

Información Pública

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

**Instituto Colombiano para la Evaluación de
la Educación**

**Oficina Asesora de Planeación
2023 – 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 en el marco de la gestión de sus procesos realiza la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, los cuales son proporcionados periódicamente por los líderes a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación supervisa de cerca el comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño de los procesos y elabora un informe trimestral que resume el desempeño total del Instituto y proporciona recomendaciones para impulsar mejoras continuas en el Instituto.

En este sentido, se determinó el desempeño de 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

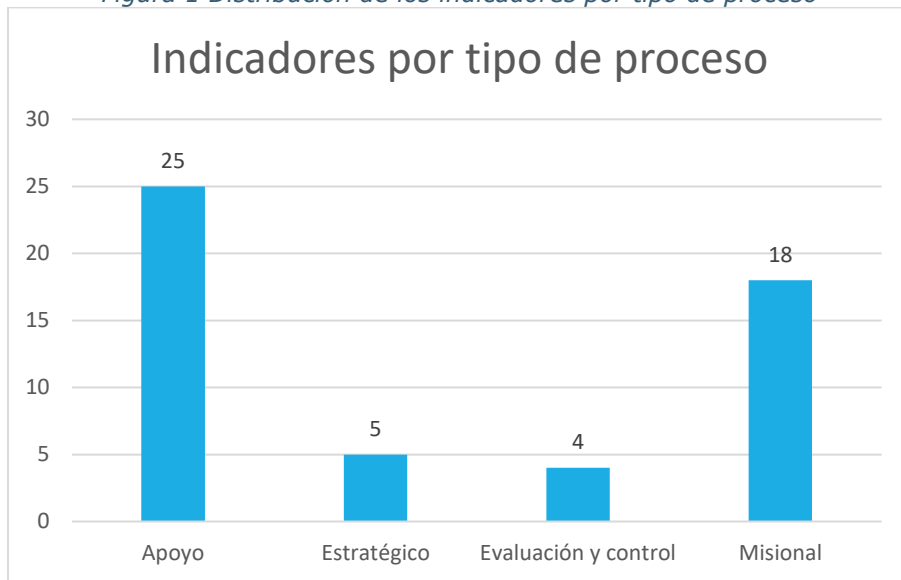
Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
● rojo	Insuficiente < 90%
● amarillo	90% ≤ Aceptable < 100%
● verde	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para el I trimestre de la vigencia 2023, el Icfes definió 52 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 para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, los cuales agregan valor en la toma de decisiones y mejora la gestión institucional.

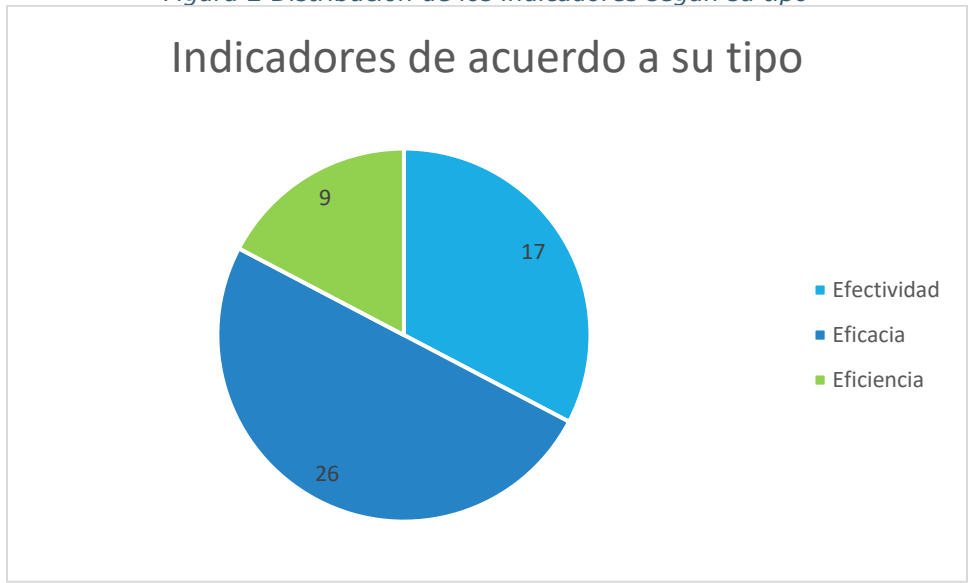
Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo¹, se distribuyen así:

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.

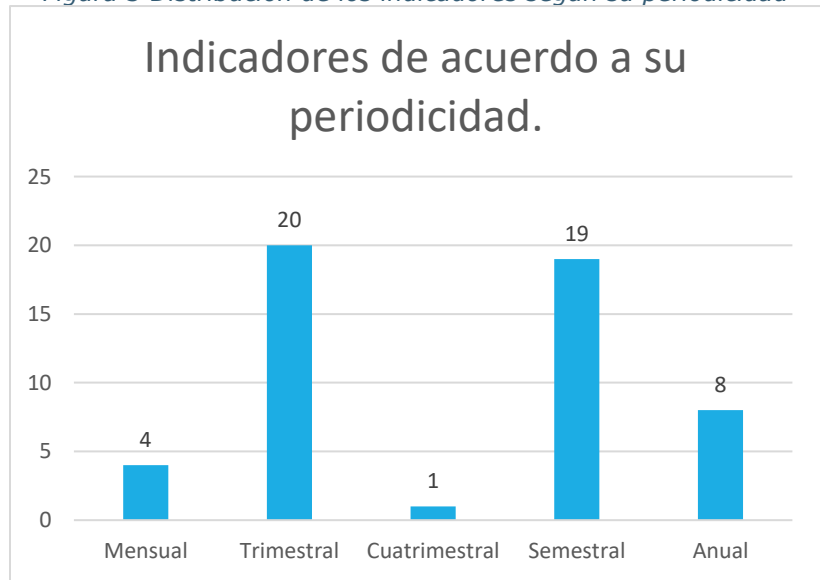
Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

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, cuatrimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 52 indicadores y la periodicidad de su medición:

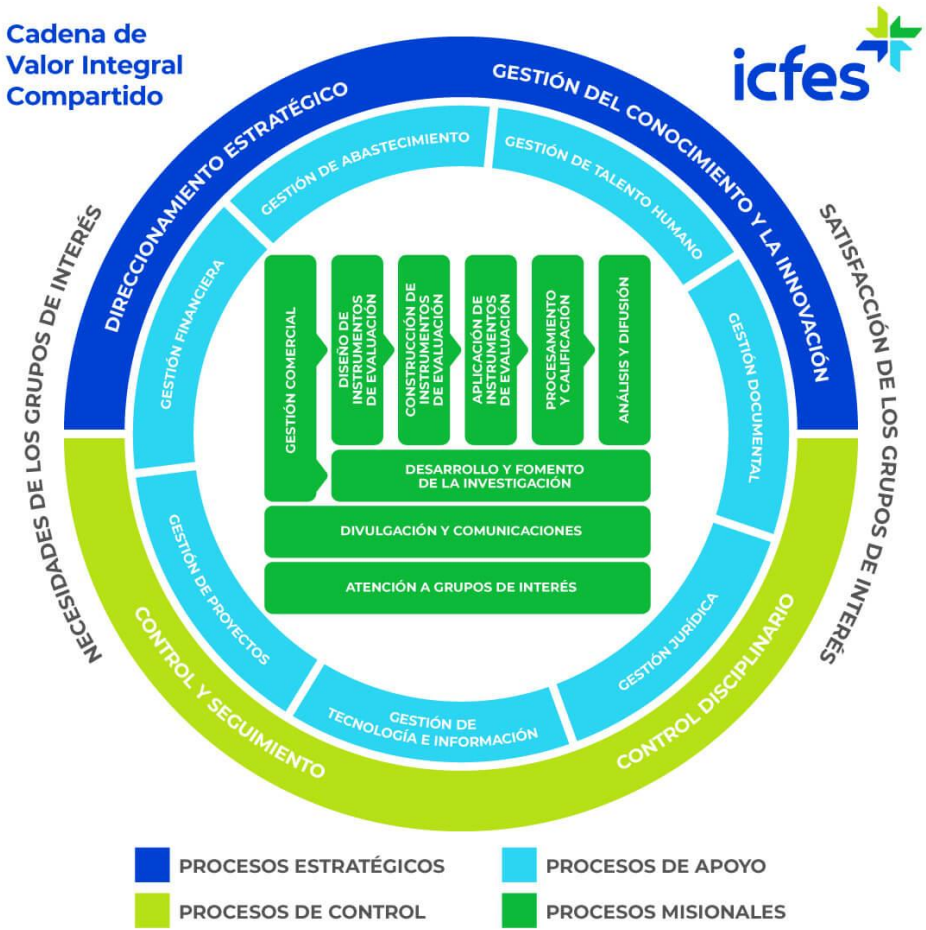
Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al primer trimestre del año 2023, (del 01 de enero hasta el 31 de marzo). En este periodo se analizaron 24 indicadores de gestión de un total de 52 que maneja el instituto, la periodicidad de medición de los indicadores restantes no está incluida en este periodo.

A continuación, se presenta el desempeño de los procesos por tipo de proceso, de acuerdo con la **Cadena de valor integral compartido – Icfes**:



Procesos estratégicos

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Direccionamiento Estratégico	2	1	1	-	99,04%

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de dos (2) indicadores de gestión, un (1) indicador de efectividad, y un (1) indicador de eficacia, asociados al proceso Direccionamiento Estratégico (DES).

El proceso de DES obtuvo un desempeño aceptable del 99,04%, debido a la eficacia del Plan de Acción Institucional durante el primer trimestre del año 2023, en razón a que no se cumplió con la meta de la actividad "Potenciar el uso de la tecnología al servicio del rol estratégico para el análisis de datos del Icfes, a través de su consolidación y aplicabilidad en todas sus áreas", a cargo de la DTI y el no reporte de la actividad "Estrategia de mercadeo vigencia 2023" a cargo de la OACYM. Se recomienda a los responsables tomar acciones para nivelar los desfases en las actividades.

Por otro lado, se evidencia la fortaleza de las asistencias técnicas prestadas por el proceso Direccionamiento Estratégico, manteniendo una satisfacción del cliente interno del 93,22%.

Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

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	-	99,99%

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

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación (CIE), alcanzó un desempeño del 100%, resultado de la efectiva producción editorial del Banco de Pruebas de Ítems. Es decir, que cumplió con la calidad y la oportunidad requerida en las modalidades presencial y virtual de las pruebas. Se recomienda al proceso revisar la meta del indicador de efectividad editorial, debido a que ésta se ha superado en más de tres reportes.

El proceso Atención a Grupos de Interés (AGI), obtuvo un desempeño del 99,99%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente a través de la atención en los diferentes canales.

Procesos de apoyo

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

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

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de diecisiete (17) indicadores distribuidos así: dos (2) de efectividad, diez (10) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de Abastecimiento (GAB), alcanzó un desempeño del 100%, en razón a que cumplió con las 10 actividades ambientales planeadas, disminución a 1,57 días en la eficiencia en la gestión contractual, y el oportuno seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones (PAA), y la verificación oportuna de inventarios. Se recomienda replantear las metas de los indicadores, toda vez que en más de tres mediciones superan la meta superior.

El proceso de Gestión Documental (GDO), obtuvo un desempeño del 100% culminando las actividades planeadas para el trimestre, en donde se destaca la elaboración y la socialización del plan y el cronograma de transferencias documentales y el avance en la actualización de las TRD del 70%. Se recomienda al proceso continuar con la ejecución las actividades.

El proceso de Gestión de Tecnología e Información (GTI), obtuvo un desempeño del 100% sobresaliendo respecto a las últimas cuatro (4) mediciones, en razón a la oportuna resolución en los requerimientos e incidentes de tecnología, satisfacción a los usuarios atendidos, disponibilidad prestada por las herramientas tecnológicas y eficacia en los cambios de los servicios tecnológicos. Se recomienda al proceso seguir fortaleciendo las acciones ejecutadas para mantener el resultado obtenido.

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

El proceso de Gestión Financiera (GFI), obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, en el trimestre evaluado se evidencia que el Instituto dispuso de recursos para solventar las obligaciones de corto plazo, por el recaudo de las pruebas realizadas. De igual forma, se evidencia la oportunidad en la entrega de certificados tributarios. Se recomienda al proceso buscar indicadores que midan la efectividad de la gestión.

El proceso de Gestión Jurídica (GJU), 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, toda vez que por más de tres mediciones superaron la meta superior.

Procesos de Control

Tabla 5. Desempeño de los procesos de control.

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

Los procesos de Control se midieron a través del análisis de dos (2) indicadores, uno (1) de eficacia y uno (1) de eficiencia, del proceso de Control Disciplinario.

El proceso Control Disciplinario (CDI), obtuvo un desempeño del 100%, debido al oportuno trámite en las quejas e informes de carácter disciplinario y el cumplimiento en la cobertura de actividades preventivas. Se recomienda al proceso transformar el indicador de cobertura para que no mida actividades si no alcance.

4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 99,93%, desagregado por proceso cómo evidencia a continuación:

Tabla 6. 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.	
Estratégico	1	2	1	1	-	99,04%
Misional	2	3	2	2	-	99,99%
Apoyo	6	17	2	10	5	100%
Control	1	2	-	1	1	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Se evidencia que el desempeño de los procesos del Icfes se aumentó con respecto al año anterior, sin embargo, se encuentra en un rango aceptable, por encima del 90%, lo que significa que el Instituto está cumpliendo con lo planeado. Cabe resaltar que el resultado no es deficiente. Sin embargo, hay que plantear oportunidades de mejora para tener un excelente desempeño. Se recomienda establecer acciones de mejora a los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar la brecha y continuar con la mejora continua.

Por otro lado, se evidencia estabilidad en varios indicadores de gestión, que demuestran la madurez de algunos procesos, sin embargo, se requiere revisar las metas y buscar indicadores de efectividad que generen información para la toma de decisiones.

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 2023, dos (2) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta, estos indicadores fueron:

Tabla 7. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	99,58% 99,98% 99,97%	100%	Enero Febrero Marzo
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	98,08%	100%	Marzo

Para los dos (2) indicadores anteriormente relacionados, se identifica que su resultado se encontró entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), se recomienda a los responsables de estos indicadores realizar un plan de mejora con acciones preventivas, con el fin de cerrar la brecha y cumplir lo planeado en la próxima medición.

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, tres (3) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Construcción de Instrumentos de Evaluación	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Trimestral	Positiva	97,98%	95%	Marzo
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	16,30%	35%	Marzo
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	94,07%	85%	Marzo
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	1,57	7	Marzo
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	2,34 1,85 1,33	1,2	Enero Febrero Marzo

Tabla 8. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida

Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, toda vez que, requieren replantear las metas para el II trimestre de la vigencia 2023.

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 del 2023 fue del 99,23%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- La mejora continua en los indicadores es efectiva mostrando cambios importantes en la periodicidad de estos, permitiendo analizar un año completo con su data histórica.
- Se recomienda culminar la actualización de indicadores de gestión al proceso Aplicación de Instrumentos de Evaluación y Divulgación y Comunicaciones, con el fin de tener una medición más completa del proceso.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores del Plan de Acción Institucional no alcanzaron la meta establecida formulen planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar los resultados en la medición, estas acciones deben tenerse en cuenta en los diferentes análisis de causas, de tal forma que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados, además, los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna al incumplimiento del indicador.
- Para los indicadores que quedaron con una medición de desempeño inferior a la meta en trimestres anteriores y que no han definido plan de mejoramiento, se requiere su formulación de acuerdo con los lineamientos señalados en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores PDE-GU-002.
- Los procesos que obtuvieron resultados por encima de la meta máxima. Se recomienda revisar la metodología para la proyección de metas y corregir las mismas para que reflejen un comportamiento real de la gestión.

ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	$((\text{Satisfacción Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}) / (\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuetas atención presencial} + \text{total encuetas atención Comunicación escrita})) * 100$
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	$(\text{Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems} + \text{Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems}) / 2$
Control Disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	$(\text{Quejas o Informes tramitados dentro de los tres (3) días hábiles} / \text{Quejas o Informes recibidos}) * 100$
Control Disciplinario	Evaluación y control	Cobertura en realización de actividades preventivas.	$\text{Puntuación de Cronograma de actividades} + \text{Puntuación de Material de presentación función preventiva} + \text{Actividades de sensibilización realizadas} / 5,71$
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	$\text{Número de cambios exitosos} / \text{Total número de cambios solicitados} * 100$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Requerimientos de Tecnología	$((2/3) * (\text{Número de requerimientos servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total requerimientos Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Número de requerimientos servicios no misionales con SLA cumplido en el}))$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
			periodo/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 FTP: Banco Bogotá, Zeus, Pruebas + Disponibilidad Servicio ERP + Disponibilidad Servicio Portal Web + Disponibilidad Servicio Plexo en tiempos de prueba) / 8*100
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación con la asistencia técnica	(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
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.
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

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 financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponible / (Compromisos – Pagos + Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	(Total de certificados remitidos dentro del plazo legal/Base total de certificados tributarios) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	(Tutelas con fallo favorable/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	(Tutelas fallo favorable/tutela fallo conocido) *100
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