

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SUBPROCESOS Sistema de Gestión de Calidad

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

I SEMESTRE DE 2016

www.icfes.gov.co



Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES

www.icfes.gov.co @ICFEScol ICFES ● Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratuita Nacional: 018000 519535

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Clases de indicadores**
- 4. Desempeño General**
- 5. Desempeño por proceso**
 - A. Dirección estratégica y de gestión**
 - B. Gestión de diseño, análisis y divulgación**
 - C. Gestión de pruebas y operaciones**
 - F. Información y servicio al ciudadano**
 - G. Gestión administrativa y financiera**
 - H. Gestión de tecnología e información**
 - K. Control y Seguimiento**
 - L. Gestión Jurídica**
- 6. Indicadores que presentaron desviación**
- 7. Resultados generales**
- 8. Conclusiones y recomendaciones**



1. Introducción

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, presenta a los grupos de interés, y a la ciudadanía en general el informe de seguimiento de medición de los indicadores del primer semestre de 2016.

El objetivo de este informe es rendir cuenta a la ciudadanía sobre el desempeño de cada uno de los diferentes subprocesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad- SGC, para este primer semestre, relacionando los objetivos y los indicadores que cada uno de los líderes de subproceso han formulado para determinar su cumplimiento. Este reporte como herramienta de gestión posibilita la identificación de oportunidades de mejora para el desempeño de la entidad y se constituye en un puente con el ciudadano, para que desde su punto de vista se puedan realizar aportes para la construcción de un mejor sistema.

El informe de seguimiento presenta desempeño del SGC para el primer semestre, se calculó como el promedio del desempeño de cada uno de los procesos del Icfes, originado del promedio del desempeño de cada subproceso, incluye:

la medición y un breve análisis de los resultados obtenidos y en el caso en que existan diferencias, se describe si se requieren ejecutar acciones, según los rangos definidos para cada indicador. Así mismo, se presentan conclusiones y oportunidades de mejora, resaltando la importancia de los instrumentos de medición del desempeño de los procesos para contar con información pertinente que permita tomar decisiones de forma acertada y oportuna para el mejoramiento del sistema.

✓ 2. Generalidades

De acuerdo con el procedimiento definido por el SGC del ICFES, la evaluación de los procesos se efectúa a través del seguimiento, medición, análisis y evaluación de los indicadores de desempeño; por lo que los líderes de subproceso reportan la medición de sus respectivos indicadores, al igual que los análisis correspondientes a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el sistema, y es la encargada de monitorear las mediciones, elaborar el informe y calcular el desempeño del SGC.

Con la información reportada se determinó el desempeño de cada subproceso para el primer semestre del año 2016, calculando la media aritmética del porcentaje de cumplimiento de cada indicador con respecto a su meta. Se establecieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento:

Tabla 1. Rangos de aceptación de indicadores

Escala	Rangos
●	0% ≤ Insuficiente < 60%
●	60% ≤ Aceptable < 90%
●	90% ≤ Sobresaliente < 100%

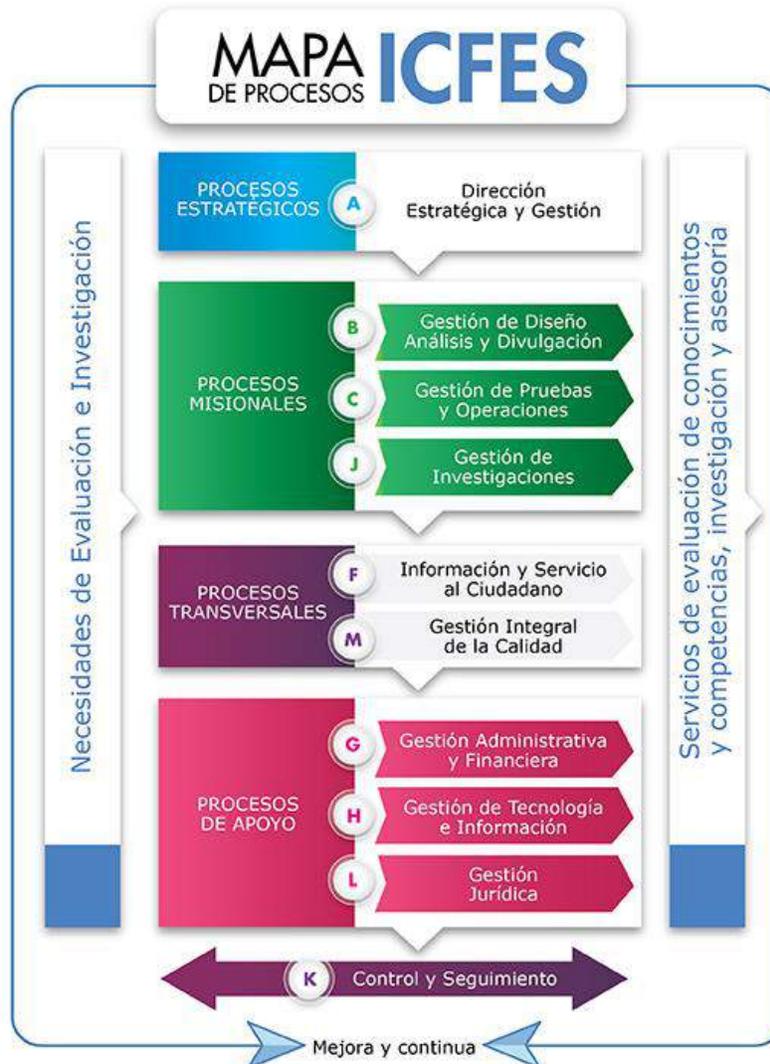
Fuente: Oficina Asesora de planeación

Este informe se distribuye por tipo de proceso, de acuerdo con el mapa de procesos de la entidad, la cual está compuesta por 31 subprocesos, distribuidos en 10 procesos así:

- ✓ Procesos estratégicos:
 - **A. dirección estratégica y de gestión**
- ✓ Procesos misionales:
 - **B. gestión de diseño, análisis y divulgación**
 - **C. Gestión de pruebas y operaciones**
 - **J. gestión de investigaciones**
- ✓ Procesos transversales
 - **F. información y servicio al ciudadano**

- **M. gestión integral de la calidad**
 - **K. Control y seguimiento**
- ✓ Procesos de apoyo:
- **G. gestión administrativa y financiera**
 - **H. gestión de tecnología e información**
 - **L. gestión jurídica**

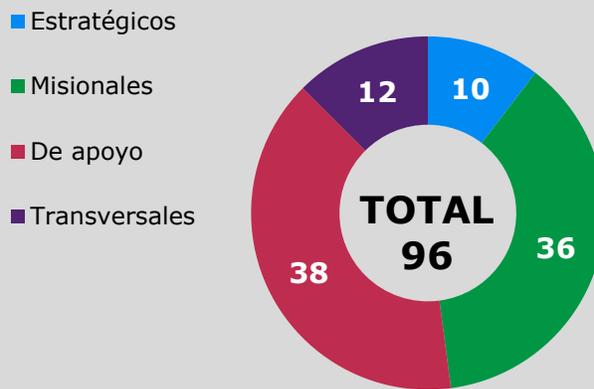
Gráfico 1. Mapa de procesos del Icfes



Fuente: SIGO, Sistema Integrado de Gestión Organizacional

Actualmente el Instituto mide 96 indicadores, los cuales presentan la siguiente distribución según el tipo de proceso al que pertenece:

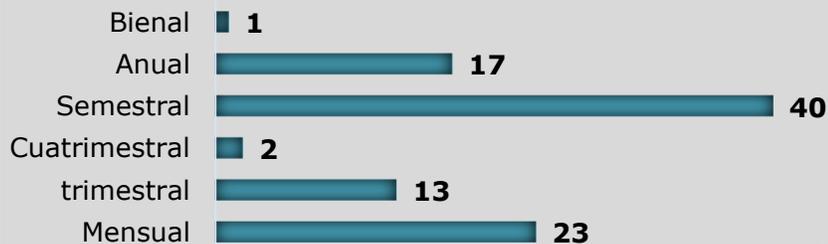
Gráfico 2. Distribución de los indicadores por tipo de proceso



Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2016

Cada indicador tiene una periodicidad de medición, relacionada con su oportunidad para brindar información. La siguiente gráfica describe la distribución de los indicadores según su periodicidad:

Gráfico 3. Distribución de los indicadores según su periodicidad



Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2016

Teniendo en cuenta que este documento presenta mediciones para el primer semestre del 2016, y dado que, como se observó en el gráfico 3, el sistema de indicadores cuenta

con algunos que tienen periodicidad anual y bienal, solo se presentan las mediciones de aquellos que presentan periodicidad mensual, trimestral, cuatrimestral y semestral. Lo cual implica que, se presenta el desempeño de 26 subprocesos y -78Indicadores



3. Clases de indicadores

Los indicadores del Icfes son revisados constantemente con el objetivo de validar su pertinencia, validez, confiabilidad, oportunidad y que sobre todo que agreguen valor para la toma de decisiones, y mejoren la gestión institucional.

De acuerdo con su clase, los indicadores de desempeño de proceso del Icfes se distribuyen de la siguiente manera:

Gráfico 4. Distribución de los indicadores según su clase



Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2016



4. Desempeño general

	Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso	
Estratégicos	A. Dirección Estratégica y de gestión	A1. Planeación y Desarrollo	1	100% ●	100% ●	
		A4. Comunicación, publicación e imagen	5	100% ●		
		A6. Proyectos especiales y nuevos negocios	0	-		
Misionales	B. Gestión de Diseño, Análisis y Divulgación	B2. Diseño de Instrumentos	2	100% ●	100% ●	
		B3. Análisis y Divulgación	2	100% ●		
	C. Gestión de Pruebas y Operaciones	C1. Construcción y mantenimiento de Ítems	2	100% ●	92% ●	
		C2. Armado y Edición	2	100% ●		
		C3. Aseguramiento de Recursos	4	82% ●		
		C4. Registro	8	98% ●		
		C5. Aplicación	7	68% ●		
		C6. Calificación	4	100% ●		
		C7. Resultados	1	100% ●		
	J. Gestión de Investigaciones	J1. Ejecución de Proyectos Educativos	0	-	-	
J2. Conceptualización y Dlló. de Investigación		0	-			
Transversales y de Apoyo	F. Información y Servicio al Ciudadano	F1. Servicios y Trámites	2	100% ●	100% ●	
	G. Gestión Administrativa y Financiera	G1. Sistemas Administrativos y de Servicios	1	100% ●	100% ●	
		G2. Gestión del Talento Humano	7	100% ●		
		G3. Abastecimiento	2	100% ●		
		G4. Gestión Documental	0	-		
		G6. Gestión Financiera	5	100% ●		
		G8. Gestión Ambiental	2	100% ●		
	H. Gestión de Tecnología e Información	H2. Gestión de Servicios de Infraestructura	4	98% ●	97% ●	
		H3. Gestión de Seguridad de la Información	1	100% ●		
		H4. Gestión de la Información	2	92% ●		
		H5. Gestión de mant. a sistemas de info.	2	94% ●		
		H6. Gestión de proy. de tecnología info.	1	100% ●		
		K. Gestión Control y Seguimiento	K1. Control y Seguimiento	7		96% ●
	M. Gestión Integral de la calidad	M1. Gestión de la calidad	0	-	-	
	L. Gestión Jurídica	L1. Defensa de los intereses institucionales	L1. Defensa de los intereses institucionales	1	100% ●	100% ●
			L2. Sancionatorios	1	100% ●	
			L3. Asesorías	1	100% ●	
DESEMPEÑO TOTAL					98% ●	

Para el primer semestre el sistema obtuvo un desempeño global del 98%, por cuanto la totalidad de procesos medidos estuvo por encima del 90% lo cual es considerado un desempeño satisfactorio. Aun así, los procesos *C. Gestión de pruebas y operaciones*, *H. Gestión de tecnología e información* y *K. Gestión de control y seguimiento* presentaron calificaciones que no alcanzaron a llegar a la meta propuesta como se muestra a continuación:

Proceso	Subproceso	Indicador	% faltante para lograr la meta			
			Marzo	Abril	Mayo	Junio
Gestión de pruebas y operaciones	Aseguramiento de recursos	Porcentaje de pupitres disponibles en sitios de aplicación				35%
		Porcentaje del material de examen que se repone en el proceso de impresión				40%
	Registro	Oportunidad de la citación de SABER 11				300%
	Aplicación	Deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado				70%
		Deserción en los jefes de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES				55%
		Novedades durante el proceso de distribución durante la aplicación de los exámenes del ICFES				50%
Gestión de tecnología e información	Gestión de servicios de infraestructura	Disponibilidad de los elementos activos de red		3,06%		0,80%
		Resolución de Incidentes de red			15,79%	
		Disponibilidad de la infraestructura		3,06%		0,80%
	Gestión de la información	Resolución de incidentes de información	14,44%			
	Desarrollo y mantenimiento de software	Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	44,44%	13,33%		
Gestión de proyectos de tecnología informática	Cumplimiento de la ejecución de proyectos	1,25%				
Gestión de control y seguimiento	Control y seguimiento	Seguimiento al cierre oportuno de hallazgos		6%		
		Hallazgos con plan de acción definido				36%
		Mejoramiento basado en planes de acción				18%

En el siguiente capítulo se presenta el comportamiento para cada uno de los procesos del sistema, donde se relaciona de forma independiente el desempeño de cada uno de los indicadores.

✓ **5. Desempeño por proceso**

A. Dirección estratégica y de gestión

El proceso **A. Dirección estratégica y de gestión** cuenta con 10 indicadores de desempeño distribuidos en 3 subprocesos, contribuyendo con un 10% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo. De acuerdo a su periodicidad, se realizó medición a 6 indicadores, por lo que no se relacionan indicadores del subproceso **A6. Gestión de proyectos especiales y nuevos negocios**, que tienen periodicidad anual.

- A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A1.I18 - Índice de gestión de la planeación</i>	89,5%	82%	100%	100%

El subproceso de planeación y desarrollo tiene como objetivo orientar y construir los planes, proyectos y presupuesto a través de su formulación, seguimiento y evaluación oportuna y adecuada para dar cumplimiento a la misión, la mega, la visión y los objetivos institucionales y facilitar la toma de decisiones de la Alta Dirección, para lo cual en el primer semestre de 2016, se obtuvo una calificación global del 89,5% en la oportunidad en la generación, seguimiento y publicación de planes, así como en el cumplimiento de los mismos. En relación con el año 2015 se logró un aumento de 10 puntos porcentuales debido a que se promovió al interior del Instituto la cultura de la entrega oportuna de la información.

- A4. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A4.I01 - Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna</i>	4,1	Mín. 4,0	100%	100%
<i>A4.I03 - No. de campañas formuladas y ejecutadas con la vigencia apropiada</i>	133%	100%	100%	
<i>A4.I04 - Alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	337%	80%	100%	
<i>A4.I05 - publicaciones en medios de comunicación</i>	196%	95%	100%	
<i>A4.I06 - Nuevas visitas al portal institucional</i>	53%	20%	100%	

El subproceso tuvo un desempeño del 100%, cumpliéndose en su totalidad las metas de campañas de divulgación de pruebas, aumento en el alcance en redes sociales, publicaciones en medios de comunicación y nuevas visitas al portal institucional.

En el primer semestre de 2016 se evidencia que las acciones efectuadas en las redes sociales generaron resultados favorables para las cuentas institucionales, en términos de alcance (número de persona que vieron la información), nuevos seguidores y mayor interacción en los contenidos publicados, sobrepasando las metas establecidas.

B. Gestión de diseño, análisis y divulgación

El proceso **B. Gestión de diseño, análisis y divulgación** cuenta con 4 indicadores de desempeño distribuidos en 2 subprocesos, contribuyendo con un 4% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Diseño de Instrumentos y la Subdirección de Análisis y Divulgación, ambas pertenecientes a la Dirección de Evaluación.

• B2. DISEÑO DE INSTRUMENTO

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
B2.I01 - Calidad en la Elaboración o Ajuste de Marcos de Referencia	100%	90%	100%	100%
B2.I02 - Calidad en el Diseño de Condiciones de Aplicación	N/A	N/A	N/A	

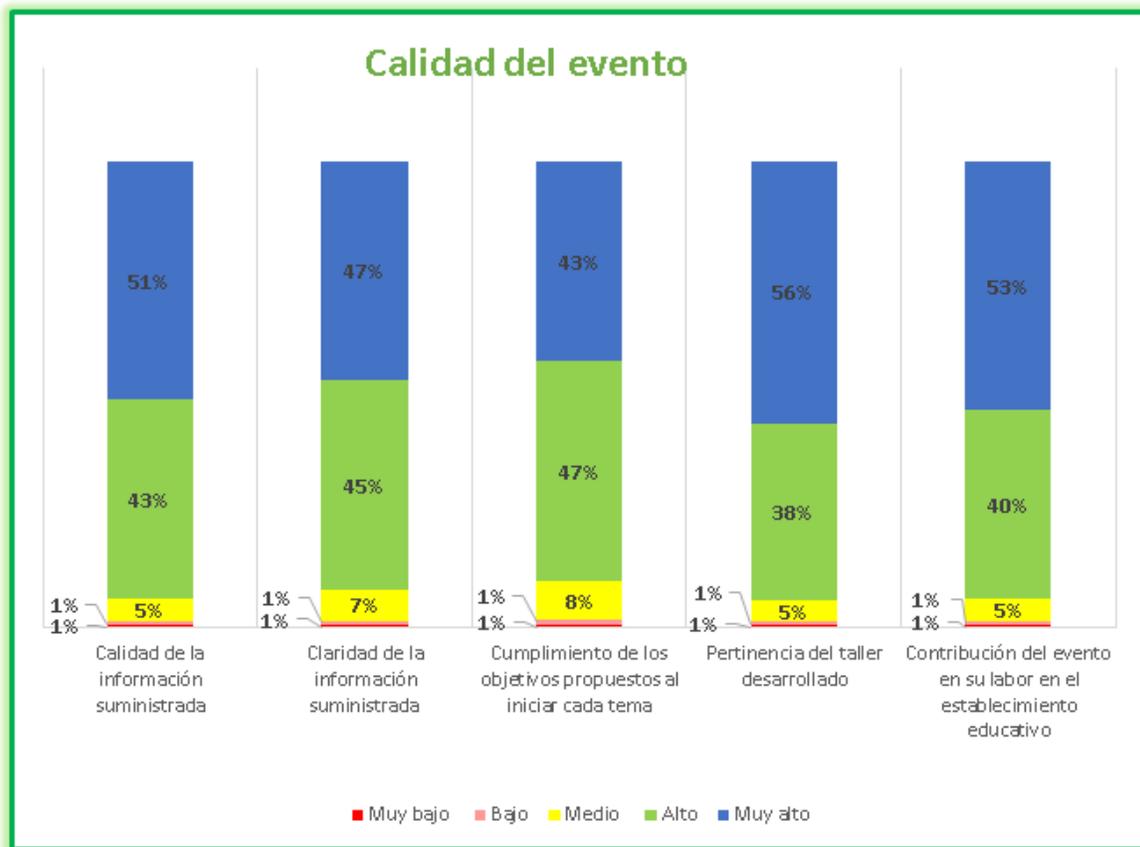
En el marco de los proyectos especiales que adelanta el ICFES, se realizó el diseño de marcos de referencia y especificaciones de prueba para el proyecto de Ingreso Docente. En ese sentido se elaboraron las siguientes pruebas: Matemáticas, Tecnología e Informática, Preescolar, Educación Física, Pedagogía, Primaria, Ciencias Económicas y Artes. El resultado en la elaboración de los mismos es satisfactorio dado que se superó la meta del período. Durante el semestre no fue posible la medición del indicador B2.I02 Calidad en el diseño de condiciones de aplicación, debido a que no se realizó ningún diseño de condiciones de aplicación para pilotos.

• B3. ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
B3.I04 - Cobertura de las estrategias de divulgación	39%	20%	100%	100%
B3.I05 - Calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia	54%	20%	100%	

Para el primer semestre del año se logró una cobertura global del 39% en las estrategias de divulgación de la entidad, con un resultado del 58% en las estrategias Saber 11° y Saber 3°, 5°, 7° y 9°, cumpliendo con las metas establecidas.

Debido a la encuesta aplicada por medio de la herramienta de *Google*, se pudo obtener la calificación a la calidad del evento de divulgación, generando el siguiente resultado:



Esta encuesta evalúa la calidad y claridad de la información suministrada, el cumplimiento de los objetivos propuestos, pertinencia del taller desarrollado, contribución del evento en la labor.

C. Gestión de pruebas y operaciones

El proceso **C. Gestión de pruebas y operaciones** cuenta con 28 indicadores de desempeño distribuidos en 7 subprocesos, contribuyendo con un 29% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Producción de

Instrumentos, Subdirección de Aplicación de Instrumentos, la Subdirección de Estadísticas y la Subdirección de Información.

• **C1. CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÍTEMS**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C1.I01 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11	0,00%	Max 1%	100%	100%
C1.I02 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber Pro	0,00%	Max 1%	100%	

Se logró lo establecido, ya que los controles durante el proceso de construcción de los ítems para las pruebas SABER 11 y SABER PRO fueron efectivos, derivados del control aplicado al procedimiento, cumpliendo la meta propuesta.

• **C2. ARMADO Y EDICIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C2.I03 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11	0,00%	Max 1%	100%	100%
C2.I04 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber Pro	0,00%	Max 1%	100%	

Se logró el cumplimiento de la meta, ya que no se registró ningún ítem rechazado por problemas de construcción, derivado del efectivo control aplicado al procedimiento para las pruebas SABER 11 y SABER Pro para el primer semestre del año.

• **C3. ASEGURAMIENTO DE RECURSOS**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C3.I08 - % de pupitres disponibles en sitios de aplicación	64,7%	100%	64,7%	82%
C3.I12 - % del material de examen que se repone en el proceso de impresión	13,86%	Max 10%	61,4%	
C3.I13 - Novedades presentadas por el operador de distribución previo al proceso de aplicación de las pruebas	9%	Max 10%	100%	
C3.I14 - Novedades presentadas por el operador logístico de aplicación previo al proceso de aplicación de las pruebas.	95%	100%	100%	

Se calculó la disponibilidad de pupitres para la aplicación de las pruebas Saber 11° calendario B y Saber T&T. Dicho resultado se comparó con la necesidad de pupitres de la prueba Saber 11° calendario A, dando como resultado un 64,7%. Lo anterior con el objeto de identificar las necesidades de consecución de sitios de aplicaciones e implementar estrategias de consecución de nuevos sitios para los exámenes que aplica el ICFES.

El ICFES tiene dentro de sus metas la impresión de máximo el 10% de material adicional al requerido para la aplicación de sus pruebas, dando para este semestre un exceso del 13,86%, por lo cual se establecerán controles para que no se produzca más material de examen del que está permitido en los rangos.

• **C4. REGISTRO**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C4.I02 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER 11	0 días	0 días	100%	98%
C4.I03 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER PRO	0 días	0 días	100%	
C4.I04 - Oportunidad de la citación de SABER 11	4 días	1 días	80%	
C4.I05 - Oportunidad de la citación de SABER PRO	0 días	0 días	100%	
C4.I06 - Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER 11	100%	100%	100%	
C4.I07 - Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER PRO	100%	100%	100%	
C4.I08 - Oportunidad de la publicación de la citación de SABER 11	0 días	0 días	100%	
C4.I09 - Oportunidad de la publicación de la citación de SABER PRO	0 días	0 días	100%	

Durante el primer semestre de 2016, El subproceso **C4. Registro** tuvo un desempeño sobresaliente del 98%, aunque se presentó baja calificación en el indicador C4.I04 donde la oportunidad en la citación masiva para la aplicación de la prueba Saber 11° presentó un incumplimiento de 4 días. Aun así, el proceso de publicación de citación de los usuarios no se vio afectado.

• **C5. APLICACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C5.I03 - % de anulaciones presentadas el día de la prueba	0,006%	Max 0,01%	100%	68%
C5.I11 - % de material de examen con novedades el día de la prueba	0,022%	0,010%	50%	
C5.I12 - % de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES.	3%	5%	100%	
C5. I13 - Deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado.	17%	10%	30%	
C5.I14 - Deserción en los coordinadores de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES	18%	20%	100%	
C5.I15 - Deserción en los jefes de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES	31%	20%	45%	
C5.I16 - Novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de los exámenes del ICFES	3%	Máx. 2%	50%	

El subproceso **C5. Aplicación** registró un desempeño del 68% durante el primer semestre del 2016, correspondiente a la aplicación de las pruebas Saber 11° calendario B y Saber TyT, debido a que:

- ✓ se presentó el doble de material de aplicación defectuoso el día de la aplicación.
- ✓ hubo una deserción del 17% en las reuniones previas de delegados y 31% en la deserción en las reuniones de jefes de salón de Bogotá.
- ✓ se presentaron novedades en el proceso de distribución en el 3% de los sitios de aplicación del examen.

Para el segundo semestre del año la Subdirección de Aplicación de Instrumentos ejecutará las acciones pertinentes para determinar las causas de las desviaciones y alcanzar las metas definidas en los siguientes periodos.

• **C6. CALIFICACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C6.I02 - Calificación de las bases con la asignación de puntajes	96%	94%	100%	100%
C6.I03 - Calificación de los manuales de procesamiento	93%	93%	100%	
C6.I04 - Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura para la prueba SABER 11	0,18%	1%	100%	

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C6.I05 - Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura de SABER PRO	0,05%	0,20%	100%	

Se midió la calidad y oportunidad de entrega de las bases de datos con la asignación de puntajes o escalas y los manuales de procesamiento, para las diferentes pruebas donde interviene el subproceso de calificación, dando como resultado un desempeño del 100%. De igual manera se cumplió con la meta del 1% para SABER 11 y 0,20% para SABER Pro, en el porcentaje de hojas de respuesta con inconsistencias en el proceso de lectura.

• C7. RESULTADOS

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
C7.I01 - Calidad del servicio de publicación de resultados	100%	100%	100%	100%

La Dirección de Tecnología e Información publicó de manera oportuna en la plataforma electrónica del ICFES los resultados individuales de los diferentes exámenes que calificó el ICFES y que tenía programado publicar en el primer semestre de 2016.

J. Gestión de investigaciones

Debido a que la periodicidad de los indicadores de los subprocesos del proceso J son anuales, no se presentan mediciones del presente semestre.

F. Información y servicio al ciudadano

El proceso **F. Información y servicio al ciudadano** cuenta con 2 indicadores pertenecientes al subproceso F1. Servicios y trámites, el cual está a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General.

• F1. SERVICIOS Y TRÁMITES

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
F1.I03 - Satisfacción del cliente	4,57	4	100%	100%
F1.I04 - Eficiencia a las respuesta a las PQR's	59,6%	50%	100%	

Se evaluó la satisfacción del cliente sobre los servicios que presta la Unidad de Atención al Ciudadano en cada uno de sus canales de atención, obteniendo una calificación promedio para este primer semestre de 4,57 sobre 5. De igual forma, se superó la meta en atención oportuna de PQRS recibidas en el Instituto, cuyo resultado fue superior al 50% definido.

G. Gestión administrativa y financiera

El proceso **G. Gestión administrativa y financiera** cuenta con 23 indicadores de desempeño distribuidos en 6 subprocesos, contribuyendo con un 24% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección Financiera y Contable, todas ellas pertenecientes a la Secretaría General. Debido a su periodicidad, se presentan mediciones de 15 indicadores, y no se relaciona el subproceso **G4. Gestión documental**.

• G1. GESTIÓN DE BIENES E INVENTARIOS

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G1.I04 - Cumplimiento cronograma de inventarios	100%	90%	100%	100%

Se cumplió de manera oportuna con el cronograma planeado para la ejecución de inventarios, y disponer así de información confiable y veraz con el fin de asegurar el control sobre los bienes para la operación del Instituto.

• G2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G2.I01 - Ejecución Plan de Capacitación	100%	100%	100%	100%
G2.I02 - Ejecución Plan de Bienestar Social	126%	100%	100%	
G2.I03 - Ejecución Plan Salud Ocupacional	108%	100%	100%	
G2.I07 - Cobertura de la capacitación	95%	40%	100%	
G2.I08 - Índice de uso de presupuesto en Bienestar	305%	100%	100%	

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G2.I09 – índice de uso de presupuesto en capacitación	275%	100%	100%	
G2.I10 - Índice de uso de presupuesto en Seguridad y Salud en el Trabajo	128%	100%	100%	

Se cumplió de manera eficaz con la totalidad de actividades programadas concernientes al Plan de Capacitación Institucional, Plan de Bienestar Social Institucional, y Plan de Salud Ocupacional Institucional. Con respecto a la cobertura en la capacitación, se cumplió con la meta establecida para la vigencia. Las capacitaciones realizadas durante el primer semestre del año fueron ejecutadas sin requerimiento de gasto del presupuesto, por lo que no se tuvo medición del indicador *G2. I09. Índice de uso de presupuesto en capacitación.*

G3. SERVICIOS GENERALES

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>G3.I01 – Seguimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones</i>	86,03%	80%	100%	100%
<i>G3.I02 – Índice de realización de servicios generales</i>	0,66 días	Máx. 1,5	100%	

Con corte 30 de junio de 2016, se cumplió con la meta propuesta del 80%, alcanzando un margen de cumplimiento del 86,03%. En la ejecución del plan de compras. Durante el primer semestre, el promedio de atención y cierre de mesas de ayuda para la atención de servicios generales fue de 0,66 días de una meta de máximo 1,5 días, cumpliendo con la meta establecida.

- G6. GESTIÓN FINANCIERA**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>G6.I05 - Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos</i>	48,26%	Mín. 43%	100%	100%
<i>G6.I06 - Nivel de Recaudo del Presupuesto de Ingresos</i>	62,58%	50%	100%	
<i>G6.I07 - Órdenes de Pago Tramitadas</i>	-0,48	Máx. 0	100%	
<i>G6.I08 - Índice de Transacciones Registradas</i>	99,4%	81%	100%	
<i>G6.I09 – GAP de liquidez</i>	2,6	Mín. 2,1	100%	

Para el primer semestre de 2016, el desempeño del subproceso **G6. Gestión financiera** fue del 100%, por cuanto se cumplieron las metas establecidas, así: cumplimiento de la ejecución presupuestal de gastos en un 48,26%; recaudo del presupuesto de ingresos en un 62,58%; órdenes de pago tramitadas de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos para nómina, honorarios y proveedores; y porcentaje de transacciones contables registradas en el ERP que fueron ajustadas o reclasificadas, las cuales no superaron el 0,6% del total de registros. De igual forma, se cumplió con la meta del Gap de liquidez, en donde el ICFES por cada peso que tenía como obligación diferente a gastos de funcionamiento (es decir gastos de operación e inversión) contó con un número mayor en caja para solventarlos.

- **G8. GESTIÓN AMBIENTAL**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G8.I05 – Cumplimiento de actividades ambientales	100%	N/A	100%	100%
G8.I06 – Residuos aprovechables	23%	N/A	100%	

Durante el primer semestre se cumplió con las quince (15) actividades ambientales programadas en el Instituto, de las cuales se destaca las ejecutadas en la Primera Semana Ambiental del ICFES.

De manera general, hubo un índice de aprovechamiento del 23% de residuos sólidos generados en la entidad, lo cual indica el buen uso que se le está dando a los eco puntos de separación de residuos que se encuentran ubicados en cada uno de los pisos de las instalaciones. Por ser indicadores nuevos, todavía se encuentra en construcción sus metas.

H. Gestión de tecnología e información

El proceso **H. Gestión de tecnología e información** cuenta con 12 indicadores de desempeño distribuidos en 5 subprocesos, contribuyendo con un 13% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Información y la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones, ambas adscritas a la Dirección de Tecnología e Información. Debido a su periodicidad, se presentan mediciones de 10 indicadores.

- H2. GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H2.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red	99,17%	99,72%	93%	98%
H2.I02 - Resolución de incidentes de red	95%	95%	100%	
H2.I03 - Disponibilidad de la infraestructura	99,23%	99,72%	98%	
H2.I04 - Resolución de incidentes de infraestructura	97,37%	95%	100%	

El subproceso tuvo un desempeño del 98% durante el primer semestre de 2016, donde se administró de manera eficiente la infraestructura tecnológica que soporta las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias del ICFES, garantizando el correcto, seguro y oportuno funcionamiento del mismo.

- H3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H3.I03 - Incidentes de seguridad	0,14	Max 1	100%	100%

El desempeño del subproceso durante el primer semestre del año fue del 100%, presentándose un solo incidente de seguridad de acceso, que permitió identificar la necesidad de no habilitar puertos de servidores para acceso a internet a proveedores de software.

- H4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H4.I01 - Resolución de solicitudes de información	99,70%	95%	100%	92%
H4.I02 - Resolución de incidentes de información	95,66%	90%	84%	

Fueron atendidas de manera oportuna las solicitudes e incidentes de seguridad que durante el primer semestre de 2016 las diferentes dependencias del Icfes reportaron al subproceso, evaluando la eficacia, tiempo de solución y calidad del servicio. El subproceso no tuvo un desempeño del 100%, debido a que el indicador H4. I02 en el mes de marzo presentó un resultado 77% para una meta de mínimo el 90%, en el que siete (7) casos no fueron solucionados a tiempo, a los cuales se les realizó un análisis de causas, estableciendo las siguientes:

1. Falta de actualización de los ANS con la Unidad de Atención al Ciudadano
2. mal uso de las categorías de la mesa de ayuda por parte de los usuarios
3. falta de evidencias o reporte por parte de los analistas de Tecnología de los tickets cuya categoría está errada
4. tiempos muy justos para la solución de algunos incidentes

Producto del análisis realizado, se estableció la acción de revisar la calibración de tiempos de respuesta y reuniones con los líderes de los subprocesos para obtener apoyo en el registro de tickets correctamente y gestionar el plan.

• H5. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H5.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	81,80%	Mín. 90%	89%	94%
H5.I02 - Cumplimiento de cronograma	90,18%	Mín. 80%	98%	

Fueron atendidas de manera oportuna en un 81,80% las solicitudes e incidentes concernientes a aplicaciones que soportan la infraestructura tecnológica del Icfes. Así mismo, se cumplió con las actividades programadas para los proyectos a cargo de la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones. La Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones realizó los análisis de causa correspondientes.

• H6. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H6.I01 - Cumplimiento de la ejecución de proyectos	93,59%	Mín. 80%	100%	100%

Se cumplió en un 93,59% con la ejecución de las actividades planeadas para el primer semestre de 2016 de los siguientes proyectos: PRISMA, Pruebas electrónicas, Interoperabilidad, SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), Arquitectura Empresarial, BI (*Business Intelligence*), y SABER 3579.

K. Gestión control y seguimiento

El proceso K. *Gestión control y Seguimiento* cuenta con 7 indicadores de desempeño pertenecientes al subproceso K1. *Control y seguimiento*, a cargo de la Oficina de Control Interno- OCI, teniendo un aporte del 7,29% del total de indicadores

- **K1. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
K1.I01 – Ejecución oportuna de auditorías	100%	100%	100%	96%
K1.I02 Ejecución de auditorías programadas	100%	100%	100%	
K1.I03 – Ejecución informes de control interno	100%	100%	100%	
K1.I04 – Ejecución de presupuesto asignado	57%	100%	N/A	
K1.I05 – Seguimiento al cierre oportuno de hallazgos	98%	100%	98%	
K1.I06 – Hallazgos con plan de acción definido	71%	100%	71%	
K1.I07 – Mejoramiento basado en planes de acción	95%	100%	95%	

El subproceso presentó un desempeño del 96%, cumpliéndose de forma oportuna las auditorías programas, ejecutados los respectivos informes de ley, y definido los planes de acción de los hallazgos generados en la auditoría externa de recertificación de ICONTEC. Con respecto a los hallazgos generado por las diferentes auditorías que ejecuta la OCI, se evidenció que durante el segundo trimestre solo el 64% contaba con planes de acción definidos, por lo que se adelantaron acciones de sensibilización en el grupo Gestor de Planeación y Calidad para dar prioridad a estas actividades, cuyo resultado se debe evidenciar en la medición del tercer y cuarto trimestre de 2016.

M. Gestión integral de la calidad

Debido a que la periodicidad de los indicadores del subproceso *M1. Gestión de la calidad* son anuales, no se presentan mediciones del presente semestre.

L. Gestión jurídica

El proceso *L. Gestión jurídica* a cargo de la oficina Asesora Jurídica, cuenta con 3 indicadores, teniendo un aporte del 3,12% del total de indicadores.

- **L1. DEFENSA DE LOS INTERESES JUDICIALES**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
L1.I01 - Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES	100%	100%	100%	100%

Durante el primer semestre se recibió en total un fallo con fecha de sentencia del 31 de marzo 2016, el cual fue favorable al Instituto.

- **L2. SANCIONATORIOS**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>L2.I01 - Oportunidad en la atención a actuaciones administrativas sancionatorias</i>	81%	Mín. 80%	100%	100%

Durante el primer semestre allegaron a la Oficina Asesora Jurídica las actas con posibles casos de fraude para las pruebas Saber 11 y Saber TyT, con el objeto de dar inicio a las investigaciones por posible fraude en los exámenes de Estado en las tipologías de: ingreso de equipos celulares o comunicación, control posterior (fraude) y Suplantación. Se logró la meta de iniciar con mínimo el 80% de dichas actuaciones.

- **L3. ASESORÍAS**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>L3.I01 - Oportunidad de atención y respuesta en los requerimientos de asesoría</i>	100%	90%	100%	100%

Se atendió de forma oportuna la totalidad de requerimientos de interpretación y aplicación de las normas legales por parte de las diferentes dependencias del ICFES, con el fin de que los trámites de asuntos jurídicos se realicen de forma correcta.



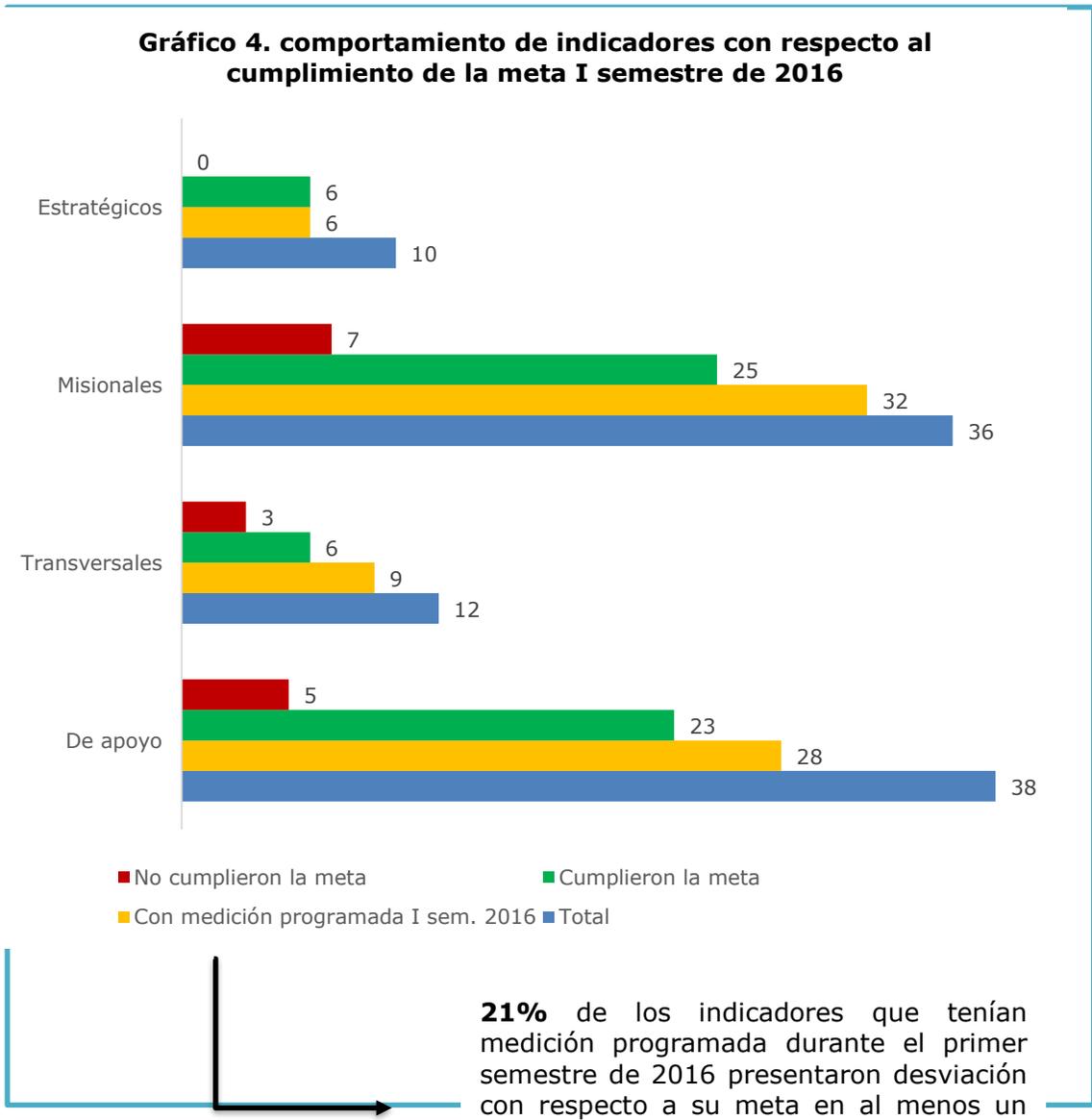
6. Indicadores que presentaron desviación

A continuación, se presenta un estado general de los indicadores que no alcanzaron la meta durante el primer semestre del año. Para estos indicadores, los líderes de subprocesos en conjunto con su equipo de trabajo, se deberán formular y desarrollar las respectivas acciones de mejora para lograr el cumplimiento de los mismos.

SUBPROCESO	INDICADOR	PERIODO	META	RESULTADO	RANGO DE CUMPLIMIENTO
C3. Aseguramiento de recursos	C3.I08 – Porcentaje de pupitres disponibles en sitios de aplicación	I sem.	100%	64,7%	●
	C3.I12 - Porcentaje del material de examen que se repone en el proceso de impresión	I sem.	↓ 10%	13,86%	●
C4. Registro	C4.I04 - Oportunidad de la citación de SABER 11.	I sem.	1 día	4 días	●
C5. Aplicación	C5.I11 - % de material de examen con novedades el día de la prueba	I sem.	↓0,01%	0,02%	●
	C5.I13 - Deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado	I sem.	↓ 10%	17%	●
	C5.I15 - Deserción en los jefes de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES	I sem.	↓ 20%	31%	●
	C5.I16 - Novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de los exámenes del ICFES	I sem.	↓ 2%	3%	●
H2. Gestión de Servicios de Infraestructura	H2.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red	Abr.	↑99,7%	96,7%	●
	H2.I03 - Disponibilidad de la infraestructura	Abr.	↑99,7%	96,7%	●
H4. Gestión de la Información	H4.I02 – Resolución de incidentes de información	Mar.	↑ 90%	76,7%	●
H5. Desarrollo y Mantenimiento de Software	H5.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	Mar.	↑ 90%	50%	●
	H5.I02 – Cumplimiento de cronograma	Mar.	↓ 80%	77,3%	●
K1. Control y Seguimiento	K1.I05 – Seguimiento al cierre oportuno de hallazgos	Abr.	100%	94%	●
	K1.I06 – Hallazgos con plan de acción definido	II trim.	100%	64%	●
	K1.I07 – Mejoramiento basado en planes de acción	II trim.	100%	82%	●

✓ 7. Resultados generales

De acuerdo con el tipo de indicador, a continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores con respecto al cumplimiento de la meta:





8. Conclusiones y recomendaciones

- El 79% de los indicadores de desempeño de subproceso cumplieron con la meta propuesta en todos los periodos de medición comprendido entre el 1ro de enero y el 30 de junio de 2016.
- Se presentó un desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC del 98%, lo cual es un resultado satisfactorio.
- El sistema todavía cuenta con indicadores de cumplimiento que siempre dan como resultado 100%, por lo que se hace necesario replantear si éstos están midiendo en realidad el desempeño del subproceso, o si son controles que deben ser manejados al interior de los subprocesos.
- Producto del plan de revisión y ajuste de objetivos e indicadores de desempeño adelantado en 2015, se evidenció una mejora en el análisis realizado a cada resultado obtenido.