

NFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO	Período evaluado: 1 de marzo de 2015 al 30 de junio de 2015
		Fecha de elaboración: julio 9 de 2015



El presente informe describe las actividades realizadas en el periodo de acuerdo con la Estructura del Modelo Estándar de Control Interno-MECI

Actividades de la Actualización de MECI que estaban pendientes de realizar

No	Actividades	Responsable	Fecha de Realización
1	<p><u>Plan de acción para el cumplimiento de la Políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE):</u> Se definió el Plan de acción para el cumplimiento de la Políticas de Responsabilidad Social Empresarial contempla entre otras las siguientes actividades: 1) Seguimiento del Plan Institucional de Capacitación, 2) Realizar sesiones de socialización del Código de Ética y del Código de Gobierno Corporativo, 3) Adelantar campañas de formación y sensibilización sobre el manejo adecuado y protección del medio ambiente, no solo a nivel interno y también de manera extensiva a otros entornos,4) Establecer proyectos y acciones de carácter social que pueda realizar el ICFES conjuntamente con grupos de interés y/ o entidades públicas o privadas; las cuales para su ejecución serán presentadas para su evaluación y análisis al Comité Directivo.</p>	Oficina Asesora de Planeación	06/05/2015
2	<p><u>Actualización de indicadores del instituto</u> Dentro del Plan de Mejora de Procesos impulsado por la Oficina Asesora de Planeación, una de las actividades fundamentales que se realizó, fue la revisión y actualización de la totalidad de los indicadores de Calidad del ICFES. Para alcanzar con este propósito, se realizaron</p>	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2015

	<p>con corte a 30 de junio de 2015 las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del procedimiento A2.P.7. FORMULACIÓN DE INDICADORES Y MEDICIÓN con el fin de Establecer el logro de los objetivos estratégicos establecidos y el desempeño de los subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del ICFES. - Creación de A2.7.G01 - GUIA PARA LA FORMULACIÓN, VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DE INDICADORES con el fin de establecer los lineamientos para la formulación, aprobación y validación de indicadores que den cuenta del desempeño de los procesos o subprocesos. - Dentro de la agenda del grupo gestor se realizó la socialización nueva guía de indicadores. - Construcción y actualización de nueva ficha técnica de indicadores. - Socialización nueva ficha técnica de Indicadores. - Acompañamiento permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación en la formulación de indicadores a los subprocesos. 		
3	<p><u>Planes de mejoramiento individual</u> Se efectuaron las siguientes actividades: Manejo de conflictos y comunicación asertiva, Administración del tiempo, inscripciones y estudio de solicitudes para financiación de estudios en educación formal dentro del desarrollo del Convenio Fondo de administración en Educación ICFES – ICETEX.</p>	Subdirección de Talento Humano	20/05/2015
4	<p><u>Fortalecer la Cultura de Control</u> Se realizaron actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura del Autocontrol y Autoevaluación: desarrolló de</p>	Oficina Control Interno	30/04/2015

<p>la dinámica “Escalar el Monte Everest” con los gestores de calidad, los cuales asumieron roles para el desarrollo de sus actividades. La participación fue de forma activa, apropiando la importancia de la Cultura de la Autoevaluación, puesto que la actividad partió de la responsabilidad individual que finalmente se reflejó en el cumplimiento de una meta grupal. Durante este ejercicio se evidenció que los funcionarios y contratistas realizaron una autoevaluación sobre sus habilidades de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y solidaridad</p>		
---	--	--

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

TALENTO HUMANO

Programa de Bienestar y Cultura Organizacional:

Para el periodo en mención se desarrollaron los siguientes planes y programas:

- Formación y capacitación: Gestión del conocimiento - Módulo 2, Contratación interna, Workshop estadística – USTA, Gestión del conocimiento - Módulo 3, Gestión del conocimiento - Módulo 4, Brigadas de emergencia - Primeros auxilios, Gestión del conocimiento - Módulo 5, Taller de maquillaje, Taller uso política de spa en al ambiente laboral, 3er Congreso internacional de protección de datos, Reuniones efectivas, Excel intermedio – SENA, Excel avanzado – SENA.
- Bienestar y calidad de vida laboral: se realizaron actividades contempladas en el Plan, como: Día de la mujer, Saber agradecer para funcionarias del nivel asistencial, Día del niño, Día de la madre, Actividades culturales, recreativas y deportivas, Día sin carro, mercado de las pulgas, entrega del nuevo carné institucional a funcionarios, contratistas y pasantes vinculados con el ICFES, convocatoria, Entrega de tarjetas Cineco, Inscripciones e inicio de Escuelas Deportivas – natación, baloncesto, fútbol, taekwondo, tenis de campo, habilidad

- motriz y patinaje-, Inscripciones al programa de acondicionamiento físico, Preinscripciones de funcionarios a los Juegos Deportivos organizados por el DAFP, Participación en el simulacro de evacuación realizado por Ecopetrol en el Edificio San Martín
- Programa de Inducción: se realizó programa de inducción para 12 funcionarios.
- Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo: se realizaron las siguientes actividades:
 - Entrenamiento – Brigada: Entrega y entrenamiento en uso adecuado de implementos, radioteléfonos, Entrenamiento en comunicación interna de emergencias, Entrega de incentivo a brigadistas.
 - Inspecciones: Revisión preventiva de instalaciones, Ubicación de elementos preventivos, Revisión preventiva de puestos de trabajo (recomendaciones ergonómicas por puesto), Revisión preventiva de extintores y camillas.
 - Plan de emergencias: Listas de atención de emergencias, Se recopiló y envió la información pertinente a Liberty y la administración del edificio,
 - COPASST- Seguridad y salud: Se atendieron 2 incidentes en mayo, Se enviaron piezas informativas a la comunidad para la convivencia en nueva sede temporal, se entregaron guantes y tapabocas a los funcionarios que necesitaban manejar archivo en el trasteo, Se enviaron piezas informativas a la comunidad para salud en general y pausas activas.
 - Pausas Activas coordinación y realización.
 - Nuevo programa de responsabilidad social empresarial Entrega de juguetes construidos por funcionarios Hogar Santa Rita de Cacia, Charla fundación Sanar.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Las actividades realizadas en ejecución del Plan Estratégico del 1 de marzo a la fecha

- En el mes de abril se realizó un taller con el equipo directivo del ICFES y con acompañamiento de ICESI para la construcción del nuevo mapa estratégico. En mencionado taller se realizó la revisión del mapa estratégico anterior y se propusieron unos nuevos objetivos estratégicos. Adicionalmente, se dieron a conocer de manera general algunos proyectos que la Dirección busca llevar a cabo y que le aportan a este nuevo direccionamiento estratégico.
- Durante los meses de mayo y junio se realizaron talleres de alineación del plan de acción con todas las áreas del Instituto que permitieron:

- Alinear el plan de acción actual con los proyectos y objetivos propuestos.
- Discutir si para cumplir con los objetivos estratégicos hacía falta algún proyecto específico y se realizaron algunas propuestas.
- Debatir si las acciones actuales del plan de acción son suficientes para acometer los proyectos (y alcanzar los objetivos) que competen a cada área.

Modelo de Operación por Procesos

- Manual de Calidad Actualizado: Creación de Subprocesos: J2 “Conceptualización y desarrollo de investigación” y J3 “Ajuste y manejo de bases de datos”, H3 “Gestión de seguridad de la información”, H4 “Gestión de la información”, H5 “Gestión de mantenimiento y soporte a sistemas de información” y H6 “H6. Gestión de proyectos de tecnología informática”.
- Documentación del Sistema de Gestión de Calidad: Se desarrollaron las siguientes actividades:
 - Actualización de las caracterizaciones de todos los subproceso del ICFES
 - Ajuste del ciclo PHVA
 - Inclusión de requisitos legales, del cliente, de la entidad y de la norma.
 - Ajuste de los procedimientos a flujogramas, los cuales han permitido identificar una mejor interacción de procesos, visualizar responsables de las actividades y puntualizar los registros.
- Grupo Gestor de Planeación y Calidad: Con la Resolución 000431 de 2015, se creó el Grupo Gestor de Planeación y Calidad con el fin de apoyar a los líderes en la realización de las actividades tanto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como las tendencias a impulsar el mantenimiento y fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC.
El grupo gestor de Planeación y Calidad es un grupo interdisciplinario, conformado por representantes de todos los subprocesos del Instituto que se reúne el último jueves de cada mes. Dentro de la reunión se desarrollan temas de Planeación y Calidad, se evidencia el avance de actividades como la actualización de la documentación, medición de indicadores, cierre de hallazgos, seguimiento al Plan de Acción y a la ejecución presupuestal, entre otros.
- Divulgación del Sistema de Gestión de Calidad: La divulgación se realiza a través de:
 - Grupo Gestor de Planeación y Calidad: los gestores son los interlocutores entre el SGC y los colaboradores del instituto, este equipo contribuye al mantenimiento y mejora del SGC. La formalidad de las reuniones mensuales ha permitido hacer seguimiento a las acciones derivadas del SGC como la

- medición de indicadores, el cierre de hallazgos, la actualización documental entre otros.
 - Revista Digital de Planeación y Calidad: esta revista incluye secciones flexibles que permiten comunicar las novedades del SGC. Además, visualiza las actividades de todos los subprocesos, para el alcance de los objetivos institucionales. En la primera edición se incluyó noticias y tips asociados
 - Canales de comunicación Interna: con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo se realizó la divulgación para preparación para Auditoría Externa de Seguimiento que se realizará en julio, a través de banner en la intranet, correo masivo interno a través de PRENSA ICFES y wallpaper con la Política y objetivos de Calidad.
- **Comité de Dirección:** Es importante resaltar el papel de la Alta Dirección en el desempeño y mejora del SGC durante el primer semestre de 2015, ya que con su apoyo se ha logrado hacer mayor control y seguimiento a las actividades, además de impulsar al Grupo Gesto de Planeación y Calidad para contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Indicadores de Gestión

Gestión misional del Instituto para el periodo:

Pruebas SABER 11

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %	CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
Codificación de las respuestas a las preguntas abiertas para dos aplicaciones	Subdirección Producción de Instrumentos	Procesos de codificación realizados	1	1	50%	100%	50%
Procesamiento y calificación de Saber 11, Presaber, Validantes y clasificación de establecimientos y sedes. 2015-1 y 2015-2.	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de las bases de datos con calificación	50%	50%	50%	100%	50%
Realización de talleres de validación de los niveles de desempeño de Saber 11	Subdirección de diseño de instrumentos	Porcentaje de avance en la generación del informe de validación de niveles de desempeño Saber 11	20%	20%	20%	100%	20%

Estudio sobre preparación para los exámenes (recolección de información, análisis, diseño y construcción de ítems de auditaje, trabajo de campo en las prácticas de preparación de los preicfes)	Oficina Asesora Gestión Proyectos de Investigación	Porcentaje de avance en la realización del estudio	30%	5%	30%	17%	25%
--	--	--	-----	----	-----	-----	-----

SABER PRO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %	CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
Armado y diagramación de las pruebas, para dos aplicaciones (T&T y Saber Pro)	Subdirección Producción de Instrumentos	Entrega al impresor de los cuadernillos y hojas de respuesta de Saber Pro para dos aplicaciones	1	1	50%	100%	50%
Llevar a cabo la aplicación del examen SABER PRO en el primer (21/06/2015) y segundo semestre (22/11/2015)	Subdirección Aplicación de Instrumentos	Cantidad de Aplicaciones Realizadas Saber PRO	1	1	50%	100%	50%
Comités técnicos de módulos	Subdirección de diseño de instrumentos	Número mínimo de comités técnicos que deben seccionar en cada trimestre	16	4	40%	25%	28%
Procesamiento y calificación de Saber PRO-2014	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de las bases de datos con calificación	50%	52%	50%	100%	100%
Realización de talleres de definición de niveles de desempeño de Saber PRO	Subdirección de diseño de instrumentos	Porcentaje de avance en la generación del informe de definición de niveles de desempeño Saber PRO	40%	10%	40%	25%	10%

SABER 359

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %		CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	
Construcción de seis (6) bloques de preguntas en cada una de las áreas a evaluar, para armar prueba 2015 y alimentar el banco de ítems	Subdirección Producción de Instrumentos	Cantidad de bloques contruidos para Saber 3°, Saber 5° y Saber 9°	50%	50%	50%	100%	50%	
Procesamiento y calificación de Saber 359-2014	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de las bases de datos con calificación	50%	30%	50%	100%	100%	
Procesamientos estadísticos adicionales ofrecidos dentro del convenio de Saber 359 (muestreo, monitoreo, modelamiento, procesamientos agregados, factores asociados, etc.)	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de los reportes o entregables estadísticos solicitados	25%	25%	25%	100%	50%	

PROYECTOS ESPECIALES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %		CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	
Evaluación de los docentes de inglés en lectura, escritura y escucha.	Subdirecciones de diseño, estadística, desarrollo de aplicaciones y aplicación de instrumentos	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de resultados de la evaluación solicitada	50%	50%	50%	100%	100%	
Procesamiento y calificación de los proyectos que surjan por venta de servicios del ICFES	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de las bases de datos con calificación	25%	25%	25%	100%	50%	

Procesamientos estadísticos adicionales ofrecidos dentro de venta de servicios (muestreo, monitoreo, modelamiento, procesamientos agregados, etc)	Subdirección de estadísticas	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de los reportes o entregables estadísticos solicitados	25%	25%	25%	100%	50%
---	------------------------------	---	-----	-----	-----	------	-----

REFERENCIACION INTERNACIONAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %	CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
Llevar a cabo la aplicación del examen de PISA a las instituciones educativas.	Dirección de Producción y Operaciones Oficina Asesora Gestión Proyectos de Investigación	Cantidad de Aplicaciones Realizadas PISA	1	1	100%	100%	100%
Procesamientos estadísticos asociados a pruebas internacionales (muestreo, monitoreo, codificación, procesamientos agregados, análisis)	Subdirecciones de estadísticas y producción y Oficina de investigación	Porcentaje de avance en el procesamiento y entrega de los reportes o entregables estadísticos solicitados	40%	40%	40%	100%	70%

INV - ESTABILIZACION, MANTENIMIENTO Y AFINAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN ESTANDARIZADA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %	CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
Definir e iniciar la estrategia de fidelización de los examinadores a partir de la plataforma tecnológica	Dirección de Producción y Operaciones	Diseño y ejecución de la estrategia de fidelización en la plataforma tecnológica	30%	30%	30%	100%	40%

Elaborar un documento que contenga las recomendaciones para los procesos de contratación para los proveedores de la Subdirección de aplicación de Instrumentos.	Dirección de Producción y Operaciones	Recomendaciones de los procesos de contratación para los proveedores	60%	90%	60%	100%	100%
Estudio de seguridad para mejores practicas de aplicación de pruebas	Dirección de Producción y Operaciones	Diseño del estudio de seguridad para mejores practicas de aplicación de pruebas	20%	20%	20%	100%	30%
Proyectos de calibración y desarrollo de módulos Inglés	Dirección de Evaluación	Porcentaje de avance en las actividades de asesoría internacional para calibración de módulos para Inglés	30%	30%	30%	100%	40%

GESTIÓN DE INVESTIGACIONES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	PLANEA %	CUMPL %	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM	II TRIM
Ejecutar el plan de gestión de investigaciones	Oficina Asesora Gestión Proyectos de Investigación	Numero de actividades realizadas en el periodo / Actividades programadas * 100	25%	25%	25%	100%	50%

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	AVANCE PERIODO
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Diseñar y ejecutar el plan estratégico de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano	Numero de actividades realizadas en el periodo / Actividades programadas en el periodo * 100	25%	15%	40%
Desarrollar campaña para mejorar el clima organizacional	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo				
Evaluación del plan estratégico de Talento Humano	Subdirección de Talento Humano				

Articular recursos de las diferentes entidades del sector para la articulación del plan de capacitación	Subdirección de Talento Humano	Numero de actividades realizadas en el periodo / Actividades programadas * 100	25%	24%	47%
Elaborar diagnóstico de necesidades de capacitación	Subdirección de Talento Humano				
Formular y ejecutar el plan de capacitación	Subdirección de Talento Humano				
Desarrollar campaña para incentivar la capacitación	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo				
Evaluación de la efectividad de la capacitación	Subdirección de Talento Humano				
Diagnóstico de necesidades de bienestar	Subdirección de Talento Humano	Numero de actividades realizadas en el periodo / Actividades programadas en el periodo * 100	25%	24%	47%
Desarrollar campaña para incentivar el bienestar y la participación de los concursos para incentivos	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo				
Formulación y ejecución del plan de bienestar e incentivos	Subdirección de Talento Humano				

GESTIÓN FINANCIERA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Realizar seguimiento de la ejecución de ingresos y gastos.	Subdirección Financiera y Contable	Informes de ejecución presupuestal	1	1	50%
Elaboración del flujo de caja mensualizado, que permita conocer la liquidez del instituto para la adecuada toma de decisiones de inversión operativa y financiera.	Subdirección Financiera y Contable	Índice de cobertura = (Ingresos del mes + caja inicial del mes) / pagos del mes	>=1	5,65	50%
Seguimiento del flujo de caja mensualizado, con base en el informe de ingresos y egresos del instituto. Realizar análisis de desviaciones presentadas entre lo proyectado y lo real, utilizando para esto análisis fundamental.		Índice mínimo de caja = (Gastos de funcionamiento + operación + inversión + reciprocidad) / (gastos de funcionamiento + reciprocidad)	>=2,10	3,64	45%
Administración del portafolio de inversiones					
Realizar formulación y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones	Subdirección de Abastecimientos y Servicios General	Cumplimiento Plan Anual de Adquisiciones (90%)	25%	25%	50%

Sensibilizar y cumplir con los compromisos de austeridad (100% Adhesión a los acuerdos marco de precio)	Subdirección de Abastecimientos y Servicios Generales	Cumplimiento Plan Anual de Adquisiciones	25%	25%	50%
---	---	--	-----	-----	-----

GESTIÓN TRANSVERSAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO AVANCE	
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Coordinar la planeación y ejecución del programa de Auditoría 2015	Oficina de Control Interno	Auditorías realizadas / Auditorías programadas*100	25%	25%	50%
Cumplir con la elaboración, divulgación o entrega de los informes que por ley se se deben generar en desarrollo del rol de la oficina de control interno	Oficina de Control Interno	Informes realizados / (informes programados + informes solicitados) * 100	25%	25%	50%

PLAN ANTICORRUPCION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO AVANCE	
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Realizar tres evaluaciones al año del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina de Control Interno	Informes generados	1	1	33%

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO AVANCE	
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Actualizar en la página web institucional y en el portal de Gobierno en Línea (SUIT 3.0) la información de los procedimientos para la gestión de trámites (inscripción a exámenes de estado) y servicios asociados a trámites.	Unidad de Atención al Ciudadano	No. de contenidos actualizados / número de contenidos programados para actualización (uno al mes)*100	25%	25%	50%

Participar en la Ferias del Servicio a las que convoca el Departamento Nacional de Planeación en lugares alejados de la Administración central.	Unidad de Atención al Ciudadano	No. de Ferias del Servicio en las que participó el ICFES / número de Ferias Programadas por el Departamento Nacional de Planeación*100	30%	15%	19%
Acompañamiento y facilitación de información que sirva de insumo para el procedimiento	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	Porcentaje de actualización de contenidos	60%	45%	85%
Estrategia de divulgación Saber 11	Subdirección de análisis y divulgación	Porcentaje de avance en el diseño y ejecución de una estrategia de divulgación (%)	20%	20%	40%
Estrategia de divulgación Saber PRO	Subdirección de análisis y divulgación	Porcentaje de avance en el diseño y ejecución de una estrategia de divulgación (%)	40%	50%	70%
Estrategia de divulgación Saber 3579	Subdirección de análisis y divulgación	Porcentaje de avance en el diseño y ejecución de una estrategia de divulgación (%)	20%	30%	60%
Estrategia de divulgación Pruebas Internacionales	Subdirección de análisis y divulgación	Porcentaje de avance en el diseño y ejecución de una estrategia de divulgación (%)	40%	10%	40%
Ejecutar estrategia de comunicaciones para la aplicación de tecnología en la presentación de la pruebas*	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	Noticias generadas por el ICFES sobre el tema	2	2	50%
Realizar el diagnóstico de la página web de acuerdo a la normatividad	Dirección de Tecnología	Actividades ejecutadas / actividades planeadas *100		40%	50%
Realizar ajustes de acuerdo al diagnóstico	Dirección de Tecnología				
Establecer en la entidad política para manejo y protección de datos	Dirección de Tecnología				
Implementar accesibilidad en las páginas Web	Dirección de Tecnología				

PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Evaluar y reformular los mecanismos existentes de acuerdo con la caracterización de ciudadanos	Unidad de Atención al Ciudadano	Mecanismos de participación reformulados	2	0	33%
Retroalimentar mensualmente a los procesos misionales de manera sistemática con las sugerencias presentadas por los ciudadanos.	Unidad de Atención al Ciudadano	No. de retroalimentaciones programas / No. de retroalimentaciones programadas (1 al mes)*100	25%	25%	50%
Actualizar el plan de participación ciudadana de la entidad	Oficina Asesora de Comunicaciones, Dirección de Tecnología, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección de Análisis y Divulgación, Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de actualización	50%	0	50%
Publicar semestralmente el informe de quejas y reclamos con análisis	Unidad de Atención al Ciudadano	No. de informes publicados / No. de ainformes programados*100	50%	50%	50%
Realizar evento institucional día aplicación pruebas en la ciudad escogida por la dirección general	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	Número de eventos realizados	2	2	50%
Dar cumplimiento a los lineamientos y metas definidas por el gobierno a través de Gobierno en Línea.	Dirección de Tecnología	Número de actividades realizadas/ Número de Componentes planteados	25%	20%	45%

RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Publicar mensualmente en el micrositio de Atención al Ciudadano resultados de la gestión de PQR's, de las encuestas de satisfacción.	Unidad de Atención al Ciudadano	No. de informes publicados / No. de ainformes programados*100	25%	25%	50%

Publicación seguimiento a los planes estratégicos y de acción del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	Informes publicados	1	1	50%
Creación de revista digital para el informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	revista realizada / revista proyectada	100%	0%	0%

SERVICIO AL CIUDADANO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	PLANEADO	EJECUTADO	AVANCE
			II TRIM	II TRIM	II TRIM
Aplicar mensualmente encuestas de satisfacción en el canal de comunicaciones escritas	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de aumento en el número de encuestas de canal de comunicación escrita	10%	10%	50%
Medir la oportunidad y niveles de servicio en la atención de los canales que se encuentran en funcionamiento (atención telefónica, electrónica, ventanilla, escrita).	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de solicitudes escritas atendidas en los distintos rangos 70% en 5 días 20% en 10 días 10% 15 días	100%	73%	43%
	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de solicitudes del sistema de atención en línea atendidas en los distintos rangos 50% en 0 días 20% en 3 días 10% en 5 días 10% en 10 días 10% en 15 días	100%	47%	37%
Aplicar encuestas de cliente interno	Unidad de Atención al Ciudadano	Índice de satisfacción en los servicios internos de menor calificación en 2013: gestión de archivo, campañas de salida, asesoría en MECI y gestión de calidad	3,9	4,3	33%

Actualizar el conocimiento del personal de contacto en los temas institucionales para la consistencia y homogeneidad de la información	Unidad de Atención al Ciudadano	Nota Evaluación Mensual	Nota Evaluación Mensual > o = que 90	100%	50%
Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de eficiencia semestral	95%	95%	50%
Medir la oportunidad y la eficiencia del servicio de correspondencia	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de eficiencia mensual	90%	90%	50%
Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.	Unidad de Atención al Ciudadano	Porcentaje de actualización	50%	50%	50%
Creación y producción de audiovisuales que faciliten la interacción del ciudadano en el portal institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	% avance en la creación de productos	50%	50%	50%

2. MÓDULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

AUDITORIA INTERNA

La Oficina de Control Interno para este periodo ha realizados las siguientes actividades:

- **AUDITORIA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPUBLICA:** durante el periodo objeto reporte de información, no se ha realizado auditoria por parte de la Contraloría General de la República.
- La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a los planes de mejoramiento resultado de las Auditorías Internas y externas el Icfes, la cual presenta al 30 de junio de 2015 los siguientes hallazgos:

Tipo de Hallazgo	Hallazgos con actividades pendientes a 31/12/2014	Gestión del 1 de enero al 8 de mayo de 2015	Hallazgos con actividades pendientes a 8/05/2015
No Conformidades	34	32	2
No Conformidad Menor	1	0	1
Observaciones	37	35	2
Oportunidad de Mejora	62	52	10
Total	134	119	15

Fuente: Presentación Revisión por la Dirección del Sistema Gestión de Calidad

- Se verificó que el sistema de gestión estuviera conforme con las disposiciones planificadas por el ICFES y se realizara de manera eficaz, eficiente y efectiva de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009. (Dirección estratégica y gestión, Gestión de diseño análisis y divulgación, Gestión de pruebas y operaciones, Información y servicio al ciudadano, Gestión de investigación, Gestión administrativa y financiera, Gestión de tecnología e información).
- Se realizó revisión a los siguientes módulos y procesos:
 - Módulo Tesorería: Comprendió la verificación del nivel de servicio y soporte tecnológico que tiene el sistema para mantener su funcionalidad como herramienta de apoyo a la Gestión Administrativa y Financiera.
 - Módulo Citación: se evaluó el grado de soporte tecnológico que tiene el sistema Icfes Interactivo para su funcionalidad como herramienta de apoyo a la Gestión de Citación.
 - Proceso Inscripción Recaudo del Instituto: Consideró un diagnóstico y recomendaciones sobre desarrollo del proceso para pruebas Saber 11 Calendario A, Presaber y validantes del año 2015 que permitan optimizar las actividades relacionadas.

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACION Y COMUNICACION

INFORMACION

- La Oficina de Atención al Ciudadano mantiene una comunicación continua con la ciudadanía a través de las redes sociales, página web, solicitudes escritas y verbales para la obtención de información primaria y para la solución de PQRS, esta información es procesada al interior del Instituto y transformada continuamente en acciones correctivas y preventivas.

A continuación se relaciona la cantidad de PQRS recibidas, número de encuestas realizadas, porcentaje de oportunidad en la respuesta y porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicios para los canales utilizados en el periodo:

	Canal	Marzo	Abril	Mayo	Junio
PQRS recibidas	Telefónico	50.382	79.123	171.151	63.566
	Electrónico	21.580	24.315	68.878	23.866
	Personalizado	2.349	2.345	3.884	3.097
	Comunicaciones escritas	2.515	2.630	7.751	5.717
Numero de encuestas realizadas a los usuarios	Telefónico	14.175	22.390	11.024	2.169
	Electrónico	3.583	3.511	6.621	2.809
	Personalizado	2.257	2.247	3.834	3.066
	Comunicaciones escritas	38	25	96	37
Porcentaje de oportunidad en la respuesta	Telefónico	100,0%	94,8%	89,4%	84,3%
	Electrónico	99,8%	86,9%	53,5%	63,3%
	Personalizado	99,9%	99,8%	96,9%	98,9%
	Comunicaciones escritas	100,0%	99,1%	98,1%	95,0%
Porcentaje de cumplimiento de los niveles de servicio	Telefónico	100,0%	87,8%	60,8%	44,6%
	Electrónico	100,0%	78,7%	44,6%	30,8%
	Personalizado	100,0%	100,0%	89,0%	100,0%
	Comunicaciones escritas	88,0%	90,8%	47,4%	52,1%

Fuente: Atención al Ciudadano

COMUNICACION

Referente a la información relacionada a los canales de atención al ciudadano, se han actualizado las piezas gráficas-banners, infografías- y textos en el portal institucional con información de interés para los usuarios. Así mismo, se desarrolló una estrategia en redes sociales para que los ciudadanos tuvieran acceso a la información.

Se realizó la revisión de la estructura, mapa de navegación, arquitectura y usabilidad de la nueva página web, con estos insumos se elaboró la estrategia y cronograma para la actualización del contenido, la migración al nuevo portal y la revisión del procedimiento de publicación en el sitio.

Además, se presentaron observaciones respecto a las funcionalidades que debe garantizar la nueva versión del Portal en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea (SUIT 3.0).

Ejecución estrategia de comunicaciones

Externa: Durante el segundo trimestre del año la Oficina Asesora de Comunicaciones enfocó sus esfuerzos a la realización de procesos de divulgación de la información institucional a los diferentes públicos objetivos tanto en el ámbito interno como en el externo, dentro de las actividades más relevantes realizadas en el periodo se encuentran:

- Estructuración y ejecución de una estrategia de comunicación externa (free press, web, redes sociales) interna (intranet, mailing) para promover el recaudo, registro e inscripción para las pruebas Saber 11 Calendario A, Pre Saber 11, Validación de bachillerato cuyo objetivo fue divulgar a los diferentes públicos objetivo de la Entidad, las etapas de las pruebas.
- Estructuración y ejecución de una estrategia de comunicación para el manejo de crisis relacionado con el proceso de inscripción, registro y recaudo en la plataforma Prisma, en el marco de las pruebas Saber 11 Calendario A, Pre Saber 11, Validación de bachillerato. Cuyo propósito fue dar respuesta oportuna a los públicos objetivos respecto a las soluciones y alternativas para acceder a la plataforma y por otra parte mitigar el impacto negativo en la reputación de la entidad.
- Diseño y ejecución de última fase de la campaña de comunicación “Mi Educación Depende de tu Gestión” cuyo objetivo fue reiterar la importancia del levantamiento del inventario tecnológico en las instituciones educativas a nivel nacional. El inventario es

el punto de partida para avanzar hacia el objetivo de aplicar las pruebas por computador. La campaña tuvo dos ejes de acción comunicación directa relacional (mailing secretarios de educación y rectores) y comunicación externa (web, free press y redes sociales focalizado).

- Estructuración y ejecución de una estrategia de comunicación externa (free press, web, redes sociales) interna (intranet, mailing) para visibilizar el acompañamiento que realizó el ICFES a los rectores y estudiantes de los colegios que presentaron las pruebas PISA. Dentro de la estrategia se coordinó el cubrimiento periodístico regional.
- Estructuración y ejecución de una estrategia de comunicación externa (free press, web, redes sociales), directa relacional (Envío de mailing a 101.000 técnicos y tecnólogos), interna (intranet, mailing) y sinergia con otras entidades como el SENA con el fin de Informar al público objetivo la importancia de la presentación de la prueba Saber Pro TYT y visibilizar los resultados de la misma.
- Para las pruebas 3,5,7,9 se han desarrollado acciones de comunicación interna y externa que hacen parte de una estrategia integral de divulgación y que comprenden las siguientes actividades:
 - ✓ Propuesta de diseño para la nueva imagen de la prueba.
 - ✓ Estructuración de la estrategia de comunicación externa (free press, web, redes sociales), interna (intranet, mailing) para visibilizar la presentación de las pruebas 3,5,7,9.
 - ✓ Actualización de contenido relacionado con la prueba.
 - ✓ Pre producción de 2 videos de la prueba sobre tipos de resultados, qué son y qué no son las pruebas y que se evalúa.
 - ✓ Publicación de dos banners (cognitivos y no cognitivos), sobre resultados de las pruebas 3,5 y 9 de 2014.
 - ✓ Diseño y ejecución de estrategia de comunicación externa (free pres, Web, redes) y comunicación directa relacionada para motivar, en los públicos objetivos la actualización de SIMAT y DUE.
- Estrategia de comunicación interna para visibilizar la participación de ICFES a través, de la Dirección General en la cátedra UNESCO.
- Estrategia de comunicación externa e interna para socializar las generalidades y cambios de las pruebas Saber 11 y Saber Pro con las instituciones de educación superior de diez ciudades del país. La estrategia se concentró en realizar Free Press regional, cubrimiento periodístico y en garantizar la presencia de marca en los diferentes eventos. Además de la publicación de una foto galería en la web, sobre las visitas las regiones.

- Diseño de la estrategia de comunicación para la rendición de cuentas vigencia 2014 que se llevara a cabo en el mes de agosto.

Diseño: Desde la oficina de comunicaciones y como apoyo a las estrategias de comunicaciones realizadas en el segundo trimestre se realizaron las siguientes actividades de diseño.

- Prueba PISA. Se diseñaron las Agendas para el diferente público objetivo, se diseñó la carpeta oficio, se diseñaron los certificados.
- 45 Piezas Ecards.
- 30 Banner. Internos (Intranet) y Externos (Portal).
- 22 Memes.
- 7 Infografías.
- 2 impresos. Uno de ellos informando el traslado de sede y otro sobre despachos públicos.

La oficina de Comunicaciones en pro de facilitar la comunicación Interna y externa, cuenta con la realización de piezas graficas que generan una comunicación directa con el respectivo grupo objetivo dependiendo de la información que se requiera transmitir, estos diseños son conceptualizados de acuerdo a dicha necesidad y en apoyo a las campañas creadas.

Los diseños son muestras graficas generadas ya sean con la utilización de fotografía, diagramación de textos o graficación según los requerimientos, pero siempre respetando el protocolo de comunicaciones y mercadeo, haciendo visible la marca ICFES y de igual modo posicionándola en los medios de divulgación ICFES

Canales Digitales

Con la implementación de las estrategias desarrolladas, mencionadas anteriormente se obtuvieron los siguientes resultados de los canales digitales:

Durante el segundo trimestre, se evidencia que las acciones efectuadas en las redes sociales en términos de alcance (número de persona que vieron la información) y seguidores, los resultados son positivos.

Tabla 1 Alcance Redes Sociales II Trimestre

	Abril	Mayo	Junio	Total
Facebook	291.585	363.935	249.447	904.967
Twitter	104.000	201.000	156.300	461.100
				1'366.267

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

En los últimos 3 meses se evidencia cómo el alcance en ambas redes sociales se ha incrementado significativamente, al punto de superar el millón 366 mil personas. Esto evidencia el gran impacto que están teniendo las comunicaciones a través de estos canales digitales y el fortalecimiento de los mismos con la gestión efectuada hasta el momento.

Teniendo en cuenta el crecimiento orgánico de las redes sociales, estas cifras evidencian que se mantiene el alza progresiva de los seguidores. Entre los logros se destaca en Facebook haber superado los 60 mil fans y en Twitter, el acercarnos más a los 30 mil fans. Es importante destacar que de acuerdo a los análisis realizados, la audiencia del ICFES es más afín con el uso de la red social Facebook; lo que explica que el número de seguidores en Twitter sea inferior

Tabla 2 Seguidores Redes Sociales II Trimestre

	Abril	Mayo	Junio
Facebook	58.541	59.992	60.826
Twitter	26.562	26.973	27.201

Página Web: Comparativo sesiones del 1 de Abril hasta el 30 de Junio. El segundo trimestre, el número de sesiones iniciadas en la página web fue de 1.878.589, la duración media de la sesión fue de 4 minutos, el número de páginas visitadas durante cada sesión fue de 3,90 y el porcentaje de nuevos visitantes fue de 62%. El pico de visitas más alto, fue el sábado 23 de Mayo, con un total de 47.750 sesiones, debido a que en los siguientes días, culminaba el proceso de registro y recaudo a la prueba Saber 11° Calendario A.

Comparativo páginas vistas del 1 de Abril hasta el 30 de Junio. Durante el segundo trimestre, las páginas más visitadas fueron: home, consulta de resultados de las pruebas, Cronograma de las pruebas 2015, resultados de pruebas Saber 11, Fechas, Tarifas e información general de Saber 11 Calendario A, lista de canales de atención al ciudadano y resultados e información de la prueba Saber Pro.

Monitoreo de medios: Durante el segundo trimestre donde más publicaciones obtuvo el Instituto fue en Radio con el 40%, seguido de la web con el 29%, prensa 25% y tan solo el 6% en televisión. Con un total de impactos de 87.

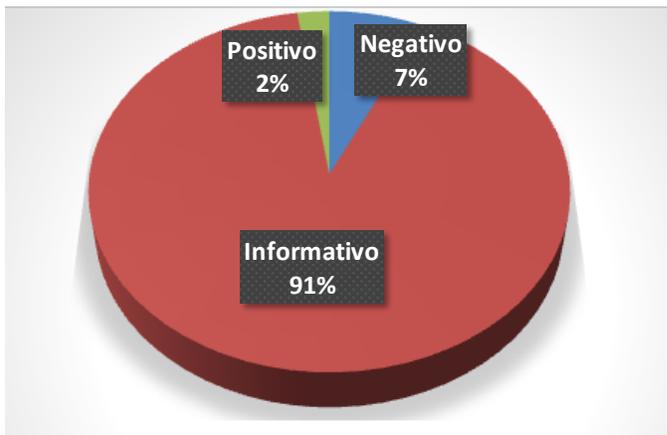
Radio por ser uno de los medios con mayor acceso a público tanto regional como nacional, permitió que a través de rondas radiales el vocero principal y los asignados tuvieran más posibilidades de transmitir los mensajes.

Tabla 3 Reporte de impactos

Reporte de impactos	
Radio	35
Prensa	22
Televisión	5
Web	25
TOTAL	87

Fuente: Oficina Asesora de Comunicaciones

Durante este trimestre se presentaron dos casos donde la reputación del Icfes pudo verse afectada. Sin embargo, por un trabajo a tiempo en conjunto con las demás áreas del Instituto, comunicaciones logró mitigar el impacto. Estos casos fueron la implementación de la plataforma PRISMA para registro y recaudo prueba Saber 11, y la denuncia que hizo un colegio de Bogotá en la emisora La W sobre las preguntas malintencionadas que realizan algunas organizaciones que prestan



servicios de pre ICFES.

En total fueron 6 publicaciones negativas frente a 81 de carácter informativo y positivo.

Interna: Durante el segundo trimestre de 2015 la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercado desarrolló diferentes estrategias de comunicación corporativa, las cuales se implementaron con dos importantes objetivos:

- Fortalecer la gestión estratégica del mismo
- Visibilizar los programas y proyectos de las áreas del Instituto.

Para tal fin, se construyeron piezas gráficas y mensajes acordes a las necesidades comunicativas y según el canal de difusión.

Mercadeo: Durante el segundo trimestre de 2015 se está desarrollando la propuesta de estructura y plan de acción para fortalecer el área de mercadeo con el objetivo de posicionar los servicios del ICFES, identificar y acceder a nuevos mercados y fortalecer la auto sostenibilidad de la institución.

Así mismo se han concretado reuniones con diferentes sectores académicos para establecer la participación de la institución, en eventos de carácter nacional e internacional, para generar espacios de divulgación de las actividades institucionales en el marco de la educación en Colombia; en este propósito, se ha concretado la participación en el Congreso Iberoamericano de educación Científica y II Congreso Internacional de Pedagogía Didáctica y TIC aplicadas a la educación.



También se gestionó desde el eje de mercadeo la participación de la directora en el Evento ACOFI 2015 - ENCUENTRO INTERNACIONAL DE EDUCACIÓN EN INGENIERÍA a desarrollarse del 14 al 18 de septiembre.

Apoyó en la coordinación logística de los Comité Técnicos Regionales de la Subdirección de Producción de Instrumentos, entrega de material de Merchhandising para los asistentes. El evento se desarrolló el 21 de mayo y el 11 de junio en la ciudad de Bogotá en la Universidad Jorge Tadeo Lozano.