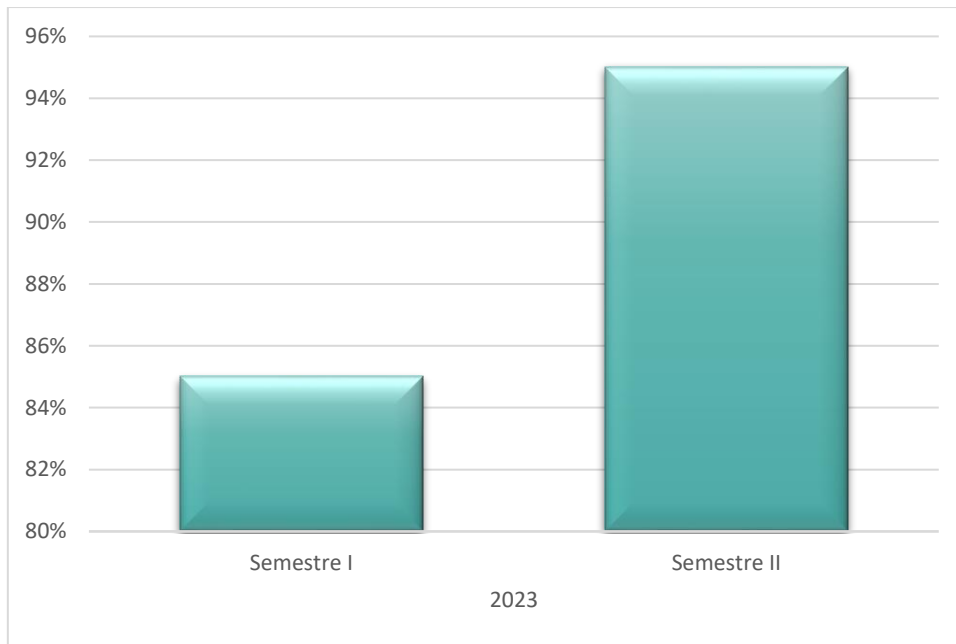
Tabla 5 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados.

Meta	Periodo	% semestral del cumplimiento	% del cumplimiento de la meta en el año
50%	Semestre I	84%	90%
50%	Semestre II	95%	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

El porcentaje del cumplimiento de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados es del 90%, se encuentra dentro del rango normal debido al registro oportuno en el sistema de información financiero.

Ilustración 5 Resultado indicador vigencia 2023 Promedio semestral de días de retraso en las entregas de información financiera

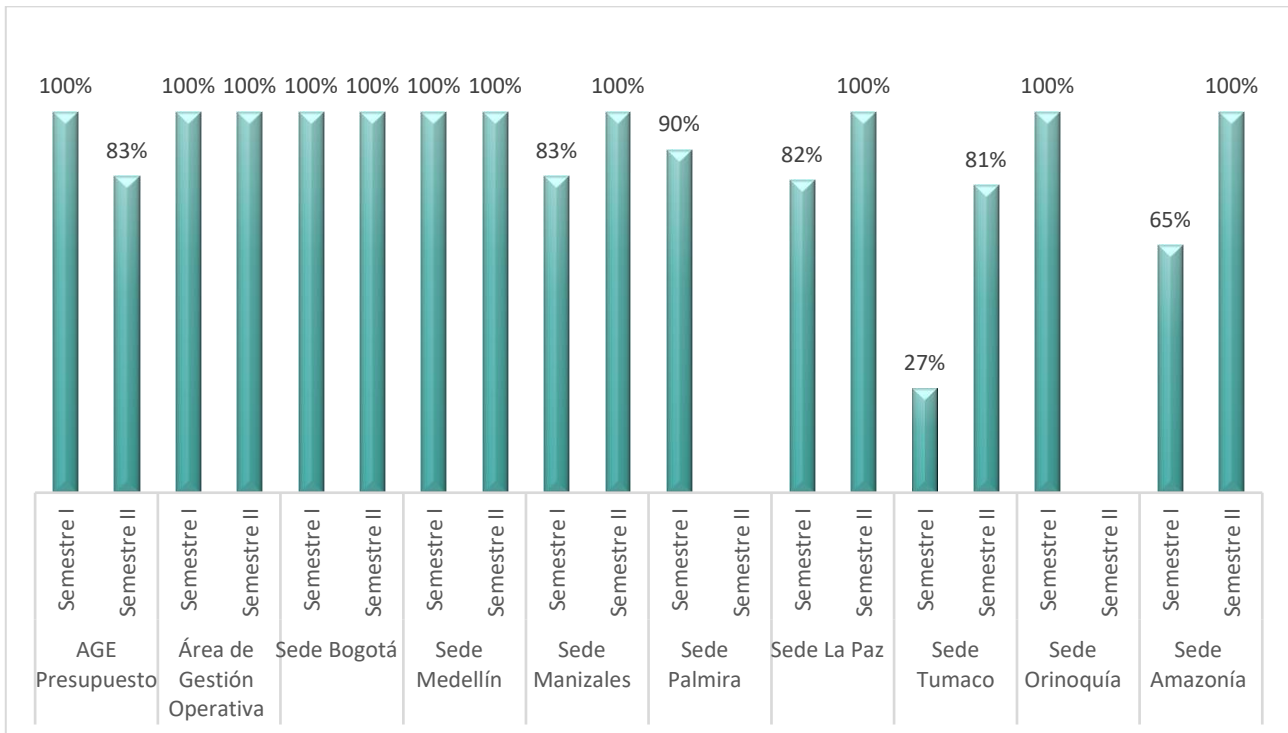


Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales)

Para la medición del indicador *porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados* los responsables de realizar la medición son el Área de Gestión Estratégica de Presupuesto, Nivel Nacional y pares en las sedes, por lo tanto, se relaciona la medición en el año 2023 y su porcentaje de cumplimiento:

Ilustración 6 Promedio de las mediciones del periodo del porcentaje semestral de ingresos corrientes acumulados, recaudados y registrados por sede



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- 1. Área de Gestión Estratégica de Presupuesto:** Conforme a la información financiera consolidada y presentada con corte al mes de junio, se observa el cumplimiento de la meta en el recaudo total de los ingresos corrientes acumulados, por lo tanto, durante el periodo 2023 la gestión realizada fue positiva, ya que permite contar con la liquidez necesaria para atender las obligaciones contraídas con cargo al presupuesto financiado con ingresos corrientes, no obstante, se deberá tener constante seguimiento a fin de que se valide que los diferentes clasificadores del ingreso cuenten con el recaudo presupuestado para el periodo.
- 2. Área de Gestión Operativa:** Desde el Área de Gestión Operativa el porcentaje alcanzado para el segundo semestre supera la meta establecida, teniendo en cuenta en parte: los recursos percibidos por Inscripciones de pregrado los cuales tuvieron una ejecución del 257%; así como, las matrículas de Posgrado, las cuales tuvieron un recaudo efectivo del 241%; adicional a los ingresos percibidos por Devolución de IVA, los cuales alcanzaron un recaudo del 281%, con respecto a lo programado, por lo tanto, los recursos registrados a la fecha permiten que los compromisos adquiridos puedan ser pagados oportunamente, lo que contribuirá a que se sigan desarrollando las actividades pactadas sin contratiempos financieros.
- 3. Bogotá:** El porcentaje obtenido corresponde al porcentaje consolidado de ingresos presupuestales recaudados, de todas las empresas de la Universidad Nacional - Sede Bogotá.
- 4. Medellín:** Durante el primer semestre, la ejecución de recursos corrientes al cierre del primer semestre presenta una ejecución del 53%, lo cual evidencia un cumplimiento de la meta esperada en este periodo. Se destaca el comportamiento de las matrículas de pregrado con una ejecución del 49%; los posgrados en un 58%; la investigación y la extensión en un 73% y 57% respectivamente.

Para el segundo semestre, la ejecución de recursos corrientes al cierre de la vigencia presenta una ejecución del 112%, lo cual evidencia un cumplimiento de la meta esperada en este periodo. Se destaca el comportamiento de las matrículas de pregrado con una ejecución del 107%; los posgrados en un 175%; la investigación y la extensión en un 107% y 137% respectivamente.

Por lo anterior, los resultados obtenidos se deben al seguimiento presupuestal de la ejecución de ingresos en forma permanente y articulada con cada una de las diferentes áreas de la Sede que coordinan cada una de las actividades generadoras de estos recursos, se planea continuar con el seguimiento presupuestal de la ejecución de ingresos en forma permanente y articulada con cada una de las diferentes áreas de la Sede.

- 5. Manizales:** En el primer semestre de la vigencia 2023, el indicador presenta un porcentaje de ejecución inferior al programado, (50%), esta situación puede obedecer a la relación entre el ingreso dividido entre el total de la apropiación asignada para la vigencia. Durante el primer semestre el recaudo no tuvo la dinámica esperada, además se tenía la expectativa de recibir ingresos por parte del Nivel Nacional que no fueron trasladados. Otra situación que pudo afectar el porcentaje de ejecución se puede explicar en las diferentes prorrogas que se dieron para los pagos de las matrículas tanto en pregrado como es posgrado. Es importante aclarar que al cierre de la vigencia 2023, el indicador cumplió con la meta previamente establecida en lo referente al recaudo.

El poder recaudar el total de ingresos que son programados en la vigencia, permite dar respuesta positiva a las necesidades establecidas en el presupuesto. De esta forma la Sede en términos financieros puede utilizar sus recursos en forma objetiva y eficiente. Así se cumple el compromiso de ser transversales en todas las actividades misionales, (educación, investigación y extensión).

- 6. Palmira:** Se realiza aplicación del indicador ejecución presupuestal de ingresos gestión general sede para el primer semestre de la vigencia 2023, con el fin de ir evaluando el comportamiento de la ejecución, el resultado da una medición del rango normal con un promedio total del 90% de ejecución de acuerdo con los ingresos programados y los recursos efectivamente recaudados. En cumplimiento de la meta establecida de ejecución no se logró el cumplimiento general. La ejecución se ve afectada por las disposiciones adoptadas de recaudos de derechos de los servicios académicos de pregrado y posgrados, referente a las transferencias del programa de matrícula cero.
- 7. Orinoquía:** De parte del nivel nacional se efectuaron los giros correspondientes a aportes a funcionamiento e inversión, así mismo el recaudo en los fondos se ha dado de acuerdo con las dinámicas de los proyectos en los tiempos establecidos.
Al estar disponibles los recursos proyectados esto aplacan los compromisos derivados de los contratos para el normal funcionamiento de la sede así mismo se evitan demora en los tiempos de pagos
- 8. Amazonía:** El indicador obtenido, se debe a la planeación anual del presupuesto se espera generar mejoras en la ejecución de recursos.
- 9. Tumaco:** El indicador se vio afectado teniendo en cuenta que los ingresos de proyectos específicos (Servicios de Investigación y Desarrollo) no fueron recibidos en la Empresa 1110. La ausencia del ingreso proyectado puede afectar la realización de los compromisos adquiridos, sin embargo, se realizarán las gestiones correspondientes para su recaudo.

- Unidades especiales

1. **Unisalud Manizales:** Durante la vigencia 2023 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100% los resultados obtenidos se deben principalmente a:

- Se presentaron mayores ingresos en aportes a salud, por motivo del aumento en IPC (13.12%) + 1.5 puntos adicionales al salario de los activos y del 13.12% a los pensionados, reflejando un mayor valor recaudado por este concepto.
- Mayor valor recaudado en los rendimientos financieros por concepto del aumento en las tasas de interés.
- ingresos de aportes dado a la entrada en vigor del plan de desarrollo, donde se logró el recaudo de los aportes de los beneficiarios cotizantes y segundos empleadores.

2.4 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales.

Medir el tiempo del proceso de pago de las solicitudes tramitadas por las personas naturales, garantizando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Universidad de acuerdo con normativa establecida.

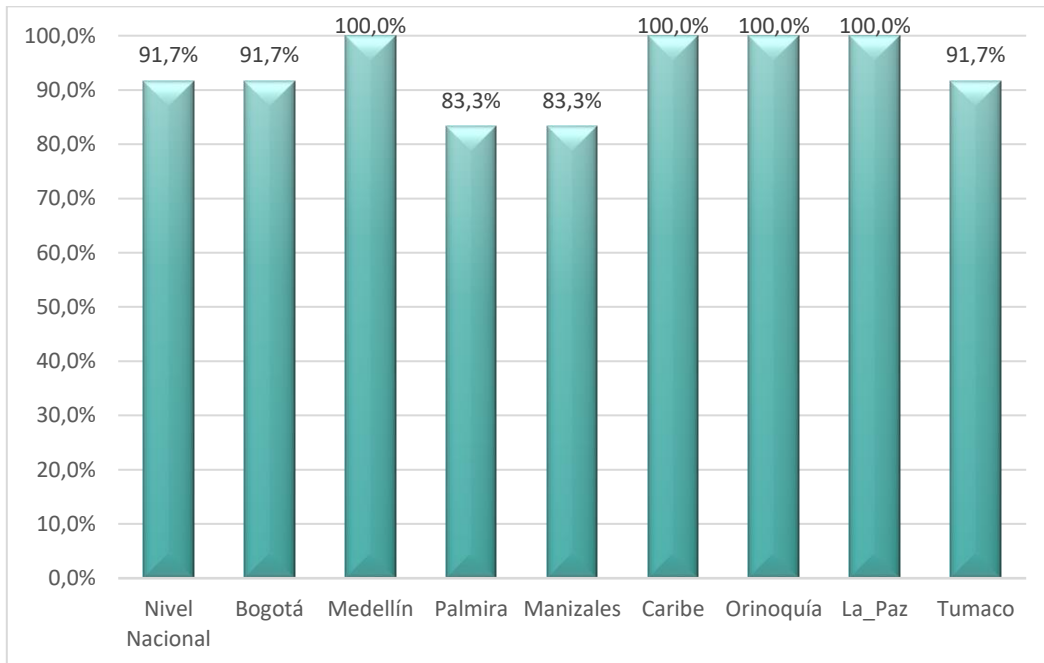
Código del indicador	IGP.12.010-04	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	Sumatoria de los tiempos de pago de las solicitudes tramitadas para personas naturales en el periodo t / # de solicitudes de pago tramitadas para personas naturales en el periodo t	
Unidad de medida	Días / solicitud	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Mensual	
Meta o Rango de desempeño	≤ 10	
Normal (80%-100%)	Riesgo (60% - 80%)	Problema (0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

Durante la vigencia 2023, el indicador *Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales* durante el periodo tuvo un cumplimiento del 95%, por lo tanto, su medición se encuentra dentro del rango normal debido al registro oportuno del proceso de pago de las solicitudes tramitadas por las personas naturales.

- Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales).

Ilustración 7 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Nivel Nacional:** El indicador se mantiene entre rango óptimo, esto se da a que se revisan y tramitan los pagos con oportunidad y con calidad de la información que suministran nuestros usuarios. Aunque a veces se presentan debilidades en el proceso de revisión, liquidación y pago oportuno, debido a la calidad de la información que suministran los usuarios, generando reprocesos, tiempo que permitiría que el proceso fuera más eficiente en los tiempos de pago.
2. **Bogotá:** Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2023, el indicador muestra un comportamiento consistente y regular, que se alinea con los términos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio para este tipo de usuario interno. Resaltan los decrecimientos evidenciados en el del segundo semestre, que denotan que el tiempo invertido en estos procesos, tras un año de operación, es significativamente más reducido y muestra una normalización en la gestión, además de afianzamiento y coordinación en el uso de herramientas, metodologías procedimentales y definición de criterios de análisis.

La reducción en los tiempos de gestión para estos trámites se traduce inobjetablemente en un aspecto positivo, que expone el resultado de las estrategias adoptadas por la Sección de Tesorería para crear una sinergia entre los múltiples factores que son ejecutados en este proceso. Sin embargo resulta importante referir que esto genera una expectativa cada vez mayor en los usuarios, que esperan mejoras continuas y celeridad aún mayor en los procesos, mismos que pueden verse afectados por situaciones exógenas y alejadas de los intereses de la Tesorería, tal y como lo han materializado los inconvenientes técnicos experimentados por la Sede, en los que la conectividad se ha visto interrumpida y por consiguiente la normalidad operativa de esta dependencia, haciendo que cualquier variación en el tiempo de gestión, aun cuando se ajuste a términos de los acuerdos de gestión, pueda llegar a ser percibida como un aspecto negativo.

3. Medellín: Este indicador cumple dentro del rango de los 10 días de meta. En el mes de abril se evidencia un incremento de días debido al periodo de semana santa. En general el indicador presenta al cierre de vigencia una medición promedio de 3,2 días.

Se planea continuar con el seguimiento de manera periódica y así, establecer acciones de mejora en caso de ser necesario.

4. Palmira: Las principales causas de los resultados obtenidos son:

- Se realizan las actividades diarias para atender las solicitudes de pago en el tiempo estipulado.
- En el proceso de atención de pago se involucran otras dependencias como las decanaturas para la aprobación de los procesos, lo que incrementa los tiempos de atención.
- En la sede palmira solo se cuenta con una persona encargada de la liquidación de todas las solicitudes de pago.
- Para el mes de junio en la tesorería de la sede palmira, dos funcionarios iniciaron período de vacaciones y licencia de paternidad.
- Se han presentado novedades de retraso en la aprobación de cumplidos en algunas instancias de supervisión, desde la tesorería se envía mensualmente recordatorios para aprobación de cumplidos y la gestión en la revisión de tiquetes.

El resultado evidencia la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes de pago.

5. Manizales: Desde el momento de la implementación de la Central de Pagos en la Sede Manizales y su respectiva estabilización dentro del proceso financiero, se evidenciaron demoras en los trámites de pago debido a puntualidades del sistema en lo referente a su operatividad, flujo secuencial y respuesta final. Con la implementación desde el Nivel Nacional programaron tiempos de respuesta efectivos con un límite entre 12 y 15 días hábiles luego de la recepción y aprobación de los documentos que cumplen con la totalidad de los requisitos. Tomando como referencia esta información de tiempo de respuesta, se puede inferir que los colaboradores del área de cuentas por pagar buscan cada día incrementar la efectividad en el proceso, buscando disminuir los tiempos de respuesta y efectiva.

Cuando el trámite de pago no se puede realizar en el tiempo establecido, se generan coyunturas en el uso del tiempo efectivo ya que se deben dar respuestas telefónicas y vía e-mail informando las causas de las demoras en los pagos, es decir, gran parte del tiempo requerido para el proceso central se debe utilizar en otras actividades. La calidad en la fuente de información en lo referente a los documentos soporte, es el mayor cuello de botella que presenta el área para cumplir con los tiempos programados ya que lo anterior genera reprocesos de revisión y asesoría.

6. Caribe: Durante la vigencia 2023, el resultado obtenido se debió a la validación del cumplimiento de los documentos cargados y radicados para proceso de pago

7. Orinoquía: Durante el primer semestre de la vigencia 2023, el indicador se encuentra dentro del rango normal. Es importante señalar que el resultado evidencia una adecuada ejecución y trámite de las solicitudes de pagos a personas naturales. Se debe mantener la eficiencia en el proceso de solicitudes de trámites de pagos para persona natural.

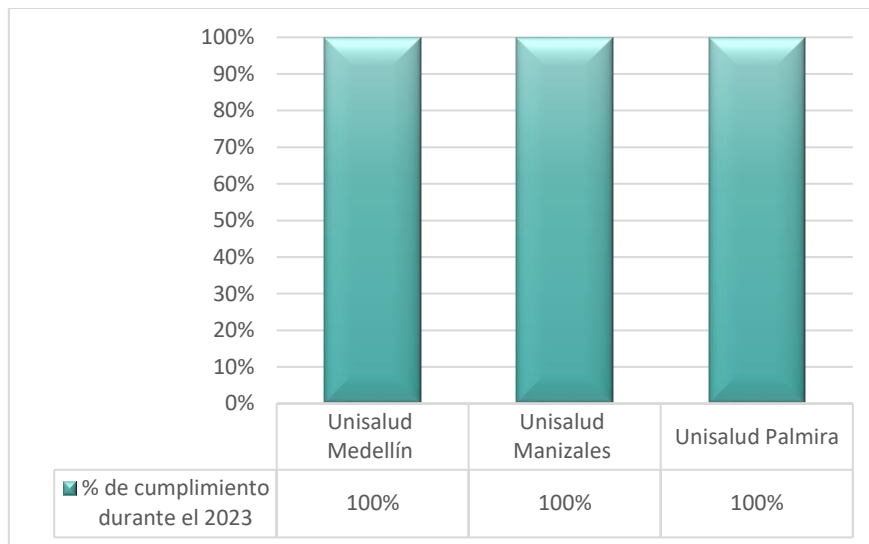
8. La Paz: los meses más afectados son los que incluyen puentes festivos y abril semana santa. En general la sede presenta un buen tiempo para realizar sus pagos.

9. Tumaco: El indicador se mantiene entre rango óptimo, esto se da a que se revisan y tramitan los pagos con oportunidad y con calidad de la información que suministran nuestros usuarios.

Aunque a veces se presentan debilidades en el proceso de revisión, liquidación y pago oportuno, debido a la calidad de la información que suministran los usuarios, generando reprocesos, tiempo que permitiría que el proceso fuera más eficiente en los tiempos de pago.

- Unidades Especiales

Ilustración 8 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas naturales por Unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- Unisalud Manizales:** En Unisalud Manizales el proceso de pago parte desde la radicación de las cuentas que se hace los diez primeros días de cada mes, teniendo 30 días para el pago para lograr los descuentos pactados con los diferentes proveedores; la auditoria que se realiza al 100 % de las cuentas se tiene establecida entre 15 a 20 días, y posteriormente el proceso en el área de cuentas por pagar y tesorería no supera los 8 días. El trabajo se hace de forma coordinada logrando cumplir con la meta establecida. Dado que Manizales es una ciudad con una oferta de servicios reducida, la buena oportunidad en los pagos a nuestros proveedores garantiza una buena prestación de los servicios por parte de la Red y la obtención de los descuentos por pronto pago.
- Unisalud Palmira:** De acuerdo con el indicador se registra que se ha cumplido con el resultado esperado de la gestión.

2.5 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas.

Medir el tiempo del proceso de pago de las solicitudes tramitadas por las personas jurídicas, garantizando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Universidad de acuerdo con la normativa establecida.

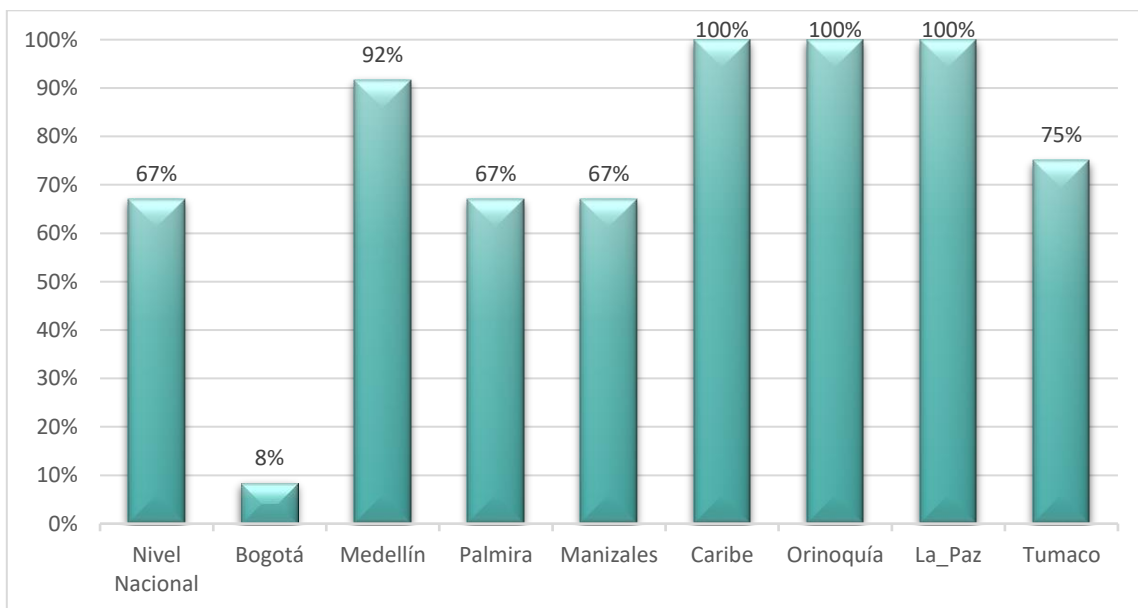
Código del indicador	IGP.12.010-05	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	Sumatoria de los tiempos de pago de las solicitudes tramitadas para personas jurídicas en el periodo t / # de solicitudes de pago tramitadas para personas jurídicas en el periodo t	
Unidad de medida	Días / solicitud	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Mensual	
Meta o Rango de desempeño	≤ 10	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

Durante la vigencia 2023, el indicador *Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas* durante el periodo tuvo un cumplimiento del 79%, por lo tanto, su medición se encuentra dentro del rango riesgo por lo que se realizará seguimiento a la medición del siguiente periodo (2024).

- Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales).

Ilustración 9 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. Nivel Nacional: El indicador se encuentra en riesgo. Se cumple oportunamente con el pago a los proveedores, y se busca propender en mejorar la gestión con el fin de que llegue al estado óptimo y así no se generen inconformidades para los proveedores. Las consecuencias que trae el resultado del indicador es que algunos proveedores de la Universidad estén inconformes con los tiempos de pago de la Universidad, lo que causa una imagen desfavorable para la Universidad como contratista.

Se busca generar una mejor gestión para subir el indicador y así los proveedores no se vean perjudicados.

- 2. Bogotá:** El límite superior del rango de desempeño del presente formato establece 10 días para la atención y ejecución de los tramites de esta categoría de pagos, sin embargo, el termino correcto es de 22 días de acuerdo con los acuerdos de niveles de servicio adoptados y comunicados a la comunidad universitaria de la Sede, a través de los comunicados No.20 del 26 de septiembre de 2022 y No.20 del 07 de junio de 2023.

Al respecto resulta importante indicar que este plazo fue definido en consideración a factores de planeación administrativa, que establecen dentro del clausulado contractual que la forma de pago será contado comercial, lo que le concede a la Universidad fluidez de caja, apalancamiento y mayores márgenes de gestión operativa entre otros aspectos destacables. De tal manera, se hace necesario actualizar de la formulación del instrumento con base en la información enunciada.

Es un aspecto para destacar pese a que los ANS definen 22 días como termino, los esfuerzos de la Sección de Tesorería se han orientado a que el proceso se ejecute en casi la mitad del tiempo, en donde solo se presentan alteraciones causadas por factores exógenos como el funcionamiento de las herramientas de radicación, las intermitencias de conectividad a la red y el funcionamiento de los canales de acceso a portales bancarios.

- 3. Medellín:** Este indicador se encuentra dentro del rango establecido, solo en el mes de julio se tiene la novedad de 12 días, debido al periodo de vacaciones intersemestral.

Para el caso de la Sede Medellín se tiene la política de pago a proveedores a 30 días fecha factura, de todas maneras, debido al tiempo que toma el trámite, se establece en promedio unos 10 días para el pago y se cumple, esto debido a que la factura no inicia el trámite el mismo día de expedida. En general el indicador presenta al cierre de vigencia una medición promedio de 7,1 días.

Se considera importante realizar seguimiento de manera periódica y establecer acciones de mejora en caso de ser necesario.

- 4. Palmira:** Las principales causas de los resultados obtenidos son:

- Se realizan las actividades diarias para atender las solicitudes de pago en el tiempo estipulado.
- En el proceso de atención de pago se involucran otras dependencias como las decanaturas para la aprobación de los procesos, lo que incrementa los tiempos de atención.
- En la sede palmira solo se cuenta con una persona encargada de la liquidación de todas las solicitudes de pago.
- Para el mes de junio en la tesorería de la sede palmira dos funcionarios iniciaron período de vacaciones y licencia de paternidad.
- Se han presentado novedades de retraso en la aprobación de cumplidos en algunas instancias de supervisión, desde la tesorería se envía mensualmente recordatorios para aprobación de cumplidos y la gestión en la revisión de tiquetes.

El resultado evidencia la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes de pago.

- 5. Manizales:** Para el caso de las empresas jurídicas, las dificultades para llegar al porcentaje óptimo de ejecución y respuesta del indicador programado se pueden relacionar con los nuevos procesos y/o tareas que deben realizar dichos proveedores, relacionados con la facturación electrónica. Ellos deben realizar el cargue de la factura con el lleno de los requisitos a través de un operador logístico virtual. Esta situación ha generado demoras ya que se presentan fallas en los cargues de las facturas. Sumado a lo anterior, el recorrido que debe realizar la factura entre proveedor, financiera, el almacén y el supervisor no siempre tiene fluidez, lo que ocasiona inconvenientes en los tiempos de respuesta.

Cuando el trámite de pago de las empresas jurídicas no se puede realizar en el tiempo establecido, se generan coyunturas en el uso del tiempo efectivo ya que se deben dar respuestas telefónicas y vía e-mail informando las causas de las demoras en los pagos.

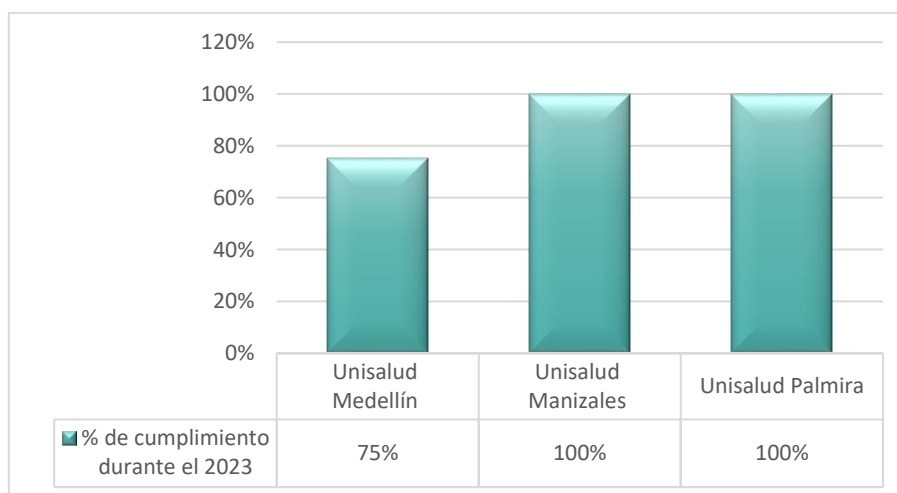
6. **Caribe:** Durante la vigencia 2023, el resultado obtenido se debió a la validación del cumplimiento de los documentos cargados y radicados para proceso de pago.
7. **Orinoquía:** Durante el primer semestre de la vigencia 2023, el indicador se encuentra dentro del rango normal. Es importante señalar que el resultado evidencia una adecuada ejecución y trámite de las solicitudes de pagos a personas jurídicas. Se debe mantener la eficiencia en el proceso de solicitudes de trámites de pagos para persona jurídicas.
8. **La Paz:** El pago a las personas jurídicas, presentan un poco más de demora, ya que sus solicitudes son tramitadas por central de pago, y suele hacer un poco más lento el proceso por las devoluciones, ya que al no cargar la información de forma correcta la carga se devuelve por completo. Adicional se ha detectado que los supervisores tardan un poco en aprobar en ocasiones.
9. **Tumaco:** El indicador se encuentra en riesgo. Se cumple oportunamente con el pago a los proveedores, y se busca propender en mejorar la gestión con el fin de que llegue al estado óptimo y así no se generen inconformidades para los proveedores.

Por lo tanto, las consecuencias que trae el resultado del indicador es que algunos proveedores de la Universidad estén inconformes con los tiempos de pago de la Universidad, lo que causa una imagen desfavorable para la Universidad como contratista.

Se busca generar una mejor gestión para subir el indicador y así los proveedores no se vean perjudicados.

- Unidades Especiales

Ilustración 10 Promedio de las mediciones del periodo de razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas por personas jurídicas por Unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- 1. Unisalud Medellín:** El resultado durante la vigencia 2023 se debe a reproceso entre las áreas lo que hace complejo cumplir la fecha de pago a proveedores.
- 2. Unisalud Manizales:** En Unisalud Manizales el proceso de pago parte desde la radicación de las cuentas que se hace los diez primeros días de cada mes, teniendo 30 días para el pago para lograr los descuentos pactados con los diferentes proveedores; la auditoria que se realiza al 100 % de las cuentas se tiene establecida entre 15 a 20 días, y posteriormente el proceso en el área de cuentas por pagar y tesorería no supera los 8 días. El trabajo se hace de forma coordinada logrando cumplir con la meta establecida. Dado que Manizales es una ciudad con una oferta de servicios reducida, la buena oportunidad en los pagos a nuestros proveedores garantiza una buena prestación de los servicios por parte de la Red y la obtención de los descuentos por pronto pago.
- 3. Unisalud Palmira:** De acuerdo con el indicador se registra que se ha cumplido con el resultado esperado de la gestión.

2.6 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances.

Medir el tiempo del proceso de pago de las solicitudes tramitadas para resoluciones y avances, garantizando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Universidad de acuerdo con la normativa establecida.

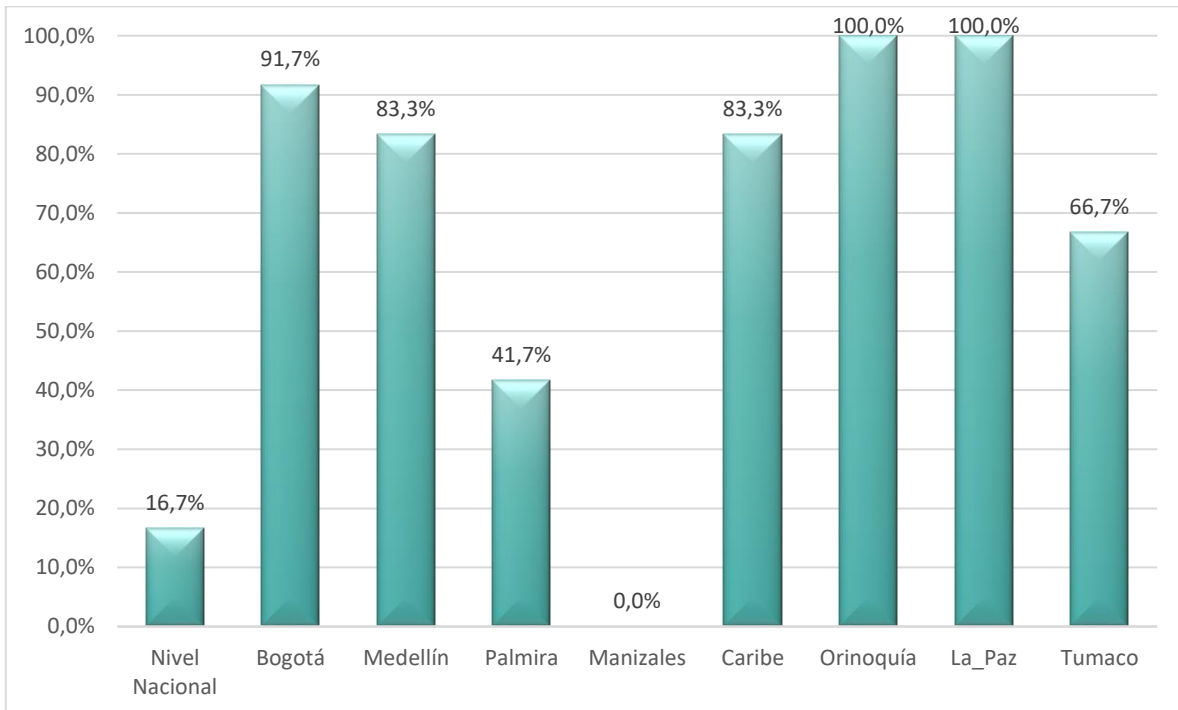
Código del indicador	IGP.12.010-06	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	Sumatoria de los tiempos de pago de las solicitudes tramitadas para resoluciones y avances en el periodo t / # de solicitudes de pago tramitadas para resoluciones y avances en el periodo t	
Unidad de medida	Días / solicitud	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Mensual	
Meta o Rango de desempeño	≤ 4	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- **Resultado y análisis del indicador**

Durante la vigencia 2023, el indicador *Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances* durante el periodo tuvo un cumplimiento del 74%, por lo tanto, su medición se encuentra dentro del rango riesgo por lo que se realizará seguimiento a la medición del siguiente periodo (2024).

- Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales).

Ilustración 11 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Nivel Nacional:** Este indicador no cumple con las condiciones establecidas, debido a las dificultades que se presentan al momento giro de las diferentes modalidades que se presentan en los pagos tales con evaluadores y apoyos económicos a estudiantes, por falta de actualización de sus datos bancarios que generan rechazos al momento de giro. Las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto estudiantes como docentes más reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.
2. **Bogotá:** Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2023, el indicador muestra un comportamiento consistente y regular, que se alinea con los términos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio para este tipo de usuario interno. Lo que denota que el tiempo invertido en estos procesos, tras un año de operación, es significativamente más reducido y muestra una normalización en la gestión, además de afianzamiento y coordinación en el uso de herramientas, metodologías de procedimentales y definición de criterios de análisis.
3. **Medellín:** Este indicador cumple dentro del rango de los 5 días de meta. En el mes de abril se tiene la novedad de 4,4 días debido al periodo de semana santa. En el mes de noviembre se refleja el alto volumen de resoluciones por fechas de cierre de vigencia y en un alto porcentaje pagos posteriores a legalizaciones. En general el indicador presenta al cierre de vigencia una medición promedio de 3,2 días.
Por lo tanto, se considera realizar seguimiento de manera periódica y establecer acciones de mejora en caso de ser necesario.
4. **Palmira:** Las principales causas de los resultados obtenidos son:
 - a. Se realizan las actividades diarias para atender las solicitudes de pago en el tiempo estipulado.

- b. En el proceso de atención de pago se involucran otras dependencias como las decanaturas para la aprobación de los procesos, lo que incrementa los tiempos de atención.
- c. En la sede palmira solo se cuenta con una persona encargada de la liquidación de todas las solicitudes de pago.
- d. Para el mes de junio en la tesorería de la sede palmira dos funcionarios iniciaron período de vacaciones y licencia de paternidad.
- e. En la sede palmira se definió 5 días hábiles para la atención de los pagos de avances y resoluciones.

El resultado evidencia la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes de pago.

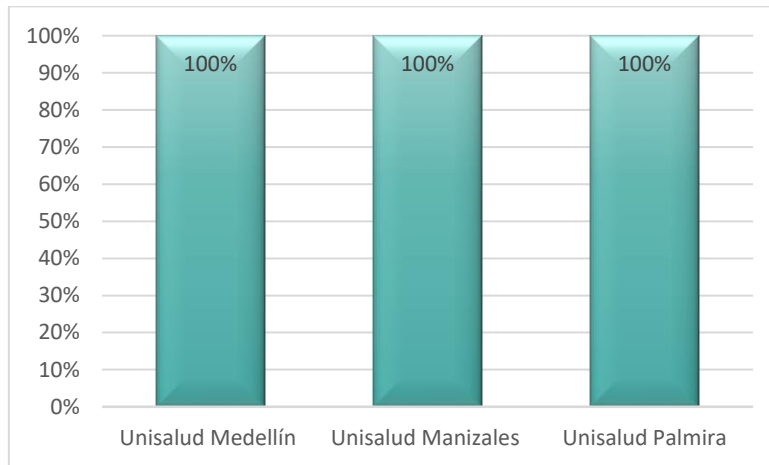
5. Manizales: Con relación al indicador Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances, se evidencia el incumplimiento durante toda la vigencia 2023. Esta situación obedece a un proceso operativo el cual tiene relación directa con la elaboración de la ORPA. Cuando llegan los documentos de un avance al área de Presupuesto, se trata de realizar el proceso de revisión y elaboración de la ORPA, con la mayor celeridad posible y se hace el envío a la Tesorería para el respectivo desembolso de los recursos. En la tesorería se debe dejar la ORPA con los soportes para realizar el pago conforme a la normativa de la Resolución 1566 de 2009. Giros de avance nacionales tres (3) días antes de la fecha propuesta en el acto administrativo. Giros internacionales de avance cinco (5) días antes de la fecha propuesta en el acto administrativo.

En el proceso de giro de avances no existe ninguna consecuencia que genere demoras o retrasos en los pagos. Se debe evaluar al interior del indicador cuál debe ser la fecha inicial para evaluarlo, es decir, no debe ser la fecha de la ORPA, sino, la fecha programada para el desembolso del avance y compararla con la fecha de giro.

- 6. Caribe:** Durante la vigencia 2023, el resultado obtenido se debió la radicación, revisión y pago en los tiempos establecidos en un 83% de lo tramitado, sin embargo, el indicador con escala intermedia con nivel óptimo se debe a una eficiencia en el proceso.
- 7. Orinoquía:** Durante el primer semestre de la vigencia 2023, el indicador se encuentra dentro del rango normal. Es importante señalar que el resultado evidencia una adecuada ejecución y trámite de las solicitudes de pagos para Resoluciones y Avances. Se debe mantener la eficiencia en el proceso de solicitudes de trámites de pagos de Resoluciones y Avances.
- 8. La Paz:** los reprocesos suelen ser constantes en la sede, ya que son documentos que se elaboran de forma manual, e incluso cuando llegan a tesorería, se evidencia que están tramitados con la tipología incorrecta.
- 9. Tumaco:** Este indicador cumple con las condiciones establecidas, aunque las gestiones deben fortalecerse ya que este podría llegar a problema debido a las dificultades que se presentan al momento giro de las diferentes modalidades que se presentan en los pagos tales apoyos económicos a estudiantes, por falta de actualización de sus datos bancarios que generan rechazos al momento de giro. Por lo tanto, las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto estudiantes como docentes más reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.

- Unidades Especiales

Ilustración 12 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para resoluciones y avances por Unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- Unisalud Manizales:** En Unisalud Manizales el proceso de pago parte desde la radicación de las cuentas que se hace los diez primeros días de cada mes, teniendo 30 días para el pago para lograr los descuentos pactados con los diferentes proveedores; la auditoría que se realiza al 100 % de las cuentas se tiene establecida entre 15 a 20 días, y posteriormente el proceso en el área de cuentas por pagar y tesorería no supera los 8 días. El trabajo se hace de forma coordinada logrando cumplir con la meta establecida. Dado que Manizales es una ciudad con una oferta de servicios reducida, la buena oportunidad en los pagos a nuestros proveedores garantiza una buena prestación de los servicios por parte de la Red y la obtención de los descuentos por pronto pago.
Mantener un indicador que cumpla las metas establecidas nos hace eficientes y nos compromete para continuar trabajando en la mejora de los procesos y procedimientos que se establezcan desde la Alta Gerencia de la Unisalud y la Universidad.
- Unisalud Palmira:** Este indicador no aplica dado que, en la Sede no se realizan avances de ninguna naturaleza.

2.7 Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones.

Medir el tiempo del proceso de pago de las solicitudes de devoluciones, garantizando el cumplimiento de las obligaciones por parte de la Universidad.

Código del indicador	IGP.12.010-07
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.
Formula	Sumatoria de los tiempos de pago de las solicitudes tramitadas para devoluciones en el periodo t / # de solicitudes de pago tramitadas para devoluciones en el periodo t
Unidad de medida	Días / solicitud
Tipo de indicador	Eficacia
Frecuencia de la medición	Mensual
Meta o Rango de desempeño	≤ 5

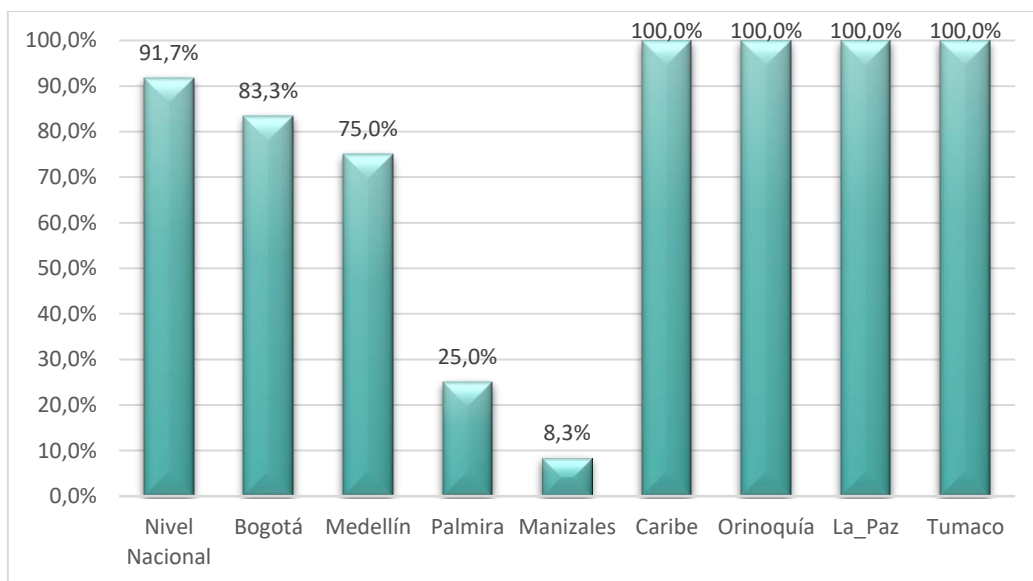
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

Durante la vigencia 2023, el indicador *Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones* durante el periodo tuvo un cumplimiento del 82%, debido al registro oportuno de las solicitudes tramitadas.

- Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales).

Ilustración 13 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. Nivel Nacional: Este indicador no cumple con las condiciones establecidas, debido a las dificultades que se presentan al momento giro de las diferentes modalidades que se presentan en los pagos tales con evaluadores y apoyos económicos a estudiantes, por falta de actualización de sus datos bancarios que generan rechazos al momento de giro. Las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto estudiantes como docentes más reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.

En el caso de las devoluciones de las inscripciones de posgrado por ser un proceso tan largo para la devolución de los recursos, debido a que nace desde la facultad, pasa por admisiones y la última instancia es la tesorería, los usuarios están insatisfechos con este proceso.

2. Bogotá: Durante el periodo comprendido entre enero y octubre de 2023, el indicador muestra un comportamiento consistente y regular, que se alinea con los términos establecidos en los acuerdos de niveles de servicio para este tipo de usuario interno. Lo que denota que el tiempo invertido en estos procesos, tras un año de operación, es significativamente más reducido y muestra una normalización en la gestión, además de afianzamiento y coordinación en el uso de herramientas, metodologías de procedimentales y definición de criterios de análisis.

La reducción en los tiempos de gestión para estos trámites se traduce inobjetablemente en un aspecto positivo, que expone el resultado de las estrategias adoptadas por la Sección de Tesorería para crear una sinergia entre los múltiples factores que son ejecutados en este proceso. Sin embargo resulta importante referir que esto genera una expectativa cada vez mayor en los usuarios, que esperan mejoras continuas y celeridad aún mayor en los procesos, mismos que pueden verse afectados por situaciones exógenas y alejadas de los intereses de la Tesorería, tal y como lo han materializado los inconvenientes técnicos experimentados por la Sede, en los que la conectividad se ha visto interrumpida y por consiguiente la normalidad operativa de esta dependencia, haciendo que cualquier variación en el tiempo de gestión, aun cuando se ajuste a términos de los acuerdos de gestión, pueda llegar a ser percibida como un aspecto negativo.

- 3. Medellín:** Al cierre de la vigencia 2022 el indicador no cumplió con la meta establecida, es de resaltar que se evidencia el efecto del alto volumen de las devoluciones que genera el beneficio de Política de gratuidad. En el caso de la Sede Medellín, desde la vigencia 2021 se implementó una herramienta tecnológica que permite la radicación y seguimiento de los tiempos por parte del solicitante y la Unidad de Gestión Financiera. A la fecha aún se están tomando acciones de mejora para reducir los tiempos de trámite y mejorar de cara al usuario.

En el mes de abril se tiene la novedad de 18,6 días debido al periodo de semana santa.

En el mes de julio se tiene la novedad de 15,3 días debido al periodo de la semana intersemestral.

En el mes de noviembre con 21,2 días, se evidencia el impacto de la cantidad de solicitudes de devoluciones de los beneficiarios de Política de Gratuidad del periodo 2022-1S, que fueron definitivos e informados en el mes de octubre por la DINARA.

- 4. Palmira:** Las principales causas de los resultados obtenidos son:

- Demora en los tiempos de atención de las solicitudes del usuario.
- Falencias en la información suministrada al usuario para la creación de terceros.

Por lo tanto, las consecuencias que se pueden presentar son la afectación en el cumplimiento en la meta de los indicadores, baja credibilidad en el área por parte de los usuarios e incremento en las quejas y reclamos.

- 5. Manizales:** En este caso en particular no se cumple con el tiempo programado con el indicador ya que los pasos o etapas que se deben gestionar para realizar una devolución son totalmente manuales y operativos. Cuando la Resolución llega a la Tesorería, con el lleno de los requisitos, se verifica que el estudiante y/o acudiente tenga cuenta bancaria, si no tiene cuenta registrada en QUIPU, se debe notificar al estudiante sobre la creación de la cuenta. Sumado a lo anterior se debe realizar una verificación manual del valor a devolver en UNIVERSITAS, verificación que no siempre arroja cifras conciliadas y reales con la devolución requerida. De otro lado, si la devolución es por reliquidación no se tiene información histórica en el SIA sobre las condiciones económicas del estudiante y se deben realizar indagaciones con soportes documentales de semestres anteriores.

Todo lo anterior expuesto, puede generar que los tiempos de respuesta para una devolución no se cumplan según el límite señalado en el indicador.

En este caso se evidencia que la actividad de revisión manual y la búsqueda física de documentación soporte para realizar una devolución puede generar incremento en las actividades laborales de las personas responsables, razón por la cual los tiempos de respuesta programada en el indicador no se cumplieron en la vigencia 2023.

- 6. Orinoquía:** Durante el primer semestre de la vigencia 2023, el indicador se encuentra dentro del rango normal. Es importante señalar que el resultado evidencia una adecuada ejecución y tramite de

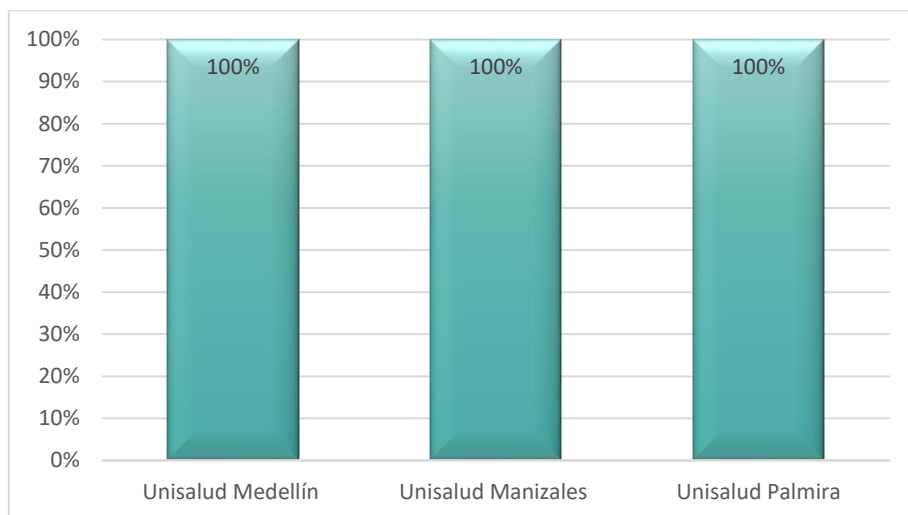
las solicitudes de pagos para devoluciones. Por lo tanto, se debe mantener la eficiencia en el proceso de solicitudes de tramites de pagos para devoluciones.

7. **La Paz:** En la sede se tramitan pocas devoluciones, cuando se emiten se tramitan con agilidad.
8. **Tumaco:** El indicador es óptimo, dando cumplimiento a los tiempos establecidos por la Universidad. A pesar de que se evidencian reprocesos en las devoluciones de inscripciones de posgrado, pues la información en ocasiones no llega completa y se debe establecer contacto con los solicitantes para que complemente la información para poder realizar su devolución de recursos.

En el caso de las devoluciones de las inscripciones de posgrado por ser un proceso tan largo para la devolución de los recursos, debido a que nace desde la facultad, pasa por admisiones y la última instancia es la tesorería, los usuarios están insatisfechos con este proceso.

- **Unidades Especiales**

Ilustración 14 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de tiempo de pago de solicitudes tramitadas para devoluciones por Unidades especiales.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Unisalud Manizales:** En Unisalud Manizales el proceso de pago parte desde la radicación de las cuentas que se hace los diez primeros días de cada mes, teniendo 30 días para el pago para lograr los descuentos pactados con los diferentes proveedores; la auditoria que se realiza al 100 % de las cuentas se tiene establecida entre 15 a 20 días, y posteriormente el proceso en el área de cuentas por pagar y tesorería no supera los 8 días. El trabajo se hace de forma coordinada logrando cumplir con la meta establecida. Por lo tanto, se garantiza la satisfacción de los afiliados en cuánto a los procesos de devoluciones.

2.8 Total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes.

Identificar las causas de rechazo de los documentos radicados para pago.

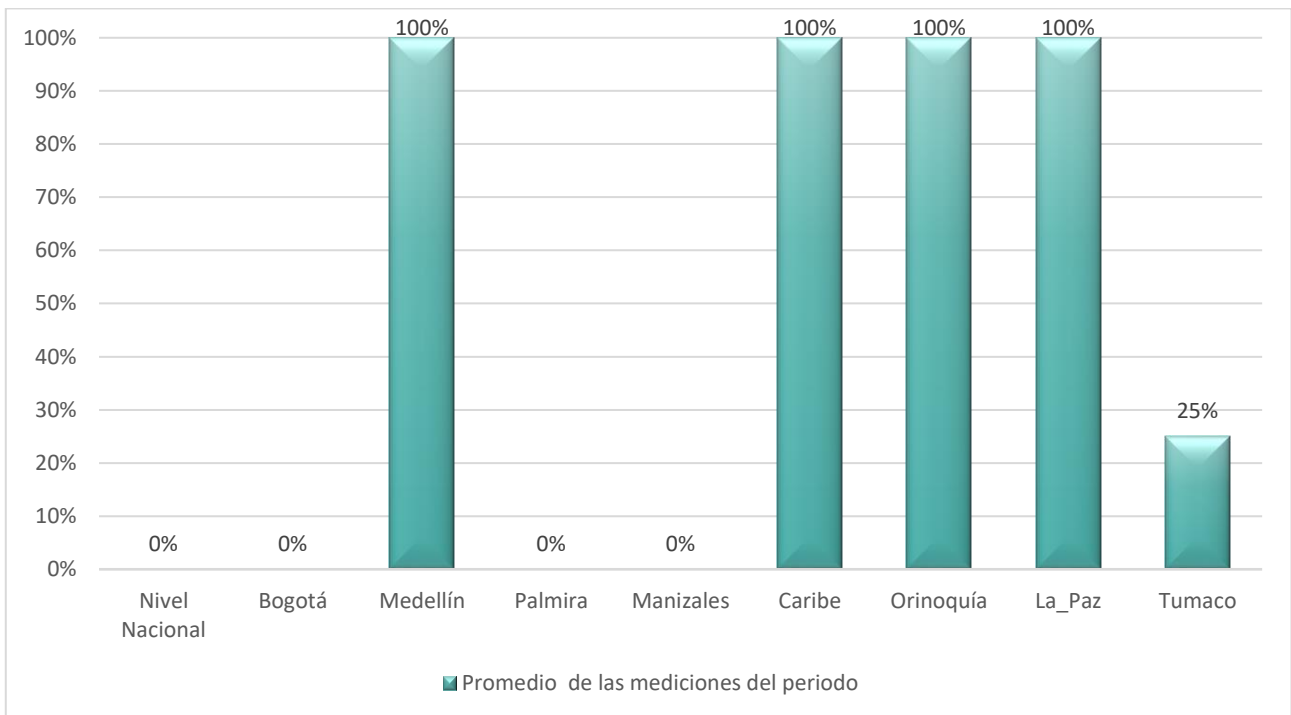
Código del indicador	IGP.12.010-08	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	# de solicitudes de pago con devoluciones en el periodo t	
Unidad de medida	Solicitudes	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Mensual	
Meta o Rango de desempeño	≤ 15	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- **Resultado y análisis del indicador**

Durante la vigencia 2023, el indicador *Total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes* durante el periodo tuvo un cumplimiento del 60%, su rango de desempeño se encuentra en riesgo, por lo tanto, se debe realizar seguimiento a la medición y acciones de mejora que favorezcan su desempeño.

- **Consolidado por Unidades de Gestión (Gestión General y Unidades Especiales).**

Ilustración 15 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- 1. Nivel Nacional:** El indicador se encuentra en problema, debido a que en el mes se devuelven muchos tramites debido a la falta de conocimiento de los pasos para radicar los documentos que se requieren para el trámite de pago, el mal diligenciamiento de los formatos de la tesorería, y el cumplimiento de los aportes a la seguridad social.

Las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto de contratistas, proveedores, estudiantes, docentes y administrativos más los reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.

- 2. Bogotá:** Este indicador busca medir desempeño por cuanto se hace necesario que se mida porcentualmente, dado que el factor de incumplimiento que resulta de la formulación del documento obedece a que se fija "15" como límite superior, lo que no guarda relación con el aspecto objeto de la medición.
- 3. Medellín:** Al cierre de la vigencia 2022 se tenía un indicador del 9% de devoluciones de solicitudes de pago. Durante el primer semestre de la vigencia 2023 se ha mantenido un 1% de devoluciones, esto evidencia una alta reducción de reprocesos. Al cierre de la vigencia 2023 se tiene un promedio de un 1% de devoluciones, lo cual obedece a las socializaciones y acompañamiento que se ha realizado a los contratistas y facultades desde la Unidad de Gestión Financiera.

Es necesario realizar seguimiento de manera periódica y establecer acciones de mejora en caso de ser necesario.

- 9. Palmira:** Las principales causas de los resultados obtenidos son:
 - Se han realizado planes de mejora cada mes para disminuir la cantidad de devoluciones, entre ellas están las capacitaciones virtuales, asesorías personalizadas y correos con las recomendaciones.
 - En las fechas donde se han realizado actualizaciones a los formatos que se presentan se genera un incremento en los rechazos, dado que se cometen errores y omiten información los solicitantes.
 - La sede palmira considera que la meta definida (15) es muy baja teniendo en cuenta que este proceso depende en un alto porcentaje del solicitante.

- 4. Manizales:** En la vigencia 2023 se incrementaron en forma exponencial las solicitudes de devolución de matrícula debido al programa de gratuidad. Muchos estudiantes sin tener el conocimiento previo sobre el perfil y requisitos para acceder a la gratuidad en la educación ofrecida por el Gobierno realizan solicitudes que se deben revisar según el procedimiento y dar la respectiva respuesta afirmativa o negativa.

Las devoluciones se ejecutan según el orden de llegada a la tesorería. Se genera inconveniente con aquellas solicitudes que no cumplen con el lleno de los requisitos y obviamente deben surtir el proceso completo de revisión.

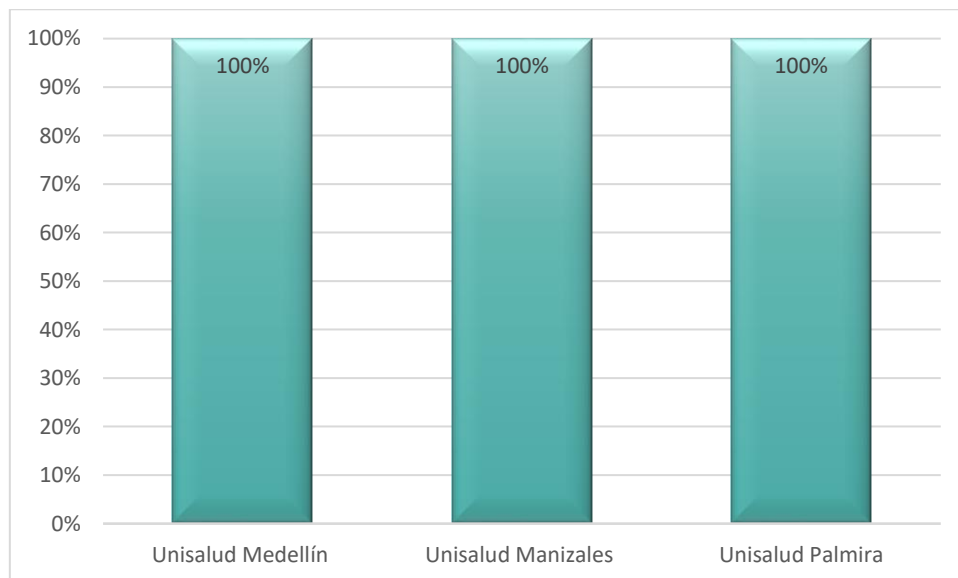
- 5. Caribe:** Los resultados se deben a revisiones efectivas en el proceso.
- 6. Orinoquía:** Durante el primer semestre de la vigencia 2023 el número de devoluciones en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022 es menor; en razón a que los usuarios se han ido familiarizando con la herramienta central de pagos, la cual era una herramienta desconocida para los contratistas.
- 7. La Paz:** En la sede se tramitan pocas devoluciones, cuando se emiten se tramitan con agilidad.

8. Tumaco: El indicador se encuentra en problema, debido a que en el mes se devuelven muchos tramites debido a la falta de conocimiento de los pasos para radicar los documentos que se requieren para el trámite de pago, el mal diligenciamiento de los formatos de la tesorería, y el cumplimiento de los aportes a la seguridad social.

Por lo tanto, las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto de contratistas, proveedores, estudiantes, docentes y administrativos más los reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.

- Unidades Especiales

Ilustración 16 Promedio de las mediciones del periodo de Razón mensual de total de solicitudes de pago con devoluciones en el mes por unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. Unisalud Manizales: La verificación de los soportes para la radicación de cuentas se realiza en tiempo real, en presencia del funcionario o colaborador que aporta la documentación, situación que permite la retroalimentación oportuna y la toma de los correctivos pertinentes por parte de la entidad, con resolución en un tiempo inferior a 24 horas para cada caso.

2.9 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado.

Medir la gestión en la ejecución presupuestal del gasto cumpliendo las metas establecidas que permitan atender la misión de la Universidad.

Código del indicador	IGP.12.010-09	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Valor del registro presupuestal (compromiso) acumulado en el periodo t} / \text{Valor del presupuesto apropiado acumulado en el periodo t}) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Trimestral	
Meta o Rango de desempeño	25%	
Normal	Riesgo	Problema
(90%-100%)	(70% - 90%)	(0% - 70%)

- Resultado y análisis

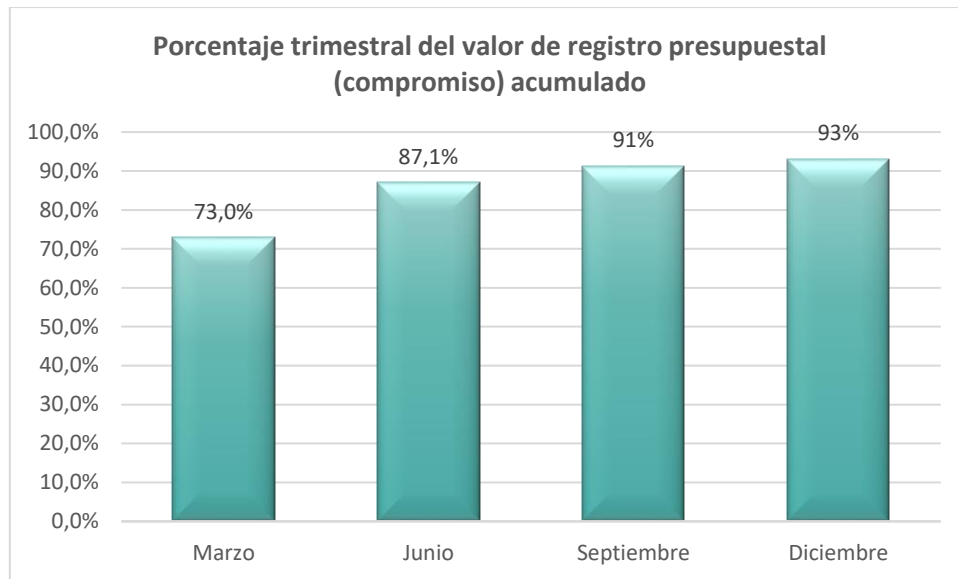
Tabla 6 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje trimestral del valor presupuestal (compromiso acumulado)

Meta %	Periodo (Trimestral)	Porcentaje trimestral de cumplimiento	% del cumplimiento de la meta en el año
25%	Marzo	73,0%	86,1%
25%	Junio	87,1%	
25%	Septiembre	91%	
25%	Diciembre	93%	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

En la medición del *porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado* durante el 2023 tuvo un cumplimiento del 86,1%, se encuentra dentro del rango normal debido al registro oportuno en el sistema de información financiero.

Ilustración 17 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado.

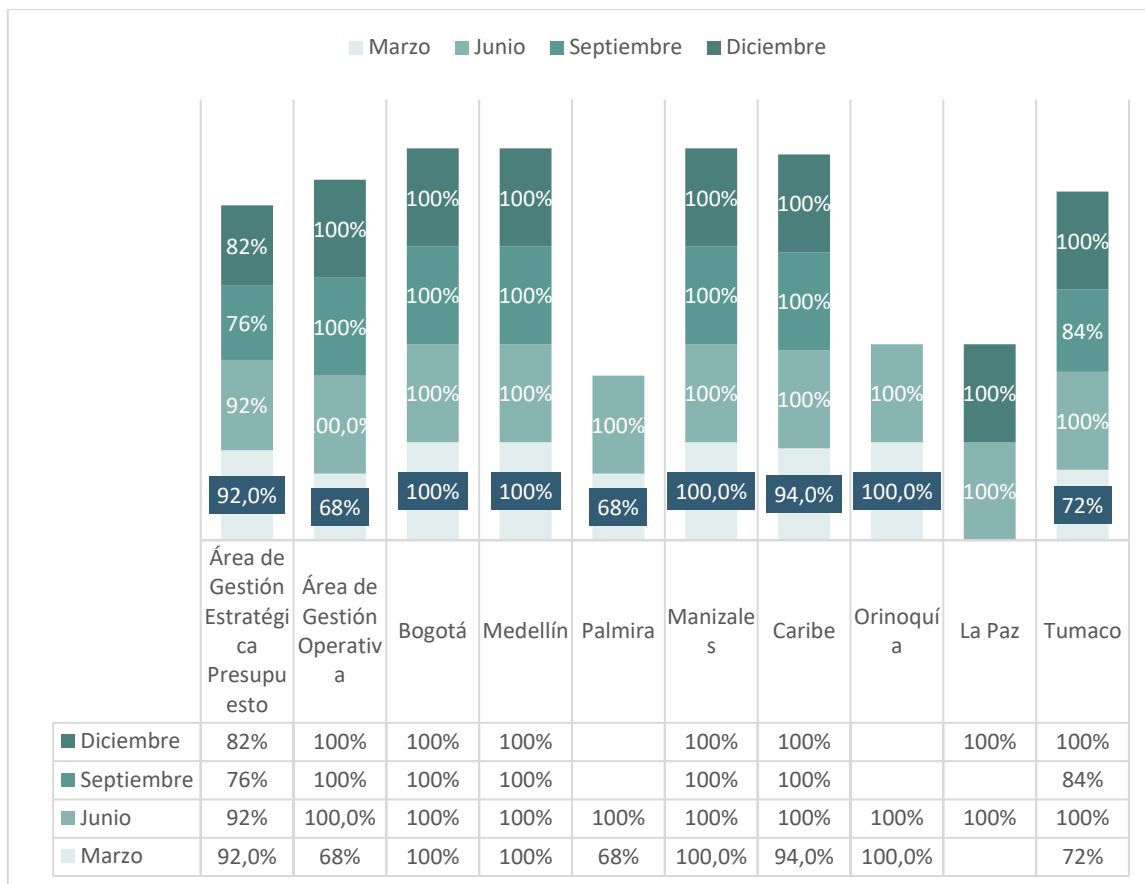


Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

- Consolidado por Unidades de Gestión (Sedes)

Para la medición del indicador *porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado* los responsables de realizar la medición son del Nivel Nacional del Área de Gestión Estratégica de Presupuesto, sus pares en las sedes y unidades especiales (Unisalud), por lo tanto, se relaciona la medición del año 2022 y su porcentaje de cumplimiento:

Ilustración 18 Porcentaje de cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

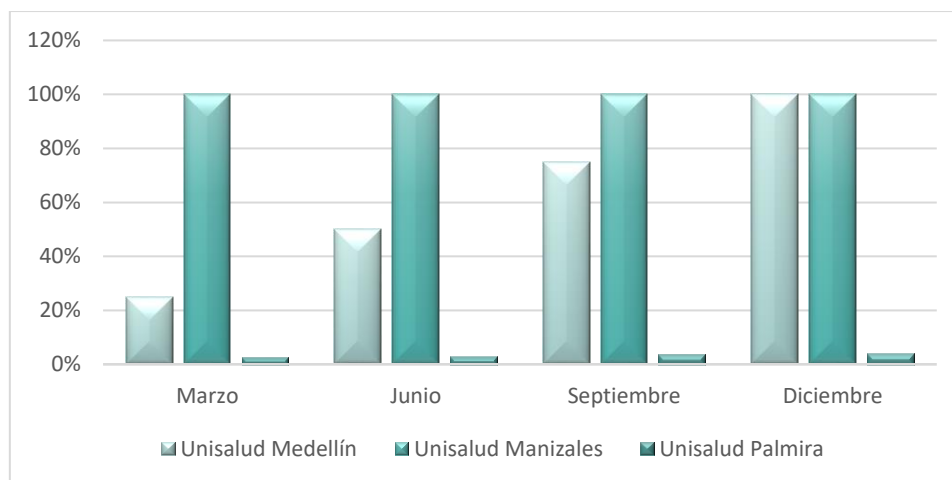
1. **Área de Gestión Estratégica de Presupuesto:** Desde el Área de Gestión Estratégica Presupuesto, se cumplió con el indicador, en el cual se observa que el total del presupuesto presenta una ejecución aceptable, teniendo en cuenta que están todos recursos consolidados tanto de funcionamiento, inversión, servicio de la deuda y fondos especiales. El recurso que presenta mejor ejecución corresponde a los gastos de funcionamiento, el cual disminuye el impacto negativo de la baja ejecución de inversión. Se deberá dar continuidad a la debida ejecución, con base en lo programado, garantizando así el cumplimiento de las metas presupuestadas para la vigencia.
2. **Área de Gestión Operativa:** Se lleva a cabo la ejecución de los recursos, pero se ve afectada por la baja ejecución de los recursos de inversión - plan global, por lo tanto, se aumenta la ejecución para el segundo año del plan global.
3. **Bogotá:** El indicador fue exitoso ejecutándose al cierre de la vigencia el 94% de la apropiación del gasto.
4. **Medellín:** Los gastos se ejecutan de acuerdo con los compromisos con las entidades y las necesidades requeridas, además de contar con la financiación de los recursos.
5. **Manizales:**
 - En el primer trimestre del año 2022 los gastos en la sede Manizales ubican su indicador en un rango de riesgo, con una ejecución aproximada del 21%. Este valor porcentual puede evidenciar que al inicio del año la sede tuvo una dinámica de ejecución consecuente con lo programado,

debido a los cambios presupuestales que obligaron a iniciar actividades a mediados del mes de febrero de 2022.

- En el segundo trimestre del año 2022 los gastos en la sede Manizales ubican su indicador en un rango de normal, con una ejecución aproximada del 49%. Este valor porcentual puede evidenciar que al inicio del año la sede tuvo una dinámica de ejecución consecuente con lo programado, debido a los cambios presupuestales que obligaron a iniciar actividades a mediados del mes de febrero de 2022.
 - En el tercer trimestre del año 2022 los gastos en la sede Manizales ubican su indicador en un rango de normal, con una ejecución aproximada del 61%. Este valor porcentual ubica la ejecución en un rango problema, debido a la baja ejecución de los fondos de investigación e inversión.
 - En el cuarto trimestre del año 2022 los gastos en la sede Manizales ubican su indicador en un rango problema, con una ejecución aproximada del 89%. Este valor porcentual ubica la ejecución en un rango problema, debido a la baja ejecución de los fondos de investigación e inversión.
6. Palmira: Al realizar la medición trimestral de la ejecución presupuestal Gestión General, para el periodo enero a marzo se obtuvo un indicador problema con el 19,1%, para el segundo trimestre abril a junio da como resultado el 45,4% con calificación de rango Riesgo, para el periodo julio a septiembre da el 58,5% con calificación rango Problema. Y analizado al finalizar la vigencia se evidencia que no se alcanzó a la meta fijada de mínimo un 92% ya que solo alcanzó hasta el 86,8% calificándose con un indicador problema. Los registros de compromisos se hacen de acuerdo con recursos efectivamente recaudados y de atención a necesidades prioritarias.
 7. La Paz: El indicador evidencia que se presentan falencias en la ejecución durante el primer trimestre, no obstante, es justificado ya que la mayoría de las ejecuciones se realizaron con reservas de caja. De otra parte, en lo corrido del año, la ejecución se estabilizó y se llevó acorde a lo planeado.
 8. Orinoquía: El indicador obtenido para la sede Orinoquía se encuentra dentro del rango normal y se encuentra en estado óptimo.

- Unidades Especiales

Ilustración 19 Porcentaje de cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal (compromiso) acumulado por Unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. Unisalud Manizales:

- **Marzo:** Para esta vigencia fue incorporado en el presupuesto todos los recursos necesarios para garantizar la prestación de los servicios de salud a nuestros afiliados, logrando realizar la contratación con las grandes clínicas por un término de un (1) año, excepto una de las grandes clínicas SES Hospital de Caldas que se contrató hasta el 31 de julio de 2022, ya que no existía el presupuesto total para realizarlo por un año, dado a la adición del contrato de la vigencia 2021 con esta misma entidad por eventos de alto costo durante el último bimestre de 2021; lo anterior indica que en el clasificación Servicios para el cuidado de la salud humana y servicios sociales, se cuenta con un saldo disponible por valor de \$290,8 millones, recursos que se tiene para realizar la contratación de esta clínica para el periodo julio 2022 a febrero de 2023, el pago de reembolsos y urgencias y las adiciones y nuevas contrataciones que se presenten, lo que conlleva a solicitar una adición presupuestal en el mes de junio de 2022.
- **Junio:** Para terminar la vigencia 2022 quedan \$321 millones de los cuales \$13 millones corresponden a servicios de salud, lo que impide garantizar la prestación de los servicios de salud, por lo que se encuentra en proceso de adición presupuestal la suma de \$1.358 millones de pesos, que serán financiados en su mayoría con excedentes financieros.
- **Septiembre:** Con el fin de garantizar la prestación de los servicios de salud durante la vigencia, se realizó adición presupuestal con excedentes financieros e ingresos corrientes, es importante dar a conocer que durante esta vigencia los servicios de salud han incrementa en un 70% con respecto a la vigencia 2021, lo que impacta de manera negativa en la viabilidad financiera de la Unidad.
- **Diciembre:** Dentro de los registros presupuestales se evidencia para el año 2022 un aumento del 21.99% comparado con la vigencia 2021, donde los Gastos de Personal presentan un incremento del 1.3%, por debajo del IPC, su bajo incremento se debe a la provisión del cargo de sistemas en el mes de septiembre que estuvo vacante desde el mes de mayo de 2022.
- **Adquisición de bienes y servicios:** presenta un incremento del 25.48%, donde el rubro más representativo fue Adquisición de Servicios de Salud, con un aumento del 36.42% es decir \$1.482,71 millones de pesos. Se presenta una disminución en los rubros de Adquisición de Bienes, debido a la compra de equipos médicos durante la vigencia 2021 y para la vigencia 2022, aunque se programó la compra de equipos de cómputo que presentan un alto grado de obsolescencia, por valor de \$25 millones, dichos recursos fueron trasladado al rubro de servicios de salud.

2. **Unisalud Medellín:** En el primer y segundo trimestre Unisalud por su razón de ser compromete casi la totalidad de su presupuesto, porque debe constituir las ordenes contractuales por un año del 1 de marzo de 2022 al 28 de febrero de 2023 con el fin de garantizar la continuidad y atención de sus afiliados.

3. **Unisalud Palmira:** En los dos primeros trimestres de la vigencia la Unidad realiza las Ordenes Contractuales hasta febrero 2023 de Prestación de Servicios - OSE Red externa, para dar cobertura a la demanda que se presentó en patologías de Alto Costo, Servicio de Urgencias, estancias de hospitalizaciones prolongadas y que UNISALUD como aseguradora debe garantizar la oportunidad, continuidad, integridad y calidad de los servicios de salud; también se realizan OPS (Orden Contractual de Prestación de Servicios) intramural a contratistas para realizar funciones que no pueden ser atendidas por el personal de Planta.

2.10 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado.

Medir la gestión en la ejecución presupuestal del gasto de funcionamiento cumpliendo las metas establecidas que permitan atender la misión de la Universidad atendiendo oportunamente los gastos de nómina, contribuciones inherentes a la misma, los gastos generales y transferencias.

Código del indicador	IGP.12.010-10	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Valor del registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado en el periodo t} / \text{Valor del presupuesto de funcionamiento apropiado acumulado en el periodo t}) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Trimestral	
Meta o Rango de desempeño	25%	
Normal	Riesgo	Problema
(90%-100%)	(70% - 90%)	(0% - 70%)

- Resultado y análisis

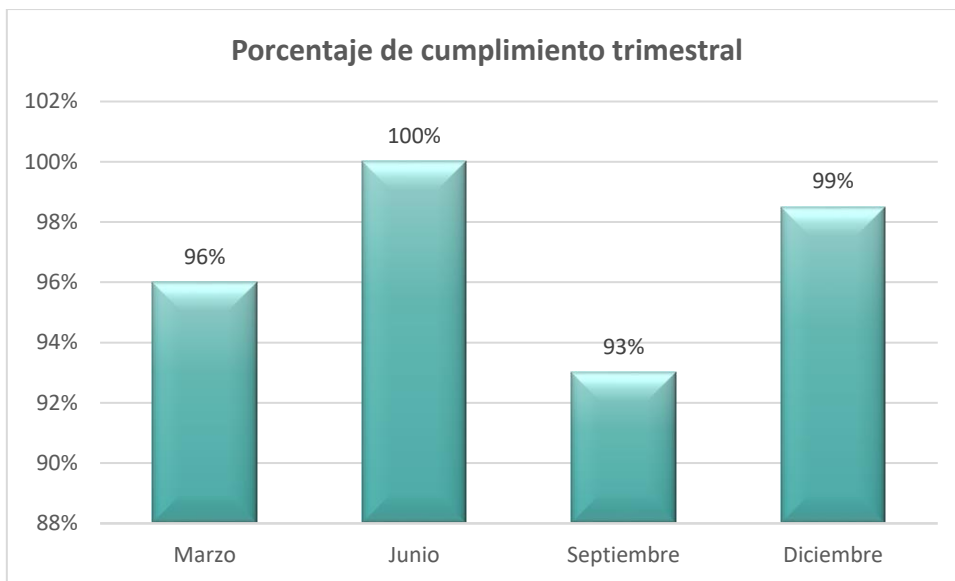
Tabla 7 Resultado obtenido en el 2023, del porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado

Meta %	Periodo (Trimestral)	Porcentaje trimestral de cumplimiento	% del cumplimiento de la meta en el año
25%	Marzo	96%	97%
25%	Junio	100%	
25%	Septiembre	93%	
25%	Diciembre	99%	

Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

En la medición del Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado durante el 2023 tuvo un cumplimiento del 97%, se encuentra dentro del rango normal debido al registro oportuno en el sistema de información financiero.

Ilustración 20 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado.

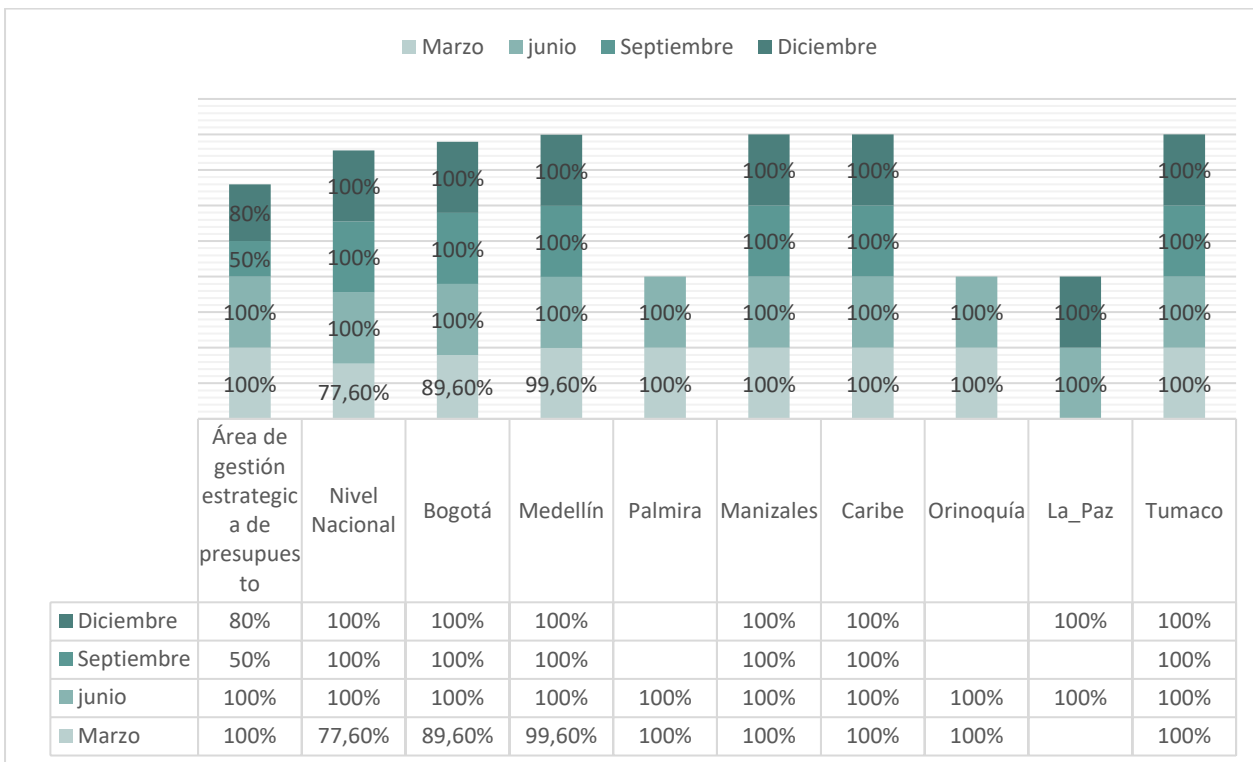


Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

Como resultado de la medición del año 2024

- Consolidado por Unidades de Gestión (Sedes)

Ilustración 21 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Área de Gestión Estratégica Presupuesto:** La información financiera refleja que se está cumpliendo la meta relacionada con los compromisos de funcionamiento, los cuales en principio atienden los gastos de nómina y aportes parafiscales de nómina de la Universidad Nacional de Colombia. Adicional, se observa que se atendió de manera oportuna el pago de la nómina de los servidores públicos de la Universidad tanto administrativos como docentes y así mismo la carga prestacional correspondiente en los dos primeros trimestres de la presente vigencia.
2. **Nivel Nacional:** El promedio de la medición del periodo arroja un porcentaje favorable en ejecución, gracias al cumplimiento de las metas de gasto que cada dependencia estableció para su desarrollo. Se va a continuar gestionando oportunamente las solicitudes de gasto conforme al presupuesto destinado para cada área y proyecto.
3. **Bogotá:** Este indicador corresponde, únicamente, a la empresa 2001 (Nivel Central) ya que es la encargada de los gastos de funcionamiento de la Universidad Nacional Sede Bogotá.
4. **Medellín:**

- Primer semestre

Se destaca el alto nivel de ejecución del presupuesto de funcionamiento en gastos generales en un 93%, gastos de personal en un 44% y gastos de transferencias en un 38%; se destaca el registro del contrato de vigilancia por toda la vigencia 2023, el contrato de energía de mercado no regulado por toda la vigencia 2023 y del servicio de aseo y mantenimiento hasta el mes de septiembre. Adicionalmente, se han ejecutado gastos de mantenimiento y otros gastos generales requeridos para el funcionamiento de la Sede, lo que refleja que el indicador para el segundo trimestre cumple la meta esperada con un 46%.

- Segundo semestre

Se destaca el alto nivel de ejecución del presupuesto de funcionamiento; en gastos de personal en un 99%, gastos generales en un 97%, y gastos de transferencias en un 100%; de estos compromisos se resaltan los contratos de energía, aseo, vigilancia, servicios de apoyo a la gestión, suministros de bienes y servicios requeridos para la operación, la financiación de los programas de bienestar universitario, y en general el mantenimiento a la infraestructura física de la sede.

El indicador para el cuarto trimestre cumple la meta esperada con un 99%.

Se espera continuar con el seguimiento a la ejecución de los proyectos de la Sede de manera mensual.

5. **Palmira:** se realizó la aplicación del indicador ejecución presupuestal de gastos funcionamiento para el primer trimestre de la vigencia 2023, con el fin de ir evaluando el comportamiento de la ejecución, el resultado dio una medición del rango normal con un promedio total del 100% de ejecución de acuerdo con los compromisos programados y los recursos efectivamente recaudados.

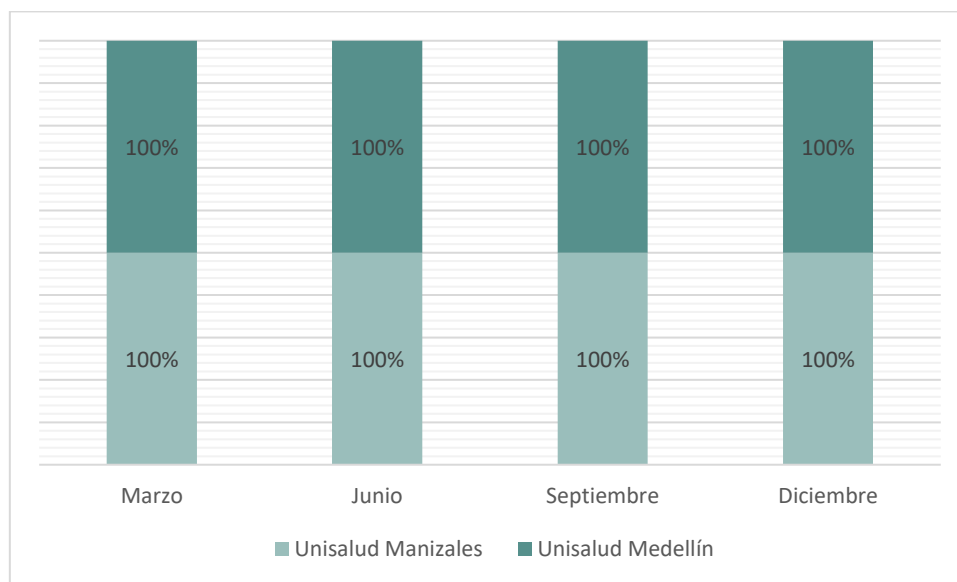
En cumplimiento de la meta establecida de ejecución no se logró el cumplimiento general. La ejecución se ve afectada por las disposiciones adoptadas de recaudos de derechos de los servicios académicos de pregrado y posgrados. Se realiza aplicación del indicador ejecución presupuestal de gastos funcionamiento para el segundo trimestre de la vigencia 2023, con el fin de ir evaluado el comportamiento de la ejecución, el resultado da una medición del rango normal con un promedio total del 100% de ejecución de acuerdo con los compromisos programados y los recursos efectivamente recaudados. En cumplimiento de la meta establecida de ejecución no se logró el cumplimiento general. En consideración de los compromisos adquiridos, ha sido autorizado ejecutar sin el respaldo total de los recursos recaudados, ya que son necesidades vitales y de importancia para el normal funcionamiento, la ejecución se ve afectada por las disposiciones adoptadas de recaudos de

derechos de los servicios académicos de pregrado y posgrados, en especial por el programa de matrícula cero.

6. **Manizales:** La ejecución presupuestal, con recursos de funcionamiento se realiza conforme a la programación establecida para la vigencia 2023, por lo tanto, no existe ninguna consecuencia en el proceso que altere el normal desarrollo de este.
7. **Caribe:** Este indicador queda en un nivel óptimo con escala exigente, es resultado de Es una ejecución mayormente efectiva.
8. **Orinoquía:** Se ha efectuado la ejecución normal del presupuesto de la Sede de acuerdo con las proyecciones realizadas tanto en el anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2023, así como el plan de compras anualizado. El cumplimiento de las actividades académico-administrativas de la Sede fue normal, por lo que se garantizó el adecuado funcionamiento de la Sede y de los objetivos y metas planteadas en la vigencia 2023.
9. **Tumaco:** El promedio de la medición del periodo arroja un porcentaje favorable en ejecución, gracias al cumplimiento de las metas de gasto que la Sede estableció para su desarrollo. Se planea continuar gestionando oportunamente las solicitudes de gasto conforme al presupuesto destinado para cada área y proyecto.

- Unidades Especiales

Ilustración 22 Porcentaje del cumplimiento trimestral del valor de registro presupuestal de funcionamiento (compromiso) acumulado por Unidades especiales



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Unisalud Manizales:** La contratación de Unisalud de los servicios de salud durante la vigencia se realiza en el primer trimestre cada año, motivo por el cual se evidencia a junio una ejecución del 70% y en diciembre de 2023 reservas presupuestales del 100%
2. **Unisalud Medellín:** Unisalud por ser una dependencia que presta servicios de salud y son servicios de deben garantizar la cobertura y oportunidad los contratos se hacen por un año por lo tanto el

presupuesto se compromete casi en su totalidad al comienzo de la vigencia, los recursos que quedan disponibles son para efectuar adiciones cuando se vayan agotando las cuantías de los contratos. Por el tipo de servicios que presta Unisalud muchas veces es complicado proyectar, ya que son servicios imprevisibles, lo que conlleva a que muchas veces se amarren recursos o lo que es peor y en la mayoría de los casos sucede los recursos son insuficientes.

2.11 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado

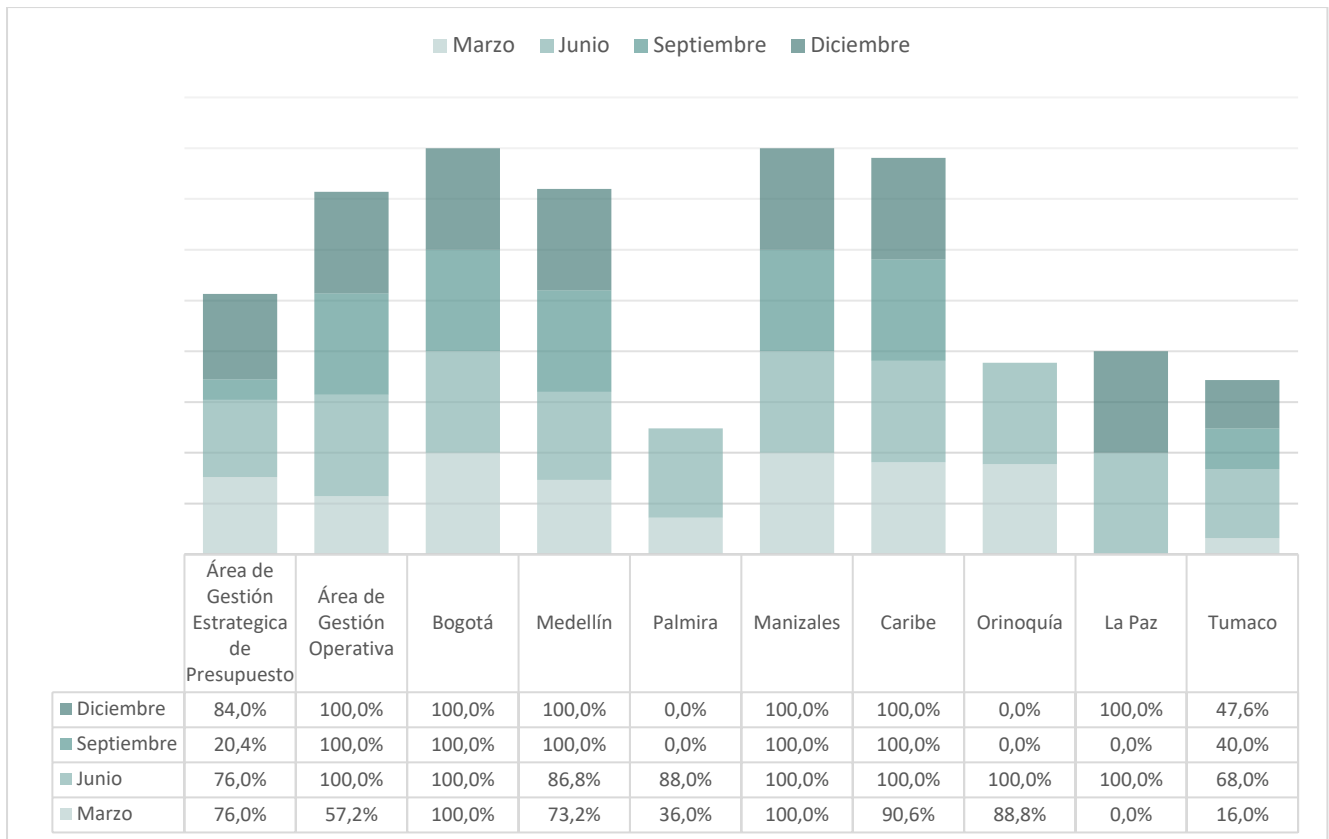
Medir la gestión en la ejecución presupuestal del gasto en los diferentes proyectos de Inversión cumpliendo las metas establecidas del Plan de Desarrollo y Plan de Acción que permitan atender la misión de la Universidad atendiendo oportunamente el desarrollo de los mismos en el trienio respectivo.

Código del indicador	IGP.12.010-11	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Valor del registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado en el periodo } t / \text{Valor del presupuesto de inversión apropiado acumulado en el periodo } t) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Trimestral	
Meta o Rango de desempeño	25%	
Normal	Riesgo	Problema
(90%-100%)	(70% - 90%)	(0% - 70%)

- Consolidado por Unidades de Gestión (Sedes)

Para la medición del *Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado* la medición del año 2023 y su porcentaje de cumplimiento fue del 84% por lo tanto requiere de control durante la medición del siguiente periodo y evaluar la viabilidad de acciones de mejora:

Ilustración 23 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de inversión (compromiso) acumulado por sedes



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Área de Gestión Estratégica de Presupuesto:** La información financiera refleja que, si bien, la ejecución financiera no se encuentra al 100% de la meta, se mantiene un cumplimiento del 76%, lo anterior teniendo en cuenta que los proyectos de inversión no se vienen ejecutando conforma a lo programado, por lo que la DNPE deberá establecer las medidas de seguimiento y acompañamiento respectivo a las Sedes.
2. **Área de Gestión Operativa:** El resultado durante el periodo 2023, se encuentra en problema, debido a que en el mes se devuelven numerosos trámites debido a la falta de conocimiento de los pasos para radicar los documentos que se requieren para el trámite de pago, el mal diligenciamiento de los formatos de la tesorería, y el cumplimiento de los aportes a la seguridad social. Las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto de contratistas, proveedores, estudiantes, docentes y administrativos más los reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.
3. **Bogotá:** Este indicador busca medir desempeño por cuanto se hace necesario que se mida porcentualmente, dado que el factor de incumplimiento que resulta de la formulación del documento obedece a que se fija "15" como límite superior, lo que no guarda relación con el aspecto objeto de la medición.
4. **Medellín:** Al cierre de la vigencia 2022 se tenía un indicador del 9% de devoluciones de solicitudes de pago. Durante el primer semestre de la vigencia 2023 se ha mantenido un 1% de devoluciones, esto evidencia una alta reducción de reprocesos. Al cierre de la vigencia 2023 se tiene un promedio

de un 1% de devoluciones, lo cual obedece a las socializaciones y acompañamiento que se ha realizado a los contratistas y facultades desde la Unidad de Gestión Financiera.

5. **Palmira:** Las principales causas de los resultados obtenidos son:

- Se han realizado planes de mejora cada mes para disminuir la cantidad de devoluciones, entre ellas están las capacitaciones virtuales, asesorías personalizadas y correos con las recomendaciones.
- En las fechas donde se han realizado actualizaciones a los formatos que se presentan se genera un incremento en los rechazos, dado que se cometen errores y omiten información los solicitantes.
- La sede Palmira considera que la meta definida (15) es muy baja teniendo en cuenta que este proceso depende en un alto porcentaje del solicitante.

6. **Manizales:** En la vigencia 2023 se incrementaron en forma exponencial las solicitudes de devolución de matrícula debido al programa de gratuidad. Muchos estudiantes sin tener el conocimiento previo sobre el perfil y requisitos para acceder a la gratuidad en la educación ofrecida por el Gobierno realizan solicitudes que se deben revisar según el procedimiento y dar la respectiva respuesta afirmativa o negativa. Las devoluciones se ejecutan según el orden de llegada a la tesorería. Se genera inconveniente con aquellas solicitudes que no cumplen con el lleno de los requisitos y obviamente deben surtir el proceso completo de revisión.

7. **La Paz:** En la sede se tramitan pocas devoluciones, cuando se emiten se tramitan con agilidad.

8. **Orinoquía:** Durante el primer semestre de la vigencia 2023 el número de devoluciones en comparación con el segundo semestre de la vigencia 2022 es menor; en razón a que los usuarios se han ido familiarizando con la herramienta central de pagos, la cual era una herramienta desconocida para los contratistas.

9. **Tumaco:** El indicador se encuentra en problema, debido a que en el mes se devuelven muchos trámites debido a la falta de conocimiento de los pasos para radicar los documentos que se requieren para el trámite de pago, el mal diligenciamiento de los formatos de la tesorería, y el cumplimiento de los aportes a la seguridad social. Las consecuencias que trae el resultado del indicador es insatisfacción por parte de los usuarios solicitantes tanto de contratistas, proveedores, estudiantes, docentes y administrativos más los reprocesos y aumento en las horas laboradas por parte del equipo de tesorería.

2.12 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) **acumulado.**

Medir la gestión en la ejecución presupuestal del gasto en los diferentes proyectos de extensión y regulada del Fondo Especial cumpliendo las metas establecidas en los diferentes convenios celebrados y metas del regulado, que permitan atender la misión de la Universidad oportunamente, así como el desarrollo de los mismos en el periodo respectivo.

Código del indicador	IGP.12.010-12	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Valor del registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado en el periodo } t / \text{Valor del presupuesto de fondos especiales apropiado acumulado en el periodo } t) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Trimestral	
Meta o Rango de desempeño	25%	
Normal	Riesgo	Problema
(90%-100%)	(70% - 90%)	(0% - 70%)

Durante el periodo 2023 el indicador *porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado* presentó un porcentaje de cumplimiento del 85.3% permaneciendo en un rango de desempeño en riesgo, por lo tanto, el anterior resultado permite la toma de decisiones al nivel interno de cada área encargada de realizar dicha medición.

Ilustración 24 Porcentaje trimestral del valor de registro presupuestal de fondos especiales (compromiso) acumulado por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Área de Gestión Estratégica de Presupuesto:** Se están cumpliendo las metas establecidas para el presupuesto, en general relacionado con los proyectos de extensión, cumpliendo con lo programado para atender los convenios y contratos celebrados con terceros en las Sedes.
2. **Área de Gestión Operativa:** El promedio de la medición del periodo arroja un porcentaje favorable en ejecución, gracias al cumplimiento de las metas de gasto que cada dependencia estableció para su desarrollo. Se planea continuar gestionando oportunamente las solicitudes de gasto conforme al presupuesto destinado para cada área y proyecto.
3. **Bogotá:** Este indicador corresponde al porcentaje consolidado de registros presupuestales de todos los fondos especiales de la Universidad Nacional Sede Bogotá, junto con sus respectivas UGI's (se exceptúan las empresas 2001 y 2060)
4. **Medellín:**
 - Primer semestre: En el caso de los Fondos Especiales la ejecución de gastos más representativa corresponde al Fondo Especial de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas y Fondo Especial de Sede con un 63% y 60% respectivamente y, los demás Fondos Especiales presentan una ejecución promedio del 42%. Se debe tener en cuenta que la ejecución de los recursos de investigación y de extensión depende de los compromisos adquiridos en los acuerdos de voluntades firmados con entidades aportantes, adicionalmente, la ejecución obedece al comportamiento del flujo de caja de cada proyecto según la forma de pago establecida en el contrato. En general los Fondos Especiales no cumple con la meta del indicador para el segundo trimestre.
 - Segundo semestre: En el caso de los Fondos Especiales la ejecución de gastos más representativa corresponde al Fondo Especial de la Facultad de Minas y el Fondo Especial de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas en un 92% y 85% respectivamente y, los demás Fondos Especiales presentan una ejecución promedio del 80%. Se debe tener en cuenta que la ejecución de los recursos de investigación y de extensión depende de los compromisos adquiridos en los acuerdos de voluntades firmados con entidades aportantes, adicionalmente, la ejecución obedece al comportamiento del flujo de caja de cada proyecto según la forma de pago establecida en los contratos. Durante la vigencia 2023, desde la Unidad de Gestión Financiera se hizo un seguimiento mensual de las apropiaciones distribuidas en cada una de las empresas de la sede, con el fin de cumplir con las metas de ejecución de cada trimestre. Adicionalmente, durante la vigencia se solicitó una adición presupuestal \$57.347.000.000 los cuales fueron ejecutados en un 99%. Sin embargo, en el agregado de fondos especiales quedó por debajo de las metas de ejecución, situación que es afectada por las expectativas de las facultades que conllevan a la no ejecución de las apropiaciones distribuidas en los proyectos. No cumple con la meta establecida para el trimestre.
5. **Palmira:** Debido a los resultados obtenidos en el periodo 2023, se indica:
 - Se realizó la aplicación del indicador ejecución presupuestal de gastos fondo especial destinación específica sede para el primer trimestre de la vigencia 2023, con el fin de ir evaluado el comportamiento de la ejecución, el resultado da una medición del rango riesgo con un promedio total del 48% de ejecución de acuerdo con los compromisos programados y los recursos efectivamente recaudados. En cumplimiento de la meta establecida de ejecución no se logró el cumplimiento general. La ejecución se ve afectada debido a los desembolsos de las entidades cofinanciadoras de los proyectos de investigación y extensión que no permiten dinamizar la ejecución.

- Se realizó la aplicación del indicador ejecución presupuestal de gastos fondo especial destinación específica sede para el segundo trimestre de la vigencia 2023, con el fin de ir evaluado el comportamiento de la ejecución, el resultado da una medición del rango normal con un promedio total del 100% de ejecución de acuerdo con los compromisos programados y los recursos efectivamente recaudados. En cumplimiento de la meta establecida de ejecución se logró el cumplimiento general. La ejecución se ve afectada debido a los desembolsos de las entidades cofinanciadoras de los proyectos de investigación y extensión que no permiten dinamizar la ejecución. En promedio total del semestre se evidencia un valor del 74% que genera un indicador problema
- La medición muestra para el primer y segundo trimestre un resultado negativo, la ejecución no es dinámica, se sigue recibiendo apropiación para más proyectos. El promedio semestral no alcanza meta, se busca realizar un aumento de ejecución bajo los informes y reportes que se le presentan a las áreas encargadas del seguimiento y verificación.

6. **Manizales:** La ejecución presupuestal se realiza conforme a la programación establecida en cada uno de los fondos. No existe ninguna consecuencia en el proceso que altere el normal desarrollo de este.
7. **Orinoquía:** Se ha efectuado la ejecución normal del presupuesto de la Sede de acuerdo a las proyecciones realizadas tanto en el anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2023, así como el plan de compras anualizado
8. **Tumaco:** El promedio de la medición del periodo se encuentra dentro del rango de alerta, ya que la ejecución presupuestal se vio afectada en parte por los ingresos que no fueron recaudados en cada uno de los proyectos específicos. Se planea continuar gestionando oportunamente las solicitudes de gasto conforme al presupuesto destinado para cada área y proyecto.

2.13 Porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias.

Medir la calidad en la entrega de información financiera

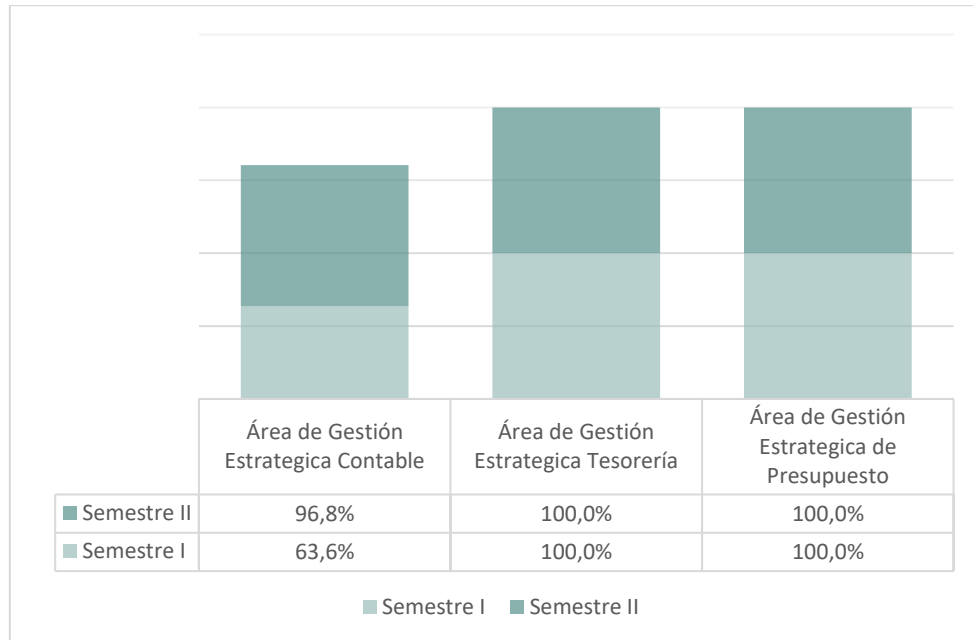
Código del indicador	IGP.12.010-13	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Número de informes financieros con inconsistencias en el periodo } t / \text{Número de informes financieros presentados en el periodo } t) \times 100$	
Unidad de medida	Porcentaje	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral (Reporte en agosto y febrero)	
Meta o Rango de desempeño	15%	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

Para el periodo 2023, el resultado del indicador *porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias* presentó un cumplimiento del 93,4%, lo cual representa una mejoría en el reporte de los

informes financieros en comparación con el periodo anterior (2022), por lo tanto el resultado anterior demuestra el compromiso de seguimiento realizado por parte de las áreas de gestión estratégicas financieras evidenciado en la disminución de las inconsistencias presentadas en los informes por partes de las sedes.

Ilustración 25 porcentaje semestral de informes financieros con inconsistencias



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Área de Gestión Estratégica Contable:** En algunas Sedes se tuvieron cambios en los equipos de trabajo durante el primer semestre del año lo cual ocasionó algunos diligenciamientos erróneos de los formatos, situación que fue subsanada por medio del acompañamiento permanente por parte del equipo del AGECE a los nuevos profesionales de apoyo.
2. **Área de Gestión Estratégica de Tesorería:** Algunas de las causas identificadas se deben a las inconsistencias de forma y/o de fondo en alguno de los informes remitidos - asociadas a valores y/o falta de datos. Lo anterior representa, reprocesos en la información; sin embargo, no se establece plan de mejora, considerando que el fortalecimiento que se dio a las medidas de seguimiento para la entrega de informes conllevó a una mejora en los resultados del indicador, como se evidencia en el segundo semestre de 2023.
3. **Área de Gestión Estratégica de Presupuesto:** No se presentaron informes con inconsistencias en el semestre, debido a que cuando se presentan inquietudes, las Sedes indagan y solicitan acompañamiento previo a su presentación, por lo tanto, la gestión realizada fue positiva debido a que el trabajo previo que se viene realizando sobre la información, permite, de manera coordinada y articulada, arreglar las inconsistencias conjunto con los responsables de presupuesto en cada una de las Sedes, previo a su envío y consolidación, atendiendo así la oportunidad, calidad y proceso consolidado para la gestión.

2.14 Razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito.

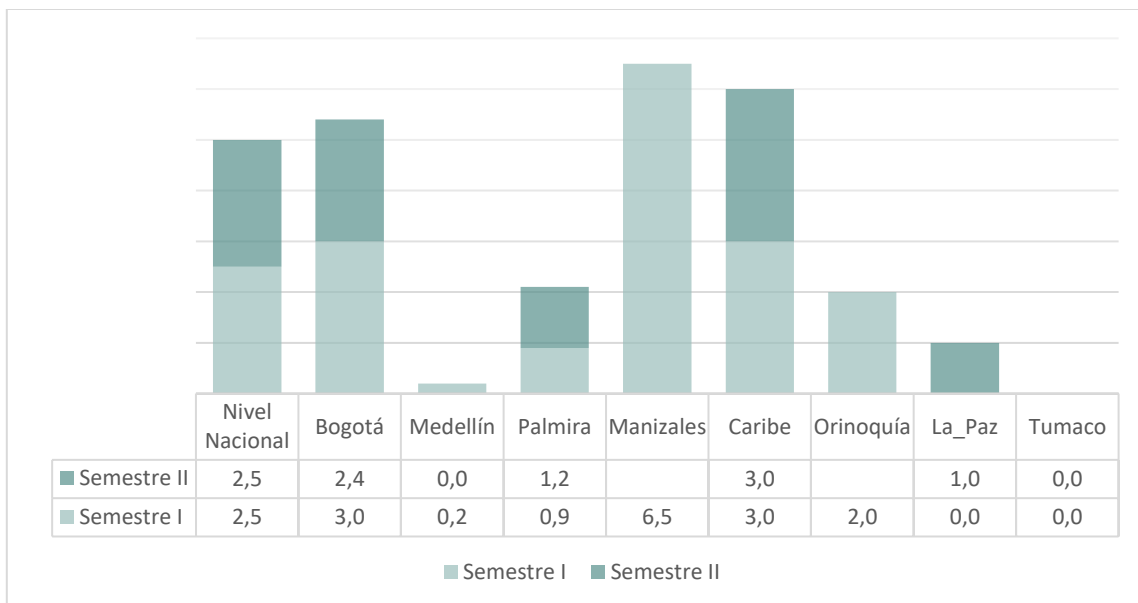
Evaluar el tiempo de expedición de facturas electrónicas a crédito.

Código del indicador	IGP.12.010-14	
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.	
Formula	$(\text{Sumatoria de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito en el periodo t} / \text{No facturas electrónicas a crédito expedidas en el periodo t})$ Razón días / factura electrónica	
Unidad de medida	Días / factura electrónica a crédito	
Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral (julio y enero)	
Meta o Rango de desempeño	3	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

El indicador *razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito* presentó un resultado positivo dado que presentó durante el periodo 2023, promedio de 1.8 días para la de expedición de facturas electrónicas a crédito con un porcentaje de cumplimiento anual del 90%.

Ilustración 26 Razón promedio semestral de días para la expedición de facturas electrónicas a crédito por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Nivel Nacional:** Se cumple con el indicador conforme a como se encuentra establecido, esto se debe al que el volumen de expedición de facturas en el nivel nacional al año no es alto y se pueden atender oportunamente.
2. **Bogotá:** La herramienta de solicitudes y las mesas de trabajo para socializar los errores frecuentes de las dependencias al realizar sus solicitudes, disminuyo el tiempo de atención para las facturas de crédito, por cuanto se generó pedagogía y sensibilización en la Sede para la emisión de facturas de crédito.
3. **Medellín:** Para la Sede Medellín en indicador se encuentra dentro de la meta establecida, la cual corresponde a máximo 1 día para generar las facturas en quipu y 2 días para generar y radicar en CADENA.
4. **Palmira:** Se realizan las actividades diarias para atender las solicitudes de pago en el tiempo estipulado, el resultado evidencia la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes de pago.
5. **Manizales:** En lo referente a la expedición de las facturas por parte de la Tesorería el indicador no cumplió el tiempo establecido durante la vigencia. Esta situación puede obedecer en muchas ocasiones al proceso que se debe realizar para elaborar una factura, ya que luego de realizar la factura en el sistema financiero, se debe enviar por medio del proveedor tecnológico virtual al cliente y el tiempo de respuesta en muchas ocasiones supera las 48 horas, lo que incrementa el tiempo en el proceso hasta el momento que el cliente responde favorablemente que recibió la factura. Sumando a lo anterior en muchas ocasiones el facturador electrónico presenta fallas, el sistema financiero de la Universidad también presenta fallas y errores y en algunas ocasiones el tercero para emitir la factura no ha sido creado en el sistema.
Lo anterior, puede generar dificultades para el recaudo de los recursos en los diferentes proyectos, ya que los tiempos de pago por parte de los clientes se puede incrementar.
6. **Caribe:** Por parte de la sede Caribe se da tramite ágil y oportuno a las facturaciones, lo cual representa la satisfacción por parte de los usuarios y del proceso.
7. **Orinoquía:** Las facturas electrónicas solicitadas a tesorería normalmente se expiden el mismo día de la solicitud o en promedio 2 días, es importante mencionar que el sistema de cadena no arroja inmediatamente la factura, el tiempo de entrega de las facturas a los clientes de 3 a 4 días hábiles. Es importante mencionar que el sistema de quipu y cadena no funciona por actualizaciones o mantenimiento de la plataforma, lo que hace que la expedición y envío de las facturas sea de más días.
8. **La paz:** La sede aun no expide facturas de forma masiva, es más actualmente solo se emite una factura mensual que se hace los primeros días del mes.
9. **Tumaco:** Durante la vigencia 2023, no se expidieron facturas.

2.15 Razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas.

Medir la calidad de la información registrada para la generación de la factura electrónica, asegurando la satisfacción de los clientes.

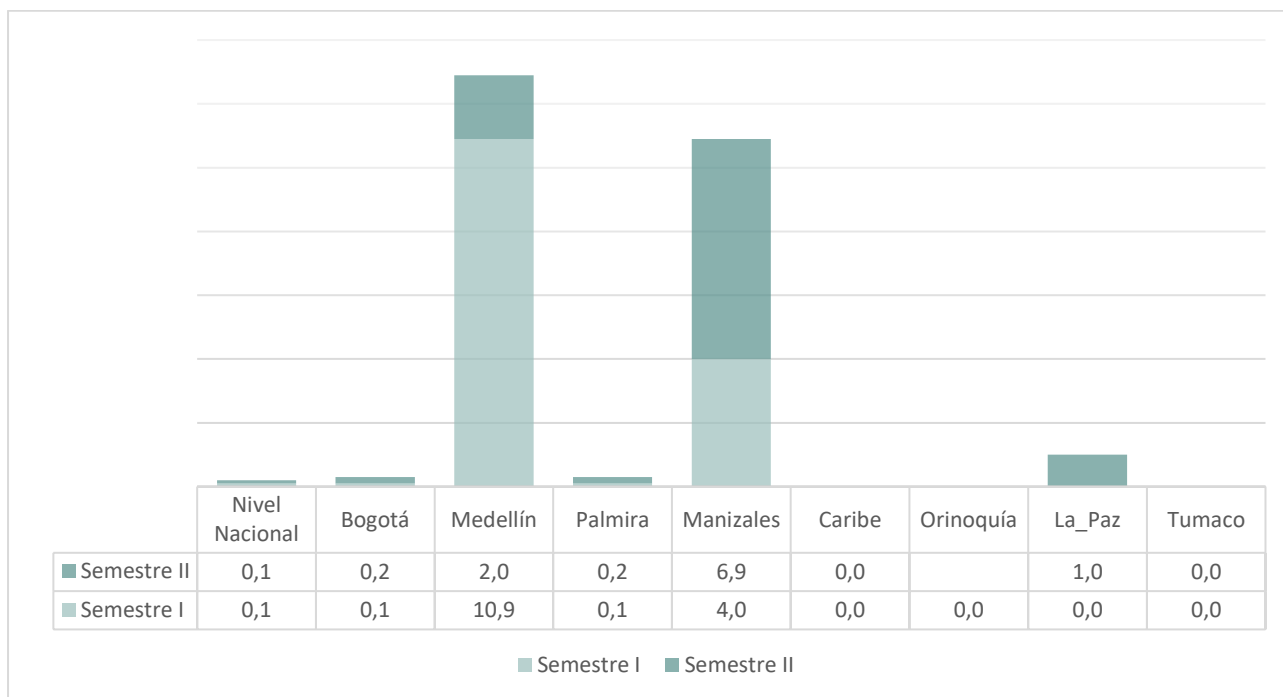
Código del indicador	IGP.12.010-15
Alcance del proceso	Nivel Nacional, nivel de sede, nivel de facultad, y unidades especiales.
Formula	Total notas crédito y débito emitidas en el periodo t / Total de facturas expedidas en el periodo t
Unidad de medida	Notas crédito y débito / Facturas

Tipo de indicador	Eficacia	
Frecuencia de la medición	Semestral (julio y enero)	
Meta o Rango de desempeño	3	
Normal	Riesgo	Problema
(80%-100%)	(60% - 80%)	(0% - 60%)

- Resultado y análisis del indicador

El indicador *razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas* presentó un resultado positivo dado que presentó durante el periodo 2023, promedio de 1.5 días para la de expedición de facturas electrónicas a crédito con un porcentaje de cumplimiento anual del 93%.

Ilustración 27 Razón semestral de notas crédito y débito emitidas por facturas expedidas por sedes.



Fuente: Creación propia de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa

1. **Nivel Nacional:** El número que se genera de notas crédito es mínimo sobre el total de expedición que se presenta de las facturas a crédito permitiendo que el indicador se encuentre en estado óptimo.
2. **Bogotá:** La retroalimentación de manera correctiva a cada solicitud de nota crédito, para revisar los motivos de esta, advierte a los solicitantes y previene repeticiones de los casos. La mayoría de las solicitudes de nota crédito no son por errores en la factura sino por presentación extemporánea de la misma y por ende rechazo por parte del cliente. Por otro lado, en la gestión de cartera se observaron varios casos por resolver, donde la factura no había sido radicada o no había sido reconocido y debía ser anulada mediante nota
3. **Medellín:**
 - Primer semestre: Con corte al primer semestre se ha generado un 10% de notas crédito, los casos principales por los cuales se requiere realizar notas crédito es por errores de la información

entregada para radicar la factura ante la entidad. El resultado del indicador se mantiene de acuerdo con el histórico, se propende por reducir la cantidad de estos documentos.

- Segundo semestre: Al cierre de la vigencia 2023 se generaron 104 notas crédito, las cuales obedecen en su mayor porcentaje inconsistencias en la información para la radicación de la factura o elaboración de esta. El indicador cierra con una medición del 3%, con respecto al año anterior se evidencia una reducción del indicador.
4. **Palmira:** Se realizan las actividades diarias para atender las solicitudes de pago en el tiempo estipulado. El resultado evidencia la eficacia en la atención oportuna de las solicitudes de pago.
 5. **Manizales:** Este indicador no cumplió con el tiempo establecido ya que muchas de las facturas que se emiten por parte de la Tesorería realizan el proceso normal de entrega al cliente y luego de varias semanas le informan a la dependencia que se debe anular la factura y/o elabora la nota crédito respectiva. En otras ocasiones las facturas no llegan al facturador electrónico UN cuando las devuelve el cliente.
 6. **Caribe:** Por parte de la sede Caribe se da trámite ágil y oportuno a las facturaciones, lo cual representa la satisfacción por parte de los usuarios y del proceso.