



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
2020 – IV 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 la evaluación de sus procesos a través de la medición y análisis 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), así mismo, 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

En la vigencia 2020 el Icfes definió cincuenta (50) indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

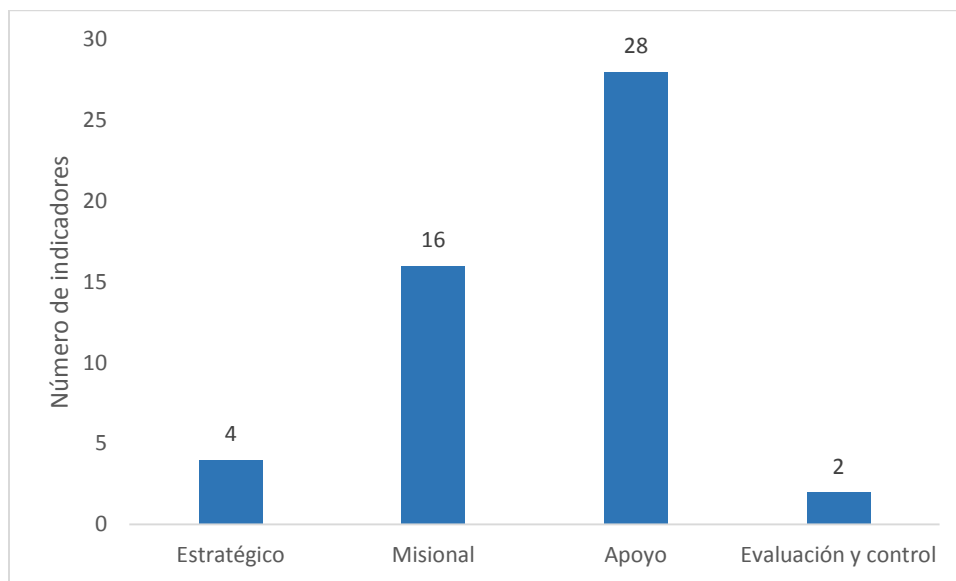


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de proceso 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.

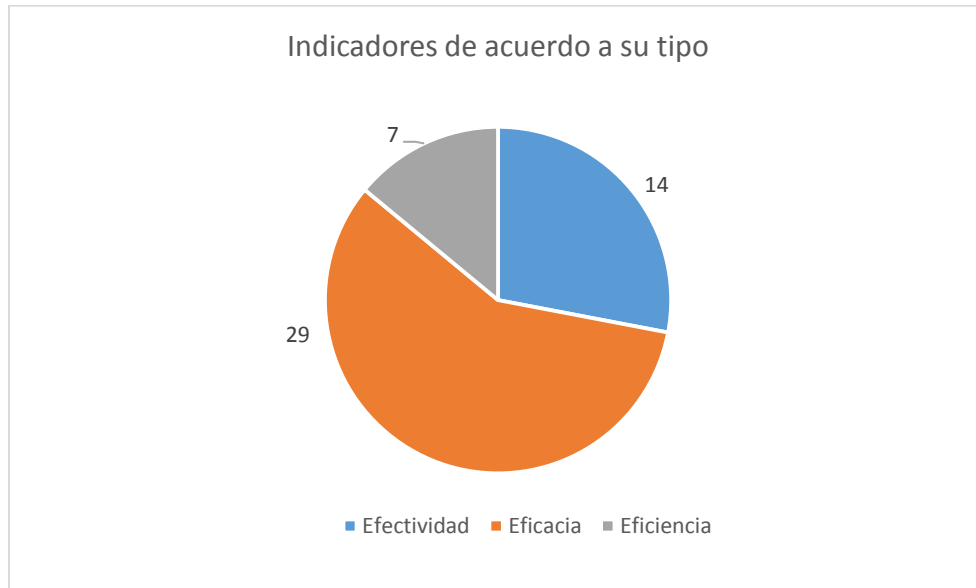


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

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 cincuenta (50) indicadores y la periodicidad de su medición:

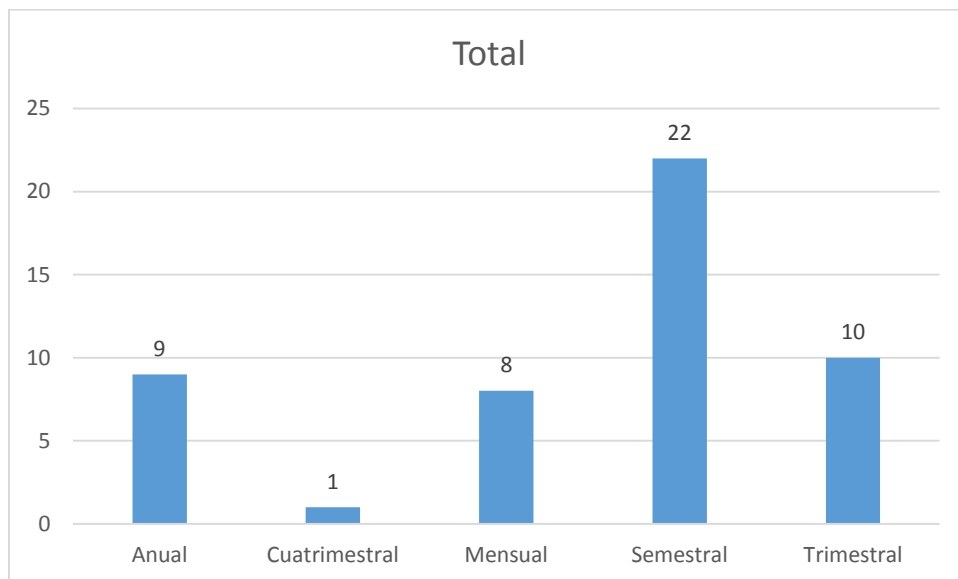


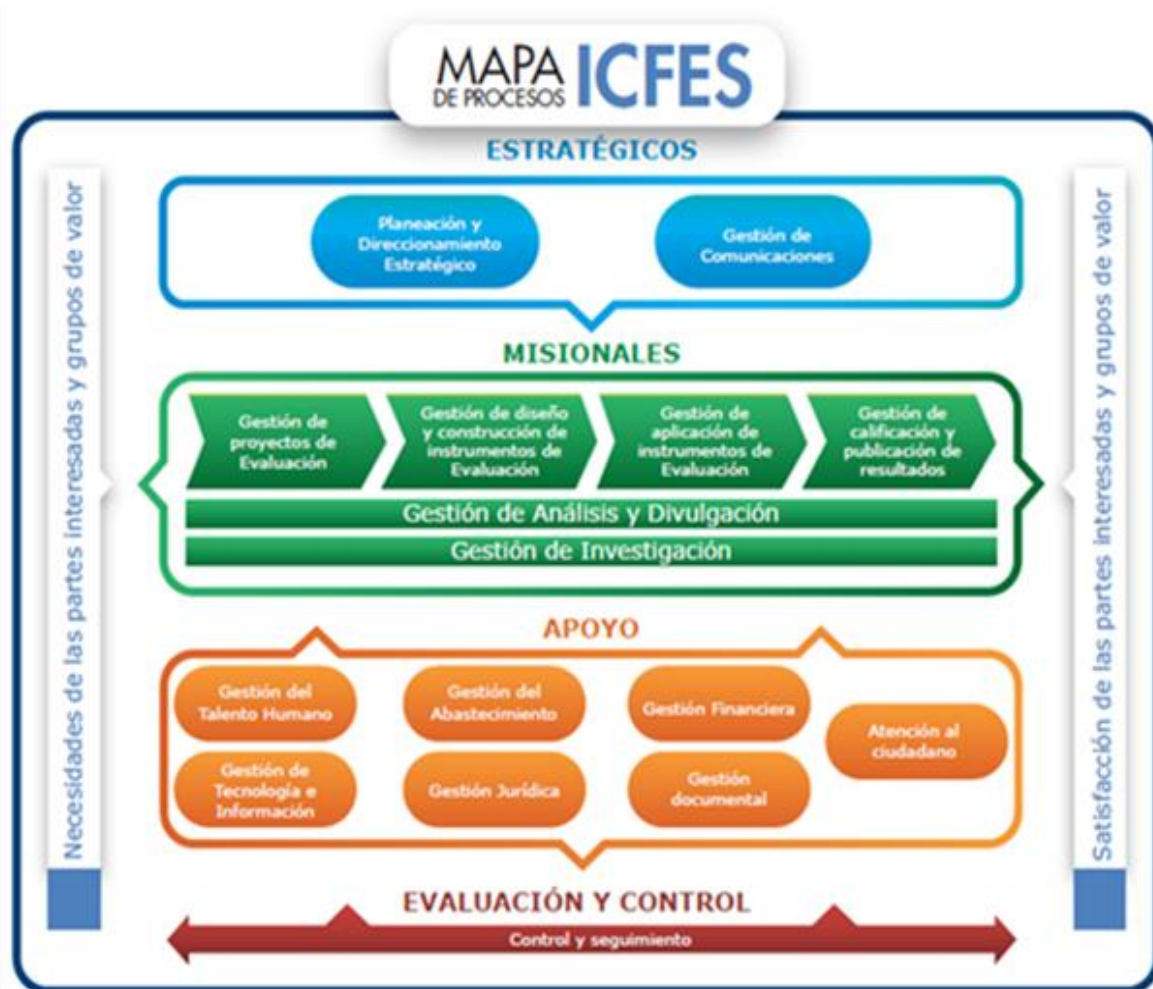
Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



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 cuarto trimestre del año 2020, que abarca desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre. En donde se analizaron cuarenta y seis (46) indicadores de un total de cincuenta (50) indicadores de gestión que maneja el instituto, ya que, los cuatro (4) indicadores restantes tienen una periodicidad de medición diferente al periodo evaluado.

Mapa de procesos





Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico	2	1	-	1	100%
	Gestión de comunicaciones	2	2	-	-	100%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron a través de cuatro (4) indicadores.

El proceso Planeación y Direccionamiento Estratégico, obtuvo un desempeño del 100% en la oportunidad de publicación del seguimiento al plan de acción institucional y la satisfacción del cliente interno en relación con la asistencia técnica.

El proceso de Gestión de comunicaciones también obtuvo un desempeño del 100% a través de la medición del alcance de la divulgación de los contenidos para público externo y la satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna.



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Misional	Gestión de análisis y divulgación	1	1	-	-	100,0%
	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	1	1	-	-	100,0%
	Gestión de calificación y publicación de resultados	3	-	3	-	100,0%
	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	5	1	3	1	100,0%
	Gestión de investigación	2	1	1	-	95,2%
	Gestión de proyectos de evaluación.	1	1	-	-	100,0%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos misionales se midieron a través de trece (13) indicadores, cinco (5) de efectividad, siete (7) de eficacia y uno (1) de eficiencia.

El proceso de Gestión de análisis y divulgación alcanzó un desempeño del 100% por la satisfacción de los grupos de interés en los encuentros nacionales de la Subdirección de Análisis y Divulgación.

El proceso de Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación obtuvo un desempeño del 100% al aumentar la cobertura en sitios de aplicación (254 sitios nuevos con respecto al año 2019).

El proceso de Gestión de calificación y publicación de resultados 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.



El proceso de Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación obtuvo un desempeño del 100%, gracias a la efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems, la oportuna publicación de las guías de orientación de los Exámenes Saber y la elaboración o ajuste de los Marcos de Referencia, y la mitigación cero (0) Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11 y Saber Pro, por problemas de construcción.

El proceso de Gestión de investigaciones alcanzó un desempeño aceptable (95,2%) para esta vigencia, a pesar de tener una buena evaluación del Seminario Internacional, le faltó culminar un documento de investigación, de acuerdo con lo planeado.

Por último, el proceso de Gestión de proyectos de evaluación alcanzó un desempeño del 100% gracias a la calificación del servicio prestado por los clientes, esto se evidenció en las respuestas de evaluación de satisfacción enviadas en 2020.



Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Apoyo	Atención al ciudadano	2	1	1	-	97,9%
	Gestión de tecnología e información	9	1	7	1	100,0%
	Gestión del abastecimiento	4	-	3	1	100,0%
	Gestión del talento humano	3	2	1	-	99,6%
	Gestión documental	1	-	1	-	100,0%
	Gestión financiera	3	-	1	2	98,0%
	Gestión jurídica	5	1	3	1	100,0%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veintisiete (27) indicadores, cinco (5) de efectividad, diecisiete (17) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño aceptable del 97.9%, como resultado del incumplimiento de la meta en los meses de octubre y noviembre en el indicador de satisfacción del cliente. Particularmente, en noviembre se obtuvo el valor de satisfacción más bajo del trimestre, debido a la demora en las respuestas de las PQRS derivadas de la gran demanda realizada por los usuarios de las pruebas saber electrónicas.

De otra parte, el proceso Gestión de Tecnología e Información, logró un desempeño del 100%, en razón a: la resolución oportuna de requerimientos e incidentes de información y servicios tecnológicos, a la disponibilidad de los servicios de TI, y al aumento en 49 puntos porcentuales de la satisfacción del usuario con los servicios de TI respecto al año 2019.

El proceso Gestión de Abastecimiento, obtuvo un desempeño del 100%, en la verificación de inventarios se evidenció que los 2.095 bienes verificados se encuentran en buen estado y asignados a los usuarios que los utilizan en sus respectivas dependencias, igualmente, el proceso cumplió con la ejecución de todas las actividades planeadas en el programa de gestión ambiental, disminuyó el tiempo de construcción de minutas contractuales a 1,5 días y obtuvo una ejecución del 96,44% en el plan anual de adquisiciones, es decir, 16,44 puntos porcentuales por encima de la meta para el presente año.



El proceso Gestión del Talento Humano, alcanzó un desempeño del 99.6%, a partir de: la encuesta de satisfacción de liquidación y del Índice de satisfacción de actividades de Bienestar que se aplicó durante el mes de diciembre de 2020 lo cual refleja un grado de satisfacción alto; el índice de capacitación reflejó un mejoramiento en las competencias de los funcionarios y las actividades de divulgación de funciones y responsabilidades del SG-SST; la implementación de las medidas de prevención y control frente a peligros/riesgos identificados y de las acciones preventivas y/o correctivas del Sistema de Gestión de SG-SST entre otras, impactaron positivamente en el resultado del plan de trabajo del SG-SST.

El proceso Gestión Documental logró el 100% del desempeño en razón a: el cumplimiento de la meta nominal del plan de trabajo de gestión documental, a la intervención archivística proyectada, cumpliendo así con los metros lineales de intervención mensual definidos, así como el procesamiento técnico y digitalización para las series documentales. La continuidad de las actividades está enmarcada en el contrato 541 de 2019 y las cuales finalizarán en el 2021.

Por otro lado, el proceso de Gestión Financiera obtuvo un desempeño del 98%. Con respecto a la brecha de liquidez, se evidenció un alza en el último trimestre cerrando con un 437% más para solventar las obligaciones de corto plazo, esto se logró por el recaudo de pruebas Saber 11, calendario B y a los subsidios por donaciones y subvenciones, así como la facturación por nuevos negocios. En el último trimestre del 2020 se dio el envío oportuno de certificados tributarios a los grupos de valor institucional. Por último, el proceso de gestión financiera incumplió el indicador de oportunidad del informe de ejecución presupuestal, este resultado se debe principalmente a que, a la fecha, no se ha logrado configurar la totalidad de los reportes, en el sistema de información Oracle ERP, lo cual retrasa su expedición. El proceso está trabajando en el **plan de mejoramiento**² para superar esta situación.

Gestión Jurídica alcanzó un desempeño del 100%, en razón a que se cumplieron las metas definidas en el índice de favorabilidad en las tutelas, ejecución del comité de conciliaciones y defensa judicial, actuaciones administrativas sancionatorias culminadas y la actualización oportuna del sistema Ekogui. Por otra parte, la medición de la satisfacción servicios internos de la Oficina Asesora Jurídica fue óptima, de acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas enviadas a cada proceso.

² Plan de mejoramiento en el aplicativo de gestión PA200-267



Proceso de Evaluación y Control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Evaluación y Control	Control y seguimiento	2	1	1	-	100,00%

El proceso Evaluación y control se midió a través del análisis de dos (2) indicadores, uno (1) de efectividad y uno (1) de eficacia.

El proceso de Control y Seguimiento obtuvo un desempeño del 100%, por el cumplimiento del plan anual de auditorías y seguimiento, y a la calificación realizada por los colaboradores respecto a la encuesta de Satisfacción de las auditorías internas de gestión.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 99,57%, como se 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>	2	4	3	-	1	100%
<i>Misional</i>	6	13	4	8	1	99,63%
<i>Apoyo</i>	7	27	5	17	5	99,56%
<i>Evaluación y Control</i>	1	2	1	1	-	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.



5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el cuarto trimestre del 2020, cuatro (4) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta. Las acciones que se plantearon por el incumplimiento se documentaron en **planes de mejoramiento** que se registran en el aplicativo de gestión.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión financiera	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	Mensual	Positiva	80%	85%	Octubre
					80%		Noviembre
					80%		Diciembre
Apoyo	Gestión del talento humano	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Semestral	Positiva	98,46%	100%	Diciembre
Apoyo	Atención al ciudadano	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	76,22%	80%	Octubre
					73,56%		Noviembre
Misional	Gestión de investigación	Cumplimiento elaboración de documentos de investigación	Anual	Positiva	80%	100%	Diciembre

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores medidos en el cuarto trimestre del 2020 se evidenció que cuatro (4) indicadores no alcanzaron la meta nominal establecida, todos los valores estuvieron entre la meta mínima y la meta nominal.



6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para este trimestre, cuatro (4) indicadores obtuvieron valores por encima de la meta máxima establecida. Estos indicadores requieren atención en la planeación de las metas para la vigencia 2021.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de sobre-ejecución
Apoyo	Gestión financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	5.37%	1,5 %	Diciembre
Apoyo	Gestión de abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Semestral	Positiva	1,48 días	6 días	Diciembre
Estratégico	Gestión de comunicaciones	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	Semestral	Positiva	589,51%	100%	Diciembre
Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Cobertura en sitios de aplicación	Anual	Positiva	10,36%	2%	Diciembre

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A** y el archivo: [Indicadores IV Trimestre del 2020](#).



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes fue del 99,57%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- Se recomienda revisar las metas de los procesos que tuvieron indicadores por encima de la meta máxima, con el fin de estandarizar mediciones y tomar decisiones acertadas, que agreguen valor a la gestión institucional, particularmente con la definición de metas más realistas de acuerdo con el desempeño evidenciado en los indicadores.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida 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 al incumplimiento del indicador.
- Se requiere que los líderes de los procesos revisen la pertinencia de ajustar las metas de los indicadores que obtuvieron un cumplimiento superior a lo establecido en las diferentes mediciones. Estos resultados requieren implementar mejoras en la definición del indicador y en la planeación de las metas.
- Los procesos de Gestión de Investigación, Gestión del Talento Humano, Atención al Ciudadano y Gestión financiera, obtuvieron resultados por debajo de la meta en indicadores de proceso. Se recomienda a los líderes de proceso definir acciones efectivas que mejoren las mediciones de los indicadores.
- 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 estipulado en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores PDE-GU-002.



ANEXO A

Indicador	Tipo de proceso	Proceso	Fórmula
Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Apoyo	Gestión del abastecimiento	Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones/Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad *100
Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	Apoyo	Gestión financiera	N.A.
Brecha de Liquidez	Apoyo	Gestión financiera	Disponible / (Compromisos-Pagos+Reciprocidad Bancaria)
Impacto de la Capacitación	Apoyo	Gestión del talento humano	(Sumatoria del impacto de la capacitación por unidad de gestión/Cantidad de unidades de gestión) *100
Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Apoyo	Gestión del talento humano	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas) *100
Índice de satisfacción de actividades de bienestar	Apoyo	Gestión del talento humano	(Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad/Número de actividades en el semestre) *100
Resolución de requerimientos de información	Apoyo	Gestión de tecnología e información	(Número de requerimientos de información con SLA cumplido en el mes/Número total de requerimientos de información en el mes) *100
Resolución de requerimientos de Servicios Tecnológicos	Apoyo	Gestión de tecnología e información	(Número de requerimientos Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes/Total requerimientos Servicios TI y Mesa de S. en el mes) *100
Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	Apoyo	Gestión de tecnología e información	(Número de incidentes Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes/Total Incidentes Servicios TI y Mesa de S. en el mes)*100
Disponibilidad de los Servicios TI	Apoyo	Gestión de tecnología e información	((Disponibilidad Servicio Conectividad + Disponibilidad Servicio Correo Electrónico + Disponibilidad Servicio Mesa de Servicio + Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas +Disponibilidad Servicio Carpetas FTP)/5)
Calidad del producto entregado	Apoyo	Gestión de tecnología e información	(Número de HU con máximo 3 defectos/Total de HU implementadas en un sprint)*100



Indicador	Tipo de proceso	Proceso	Fórmula
Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Apoyo	Gestión de tecnología e información	N.A.
Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Evaluación y control	Control y seguimiento	(Auditorías/Actividades realizadas en el periodo/Auditorías/Actividades programadas en el periodo)*100
Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia	Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	[NUM]/[DEN]*100
Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	(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
Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	Misional	Gestión de calificación y publicación de resultados	(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
Oportunidad en la publicación de resultados	Misional	Gestión de calificación y publicación de resultados	(% de cumplimiento de cumplimiento de la publicación de resultados en el semestre/Número de exámenes publicados en el semestre) *100
Oportunidad en el envío de certificados tributarios	Apoyo	Gestión financiera	(Total de certificados remitidos dentro del plazo legal/Base total de certificados tributarios) *100
Satisfacciones auditorías internas de gestión	Evaluación y control	Control y seguimiento	(Número de auditorías calificadas como satisfechas/Número de auditorías realizadas en la vigencia) *100
Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	Estratégico	Planeación y direccionamiento estratégico	(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
Índice de satisfacción de liquidación de nómina	Apoyo	Gestión del talento humano	(Sumatoria del promedio ponderado de calificación las encuestas de satisfacción/Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta) *100



Indicador	Tipo de proceso	Proceso	Fórmula
Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Apoyo	Gestión del abastecimiento	(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
Verificación de inventarios	Apoyo	Gestión del abastecimiento	(Número de activos fijos verificados en el periodo/Número de activos fijos registrados en el inventario del ERP) *100
Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	Apoyo	Gestión de tecnología e información	Sumatoria del avance de los proyectos estratégicos/Total proyectos estratégicos
Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	(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
Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	(Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems + Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems) /2
Oportunidad publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional	Estratégico	Planeación y direccionamiento estratégico	N.A.
Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	Estratégico	Gestión de comunicaciones	(índice de satisfacción de claridad +índice de satisfacción de pertinencia +índice de satisfacción de oportunidad) /3
Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	Estratégico	Gestión de comunicaciones	(Porcentaje de cumplimiento del alcance en redes sociales/Porcentaje de cumplimiento del registro en prensa) *100
Satisfacción del servicio	Misional	Gestión de proyectos de evaluación	(Cantidad de clientes satisfechos/Total de clientes encuestados) *100
Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	((Cantidad de novedades de mal empaque en el periodo actual/Cantidad de novedades de mal empaque y distribución en el periodo anterior)-1) *100
Variación de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES	Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	((Cantidad de novedades que impactan el proceso de lectura en el periodo actual/Cantidad de novedades que impactan el proceso de lectura en el periodo anterior)-1) *100



Indicador	Tipo de proceso	Proceso	Fórmula
Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	$((\text{Cantidad de novedades de impresión en el periodo actual}/\text{Cantidad de novedades de impresión en el periodo anterior})-1) * 100$
Cobertura en sitios de aplicación	Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	$(\text{Cantidad de sitios nuevos}/\text{Cantidad de sitios disponibles}) * 100$
Resolución de incidentes de información	Apoyo	Gestión de tecnología e información	$(\text{Número de incidentes de información con SLA cumplido en el mes}/\text{Número total de incidentes de información en el mes}) * 100$
Nivel de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Icfes	Apoyo	Gestión de tecnología e información	N.A.
Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	Apoyo	Gestión documental	$(\text{Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental} / \text{Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental}) * 100$
Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción.	Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	$(\text{Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción}/\text{Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber Pro}) * 100$
Satisfacción del cliente	Apoyo	Atención al ciudadano	$((\text{Satisfacción Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}) / (\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuestas atención presencial} + \text{total encuestas atención Comunicación escrita})) * 100$
Indice de Favorabilidad en Tutelas	Apoyo	Gestión jurídica	$(\text{Tutelas con fallo favorable}/\text{Tutelas Contestadas}) * 100$
Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Apoyo	Gestión jurídica	$(\text{Sesiones del Comité Realizadas} / \text{Sesiones del Comité Programadas}) * 100$
Satisfacción servicios internos oaj	Apoyo	Gestión jurídica	$(\text{Cantidad de encuestados satisfechos}/\text{Total de encuestados}) * 100$
Cumplimiento de actividades ambientales	Apoyo	Gestión del abastecimiento	$(\text{Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo}/\text{Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo}) * 100$



Indicador	Tipo de proceso	Proceso	Fórmula
Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	Misional	Gestión de calificación y publicación de resultados	(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
Evaluación del Seminario Internacional	Misional	Gestión de investigación	((Cantidad de respuestas "Totalmente de acuerdo" +Cantidad de respuestas "Parcialmente de acuerdo") /Total de respuestas) *100
Cumplimiento elaboración de documentos de investigación	Misional	Gestión de investigación	(Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializables generados/Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializables proyectados) *100
Actuaciones administrativas sancionatorias culminadas	Apoyo	Gestión jurídica	(Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas/Total Actuaciones Administrativas Sancionatorias) *100
Actualización oportuna del sistema Ekogui	Apoyo	Gestión jurídica	(Piezas procesales incluidas en Ekogui/Piezas procesales generadas) *100
PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Apoyo	Atención al ciudadano	(Total de PQRSD que son resueltas en términos legales/Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales) *100
Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la Subdirección de Análisis y Divulgación	Misional	Gestión de análisis y divulgación	(% Ítems pertinencia + % Ítems claridad + % ítems utilidad percibida + % ítems logística) /