

Informe seguimiento de indicadores de desempeño de subprocesos Sistema de Gestión de Calidad

I Semestre 2015

www.icfes.gov.co



Instituto Colombiano para la Evaluación - ICFES

www.icfes.gov.co  @ICFEScol  ICFES ● Calle 17 No. 3 - 40, Bogotá , Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 307 7008 - Gratuita Nacional: 018000 110858



**FORMULACIÓN DE
NUEVOS INDICADORES**

1

De acuerdo a las actividades planteadas y desarrolladas en el Plan de Mejora de Procesos que adelantó el ICFES en el primer semestre de 2015, fueron formulados, validados y aprobados 51 indicadores nuevos, los cuales sumados a 36 ya existentes, conforman el actual tablero de indicadores que posee el Instituto para la medición y análisis del desempeño de sus subprocesos.

1.1 NUEVOS INDICADORES

Teniendo en cuenta que varios objetivos de los subprocesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del ICFES fueron replanteados en razón de la búsqueda de procesos cada vez más convenientes y adecuados, se hizo necesario la formulación de nuevos indicadores que permitieran evaluar el cumplimiento de dichos objetivos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad. Es así como fueron creados 51 indicadores de gestión en lo corrido del primer semestre de 2015, correspondientes a un 59% del total, eliminándose así 25 indicadores ya existentes, en razón que se consideró que no aportaban información relevante para la toma de decisiones.

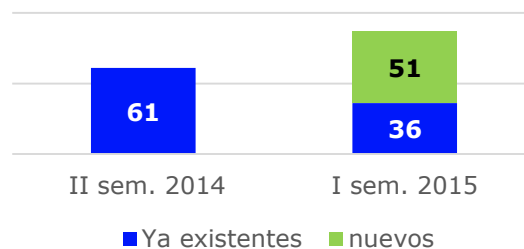


Gráfico 1: Comparación Indicadores de subproceso 2014 -2015

El total de indicadores en el primer semestre fue de 87, lo cual representó un incremento del 43% frente a los 61 que se tenían para el segundo semestre de 2014. Aun así, se debe tener en cuenta que fueron creados cuatro nuevos subprocesos, por lo que la relación del número de indicadores por cada subproceso se incrementó de 2,2 del segundo semestre de 2014, a 2,7 para la vigencia actual. De estos 51 indicadores nuevos, 7 corresponden a procesos estratégicos, 26 a procesos misionales y 18 a procesos transversales o de apoyo (ver gráfico 2).

En la Oficina Asesora de Planeación, OAP, fue diseñada una nueva plantilla para la elaboración de las respectivas fichas técnicas de indicadores, la cual fue socializada en las reuniones del Grupo Gestor de Planeación y Calidad, GGPyC, y que junto al procedimiento A2.P.7. *Formulación de indicadores y medición* y al documento asociado A2.7.G01 - *guía para la formulación, validación y aprobación de indicadores*, fueron los insumos que se utilizaron para el acompañamiento y formulación de dichos indicadores.

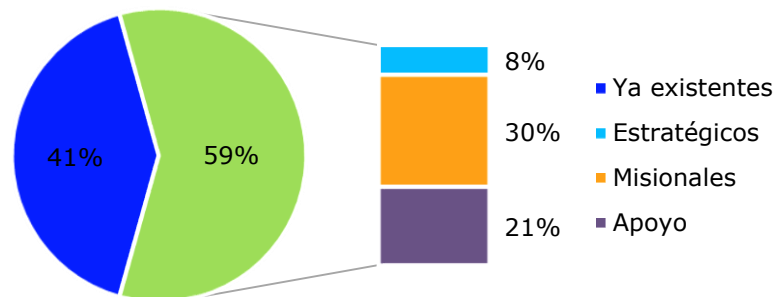


Gráfico 2: Relación Indicadores Nuevos, I semestre. 2015

Uno de los objetivos del Plan de Mejora de Procesos era desarrollar más mecanismos para medir además de la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los subprocesos del SGC; de los 87 indicadores nuevos se logró construir indicadores de eficiencia y de efectividad, pero, la gran mayoría siguen siendo de eficacia.

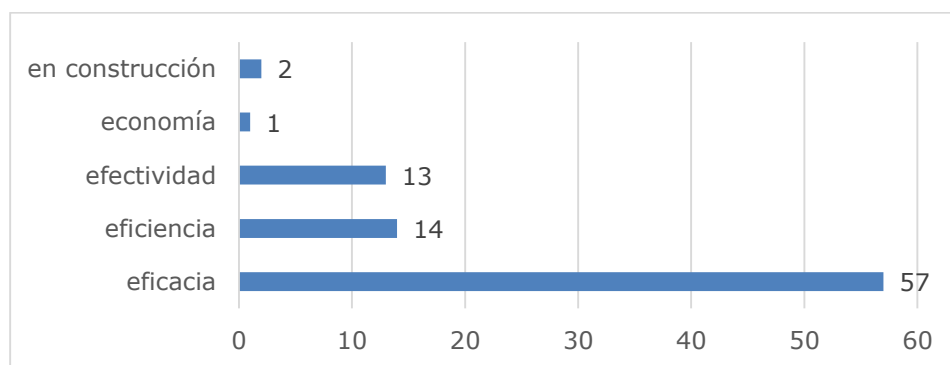


Gráfico 3: tipo de indicadores I sem. 2015

De acuerdo a la periodicidad de medición de los indicadores, los 87 indicadores actuales se distribuyen de la siguiente forma:

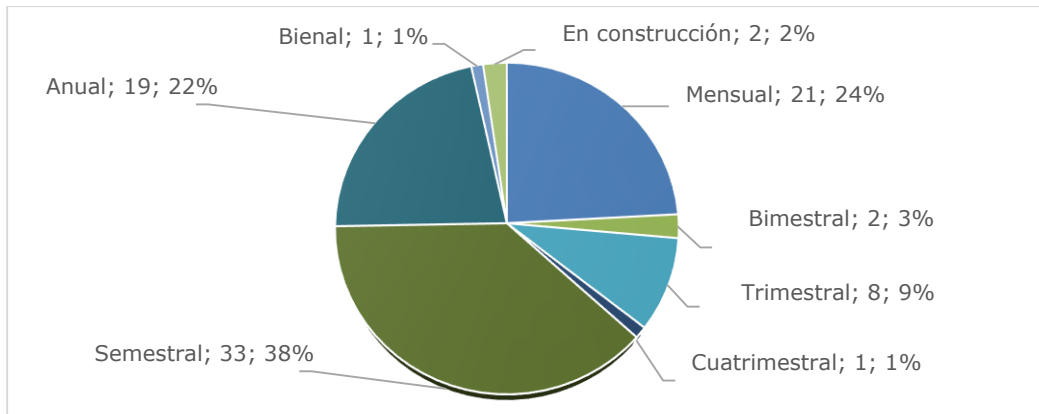


Gráfico 4: Distribución de los indicadores por su periodicidad (periodicidad; valor; %)

1.2 TABLERO DE INDICADORES 2015

Para la elaboración del presente informe fueron tomadas las estadísticas de medición de los indicadores de subproceso que quedaron conformados con corte a 30 de junio de 2015, los cuales fueron reportados al SGC del ICFES, en cabeza de la OAP. La totalidad de indicadores se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 1 Matriz de indicadores del SGC ICFES junio de 2015

PROCESO		SUBPROCESO	NO. DE INDICADORES
Procesos Estratégicos	A. Dirección estratégica y de gestión	A1. Planeación y Desarrollo	2
		A2. Gestión integral de la calidad	3
		A3. Control y Seguimiento	2
		A4. Comunicación, Publicación e imagen	2
		A5. Gestión Jurídica	4
		A6. Gestión de proyectos especiales	2
Procesos misionales	B. Gestión de diseño, análisis y divulgación	B2. Diseño de instrumentos	2
		B3. Análisis y divulgación	2
		C. Gestión de pruebas y operaciones	C1. Construcción y mantenimiento de ítems
	C2. Armado y edición		2
	C3. Aseguramiento de recursos		3
	C4. Registro		6
	C5. Aplicación		5
	C6. Calificación		4
	C7. Publicación de resultados		1
	J. Gestión de investigación	J1. Ejecución de Proyectos educativos	3
		J2. Conceptualización y desarrollo de investigación	3
		J3. Ajuste y manejo de bases de datos	3

PROCESO		SUBPROCESO	NO. DE INDICADORES
Procesos transversales o de apoyo	F. Información y servicio al ciudadano	F1. Servicios y trámites	3
		F3. Gestión del servicio	2
		G1. Sistemas administrativos y de servicio	2
	G. Gestión administrativa y financiera	G2. Gestión de Talento humano	7
		G3. Abastecimiento	1
		G4. Gestión documental	1
		G6. Gestión Financiera	4
		G7. Mesa de inversiones	1
		G8. Gestión ambiental	4
		H. Gestión de tecnología e información	H2. Gestión de servicios de infraestructura
	H3. Gestión de seguridad de la información		3
	H4. Gestión de la información		2
	H5. Gestión de mantenimiento y soporte a sistemas de información		1
	H6. Gestión de proyectos de tecnología informática		1
	TOTAL INDICADORES		

✓ **RESULTADOS PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN** 2

Teniendo en cuenta la periodicidad de las mediciones, a continuación se presenta los resultados de 10 indicadores de subprocesos estratégicos que con corte 30 de junio presentaron medición para la vigencia 2015 primer semestre.

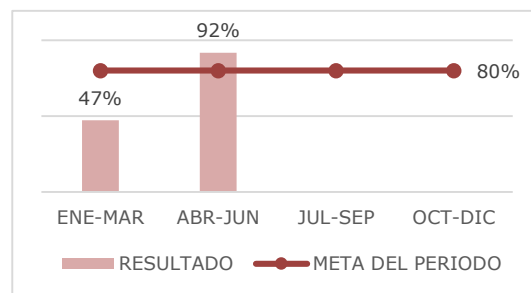
2.1 A. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE GESTIÓN

2.1.1 A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Se formularon dos indicadores nuevos, los cuales buscan medir la oportunidad de la gestión de la planeación institucional y el grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto. En el momento no ha concluido la construcción del mapa estratégico, por lo que este último tendrá medición en próximos periodos.

A1.118. Índice de oportunidad de la planeación

En el primer trimestre de 2015, la oportunidad en la planeación fue baja, ya que no se realizó a tiempo la publicación del seguimiento al plan de acción correspondiente a este periodo. La entrega inoportuna de la información para elaborar el informe trimestral del plan por parte de las áreas impidió que se publicara a tiempo el mencionado informe.

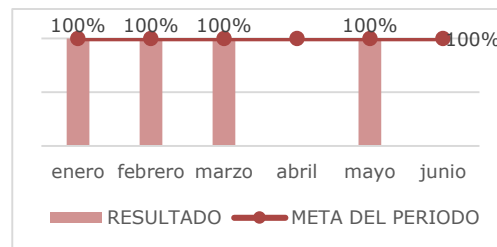


Se realizó la acción correctiva 011/2015 cuya finalidad es fortalecer la cultura de la oportunidad en la entrega de la información, lo cual se ve reflejado en el resultado del segundo trimestre donde se presentó una mejora.

2.1.2 **A3. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

A3.I01. Cumplimiento de generación de informes

Fueron generados y presentados de forma eficaz la totalidad de informes y seguimientos a cargo de la Oficina de Control Interno. Para los meses de abril y junio no se programó la entrega de informes a entes de control, ni dependencias internas del ICFES, por lo que no hubo medición del indicador.



A3.I02. Cumplimiento del programa de auditoría interna

Se realizaron las auditorías programadas para el primer semestre 2015. Una de ellas al Sistema de Gestión de Calidad que abarcó 32 subprocesos correspondientes a 17 áreas funcionales y 6 auditorías especializadas de tecnología. Respecto a periodos anteriores, se mantiene el porcentaje de cumplimiento, con una eficacia del 100%, evidenciando que el comportamiento de estas variables se encuentra controlado.

2.1.3 **A4. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

A4.I01. Nivel de receptividad en los canales de comunicación

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, OACM, diseñó una encuesta para medir los niveles de receptividad en los canales de comunicación dentro del Instituto. Uno de los resultados de la encuesta es la calificación de percepción del cliente interno acerca de la gestión de la OACM, la cual dio 3.54 sobre 5; A pesar de que la meta, línea de base y rangos de aceptación se encuentran en construcción, la OACM realizará actividades enfocadas en la construcción de un boletín de noticias para mejorar dicha percepción.

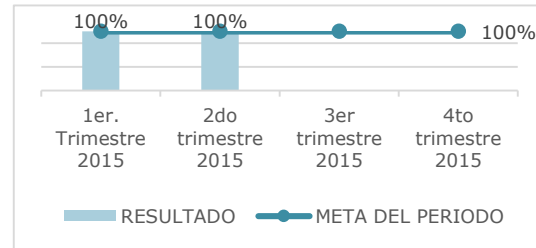
A4.I03. Número de campañas formuladas y ejecutadas con la vigencia apropiada

Para el periodo enero – abril de 2015, se cumplió al 100% la meta de realizar tres campañas: Mi Educación, pruebas PISA y SABER 11 calendario A. Este indicador fue creado en el primer semestre de 2015, por lo que los rangos y la meta y línea de base serán definidas en próximas mediciones dependiendo del comportamiento del mismo.

2.1.4 A5. GESTIÓN JURÍDICA

A5.I01. Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES - Tutelas

Se recibieron 96 notificaciones de tutela en el transcurso del primer semestre, las cuales fueron contestadas dentro del término legal (53 en el primer trimestre y 43 en el segundo. Por lo tanto se cumplió con la meta de dar respuesta dentro los límites establecidos, al 100% de las notificaciones de tutela recibidas.

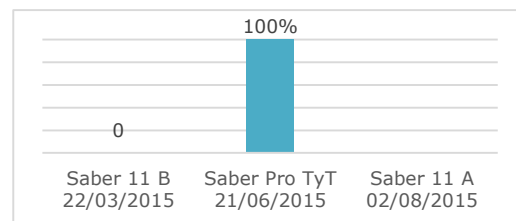


A5.I02. Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES – Procesos Judiciales

En atención a procesos judiciales, la Oficina Asesora Jurídica, OAJ, fue notificada de 71 procesos judiciales en el primer semestre de 2015, los cuales en su totalidad fueron atendidos y se encuentran activos. Al igual que periodos anteriores, se mantiene la atención del 100%.

A5.I03. Oportunidad en la atención a actuaciones administrativas

Durante el primer periodo no se recibieron solicitudes de actuaciones administrativas, por lo que no hubo medición. En el segundo, fueron recibidas cuatro, las cuales fueron atendidas en su totalidad.



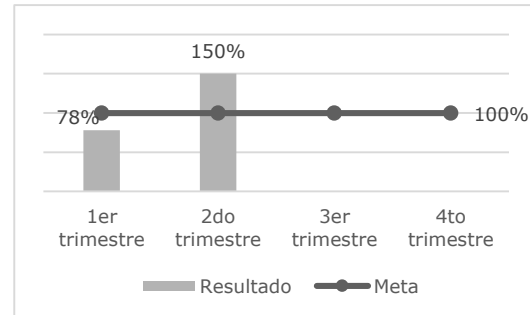
A5.I04. Oportunidad en las respuestas de derechos de petición

Se creó este indicador con el objetivo de medir la oportunidad en las respuestas a los derechos de petición recibidos; para el primer semestre de 2015, el promedio de tiempo de respuesta fue de siete días, lo que refleja cumplimiento del plazo establecido que es de 15.

2.1.5 A6. GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES.

A6.I03. Contratos celebrados

Para el primer trimestre, de nueve propuestas presentadas se concretaron siete contratos para un porcentaje de cumplimiento del indicador del 78%. Aun así, los contratos pendientes (PISA 2015 y SENA – SABER Pro) fueron firmados en el segundo trimestre del año, por lo que hubo cuatro propuestas presentadas, y seis contratos concretados para un porcentaje de cumplimiento del 150%.



2.2 RESUMEN PROCESO A. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y DE GESTIÓN

10% de los indicadores presentaron desviación en la medición:

A1.I18

Proporción de indicadores que cumplen la meta





RESULTADOS PROCESOS MISIONALES

3

Teniendo en cuenta la periodicidad de las mediciones, a continuación se presenta los resultados de 27 indicadores de subprocesos misionales que con corte 30 de junio presentaron medición para la vigencia 2015 primer semestre.

3.1 B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

3.1.1 B2. DISEÑO DE INSTRUMENTOS

B2.I01. Calidad en la elaboración o ajustes de marcos de referencia

Por decisión de la Junta Directiva, del 3 marzo de 2015, no se desarrollarán nuevos módulos para el examen SABER Pro, y dado que durante el primer semestre de la actual vigencia no se realizó el ajuste a ningún módulo o prueba de los exámenes que aplica el ICFES, la medición para este indicador no se realizó.

B2.I01. Calidad en la elaboración o ajustes de marcos de referencia

Para el primer semestre de 2015, no se realizó ningún diseño de condiciones de aplicación para pruebas piloto, dado que desde 2014 se adoptó una nueva metodología que permite incluir preguntas para pilotear en las aplicaciones controladas de los exámenes. Por esta razón en el primer semestre no se realizó medición y se espera que suceda lo mismo para el segundo semestre.

3.1.2 B3. ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

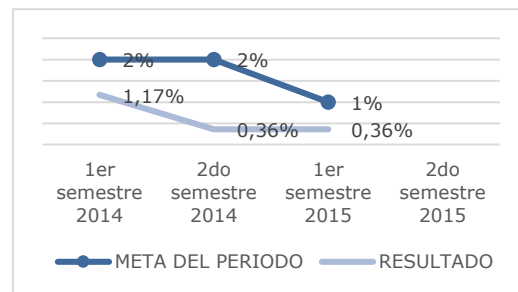
Las fichas técnicas de los indicadores del subproceso B3. Análisis y divulgación se encuentran en proceso de construcción en la actual vigencia, por lo que todavía no se tiene medición de los mismos.

3.2 C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES

3.2.1 C1. CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÍTEMS

C1.I01. Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba SABER 11

Para el primer semestre de 2015 el porcentaje de ítems rechazados en la prueba SABER 11 alcanzo el 0,36%, cumpliendo la meta de estar por debajo del 1% sobre el total de ítems, esto debido a la efectividad en los controles durante el proceso de construcción. En comparación con periodos anteriores la tendencia del indicador es a decrecer, lo cual es favorable.



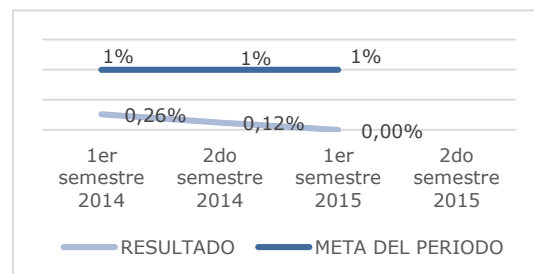
C1.I02. Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba SABER Pro

Al corte del presente informe todavía no se contaba con la información de medición de este indicador para el primer semestre de 2015. Se espera tener dicha información en el próximo informe.

3.2.2 C2. ARMADO Y EDICIÓN

C2.I03. Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11

Durante el primer semestre de 2015 no hubo ítems rechazados por problemas de armado y edición para la prueba SABER 11, por lo que la medición para este indicador fue de 0%. Esto se logró debido a que los controles durante el proceso de armado y edición fueron efectivos.



Con relación a los dos últimos periodos ha tendido a disminuir, algo que es favorable para el desempeño del subproceso.

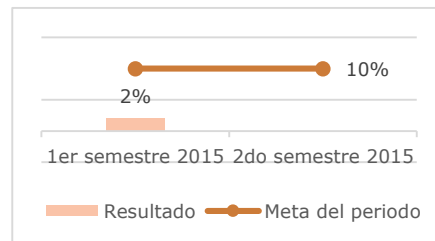
C2.I04 Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber Pro

Al corte del presente informe todavía no se contaba con la información de medición de este indicador para el primer semestre de 2015. Se espera tener dicha información en el próximo informe.

3.2.3 C3. ASEGURAMIENTO DE RECURSOS

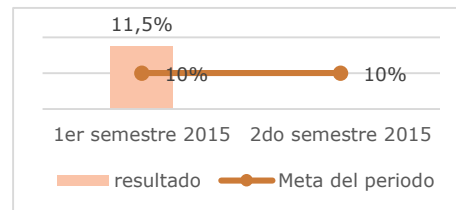
C3.I05. Calidad en la impresión de material de examen SABER Pro

Durante el proceso de producción de material de examen SABER Pro, se presentaron 6.497 casos de material no conforme del total producido de 324.619 paquetes de material de examen. Como resultado, el indicador dio un 2% de material defectuoso, cumpliendo la meta de estar por debajo del 10%, aun así es conveniente revisar los rangos y la meta para el siguiente periodo, teniendo en cuenta la brecha que hay entre el resultado y la meta para el primer semestre.



C3.I06. Calidad en la impresión de material de examen SABER 11

En comparación con el indicador de SABER Pro, en este caso se presentaron 74.657 casos de material no conforme del total producido de 649.294 paquetes de material de examen, lo que representó un porcentaje de material defectuoso del 11,5%, no cumpliendo la meta de estar por debajo del 10%.



Se documentó la acción correctiva 012/2015, donde se implementarán procesos de auditoría en la planta del impresor, para controlar los procesos de hojas de respuesta con el objetivo de mitigar la posibilidad de material defectuoso.

C3.I07. cantidad de sitios que cancelan el préstamo

Para el primer semestre de 2015 fueron cancelados 5 sitios de aplicación, 3 para la prueba SABER 11 B y 2 para SABER Pro I (21 de junio). Los cambios generados se atribuyen a actividades propias e internas de cada sitio de aplicación que no permitían

el desarrollo de la aplicación el día asignado. Se cumplió la meta de tener 5 o menos sitios de aplicación cancelados en el semestre.

3.2.4 C4. REGISTRO DE EXAMINADOS

Fueron creados seis indicadores para medir el desempeño del subproceso de registro. De acuerdo al comportamiento de estas mediciones en futuros periodos, se evaluarán nuevos rangos y metas.

C4.I02. Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER 11 y C4.I03. Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER Pro

La plataforma tecnológica para la inscripción de los usuarios tanto de la prueba SABER 11 B, como SABER Pro estuvo disponible en las fechas establecidas para el primer semestre 2015, por lo que el resultado de los indicadores fue cero días de retraso en ambos casos cumpliendo con la meta establecida.

C4.I04. Oportunidad de la citación de SABER 11 y C4.I05. Oportunidad de la citación de SABER Pro

Se cumplió con las fechas previstas según cronograma para la citación masiva a los usuarios tanto de la prueba SABER 11 B, como SABER Pro, por tal motivo el resultado de los indicadores en ambos casos fue cero días de retraso, cumpliendo con la meta establecida.

C4.I06. Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER 11

Durante el proceso de inscripción y citación para la aplicación del examen SABER 11 B, no se citaron dos usuarios inscritos debido a que se encontraban sancionados según información de la Oficina Asesora Jurídica. Al realizar el comparativo con los 161.391 usuarios inscritos, el resultado del indicador fue prácticamente 100%, por lo que se cumplió con la meta establecida.

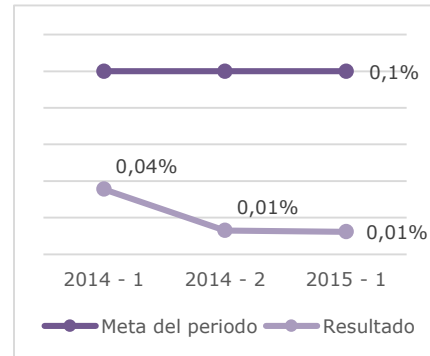
C4.I07. Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER Pro

Durante el proceso de inscripción y citación para la aplicación del examen SABER Pro se citaron la totalidad de los usuarios inscritos, por lo que el resultado del indicador fue 100%.

3.2.5 C5. APLICACIÓN

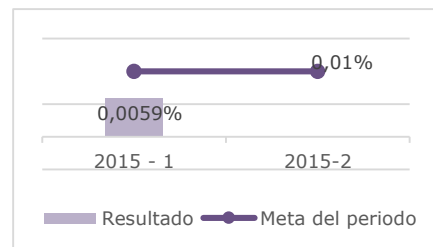
C5.I03. Porcentaje de anulaciones presentadas el día de la prueba

Para la aplicación de la prueba Saber 11 B se presentaron 304.416 usuarios de los cuales 28 examinandos infringieron las normas establecidas por el ICFES en el sitio de aplicación. Asimismo para la prueba Saber PRO 1 se presentaron 94.347 usuarios, de los cuales 21 examinandos infringieron las normas establecidas por el ICFES en el sitio de aplicación, dando así un total 49 anulaciones, lo que representa un 0,01% del total, cumpliendo la meta de estar por debajo del 0.1%.



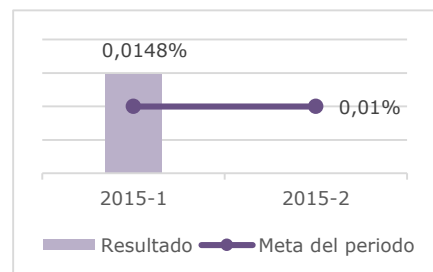
C5.I07. Porcentaje de material de examen de SABER 11 con novedades el día de la prueba

Para la prueba SABER 11 B, la cantidad de material de examen aplicado fue de 304.416, dentro de los cuales 18 cuadernillos presentaron novedad por errores de impresión, para un porcentaje de material con novedades del 0,006%, cumpliendo la meta de estar por debajo del 0,01%.



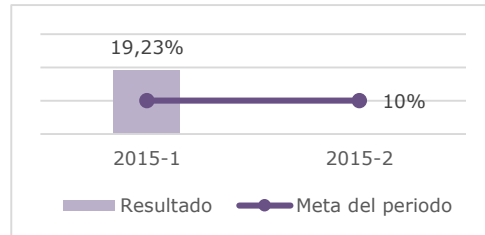
C5.I08. Porcentaje de material de examen de SABER PRO con novedades el día de la prueba

Para la prueba Saber PRO la cantidad del material de examen aplicado fue 94.347, dentro de los cuales 14 cuadernillos presentaron novedad por errores de impresión, dando como resultado 0.015%, lo cual estuvo por encima de la meta del 0.01% o menos. Es necesario tipificar un PNC, por cuanto es un producto que llega al usuario final.



C5.I09. Porcentaje de novedades de SABER 11 que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación.

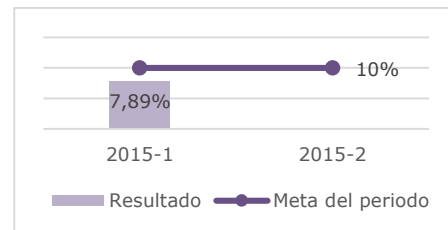
Durante el proceso de empaque del material de examen que realiza los delegados una vez se termina cada una de las sesiones que comprende el examen Saber 11 B, se identificaron 26 novedades a nivel nacional relacionadas con mal empaque y con registros incompletos o erróneos en el recibo y búsqueda de hojas de respuesta.



Dentro de estas novedades 5 afectan directamente el procedimiento de lectura para un resultado del indicador del 19,23%, no cumpliendo la meta de estar por debajo del 10%. Se realizará acción correctiva mediante la AM 013/2015 donde se busca reforzar mediante capacitaciones los procedimientos de empaque de material, y el impacto que éste tiene en los procesos de lectura.

C5.I10. Porcentaje de novedades de SABER Pro que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación.

Con relación a la prueba SABER PRO se identificaron 38 novedades a nivel nacional relacionadas con mal empaque y registros incompletos o erróneos en el recibo y búsqueda hojas de respuestas, de las cuales 3 afectan directamente el procedimiento de lectura para un resultado del indicador del 7,89%, cumpliendo con la meta de estar por debajo del 10% establecido.



3.2.6 C6. CALIFICACIÓN

C6.I02. Calificación de las bases con la asignación de puntajes.

En el primer semestre del año 2015 se calificó la oportunidad y calidad de cinco bases, de las cuales cuatro fueron entregadas de forma oportuna y con buena calificación en materia de calidad, a excepción de SABER Pro 2014-3, donde no se pudo cumplir la fecha fijada. Sin embargo los acuerdos de gestión con el procedimiento C7.P.1 permitieron su publicación de manera oportuna.

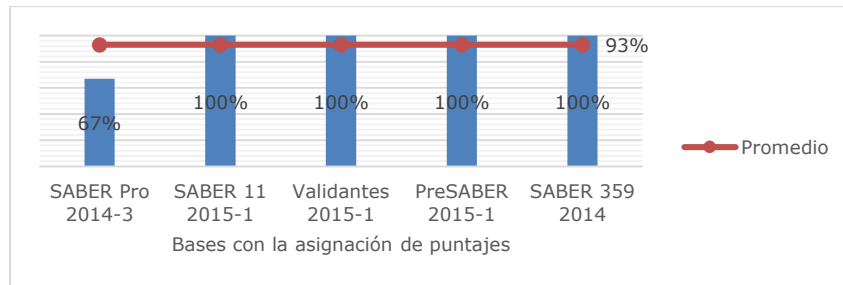
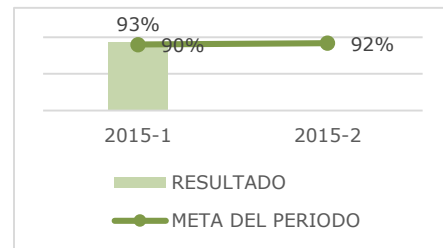


Gráfico 4: Calificación Bases con la asignación de puntajes 2015 - 1

La medición del indicador dio 93%, lo cual es el promedio de la calificación final de las cinco bases con asignación de puntajes, cumpliendo con la meta definida en el periodo de estar en un 90% o más. De lo anterior se puede concluir que el subproceso tiene un comportamiento ideal en materia de la calidad de sus productos, pero puede mejorar en materia de oportunidad en las entregas de las bases de datos con la asignación de puntajes o escalas de calificación, así como en la planeación y el acuerdo de fechas con las otras dependencias que intervienen en el subproceso para evitar calificaciones desfavorables.



C6.I03. Calificación de los manuales de procesamiento

Durante el primer semestre del año 2015 se calificó la calidad y oportunidad de entrega de 4 manuales de procesamiento, de los cuales tres fueron entregados de forma oportuna y con buena calificación en materia de calidad, a excepción de SABER 359 2014, donde no se entregó a la subdirección de Estadísticas de forma oportuna, aunque sí con la calidad esperada.

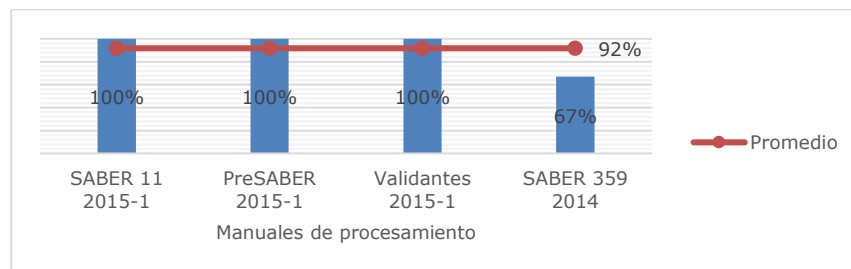
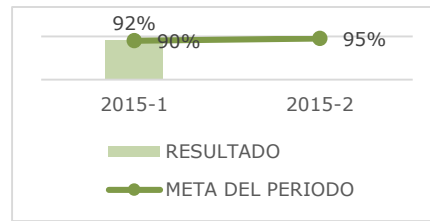


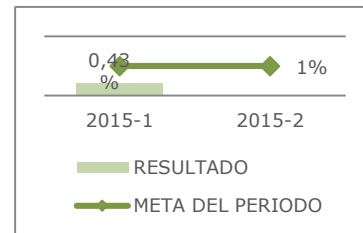
Gráfico 5: Calificación Manuales de Procesamiento 2015 - 1

El resultado del indicador se obtuvo al hallar el promedio de las calificaciones, el cual dio 92%, cumpliendo la meta definida en el periodo de estar en un 90% o más. Con esto se puede concluir que se puede mejorar en materia de oportunidad en la entrega de los manuales de procesamiento.



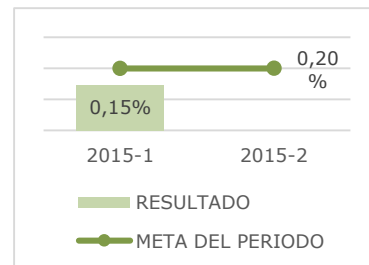
C6.I04. Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura para la prueba SABER 11

Para la calificación del examen SABER11 B se realizó el proceso de lectura de 324.647 hojas de respuestas, de las cuales 1.396 presentaron inconsistencias según el instructivo C6.1.A01 en el momento de ser leídas. Esto representó un porcentaje de 0,43%, cumpliendo con la meta del periodo de estar por debajo del 1%.



C6.I05. Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura para la prueba SABER PRO

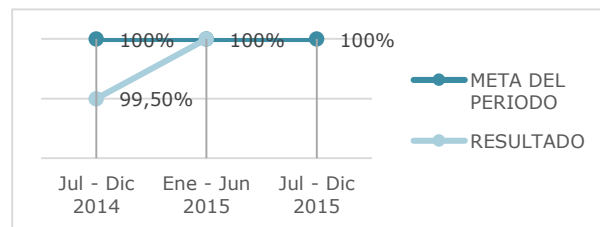
Para el examen Saber PRO que se aplicó el 21 de junio, se leyeron un total de 112.845 hojas de respuestas, de las cuales 167 registraron inconsistencias en el momento de ser leídas según el instructivo C6.1.A01. Lo que representa el 0,15% del total de las hojas de respuestas leídas.



3.2.7 C7. RESULTADOS

C7.I01. Calidad del servicio de publicación de resultados

En el primer semestre de 2015 se realizó a tiempo la publicación de los resultados de las pruebas SABER 11, Validantes bachillerato, Pre SABER y Docentes inglés, dando como resultado el indicador 100%.



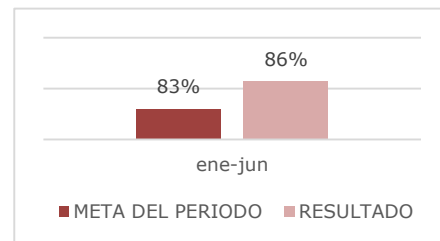
3.3 J. GESTIÓN DE INVESTIGACIONES

Durante el primer semestre de 2015 la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación creó dos subprocesos y siete indicadores nuevos, que junto a dos ya existentes conforman el actual tablero de indicadores del proceso. Para el primer semestre de 2015 se realizó la medición de dos de ellos.

3.3.1 J3. MANEJO Y AJUSTE DE BASES DE DATOS

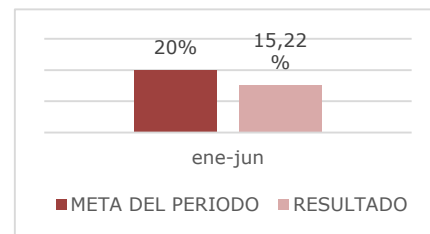
J3.I01. Porcentaje de bases de datos actualizadas en el FTP, teniendo en cuenta la disponibilidad interna de la información

Fueron actualizadas seis bases de datos de siete actualizables para el periodo, dando el indicador como resultado 86%, cumpliendo con la meta del periodo de estar por encima de un 83%. Quedó pendiente la base de datos "Actualización de datos de Clasificación de Planteles para año 2014", debido a que el cambio de la estructura de la prueba SABER 11 generó que los reportes de clasificación de planteles cambiaran. Para corregir esto se hizo necesario acordar con el área que genera estos datos la forma en la que las nuevas estructuras deben ser publicadas.



J3.I03. Porcentaje de réplicas a la misma solicitud.

De 46 solicitudes que recibió la Oficina de Gestión de proyectos de investigación por parte de externos, el 15,22% correspondieron a repeticiones a una misma solicitud, lo cual se debe al bajo conocimiento de la información que el ICFES genera y pone a disposición de los usuarios. Para mitigar esto solo se responderá mediante los mecanismos que brinda la Unidad de Atención al Ciudadano.

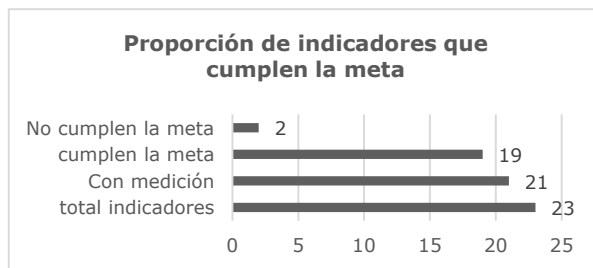


3.4 RESUMEN PROCESOS MISIONALES

B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

No cuentan con medición para el primer semestre de 2015

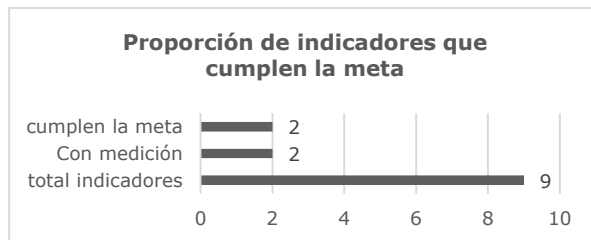
C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES



9.5% de los indicadores presentaron desviación en la medición:

C3.I06
C5.I09

J. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES



No se presentaron indicadores con desviaciones en la medición.

RESULTADOS PROCESOS DE APOYO 4

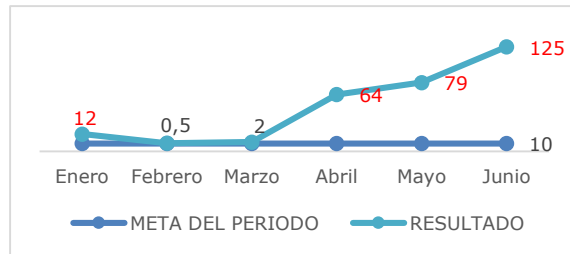
Teniendo en cuenta la periodicidad de las mediciones, a continuación se presenta los resultados de 27 indicadores de subprocesos de apoyo que con corte 30 de junio presentaron medición para la vigencia 2015 primer semestre.

4.1 F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

4.1.1 F1. SERVICIOS Y TRÁMITES

F1.I01. Índice de quejas y reclamos (cliente externo)

Durante el primer semestre del año el índice y quejas y reclamos que recibió el Instituto presentó un crecimiento, que en los meses de abril, mayo y junio superó significativamente la meta de tener máximo 10 quejas y reclamos por cada 10.000 PQRS. El indicador se vio afectado por dos temas puntuales:

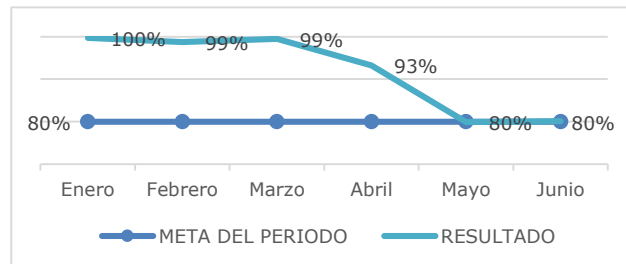


- I. Incumplimiento al cronograma en el inicio del proceso de registro y recaudo (Saber 11°, pre saber y validación).
- II. Las continuas fallas de PRISMA, para el registro de los estudiantes.

Está pendiente documentar la respectiva acción correctiva.

F1.I02. Oportunidad en la respuesta PQRS.

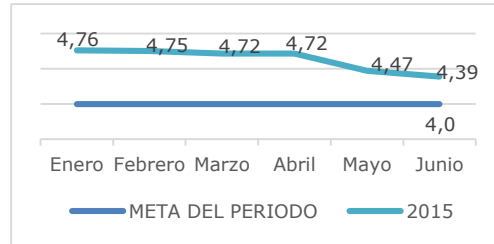
Durante el primer semestre del año la medición de la oportunidad en la respuesta a PQRS a través de los distintos medios con que cuenta la Unidad de Atención al ciudadano fue positiva, cumpliendo siempre la meta de estar por encima del 80%; aun así



la tendencia del indicador decayó a partir del mes de abril, viendo una baja significativa en mayo y junio. Se sugiere realizar acciones preventivas que corrijan la desviación del indicador en próximas mediciones.

F1.I03. Satisfacción del cliente

Se realizó la medición de la percepción del cliente externo sobre los servicios ofrecidos por el Instituto, la cual durante los primeros cuatro meses de 2015 presentó una tendencia estable, que se vio afectada en los meses de mayo y junio principalmente por los diferentes inconvenientes que se dieron en la implementación de la plataforma PRISMA, generando inconformidades en muchos ciudadanos, lo que ocasionó las bajas calificaciones al no encontrar soluciones inmediatas, o al no recibir respuestas oportunas a sus solicitudes; aun así se cumplió con la meta del indicador de estar por encima de 4.0.

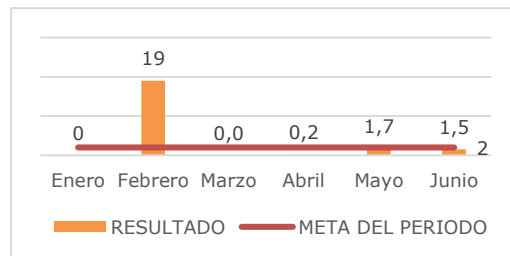


4.2 G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

4.2.1 G1. Sistemas administrativos y de servicio

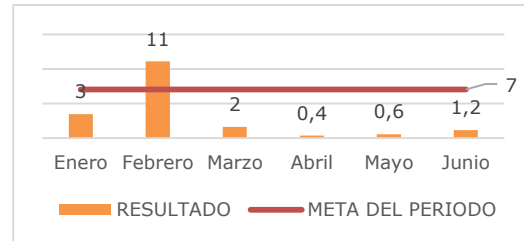
G1.I01. Índice de servicio de realización de otras solicitudes

En el transcurso del primer semestre del 2015 el comportamiento del indicador fue estable cumpliendo con la meta establecida (de máximo 2 días para la solución y cierre de una mesa de ayuda), a excepción del mes de febrero donde se presentó una desviación de 19 días, debido a que se olvidó gestionar el cierre a tiempo de la única solicitud que hubo. Mediante la oportunidad de mejora 130/2015 (auditoría interna) se realizará el respectivo análisis de causa y acción correctiva para mitigar el error.



G1.I02. Índice de servicios realizados para mantenimiento y almacén

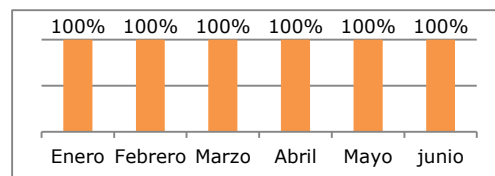
Este indicador tuvo un comportamiento estable durante el primer semestre 2015, cumpliendo con la meta (de máximo 7 días para solución y cierre de una mesa de ayuda) a excepción del mes de febrero, donde un caso de mesa de ayuda tuvo una duración de 72 días debido a la complejidad del caso. Se realizarán filtros de aquellos casos que superen los 30 días, para establecer planes de mejora que no afecten el indicador. Se debe gestionar la desviación del indicador mediante la oportunidad de mejora 130/2015.



4.2.2 G2. Gestión del talento humano

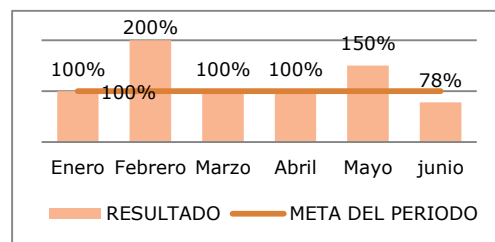
G2.I01. Ejecución plan de capacitación

Durante el primer semestre de 2015 fue ejecutada de forma oportuna la totalidad de actividades programadas concernientes al plan de capacitación, cumpliendo con la meta del estar en el 100%.



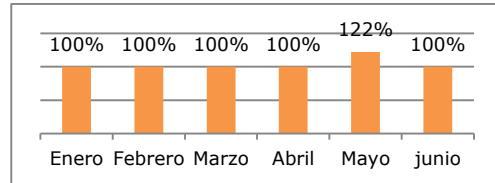
G2.I02. Ejecución plan de Bienestar social

Durante los primeros cinco meses de 2015 fue ejecutada de forma oportuna la totalidad de actividades programadas concernientes al plan de bienestar social, realizándose en los meses de febrero y mayo actividades adicionales a las programadas. En el mes de junio se realizaron siete actividades de las nueve programadas inicialmente, no ejecutándose tareas de clima laboral y tardes motivacionales. Se debe documentar la acción de mejora y el respectivo análisis de causa.



G2.I03. Ejecución plan del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Fue ejecutada de forma oportuna la totalidad de actividades programadas, cumpliendo con la meta del estar en el 100%. Para el mes de mayo se ejecutaron dos actividades más que lo programado.



G2.I05. Nivel de atención de quejas de carácter disciplinario

En lo corrido del primer semestre de 2015 fueron tramitadas de forma oportuna la totalidad de quejas y reclamos de carácter disciplinario, recibidas por la Secretaría General del ICFES, cumpliendo la meta del indicador de estar en un 100%.

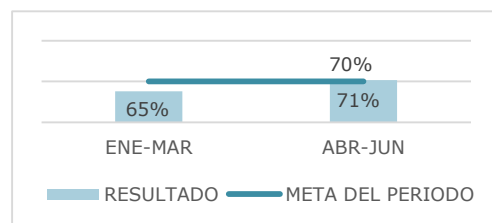
G2.I07. Cobertura de la capacitación

La Subdirección de Talento humano creó éste indicador con el fin de medir el grado de cobertura de las actividades de capacitación en la población del Instituto. Se realizó la primera medición semestral en el mes de junio; con una población objetivo de 285 participantes, asistieron realmente 250 a las diferentes actividades de capacitación programadas, para un resultado del indicador del 88%. Con base en estos resultados se espera definir los rangos y metas de la próxima medición.

4.2.3 G3. Abastecimiento

G3.I01. Ejecución del Plan de contratación y compras (contratación de servicios)

De acuerdo a lo observado en la gráfica, el indicador no cumplió la meta en el primer trimestre del año, solo llegando al 65% de la ejecución del plan de contratación y compras. Se debe gestionar la desviación del indicador mediante la oportunidad de mejora 130/2015 dejada por auditoría interna.

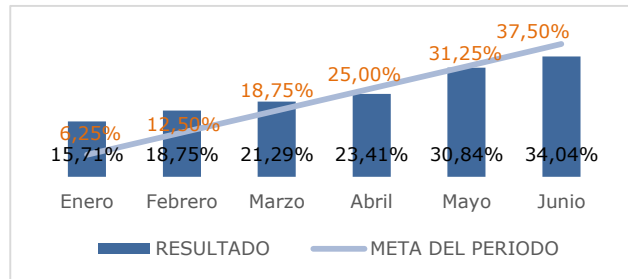


4.2.4 G6. Gestión financiera

Desde la Subdirección Financiera y Contable fueron formulados cuatro nuevos indicadores que buscan medir el desempeño de la gestión financiera de del Instituto.

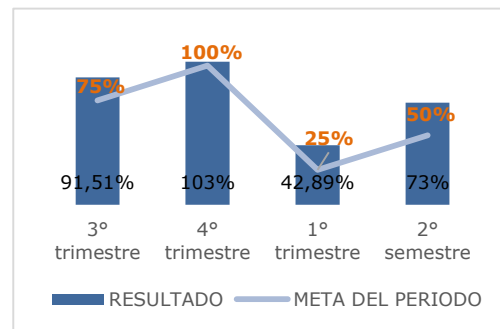
G6.I05. Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos

Durante el primer semestre de 2015 la ejecución presupuestal de gastos del Instituto presentó un comportamiento acorde al esperado, en donde la línea de tendencia del indicador fue semejante a la línea de meta (la cual crece en doceavas partes), aun así se evidencian desviaciones en la mayoría de los periodos, estando los primeros meses por encima de la meta, y el mes de junio por debajo, a pesar de cumplir la meta. Se espera que en próximas mediciones el indicador aumente teniendo en cuenta que hay periodos en donde la ejecución presupuestal es mayor a la media.



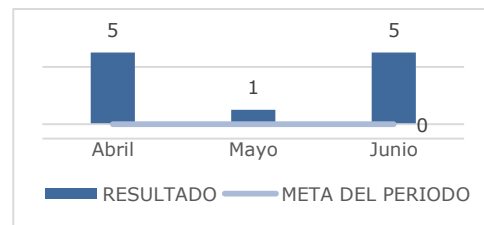
G6.I06. Nivel de recaudo del presupuesto de ingresos

El comportamiento de recaudo del presupuesto de ingresos fue positivo en los dos primeros trimestre de 2015, donde se superó significativamente la meta del 25% y 50% respectivamente en cada periodo; las fuentes de ingresos del Instituto fueron originados por rendimientos de capital, recaudo por la prueba SABER 11 A, SABER 11 B, SABER PRO, SABER 3579 y los demás proyectos especiales durante el semestre.



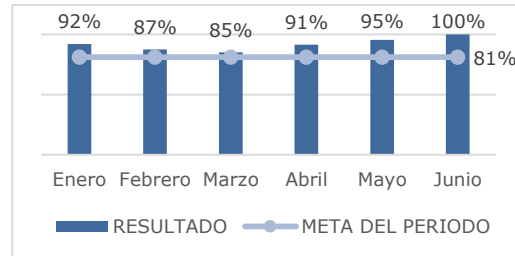
G6.I07. Órdenes de pago tramitadas

La calendarización de pagos de honorarios y proveedores en lo corrido del segundo trimestre de 2015 tuvo un comportamiento acorde a lo esperado, en donde se cumplió con la meta de que la fecha de pago prevista menos la fecha de pago realizada, sea mayor o igual a cero.



G6.I08. Índice de transacciones realizadas

El porcentaje de eficacia del procesamiento contable del Instituto estuvo acorde a lo esperado, en donde para el primer semestre del 2015 se superó la meta definida del 81%. Dicho indicador se calcula al dividir el número de transacciones generadas en los diferentes módulos del ERP sobre la totalidad de transacciones realizadas (generadas más ajustadas y reclasificadas)

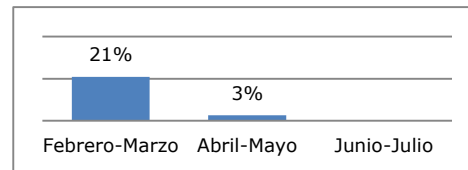


4.2.5 G8. Gestión ambiental

La Subdirección de Abastecimientos y Servicios Generales formuló cuatro indicadores para medir el desempeño del subproceso de gestión ambiental dentro del Instituto, de los cuales se tiene medición de tres.

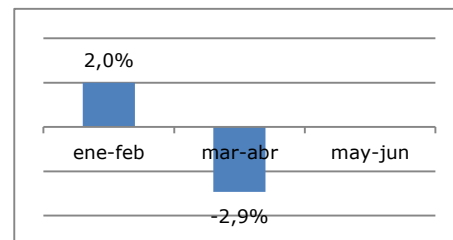
G8.I01. Ahorro acumulado en el Consumo de Agua

Se realizó la medición de la tasa de consumo de agua bimestral por persona en las instalaciones del Instituto, y el porcentaje de disminución de un bimestre a otro. En febrero-marzo se evidenció una reducción del 21%, lo cual se explica por ser un periodo en el que culmina el ciclo de vacaciones de algunos funcionarios de planta y se concreta una buena parte de los contratos de prestación de servicios. En el segundo bimestre hubo una reducción del 3%, pero se espera realizar las próximas mediciones para identificar si se debe al cambio de instalaciones y así definir las metas



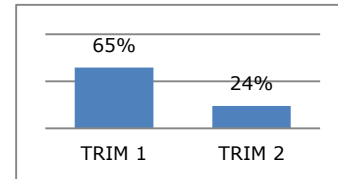
G8.I02. Ahorro acumulado en el Consumo de energía eléctrica

Al igual que el indicador G8.I01 se realizó la medición de la variación del consumo de energía eléctrica por persona de un bimestre a otro, se evidencia que en marzo-abril el ahorro en el consumo disminuyó, pero se espera revisar en próximas mediciones el comportamiento del indicador para determinar si esto fue ocasionado por el cambio de sede.



G8.I03. Aprovechamiento de papel

Realizando una comparación del número de resmas de papel de un trimestre de 2015 con el mismo trimestre del año 2014, se evidencia una reducción el consumo, lo cual es debido al cambio de directrices generales sobre el abastecimiento y almacenamiento de insumos de papelería.

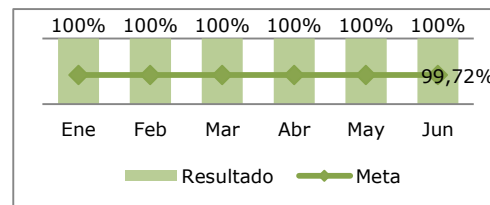


4.3 H. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

4.3.1 H2. Gestión de servicios de infraestructura

H2.I01. Disponibilidad de los elementos activos de red

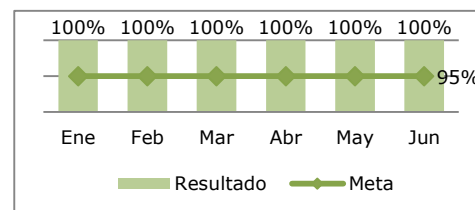
Desde la Dirección de Tecnología del ICFES se realizó la medición de la proporción de tiempo en la que la red que soporta el funcionamiento del Instituto funcionó de forma idónea, cumpliéndose la meta de estar por encima del 99,72% sobre el total de tiempo en el periodo; aun así se detectó



en el mes de junio que las mediciones por parte del ICFES no se estaban efectuando, realizándose solo por parte del proveedor, por lo que se realizaran las acciones necesarias para corregir éste error, y que en las próximas mediciones si se generen datos verídicos.

H2.I02. Resolución de incidentes de red

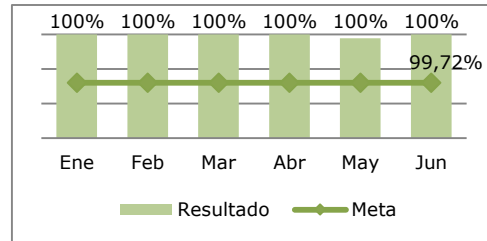
Fueron resueltos de forma oportuna todos los incidentes de red que tuvo el ICFES durante el primer semestre 2015, cumpliendo con la meta del 95% o más de incidentes solucionados de forma oportuna para cada periodo. Aun así se detectó que no existía una categoría específica de incidentes en



mesa de ayuda por interrupción por servicios de red y la efectividad en la resolución de incidentes por parte del proveedor no estaba siendo medida, por lo que se creará una nueva categoría en la mesa de ayuda para problemas específicos de interrupción de red, y se solicitará al proveedor que en sus reportes envíe la efectividad en la atención de incidentes a partir de agosto.

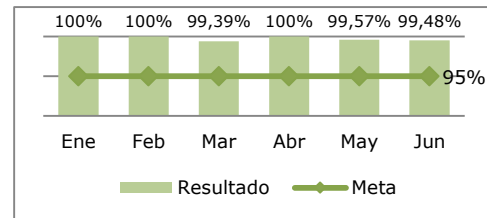
H2.I03. Disponibilidad de la infraestructura

Al igual que el indicador H2.I01 la proporción de tiempo en que estuvo disponible la infraestructura tecnológica del ICFES fue del 100%, pero se detectó que el ICFES no estaba registrando la medición de interrupciones en la infraestructura, por lo que se tomarán medidas para realizar las mediciones en los siguientes periodos.



H2.I04. Resolución de incidentes de infraestructura

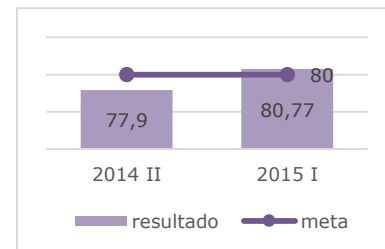
Fueron atendidos de forma oportuna los incidentes de infraestructura presentados en el Instituto (Proveedor e ICFES), cumpliendo la meta de tener un porcentaje de oportunidad por encima del 95%. En el mes de junio se detectó que no se estaba realizando la medición de incidentes por parte del proveedor, por lo que se realizarán las siguientes actividades: revisión de las categorías en el nuevo catálogo de mesa de ayuda a finales de julio, actualización del catálogo en el mes de agosto, divulgación solicitando apoyo por parte de la oficina de comunicaciones en el mes de agosto y se solicitará al proveedor que en sus reportes envíe la efectividad en la atención de incidentes a partir de agosto.



4.3.2 H3. Gestión de seguridad de la información

H3.I01. Cumplimiento de los controles de seguridad implementados

Se realizó seguimiento para el primer semestre de 2015, evaluando el porcentaje de cumplimiento de los distintos controles de seguridad definidos en la norma NTC-ISO-IEC 27002. En comparación con el año anterior se presentaron adelantos, los cuales se evidencian en la mejora a la seguridad organizacional, la gestión de activos y los controles de acceso, cumpliendo con la meta definida en el periodo. Con el inicio de la implementación del SGSI se espera mejorar el nivel de madurez de los controles implementados.



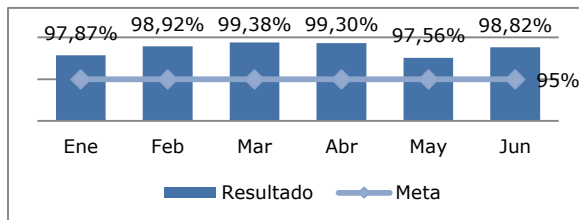
H3.I02. Incidentes de seguridad

En el primer semestre de 2015 no se evidenciaron incidentes de seguridad de la información. Aun así, se llevarán a cabo planes de concientización para que el personal de ICFES reporte dichos incidentes; además la subdirección de Información realizará una reclasificación de los incidentes según su nivel de criticidad.

4.3.3 H4. Gestión de la información

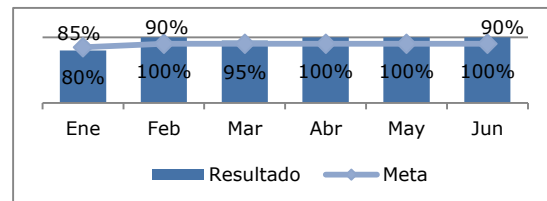
H4.I01. Resolución de solicitudes de información

De acuerdo a las mesas de ayuda atendidas por resolución de solicitudes de información dentro del Instituto, fue medida la eficacia en la atención de las mismas. Lo anterior, con base en el promedio de: oportunidad de la atención, eficacia en la solución, conocimiento del personal y calidad en el servicio. En el primer semestre de 2015 se cumplió con la meta de tener una calificación superior al 95%; se sugiere ajustar la meta para las próximas mediciones.



H4.I02. Resolución de incidentes de información

De acuerdo al gráfico, no se cumplió con la meta en definida en el mes de enero debido a que de cinco casos de información informados en el mes, no se resolvió uno debido a que el usuario que colocó la mesa de ayuda se retiró del Instituto en ese mismo mes.

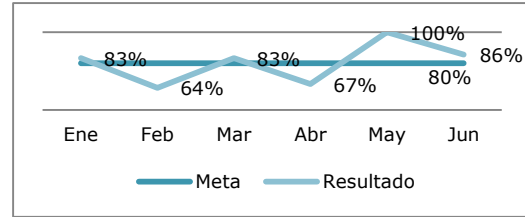


4.3.4 H5. Gestión de mantenimiento y soporte a sistemas de información

H5.I01. Índice de cumplimiento en atención de requerimientos

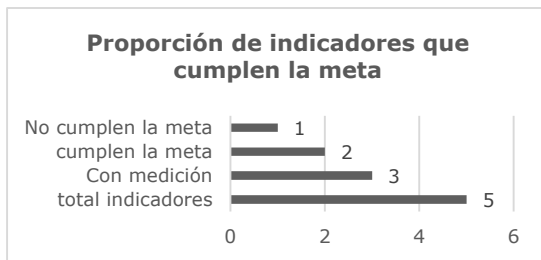
Con el objeto de evaluar la eficacia en la resolución de los incidentes relacionados con aplicaciones según los acuerdos de nivel de servicio establecidos, la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones realizó la medición de su Índice de cumplimiento en atención de requerimientos durante el primer semestre de 2015.

Para los meses de febrero y abril hubo desviaciones del indicador, donde no se cumplió con la meta establecida de un 80% o más para cada periodo, debido a que estos incidentes se solucionaron a destiempo debido a la complejidad de los incidentes.



4.4 RESUMEN PROCESOS DE APOYO

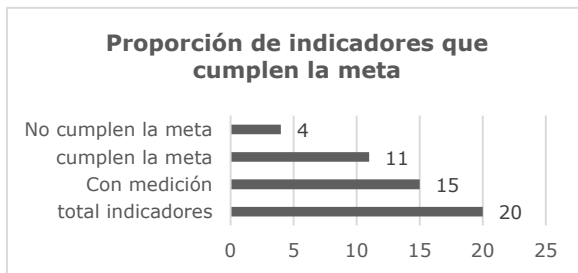
F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO



De los 3 indicadores con medición, 1 no cumplió la meta:

F1.I01

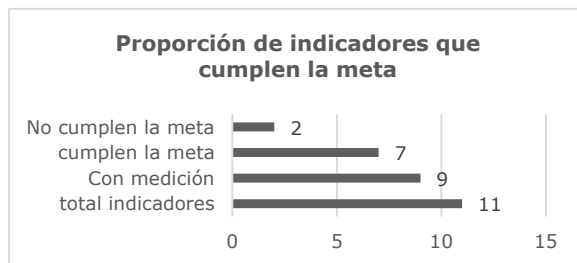
G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



27% de los indicadores presentaron desviación en la medición:

G1.I01
G1.I02
G2.I02
G3.I01

H. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

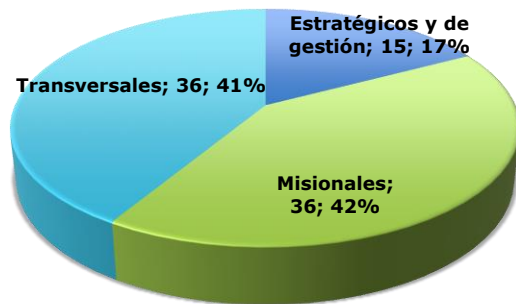


22% de los indicadores presentaron desviación en la medición:

H4.I02
H5.I01

✓ RESULTADOS GENERALES 5

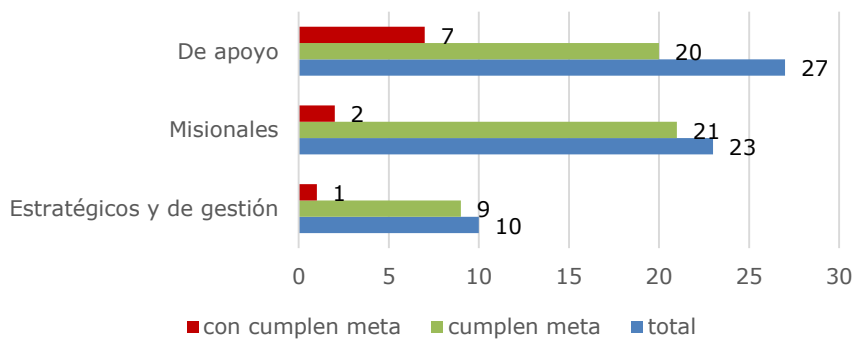
% de indicadores por tipo de proceso



Número de indicadores con medición 1er semestre 2015.

Tipo de proceso	No.
Estratégicos y de gestión	10
Misionales	23
Transversales	27
TOTAL	60

Proporción de indicadores con cumplimiento



17% de los indicadores durante el primer semestre de 2015 no cumplieron la meta.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6

- El 83% de los indicadores de desempeño de subproceso cumplió con la meta propuesta en todos los periodos de medición comprendidos entre el 1ro de enero de 2015 al 30 de junio de 2015.
- Durante el primer semestre de 2015 fueron formulados, validados y aprobados 51 indicadores de subproceso nuevos, los cuales sumados a 36 indicadores ya existentes, conformaron el actual tablero con 87 indicadores. Se eliminaron 25 indicadores ya existentes, por considerarse que no aportaban información relevante para la toma de decisiones.
- En concordancia con el compromiso de revisión por la Dirección 026/2015 (el cual fue ratificado en las pasadas auditorías de calidad tanto interna como externa), es necesario “analizar los indicadores de subproceso y establecer si los que están vigentes miden más allá del cumplimiento de lo propuesto y aportan información relevante para la toma de decisiones”.
- Para algunos indicadores los rangos de aceptación son demasiado amplios, lo que implica que aún si el resultado se aleja de la meta, su medición será positiva.
- La mayoría de indicadores de cumplimiento siempre dan como resultado 100%, por lo que se hace necesario replantear si éstos están midiendo en realidad el desempeño del subproceso.
- De los indicadores que presentaron desviaciones en su medición en mínimo un periodo, algunos no documentaron el respectivo análisis de causa y la acción correctiva/preventiva necesaria, por lo que es necesario concientizar al personal responsable sobre la importancia de esto.