

Información Pública

# **INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS**

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

**Oficina Asesora de Planeación  
2023 – II 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

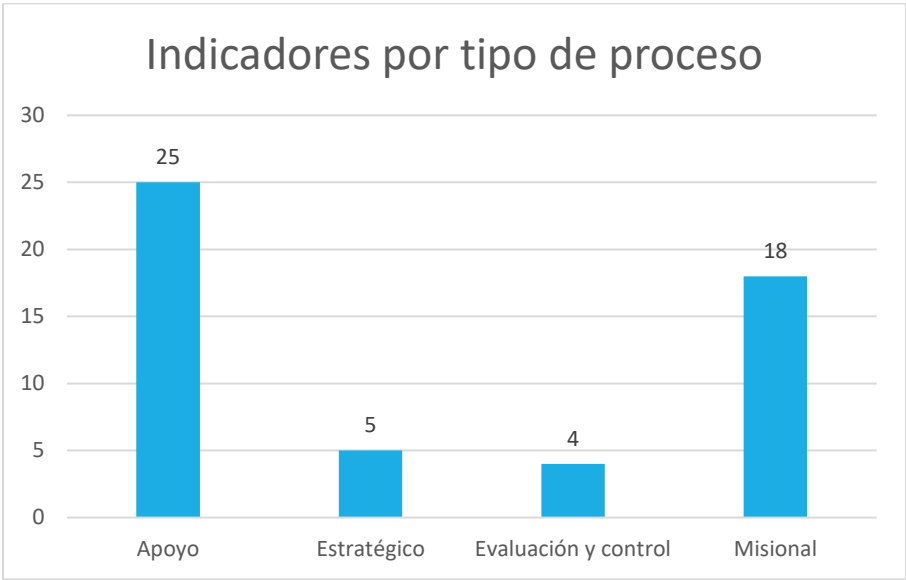
Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
● rojo	Insuficiente < 90%
● amarillo	90% ≤ <b>Aceptable</b> < 100%
● verde	<b>Cumplido</b> = 100%

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

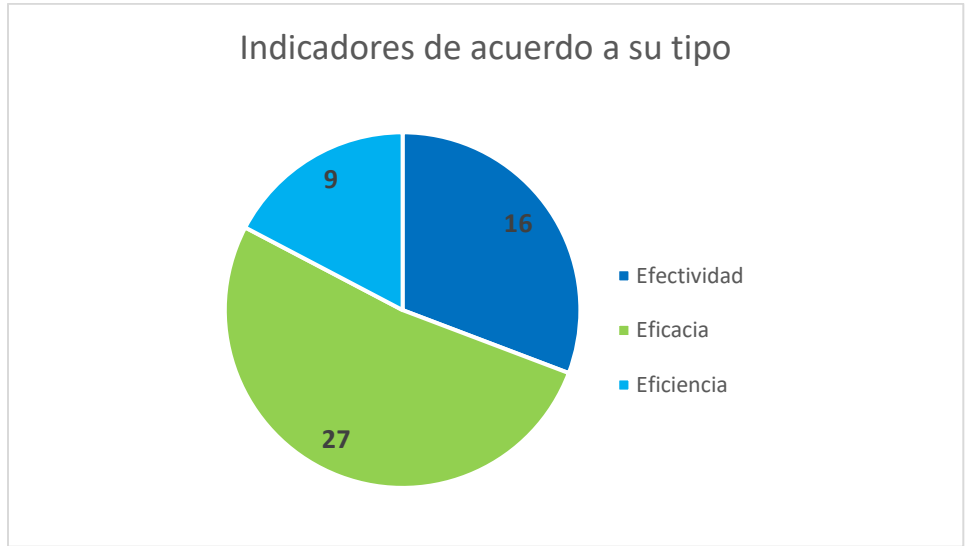


Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, los cuales agregan valor en la toma de decisiones y mejora la gestión institucional.

Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo<sup>1</sup>, se distribuyen así:

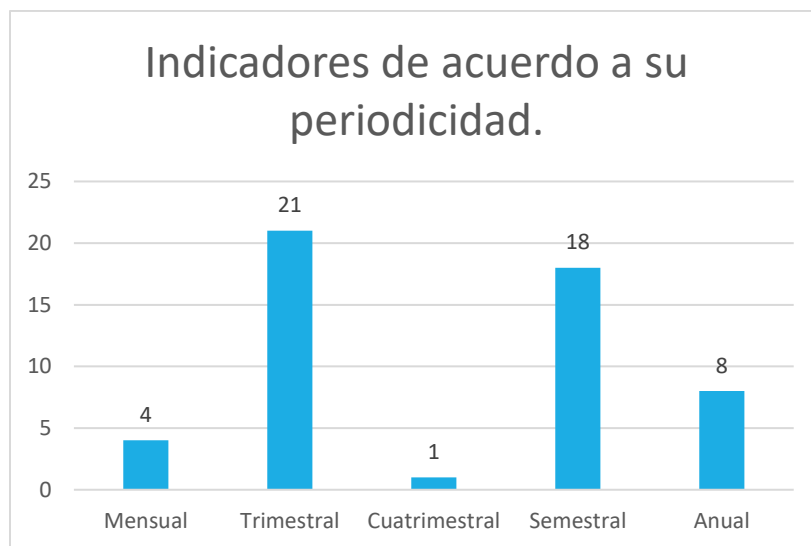
<sup>1</sup>Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.  
Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.  
Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

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:

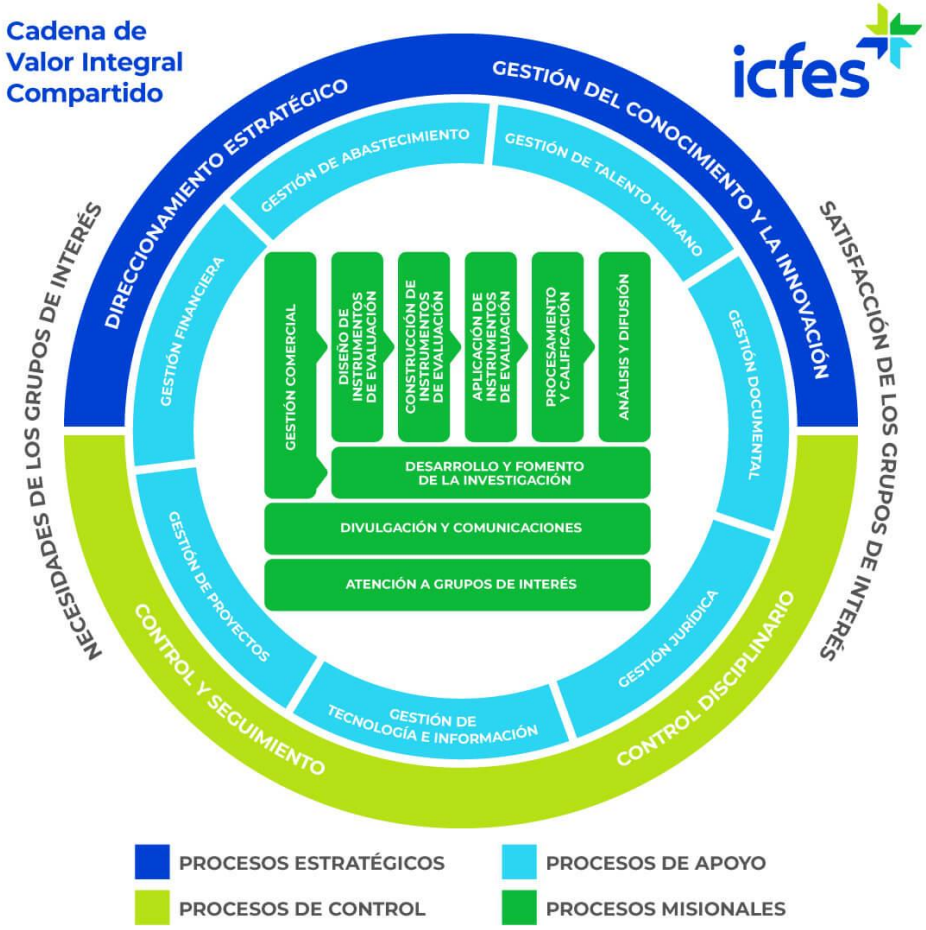
Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



### 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 segundo trimestre del año 2023, (del 01 de abril hasta el 30 de junio). En este periodo se analizaron 42 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	-	<b>97,37%</b>
Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	-	3	-	<b>100%</b>

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de cinco (5) indicadores de gestión, un (1) indicador de efectividad, y cuatro (4) indicadores de eficacia, de los procesos Direccionamiento Estratégico – DES y Gestión del Conocimiento y la Innovación.

El proceso de Direccionamiento Estratégico – DES, obtuvo un desempeño aceptable del 97,37%, debido a la eficacia del plan de acción Institucional durante el cierre del segundo trimestre del año 2023, por cuanto se cerraron al 100% 54 de un total de 57 acciones, los responsables de las tres (3) acciones que obtuvieron un desempeño inferior al 100% deberán realizar lo estipulado en el procedimiento DES -PR003.

Por otro lado, se evidencia la fortaleza de las asistencias técnicas prestadas por la por el proceso Direccionamiento Estratégico, manteniendo una satisfacción del cliente interno de 91,30% para el segundo trimestre.

El proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación – GCI, logró un desempeño del 100%, cumpliendo con lo planeado para el año en el marco de la ruta ingeniamos y la política del MIPG. Se recomienda al proceso, analizar la forma de medición del desempeño del proceso para que la información del indicador agregue más valor para la toma de decisiones.

**Procesos misionales**

*Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.*

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Gestión Comercial	1	-	1	-	<b>100%</b>
Divulgación y Comunicaciones	2	1	1	-	<b>100%</b>
Diseño de Instrumentos de Evaluación	2	-	-	2	<b>95,83%</b>
Construcción de Instrumentos de Evaluación	2	1	1	-	<b>100%</b>
Procesamiento y Calificación	2	-	2	-	<b>100%</b>
Análisis y Difusión	1	1	-	-	<b>100%</b>
Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	<b>99,30%</b>

Los procesos de tipo misional se midieron a través de doce (12) indicadores, cuatro (4) indicadores de efectividad, seis (6) indicadores de eficacia y dos (2) indicadores de eficiencia.

El proceso Gestión Comercial – GEC, logró un desempeño del 100%, en virtud de la satisfacción del servicio en la etapa precontractual, manifestada por seis (6) clientes, se recomienda al proceso garantizar la explicación de los cambios entre las ofertas, para que el cliente no tenga confusión.

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. Y por el rechazo de 3 ítems de 462 en la prueba saber 11 por problemas de evaluación. 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 99,30%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente atendido por los diferentes canales de atención durante el segundo trimestre y el cumplimiento de respuesta de PQRSD dentro de los términos legales. Se recomienda al proceso buscar estrategias para optimizar las respuestas de PQRSD.

El proceso de Divulgación y Comunicaciones – DYC, obtuvo un desempeño del 100%, de acuerdo con la satisfacción declarada por los colaboradores del Instituto sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna y el cumplimiento de las estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en el primer semestre. Se recomienda al proceso revisar la meta del indicador de Satisfacción interna en razón a que se ha estabilizado en las últimas 3 mediciones.

El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación – DIE, alcanzó un desempeño del 95,83% en razón a la eficiencia en la publicación de las guías de orientación de los exámenes Saber, elaborando 56 guías de orientación distribuidos así: ocho (8) de Saber TyT, una (1) de Saber 11 y, 47 de Saber Pro. Así mismo se evidencia baja oportunidad en la entrega de diseño de Armado de las pruebas de estado. Se recomienda al proceso ejecutar las actividades del plan PA230-076 para buscar un mejor resultado en la efectividad del diseño de armado.

## Información Pública

El proceso de Procesamiento y Calificación – PYC, también logró un desempeño del 100%, por la oportuna publicación de los resultados, así como la calidad y oportunidad de publicación de las bases de datos de calificación y manuales de procesamiento de calificación. Se recomienda buscar un indicador que mida la efectividad del proceso.

El proceso de Análisis y Difusión – AYD, generó un desempeño del 100% por la satisfacción de los grupos de interés en los encuentros nacionales realizados por la Subdirección de Análisis y Divulgación. Se recomienda buscar indicadores que midan el impacto de la información difundida y revisar las metas debido a que la meta en los últimos 3 reportes se ha superado.

**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	<b>100%</b>
Gestión Documental	1	-	1	-	<b>100%</b>
Gestión de Proyectos	1	1	-	-	<b>100%</b>
Gestión Financiera	3	-	1	2	<b>100%</b>
Gestión de Tecnología	6	1	4	1	<b>97,10%</b>
Gestión Jurídica	5	1	3	1	<b>100%</b>
Gestión del Talento Humano	3	2	1	-	<b>99,71%</b>

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veintitrés (22) indicadores distribuidos así; cinco (5) de efectividad, doce (12) 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 actividades ambientales planeadas, disminución a 1,75 días en la eficiencia en la gestión contractual y el oportuno seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones. 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% cumpliendo el cronograma de capacitación con relación a los procesos

documentales y el sistema de gestión Mercurio. También se definió el modelo el modelo de archivos con el que opera la entidad y culminó la contratación para la administración y custodia del archivo central. Se recomienda al proceso revisar un indicador que agregue mayor información para la toma de decisiones.

El proceso de Gestión de Tecnología e Información – GTI, obtuvo un desempeño aceptable, del 97,10%, en razón a que por la alta demanda de los casos allegados por Aranda no fueron resueltos en los tiempos establecidos ocasionando una baja resolución en los requerimientos e incidentes de tecnología, sin embargo, se puede apreciar una alta satisfacción a los usuarios atendidos. Por otra parte, se evidencia buena la disponibilidad prestada por las herramientas tecnológicas en el trimestre evaluado, así como eficacia en los cambios de los servicios tecnológicos. Se recomienda al proceso realizar el análisis de causas del por qué no se respondieron los casos en los tiempos establecidos, así como establecer las acciones de mejora correspondientes con el fin de llegar a un desempeño óptimo.

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 la recibir mayores respuestas del indicador.

El Gestión del Talento Humano - GTH, alcanzó un desempeño del 99,71%, a partir de la ejecución plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, y la satisfacción en la gestión de las actividades de bienestar y liquidación de nómina. Se recomienda al proceso nivelarse en la ejecución del plan del SGSST, siguiendo los lineamientos de la guía DES -GU002.

## Información Pública

El proceso de Gestión Financiera – GFI, obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, en donde 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 oportunidad en la entrega de certificados tributarios y la información presupuestal. 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 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	<b>100%</b>
Control y Seguimiento	1	-	1	-	<b>100%</b>

Los procesos de Control se midieron a través del análisis de tres (3) indicadores, dos (1) de eficacia y uno (1) de eficiencia, de los procesos de Control Disciplinario – CDI y Control y Seguimiento.

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.

El proceso de Control y Seguimiento - CSE, obtuvo un desempeño del 100% debido al: cumplimiento del plan anual de auditoría, culminando las 30 actividades programadas para el trimestre. Se recomienda al proceso revisar la periodicidad de los indicadores, con el fin de que sea más seguida y así tener mayor oportunidad en la toma de decisiones.

#### 4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 99,28%, 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	2	5	1	4	-	<b>98,95%</b>
Misional	7	12	4	6	2	<b>99,22%</b>
Apoyo	7	22	5	12	5	<b>99,30%</b>
Control	2	3	-	2	1	<b>100%</b>

*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 segundo trimestre del 2023, seis (6) 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	99,97% 99,20% 96,63%	100%	Abril Mayo Junio
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	94,74%	100%	Junio
Misional	Diseño de Instrumentos de Evaluación	Oportunidad en la entrega del diseño del armado de los exámenes de Estado	Semestral	Positiva	82,5%	90%	Junio
Apoyo	Gestión del Talento Humano	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Semestral	Positiva	99,13%	100%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Trimestral	Positiva	92,42%	95%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Incidentes de Tecnología	Trimestral	Positiva	81,03%	95%	Junio

Para los seis (6) indicadores anteriormente relacionados, se identifica que cinco (5) se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), y el uno (1) restante (color rojo) se encontró por debajo de la meta inferior, se recomienda realizar un plan de mejora con acciones preventivas para los indicadores de color amarillo y un plan de mejoramiento con acciones correctivas



## Información Pública

para los indicadores de color rojo, 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, cinco (5) 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	99,76%	95%	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	17,94%	25%	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	105%	100%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	88,66%	85%	Junio
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	1,75	7	Junio
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,54 1,64	1,5	Mayo Junio

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 III 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 segundo trimestre del 2023 fue del 99,28%, 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 con el fin de que reporte avance en su gestión y desempeño.
- 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	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Análisis y difusión	Misional	SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LOS ENCUNTROS NACIONALES DE LA SAYD	$(\% \text{ Ítems pertinencia} + \% \text{ Ítems claridad} + \% \text{ ítems utilidad percibida} + \% \text{ ítems logística}) /$
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.	$\text{Puntuación de Cronograma de actividades} + \text{Puntuación de Material de presentación función preventiva} + \text{Actividades de sensibilización realizadas} / 5,71$
Construcción de Instrumento	Misional	Efectividad de la producción editorial del	$(\text{Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems} + \text{Calidad de la$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
s de Evaluación		Banco de Pruebas e Ítems	producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems)/2
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	(Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción/Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber 11)*100
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	(Auditorías/Actividades realizadas en el periodo/Auditorías/Actividades programadas en el periodo)*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.
Diseño de Instrumentos de Evaluación	Misional	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	(Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11+Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro + Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber TyT)/3
Construcción de Instrumento	Misional	Oportunidad en la entrega del diseño del armado de los	(Sumatoria del puntaje de los exámenes de Estado aplicados/No. exámenes de Estado aplicados)*100

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
s de Evaluación		exámenes de Estado	
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	(índice de satisfacción de claridad + índice de satisfacción de pertinencia + índice de satisfacción de oportunidad)/3
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto	(No. de actividades ejecutadas oportunamente en el plan estratégico de comunicaciones/No. de actividades programadas a desarrollar en el plan estratégico de comunicaciones)*100
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	(Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión/Procesos

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		gestión contractual	contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión)*100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de desarrollo de la Ruta Inngeniamos	(# total de acompañamientos ejecutados/# total de acompañamientos solicitados)*100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de innovación institucional y gestión del conocimiento	(# total de actividades ejecutadas para impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación/# total de actividades planeadas para impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación)*100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de la gestión del conocimiento y la Innovación en el sector público	Índice del reporte del Furag
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 Comercial	Misional	Satisfacción del servicio en la etapa precontractual	(Cantidad de clientes satisfechos/Total de clientes encuestados)*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 financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	$\frac{\text{Disponible}}{(\text{Compromisos} - \text{Pagos} + \text{Reciprocidad Bancaria})}$
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	$(\frac{\text{Total de certificados remitidos dentro del plazo legal}}{\text{Base total de certificados tributarios}}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	índice de Favorabilidad en Tutelas	$(\frac{\text{Tutelas con fallo favorable}}{\text{Tutelas Contestadas}}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	$(\frac{\text{Tutelas fallo favorable}}{\text{tutela fallo conocido}}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Procesos sancionatorios culminados	$(\frac{\text{Personas con investigaciones culminadas}}{\text{Meta anual de personas investigadas}}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Porcentaje tutelas derecho de petición	$(\frac{\text{Tutelas con derecho de petición}}{\text{Tutelas Contestadas}}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Tasa de éxito procesal	$(\frac{\text{Procesos en contra de la entidad con fallo favorable}}{\text{Procesos en contra de la entidad con fallo}}) * 100$
Gestión del talento humano	Apoyo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	$(\frac{\text{Número de actividades ejecutadas}}{\text{Número de actividades programadas}}) * 100$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	(Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad/Número de actividades en el semestre)*100
Gestión del talento humano	Apoyo	índice de satisfacción de liquidación de nómina	(Sumatoria del promedio ponderado de calificación las encuestas de satisfacción/Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta)*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

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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 PLEXI en tiempos de prueba)/8*100
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	(Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen/Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación)*100
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	(Sumatoria de la evaluación en términos de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento de exámenes que tendrán asignación de puntajes. /Número de manuales de procesamiento de los exámenes que se publicarán con asignación de puntajes)*100