



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Oficina Asesora de Planeación
2022 – I Trimestre



Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Desempeño por tipos de proceso**
- 4. Desempeño general de los procesos**
- 5. Indicadores con desempeño inferior a la meta**
- 6. Indicadores con desempeño superior a la meta**
- 7. Conclusiones y recomendaciones**



1. Introducción

El Icfes, realiza permanentemente evaluación de sus procesos a través de la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, reportados periódicamente por los líderes de proceso a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema Gestión de Calidad (SGC), realiza monitoreo al comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño y elabora el informe trimestral.

En este sentido, se determinó el desempeño para cada proceso, calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, con respecto a la meta proyectada. De igual manera, se definieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

Tabla 1. Rangos de aceptación

Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
●	Insuficiente < 90%
●	90% ≤ Aceptable < 100%
●	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para la vigencia 2022, específicamente el primer trimestre, el Icfes definió 50 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

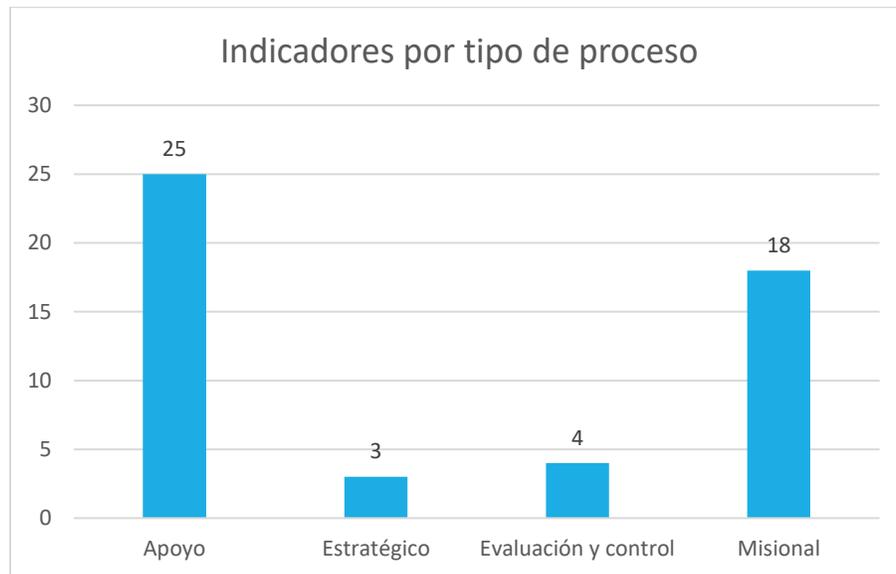


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, con el objeto de que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional.

Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo¹, se distribuyen así:

¹Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.

Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.

Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

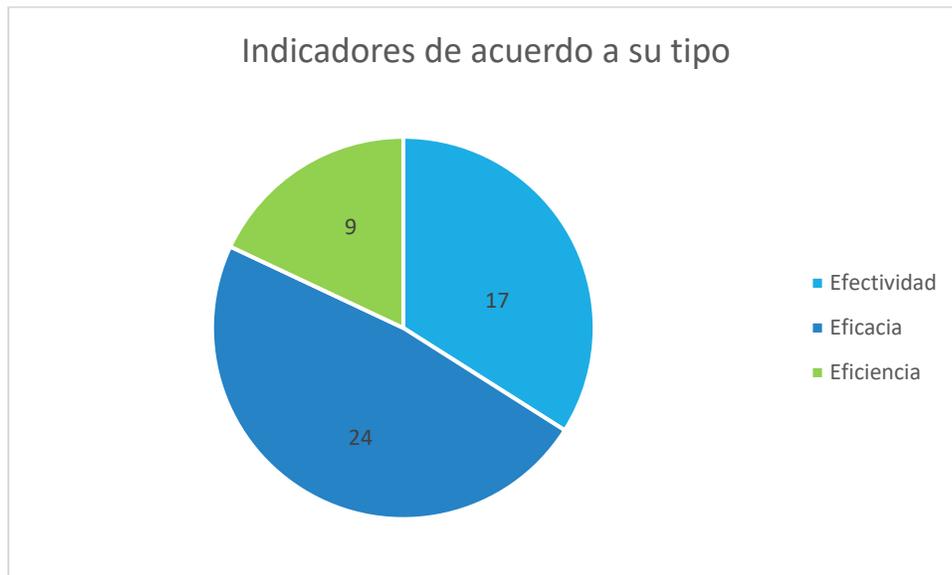


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 50 indicadores y la periodicidad de su medición:

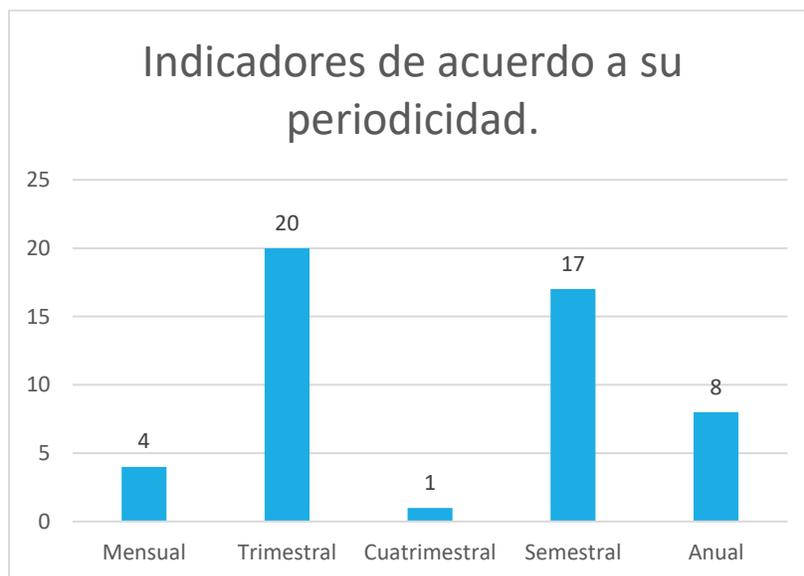


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	1	-	-	1	98,18%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de un (1) indicador, de eficacia, perteneciente al proceso de Direccionamiento Estratégico – DES.

El proceso de Direccionamiento estratégico obtuvo un desempeño aceptable del 98,18%, debido a la eficacia del plan de acción Institucional durante el primer trimestre del año, se presentaron incumplimientos parciales en la actividad: Implementar y monitorear la estrategia de gestión de proyectos al interior de la entidad, a partir del diseño metodológico desarrollado para tal fin, de acuerdo a lo reportado, esto se debió a que se plantea el seguimiento a los proyectos tipo prueba de estado y proyectos de evaluación de manera semanal.

Para este periodo, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo, se deben tener en cuenta 13 semanas de las cuales el equipo de gestión de proyectos de la OAP realizó durante 10 semanas. Las 3 primeras semanas no estaba contratado. Se recomienda implementar estrategias internas que permitan mitigar el no acompañamiento mientras un equipo no está contratado.



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
	Construcción de Instrumentos de Evaluación	1	1	-	-	100%
	Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	98,19%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional se midieron a través de 3 indicadores, dos (2) indicadores de efectividad, y un (1) indicador de eficacia.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación alcanzó un desempeño del 100%, resultado de la efectiva producción editorial del banco de pruebas de ítems, es decir que se cumplió con la calidad y oportunidad requerida en las modalidades presencial y virtual.

El proceso Atención a Grupos de Interés obtuvo un desempeño aceptable del 99,94%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente atendido por los diferentes canales durante el primer trimestre y el cumplimiento de respuesta de PQRS dentro de los términos legales. Se recomienda seguir los lineamientos de la guía DES -GU002, con el fin de sobrepasar las situaciones presentadas y lograr el 100% de desempeño.



Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Tipo de proceso	Gestión del Abastecimiento	3	-	2	1	100%
	Gestión Documental	1	-	1	-	100%
	Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
	Gestión Financiera	2	-	-	2	100%
	Gestión Jurídica	5	1	3	1	100%
	Gestión de Tecnología	6	1	4	1	100%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de dieciocho (18) indicadores, tres (3) de efectividad, diez (10) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de abastecimiento alcanzó un desempeño del 100%, debido al: cumplimiento de las actividades ambientales planeadas, disminución a 2,43 días en la gestión contractual, y el acorde seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones. Se recomienda replantear las metas de los indicadores que por más de tres mediciones superan la meta superior.

El proceso de Gestión Documental obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el avance y la culminación de actividades planeadas en el Plan Institucional de Archivos - PINAR. Durante este periodo se logró la aprobación y puesta en ejecución de los siguientes planes y programas: plan de intervención archivística SAYG, plan de transferencias documentales, programa de capacitación y transferencia de conocimiento del proceso de gestión documental.

El proceso de Gestión de Proyectos logró un desempeño del 100%, debido a la satisfacción del cliente interno en relación con la apoyo y acompañamiento en la gestión de proyectos. Se recomienda buscar estrategias para la recibir mayores respuestas del indicador.

El proceso de Gestión Financiera también obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, se evidenció un comportamiento esperado durante el primer trimestre del 2022, con un valor de 0.93, es decir, que el instituto tuvo con que solventar los pasivos a corto plazo en relación 0.93 a 1. Por otra parte, se identifica la oportuna elaboración del informe de ejecución presupuestal en los tiempos establecidos. Se recomienda dar alertas tempranas



en caso de que el indicador de la brecha de liquidez llegase a estar por debajo de la meta o en su límite.

El proceso de Gestión Jurídica también alcanzó un desempeño del 100%, en razón a que se mantuvieron las metas definidas en el índice de favorabilidad en las tutelas, ejecución de procesos sancionatorios culminados, disminución en tutelas que invocan derecho de petición y aumento en la tasa procesal. Se recomienda replantear las metas de los indicadores que por más de tres mediciones exceden la meta superior.

Por último, el proceso de Gestión de Tecnología obtuvo un desempeño aceptable, del 94,88%, en razón a que la disponibilidad de los servicios de TI no estuvieron al aire el 100% de planeado, en razón a que la infraestructura tecnológica y el proyecto de la nueva página web se encontraban en migración. Por otro lado, del total de cambios tecnológicos solicitados, sólo 12 fueron aprobados y ejecutados. Sin embargo, la resolución de requerimientos de tecnología e incidentes de seguridad de la información se resolvieron en los acuerdos establecidos. Se recomienda acatar los lineamientos de la guía DES -GU002, con el fin de sobrepasar las situaciones presentadas y lograr el 100% de desempeño.



Procesos de Evaluación y Control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Evaluación y control	Control Disciplinario	2	-	1	1	100%

Los procesos de control y evaluación se midieron a través de dos (2) indicadores, uno (1) de eficacia y otro (1) de eficiencia correspondientes al proceso de Control y Disciplinario.

El proceso de Control Disciplinario obtuvo un desempeño del 100% debido al cumplimiento de la meta en la cobertura de colabores en las actividades preventivas de control disciplinario y el oportuno trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario. Se resalta que, aunque sea el proceso más nuevo del Instituto se acopló de manera adecuada al seguimiento del desempeño Institucional.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 98,82%, desagregado por proceso cómo evidencia a continuación:

Tabla 5. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. de procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
<i>Estratégico</i>	1	1	-	1	-	98,18%
<i>Misional</i>	2	3	2	1	-	94,94%
<i>Apoyo</i>	6	18	3	10	5	98,29%
<i>Evaluación y Control</i>	1	2	-	1	1	100,00%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Se evidencia que el desempeño de los procesos del Icfes aumentó con respecto a los anteriores trimestres del 2021, sin embargo, se encuentra en un rango aceptable, por encima de 90%. Cabe resaltar que el resultado no es deficiente, por el contrario, refleja nuevos aspectos que no se habían medido antes y que se empezaron a medir gracias a la reformulación de indicadores. Se recomienda establecer acciones en los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar la desviación y continuar con la mejora continua.

Se evidencia el cambio de periodicidad y fórmulas de indicadores, así cómo el cambio de sus metas por unas más "retadoras". Se recomienda seguir con esta práctica y aumentar, la periodicidad y el número de indicadores de efectividad, con el fin de tener una medición más completa y eficaz del Instituto.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.



5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el primer trimestre del 2022, cinco (5) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta, estos indicadores fueron:

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Tecnología	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Trimestral	Positiva	57,14%	80%	Marzo
Apoyo	Gestión de Tecnología	Disponibilidad de los Servicios TI	Trimestral	Positiva	99,6%	97,5%	Marzo
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	98,2%	100%	Marzo
Misional	Atención a Grupos de Interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	79,79%	80%	Marzo
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	99,94% 99,97% 99,99%	100%	Enero Febrero Marzo

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los cinco indicadores mostrados anteriormente se identifica que todos se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), se recomienda realizar un plan de mejora con acciones preventivas para mitigar los resultados por debajo de la meta mínima.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.



6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para el trimestre evaluado, 4 indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	15,33%	25%	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	387%	100%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	2,43	7	Diciembre
Apoyo	Gestión de Tecnología	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	96,47%	85%	Diciembre

Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, ya que se requiere volver a proyectar las metas para el segundo trimestre del 2022.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes para el primer trimestre de 2022, aumentó con respecto al desempeño de los anteriores trimestres del 2021, el resultado fue de 98,82%, el cual se encuentra en un rango aceptable, de acuerdo con la valoración establecida para el desempeño de indicadores.
- La actualización de indicadores con base en la reformulación de procesos a partir de la cadena de valor, es efectiva mostrando los cambios importantes en los análisis de los indicadores, aspectos que no se medían, así como también, una mayor periodicidad de indicadores, cambio de metas y fórmulas más retadoras.
- Se recomienda culminar la actualización de indicadores de gestión a los procesos que no han terminado el ejercicio, disminuyendo frecuencias de medición, midiendo efectividad del proceso y creando indicadores retadores, con el fin de tener una medición más completa y eficaz sobre la realidad de los procesos del Instituto.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida para el período, formulen planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar los resultados en la medición, estas acciones deben tener en cuenta los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados, además, los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna frente a la causa del incumplimiento del indicador.
- Para los indicadores que quedaron con una medición de desempeño inferior a la meta y que no han definido plan de mejoramiento, se requiere su formulación en consonancia con lo establecido en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores PDE-GU-002.
- A los procesos que obtuvieron resultados por encima de la meta máxima, se les recomienda revisar la metodología para la proyección de metas y corregirlas, para que identifiquen comportamientos reales del Instituto.



ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	(Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo/Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo) *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones/Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	(Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión/Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión) *100
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	(Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental /Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental) *100
Gestión de Proyectos	Apoyo	Satisfacción del cliente interno en relación con la gestión de proyectos	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia) *100
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponible / (Compromisos – Pagos + Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	(Tutelas con fallo favorable/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de favorabilidad de tutelas que	(Tutelas fallo favorable/tutela fallo conocido) *100



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		invocan derecho de petición	
Gestión jurídica	Apoyo	Procesos sancionatorios culminados	(Personas con investigaciones culminadas/Meta anual de personas investigadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Porcentaje tutelas derecho de petición	(Tutelas con derecho de petición/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Tasa de éxito procesal	(Procesos en contra de la entidad con fallo favorable/ Procesos en contra de la entidad con fallo) *100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Tecnología	$((2/3) * (\text{Número de incidentes servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total Incidentes Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Número de incidentes servicios no misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total Incidentes Servicios No Misionales en el periodo}))$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Número de cambios exitosos/Total número de cambios solicitados*100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Requerimientos de Tecnología	$((2/3) * (\text{Número de requerimientos servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total requerimientos Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Número de requerimientos servicios no misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total requerimientos Servicios No Misionales en el periodo}))$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	Número de incidentes de seguridad de la información atendidos/Número de incidentes de seguridad de la información informados*100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Número de encuestas respondidas a satisfacción por el usuario solicitante/Número de encuestas contestadas *100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	(Disponibilidad Servicio Conectividad + Disponibilidad Servicio Prisma + Disponibilidad Recaudo + Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas + Disponibilidad Servicio Carpetas)



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
			FTP: Banco Bogotá, Zeus, Pruebas + Disponibilidad Servicio ERP + Disponibilidad Servicio Portal Web + Disponibilidad Servicio Plexi en tiempos de prueba) / 8*100
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	(Número de actividades del plan de acción ejecutadas en el trimestre evaluado / Número de actividades del plan de acción planeadas para el trimestre evaluado) * 100.
Control Disciplinario	Evaluación y control	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Cronograma de actividades+ Material de presentación función preventiva+ Actividades de sensibilización realizadas*5,71
Control Disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	Quejas o Informes tramitados dentro de los tres (3) días hábiles /Quejas o Informes recibidos*100
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	((Satisfacción Atención telefónica + Satisfacción atención electrónica + Satisfacción atención presencial + Satisfacción atención comunicación escrita) / (Total encuestas Atención telefónica + Total encuestas atención electrónica + total encuestas atención presencial + total encuestas atención Comunicación escrita)) *100
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	(Total de PQRSD que son resueltas en términos legales/Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales) *100
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	(Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems + Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems) /2