

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 2017

www.icfes.gov.co

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 2017.

El objetivo de este informe es rendir cuentas a la ciudadanía sobre el desempeño de cada uno de los diferentes subprocesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad - SGC del Icfes, en el primer semestre, se presentan los objetivos y los indicadores formulado por cada uno de los líderes de subproceso para determinar su cumplimiento. Este reporte, es una herramienta de apoyo a la gestión, ya que posibilita la identificación de oportunidades de mejora para fortalecer la toma de decisiones en la entidad, además, sirve de puente para que el ciudadano y las partes interesadas, con su punto de vista sugieran aportes en la construcción de un mejor sistema.

El informe, presenta el desempeño del SGC en el primer semestre de 2017, mediante el promedio de cada uno de los procesos del Icfes, los cuales resultan a su vez del promedio del desempeño de cada subproceso e incluye la medición y el análisis de los resultados obtenidos. En caso de no cumplir con la meta, se plantean acciones por incumplimiento de la medición, adicionalmente, en el caso que se posea información del primer semestre 2016, se realiza una comparación de los indicadores con respecto al primer semestre 2017. Así mismo, se presentan conclusiones y oportunidades de mejora con el fin que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones que involucren el mejoramiento del sistema.

2. Generalidades

De acuerdo con el procedimiento definido en el Sistema Gestión de Calidad (SGC) del Icfes, la evaluación de los procesos se efectúa a través de la medición, evaluación, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, los cuales son reportados a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el sistema y es la encargada de monitorear el comportamiento de las mediciones, calcular el desempeño del SGC y elaborar el informe de acuerdo con los lineamientos de la guía para la formulación, validación y aprobación de objetivos e indicadores adoptada en Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

Definido lo anterior y con la información reportada se determinó el desempeño de cada subproceso calculando la media aritmética del porcentaje de cumplimiento de cada indicador con respecto a su meta. De igual manera, se definieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

Tabla 1. Rangos de aceptación de indicadores

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

Fuente: Oficina Asesora de planeación

Este informe se desarrolla a través de los 4 tipos de procesos consignados en el mapa de procesos de la entidad, los cuales tienen definidos 10 procesos y 32 subprocesos. A continuación, se muestra la lista de subprocesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
A. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN	A1	Dirección estratégica y gestión operativa	2	2	0	0
	A2	Comunicación, publicaciones, imagen y mercadeo	5	3	1	1
	A3	Gestión de nuevos negocios	5	1	4	0

PROCESOS MISIONALES						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN	B1	Diseño de instrumentos	2	0	2	0
	B2	Análisis y divulgación	2	0	2	0
C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES	C1	Construcción y mantenimiento de ítems	2	0	2	0
	C2	Armado y edición	2	0	2	0
	C3	Aseguramiento de recursos	4	0	2	2
	C4	Registro de examinandos	6	2	2	2
	C5	Aplicación	6	0	0	6
	C6	Calificación	4	0	4	0
	C7	Publicación de resultados	2	2	0	0
J. GESTIÓN DE INVESTIGACIONES	J1	Gestión y socialización de proyectos de investigación	3	1	1	1
	J2	Conceptualización y desarrollo de investigación	1	0	1	0

PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	G1	Gestión de bienes e inventarios	2	2	0	0
	G2	Gestión de talento humano	9	4	2	3
	G3	Servicios generales	2	1	1	0
	G4	Gestión documental	1	0	1	0
	G5	Gestión financiera	5	2	2	1
	G6	Gestión ambiental	2	1	1	0
	G7	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	0	0	0	0

PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
H. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	H1	Gestión de servicios de infraestructura	4	2	2	0
	H2	Gestión de seguridad de la información	3	1	1	1
	H3	Gestión de la información	2	0	2	0
	H4	Desarrollo y mantenimiento de software	1	0	1	0
	H5	Gestión de proyectos de tecnología informática	1	0	1	0
L. GESTIÓN JURÍDICA	L1	Defensa de los intereses institucionales	1	0	1	0
	L2	Actuaciones administrativas	1	0	1	0
	L3	Asesorías	1	0	1	0

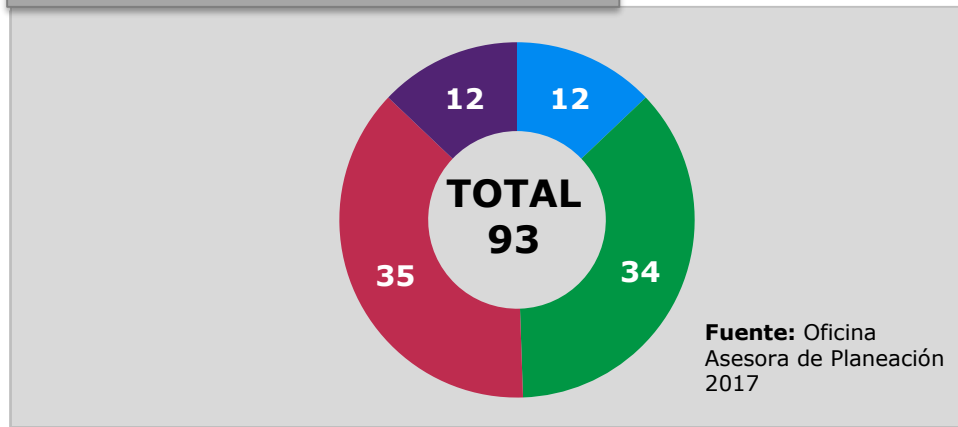
PROCESOS TRANSVERSALES						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	F1	Servicios y trámites	2	1	1	0
M. GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	M1	Gestión de la calidad	3	0	0	3
K. GESTIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	K1	Control y seguimiento	7	3	2	2

Es importante mencionar que producto del acompañamiento realizado a los diferentes subprocesos por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en el transcurso del primer semestre de 2017, se eliminaron 2 indicadores del subproceso A2, se crearon 6 indicadores de los subprocesos de A2, A3, C7, G1 y M1, adicionalmente, se modificó la fórmula de medición de 5 indicadores de los subprocesos A1, A2 y H3.

Actualmente, el Icfes mide 93 indicadores, distribuidos de acuerdo al tipo de proceso al que pertenecen:

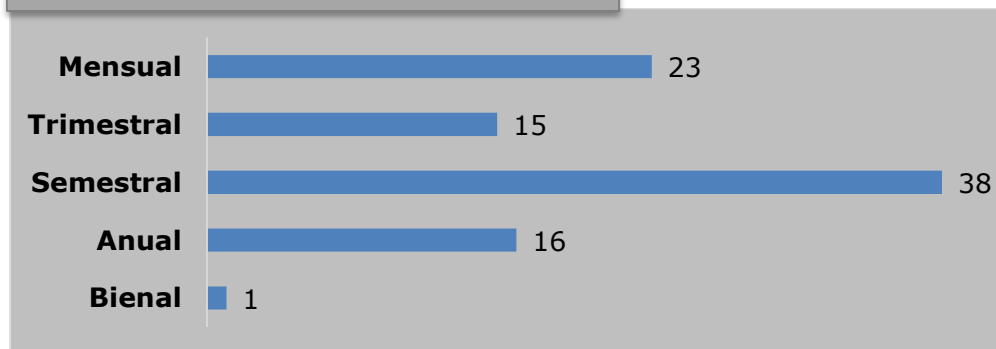
- Estratégicos
- Misionales
- De apoyo
- Transversales

Gráfico 2. Distribución de los indicadores por tipo de proceso



Los indicadores se miden de acuerdo a la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual y bienal) y a la necesidad de análisis que se debe realizar a la información. El Gráfico 3 muestra la relación entre los 93 indicadores y la periodicidad de su medición:

Gráfico 3. Distribución de los indicadores según su periodicidad



Para efectos de este informe no se presenta la medición de 17 indicadores con periodicidad bienal y anual, dado que este informe contempla mediciones del primer semestre 2017, tampoco se presenta la medición de otros 3 indicadores (de los subprocesos C1, C2 y K1), por lo tanto, incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 73 indicadores.

3. Clases de Indicadores

Los indicadores de proceso del Icfes son revisados continuamente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad para que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional.

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

Gráfico 4. Distribución de los indicadores según su clase



Los indicadores de eficacia hacen referencia al grado en que se lograron los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. Por otro lado, los de eficiencia hacen referencia al logro de un objetivo al menor costo posible, es decir, optimización de recursos; por último, los indicadores de efectividad involucran eficacia y eficiencia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

4. Desempeño General

En esta sección se muestra el desempeño general de los procesos y subprocesos del SGC del ICFES para el primer semestre 2017, así como la cantidad de indicadores asociados a cada subproceso. La información está consignada en el siguiente cuadro:

Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Clase de Indicadores			Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso
			Efici.	Efica.	Efect.		
Estratégicos	A1. Planeación y Desarrollo	2	2	0	0	100% ●	100% ●
	A2. Comunicación, publicación e imagen	5	3	1	1	100% ●	
Misionales	B1. Diseño de Instrumentos	2	0	2	0	50% ●	75% ●
	B2. Análisis y Divulgación	2	0	2	0	100% ●	
Misionales	C1. Construcción y mantenimiento de Ítems	1	0	1	0	100% ●	98,42% ●
	C2. Armado y Edición	1	0	1	0	100% ●	
	C3. Aseguramiento de Recursos	4	0	2	2	97,7% ●	
	C4. Registro	6	2	2	2	94,5% ●	
	C5. Aplicación	6	0	0	6	95,0% ●	
	C6. Calificación	4	0	4	0	99,7% ●	
	C7. Resultados	2	2	0	0	100% ●	
Transversales	F1. Servicios y Trámites	2	1	1	0	100% ●	100% ●
	K1. Control y Seguimiento	6	2	2	2	100% ●	100% ●

Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Clase de Indicadores			Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso	
			Efici.	Efica.	Efect.			
De Apoyo	G. Gestión Administrativa y Financiera	G1. Gestión de Bienes e inventarios	2	2	0	0	100%	●
		G2. Gestión del Talento Humano	7	4	2	1	100%	●
		G3. Servicios generales	2	1	1	0	100%	●
		G5. Gestión Financiera	5	2	2	1	100%	●
		G6. Gestión Ambiental	2	1	1	0	100%	●
	H. Gestión de Tecnología e Información	H1. Gestión de Servicios de Infraestructura	4	2	2	0	100%	●
		H2. Gestión de Seguridad de la Información	1	1	0	0	100%	●
		H3. Gestión de la Información	2	0	2	0	89,7%	●
		H4. Gestión de mant. a sistemas de info.	1	0	1	0	100%	●
		H5. Gestión de proy. de tecnología info.	1	0	1	0	100%	●
	L. Gestión Jurídica	L1. Defensa de los intereses institucionales	1	0	1	0	100%	●
		L2. Sancionatorios	1	0	1	0	100%	●
		L3. Asesorías	1	0	1	0	100%	●
	DESEMPEÑO TOTAL						96,42%	●

Se observa que, en el primer semestre de 2017, el SGC obtuvo un resultado de cumplimiento en el desempeño global del 96,42%, clasificado como "sobresaliente", esto porque de los 8 procesos medidos para este periodo, 7 tuvieron un cumplimiento mayor o igual al 90%. El proceso restante: *B. Gestión de diseño, análisis y divulgación* presentó resultados en el cumplimiento entre el 60% y 89%, lo que significa que quedaron clasificados como "aceptable", para lo cual se estableció el plan de acción pertinente.

5. Desempeño por proceso

En esta sección se muestra el comportamiento de los indicadores en relación con cada uno de los 10 procesos.

A. Dirección estratégica y de gestión

Este proceso cuenta con 3 subprocesos cuyos líderes son La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, para este semestre, cuenta con 7 indicadores, los cuales representan el 9,59% del total de indicadores del Sistema.

- **Subproceso A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A1. I01 – Cumplimiento de los objetivos estratégicos</i>	Sin medición	100% ●	90%	100% ●
<i>A1.I02 - Índice de gestión de la planeación</i>	88,25% ●	99,07% ●	80%	

El subproceso de planeación y desarrollo tiene como objetivo “orientar y construir los planes, proyectos y presupuesto a través de su formulación, evaluación y seguimiento oportuno y adecuado para dar cumplimiento a la misión, visión, mega y objetivos institucionales y facilitar la toma de decisiones de la Alta Dirección”. Para el primer semestre de 2017, este subproceso obtuvo un desempeño del 100% apalancada en los indicadores “cumplimiento de los objetivos estratégicos” e “índice de gestión de la planeación” que miden la oportunidad, generación, seguimiento y publicación de planes. Es importante resaltar que, el resultado del 99,07% de éste último indicador en relación con la meta actual de 80% estuvo por encima 19 puntos porcentuales, debido a que durante el primer semestre 2017 se realizó socializaciones a los líderes y gestores sobre la importancia del reporte oportuno del Plan de Acción Institucional mediante la estrategia de comunicación implementada. Además, si se tiene en cuenta el resultado I semestre del año 2016, éste estuvo por encima 10 puntos porcentuales, lo que muestra un efecto positivo y significativo de las acciones tomadas por los líderes para el mejoramiento del indicador.

El indicador índice de gestión de la planeación, tuvo una modificación y a partir de la medición de marzo de 2017, las nuevas variables son el número de actividades ejecutadas en el plan de acción para el trimestre y el número de actividades planeadas en el plan de acción para el trimestre.

- **Subproceso A2. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A2. I01 - Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna</i>	Sin medición	82% ●	75%	100% ●
<i>A2. I03 - Alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	Sin medición	79,14% ●	50%	
<i>A2. I05 - Nuevas visitas al portal institucional</i>	Sin medición	46,23% ●	45%	
<i>A2.I06 - Interacciones de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	Sin medición	56,24% ●	50%	
<i>A2.I07 Alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación</i>	Sin medición	469.23% ●	90%	

Para el subproceso de comunicación, publicación e imagen, el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado 5 indicadores de los cuales: A2. I01, A2. I03 y A2. I05 se reformularon con base a las fuentes de información y los datos que se poseen dentro del subproceso, por ende, para el primer semestre de 2016 no se tenía medición comparativa ya que los datos de ese periodo no tienen relación con la nueva formulación.

Por otra parte, los indicadores A2. I06 y A2. I07 se crearon en el mes de mayo de 2017, por ende, la medición corresponde a junio de 2017.

B. Gestión de diseño, análisis y divulgación

Este proceso cuenta con 2 subprocesos liderados por la Subdirección de Diseño de Instrumentos y la Subdirección de Análisis y Divulgación, y con 4 indicadores de desempeño los cuales representan el 5,48% del total de indicadores del Sistema.

- **Subproceso B1. DISEÑO DE INSTRUMENTO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>B1.I01 - Calidad en la Elaboración o Ajuste de Marcos de Referencia</i>	100	0% ●	90%	50% ●
<i>B1.I02 - Calidad en el Diseño de Condiciones de Aplicación</i>	Sin medición	100% ●	90%	

El subproceso de Diseño de instrumentos se encargó de la edición, diagramación de 7 marcos de referencia, sin embargo, la publicación se realizará en el tercer trimestre de 2017, por ende, el indicador no presenta ningún resultado

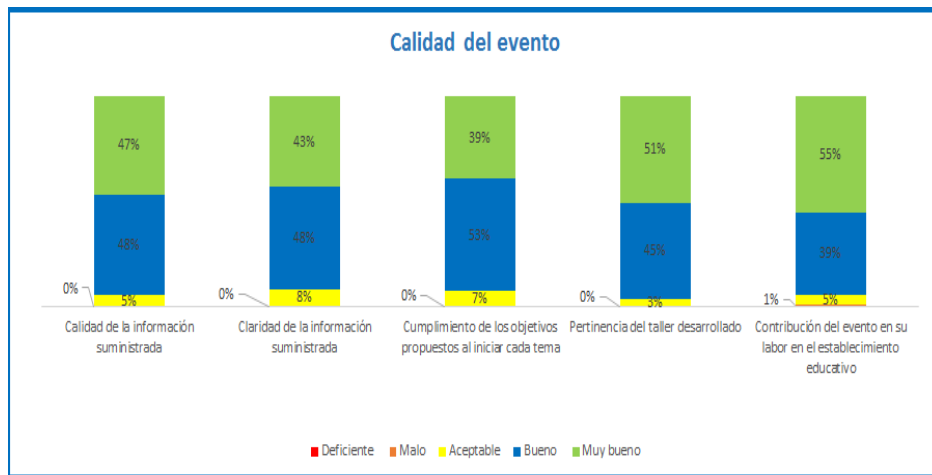
Para el I semestre 2017, el indicador "Calidad en el diseño de condiciones de aplicación", estuvo por encima de la meta 10 puntos porcentuales, es de aclarar que en este periodo no se solicitaron pruebas piloto.

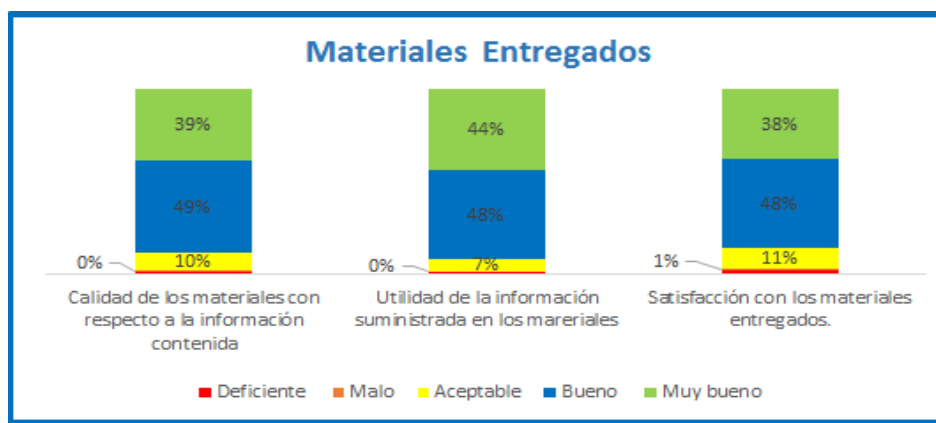
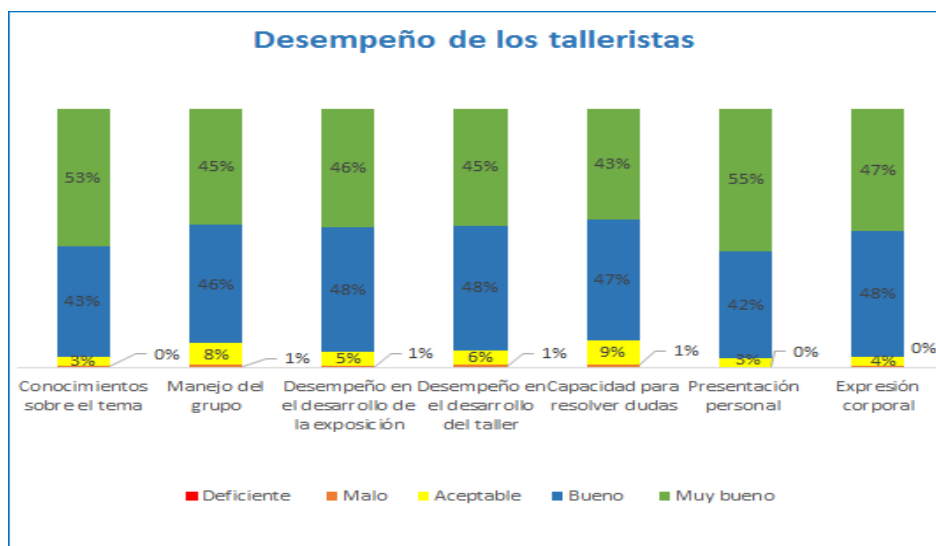
• **Subproceso B2. ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
B2.I01 - Cobertura de las estrategias de divulgación	58% ●	47% ●	40%	100% ●
B2.I02 - Calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia	53,7% ●	45% ●	40%	

Para el subproceso de análisis y divulgación, el primer semestre 2017 presento un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, de los cuales el indicador "cobertura de las estrategias de divulgación" disminuyó en un 18,9% con respecto al 2016, y el indicador de calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia, disminuyó en un 16,2% con respecto al 2016, sin embargo, sobrepasó la meta establecida en 7%, a pesar de que hubo factores externos que impidieron seguir realizando los talleres de divulgación ocasionando una inasistencia baja o nula.

Como fuente de información para la medición del indicador "calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia", se realiza una encuesta, 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

Este proceso cuenta con 7 subprocesos liderados por la Subdirección de Producción de Instrumentos, Subdirección de Aplicación de Instrumentos, la Subdirección de Estadísticas y la Subdirección de Información, para este semestre, cuenta con 23 indicadores de desempeño los cuales representan el 31,5% del total de indicadores del Sistema.

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

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C1.I01 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,00% ●	0,00% ●	2%	100% ●

El Indicador de “Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11”, se mantuvo igual para 2017, lo cual es satisfactorio debido a que el indicador es decreciente, y el resultado es 0%, para dar cumplimiento a éste indicador los controles aplicados a las actividades de construcción se aplicaron de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, razón por la cual fueron 100% efectivos durante el primer semestre de 2017, dicha efectividad se evidencia en que hasta el momento del reporte se presentaron cero (0) casos de ítems rechazados por problemas de construcción en la prueba Saber 11.

Por otra parte, no se incluye en este informe la medición del Indicador Ítems rechazados por Problemas de Construcción en Aplicaciones Definitivas para la Prueba Saber Pro, debido a que la prueba será aplicada en el segundo semestre del año.

- **C2. ARMADO Y EDICIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C2.I01 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,00% ●	0,00% ●	2%	100% ●

El Indicador de “ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11”, se mantiene en un 0%, lo cual es satisfactorio debido a que el indicador es decreciente, para dar cumplimiento a éste indicador los controles aplicados a las actividades de armado y edición se aplicaron de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, razón por la cual fueron 100% efectivos durante el primer semestre de 2017, dicha efectividad en razón a que hasta el momento del reporte no se presentaron casos de ítems rechazados por problemas de armado y edición en la prueba Saber 11.

- C3. ASEGURAMIENTO DE RECURSOS**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C3.I01 - % de pupitres disponibles en sitios de aplicación</i>	64,7%	66,3% ●	75%	97,7% ●
<i>C3.I02 - % del material de examen que se repone en el proceso de impresión</i>	13,9%	12,8% ●	15%	
<i>C3.I03 - Novedades presentadas por el operador de distribución previo al proceso de aplicación de las pruebas</i>	100%	100% ●	89%	
<i>C3.I04 - Novedades presentadas por el operador logístico de aplicación previo al proceso de aplicación de las pruebas.</i>	100%	96% ●	90%	

El subproceso aseguramiento de recursos, en el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 97,7%, este subproceso tiene asociados cuatro indicadores (C3. I02, C3. I03 y C3. I04), los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

Por otra parte, los indicadores “porcentaje de pupitres disponibles en sitios de aplicación” y “porcentaje del material de examen que se repone en el proceso de impresión”, no cumplieron con la meta establecida, teniendo un desempeño aceptable, generando el plan de acción pertinente, adicionalmente, se propuso evaluar la pertinencia del indicador con el objetivo del subproceso.

- C4. REGISTRO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C4.I01 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER 11</i>	0 días ●	0 días ●	0 días	94,5% ●
<i>C4.I02 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER TyT</i>	0 días ●	0 días ●	0 días	
<i>C4.I03 - Oportunidad de la citación de SABER 11</i>	4 días ●	0 días ●	1 días	
<i>C4.I04 - Oportunidad de la citación de SABER TyT</i>	Sin medición	3 días ●	0 días	
<i>C4.I05 - Oportunidad de la publicación de la citación de SABER 11</i>	0 días ●	-1 día ●	0 días	
<i>C4.I06 - Oportunidad de la publicación de la citación de SABER TyT</i>	Sin medición	-1 día ●	0 días	

Para el subproceso de registro, el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 94,5%. Este subproceso tiene asociado seis indicadores de los cuales los indicadores C4. I01, C4. I02, C4. I03, C4. I05 y C4. I06, obtuvieron un resultado igual o superior al 100%.

Por otra parte, el indicador oportunidad de la citación de SABER TyT, no cumplió con la meta establecida, teniendo un desempeño aceptable, generando el plan de acción pertinente, adicionalmente, se propuso evaluar la pertinencia del indicador con el objetivo del subproceso.

- **C5. APLICACIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C5.I01 - % de material de examen con novedades el día de la prueba</i>	0,02 ●	0,00% ●	0,010%	95,00% ●
<i>C5.I02 - % de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES.</i>	2,93 ●	3,50% ●	5%	
<i>C5. I03 - Deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado.</i>	17,03 ●	13,06% ●	10%	
<i>C5.I04 - Deserción en los coordinadores de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES</i>	17,61 ●	17,32% ●	20%	
<i>C5.I05 - Deserción en los jefes de salón de Bogotá para los exámenes que aplica el ICFES</i>	30,98 ●	13,87% ●	20%	
<i>C5.I06 - Novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de los exámenes del ICFES</i>	3,10 ●	2,33% ●	2%	

Para el subproceso de aplicación, el primer semestre 2017 tuvo un resultado del 95,00%. Este subproceso tiene asociado seis indicadores de los cuales (C5. I01, C5. I02, C5. I04, C5. I05 y C5. I06) obtuvieron un resultado igual o superior al 100%, comparado con el primer semestre de 2016, se evidencia una mejoría en el cumplimiento de las metas.

Por otra parte, el indicador “deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado”, no cumplió con la meta establecida, teniendo un desempeño aceptable, generando el plan de acción pertinente, adicionalmente, se propuso evaluar la pertinencia del indicador con el objetivo del subproceso.

• C6. CALIFICACIÓN

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C6.I01 - Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de asignación de puntajes semestrales</i>	95,88% ●	100% ●	90%	99,72% ●
<i>C6.I02 - Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento semestrales</i>	93,40% ●	89,00% ●	90%	
<i>C6.I03 - Inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura para la prueba SABER 11</i>	0,18% ●	0,07% ●	1%	
<i>C6.I04 - Inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura de SABER PRO</i>	0,05% ●	0,01% ●	1%	

Para el subproceso de calificación, el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 97,72%. Este subproceso tiene asociado cuatro indicadores de los cuales (C6. I01, C6. I03 y C6. I04) obtuvieron un resultado igual o superior al 100%.

Por otra parte, el indicador “porcentaje de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento”, no cumplió con la meta establecida, teniendo un desempeño aceptable, debido a que algunos manuales fueron entregados fuera del tiempo establecido. Adicionalmente, con respecto al 2016 se disminuyó en el resultado del semestre en 4 puntos porcentuales, lo cual se relaciona con el establecimiento de cronogramas a 31 de diciembre de 2016, sin embargo, los manuales que afectaron el indicador se tenían contemplados para II semestre de 2016, los cuales se aplazaron para I semestre de 2017, para lo anterior se estableció el respectivo plan de acción.

C7. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C7.I01 - Calidad del servicio de publicación de resultados</i>	100% ●	100% ●	97%	100% ●
<i>C7.I02 - Disponibilidad de la plataforma para consulta de los resultados en un periodo crítico inicial</i>	Sin medición	99,26 ●	99%	

Para el subproceso de “Publicación de resultados”, el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales sobrepasaron las metas establecidas.

F. Información y servicio al ciudadano

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Unidad de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, cuenta con dos indicadores de desempeño los cuales representan el 2,73% del total de indicadores del Sistema.

F1. SERVICIOS Y TRÁMITES

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2015	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
F1.I01 – Satisfacción del cliente	4,57 ●	4,53 ●	4	100% ●
F1.I02 – Eficiencia a las respuesta a las PQR's	55,88% ●	65,19% ●	50%	

Para el subproceso de servicios y trámites, en el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

Por otra parte, la calificación de "satisfacción de clientes", con respecto a 2016 disminuyó en 0,04, sin embargo, se cumple satisfactoriamente con el indicador establecido, por otra parte, el indicador de "eficiencia a las respuestas de las PQR's" aumentó en 10 puntos porcentuales con respecto al 2016.

G. Gestión administrativa y financiera

Este proceso cuenta con siete subprocesos liderados por la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección Financiera y Contable, adscritas a la Secretaría General, para este informe cuenta con 18 indicadores de desempeño los cuales representan el 24,65% del total de indicadores del Sistema.

G1. GESTIÓN DE BIENES E INVENTARIOS

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G1.I01 – Exactitud del inventario	Sin medición	0 ●	0	100% ●
G1.I02 – Índice de cumplimiento en la prestación de servicios de activos fijos	Sin medición	6,48 ●	10	

El subproceso de gestión de bienes e inventarios, en el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, que alcanzaron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

No se tiene registro de mediciones para 2016, por consiguiente, en el informe del segundo semestre de 2017 se podrá realizar un comparativo de las mediciones.

• G2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G2.I01 - Ejecución Plan de Capacitación	100% ●	126,6% ●	100%	100% ●
G2.I02 - Ejecución Plan de Bienestar Social	133,3% ●	102,1% ●	100%	
G2.I03 - Ejecución Plan Seguridad y Salud en el Trabajo	107,5% ●	100% ●	100%	
G2.I06 - Cobertura de la capacitación	93,6% ●	92,4% ●	40%	
G2.I07 - Índice de uso de presupuesto en Bienestar	305,2 ●	104,3% ●	100%	
G2.I08 - índice de uso de presupuesto en capacitación	275 ●	200% ●	100%	
G2.I09 - Índice de uso de presupuesto en Seguridad y Salud en el Trabajo	128,32 ●	108,76% ●	100%	

Para el subproceso de gestión de talento humano, en el primer semestre 2017 alcanzó un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado siete indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño, debido a que se cumplió de manera eficaz, la totalidad de actividades programadas concernientes al plan de capacitación Institucional, plan de Bienestar Social Institucional, y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo.

• G3. SERVICIOS GENERALES

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G3.I01 - Índice de realización de servicios generales	0,67 ●	1,11 ●	1,5	100% ●
G3.I02 - Seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones	Sin medición	59,04% ●	Variable	

Para el subproceso servicios generales, en el primer semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales

obtuvieron un resultado igual o superior al 100%, sin embargo, el Indicador G3. I02 – Índice de realización de servicios generales, no registró medición durante el mes de enero debido a que se realizó el cambio de sede.

- **G5. GESTIÓN FINANCIERA**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G5.I01 - Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos	36,74% ●	64,35% ●	Variable	100% ●
G5.I02 - Nivel de Recaudo del Presupuesto de Ingresos	47,32% ●	71,31% ●	Variable	
G5.I03 - Órdenes de Pago Tramitadas	-0.55 ●	-0.33 ●	0	
G5.I04 - Índice de Transacciones Registradas	99,25% ●	98,87% ●	81%	
G5.I05 - GAP de liquidez	2,57 ●	1,89 ●	2,1	

Para el subproceso gestión financiera, en el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado cinco indicadores, los cuales obtuvieron un desempeño igual o superior al 100%

Por otra parte, los indicadores “Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos” y “Nivel de recaudo del presupuesto de Ingresos” tienen definida una meta variable debido a sus fuentes de medición.

- **G6. GESTIÓN AMBIENTAL**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G6.I01 - Cumplimiento de actividades ambientales	100% ●	96,66% ●	80%	100% ●
G6.I02 - Residuos aprovechables	21,27% ●	40,71% ●	10%	

Para el subproceso de gestión ambiental, en el primer semestre 2017 el desempeño fue del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100%, sin embargo, el indicador de “residuos aprovechables” no fue posible medirlo en el mes de enero, dado que la gestión integral de residuos era compartida con las administraciones de cada una de las sedes en las cuales estuvieron ubicadas las oficinas del Icfes. Adicionalmente, comparado con el 2016, aumentó en 19 puntos porcentuales, evidenciando una gestión satisfactoria.

H. Gestión de tecnología e información

Este proceso cuenta con cinco subprocesos liderados por la Subdirección de Información y la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones, ambas adscritas a la Dirección de Tecnología e Información, las cuales cuenta con nueve indicadores de desempeño que representan el 12,32% del total de indicadores del Sistema.

• H1. GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H1.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red	99,26% ●	99,51% ●	97%	100% ●
H1.I02 - Resolución de incidentes de red	93,04% ●	98,74% ●	98%	
H1.I03 - Disponibilidad de la infraestructura	99,08% ●	99,51% ●	97%	
H1.I04 - Resolución de incidentes de infraestructura	97,33% ●	99,27% ●	97%	

Para el subproceso gestión de servicios de infraestructura, en el primer semestre 2017 alcanzó un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado cuatro indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño debido a que se administró de manera eficiente la infraestructura tecnológica que soportan las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias del ICFES, garantizando el correcto, seguro y oportuno funcionamiento del mismo, por otra parte, se evidencia

una mejora en el indicador de "resolución de incidentes de red", ya que comparado con respecto al 2016, aumentó en 5 puntos porcentuales, lo que implicó pasar de un desempeño insuficiente a uno sobresaliente.

• H2. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H2.I03 - Incidentes de seguridad	0,16 ●	1,5 ●	2	100% ●

En el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador asociado para esta medición, el cual obtuvo un desempeño igual o superior al 100%, por otra parte, comparado con 2016, aumentaron los incidentes de seguridad, sin embargo, se cumple con la meta establecida.

- **H3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H3.I01 - Resolución de solicitudes de información	99,66% ●	99,56% ●	80%	89,66% ●
H3.I02 - Resolución de incidentes de información	93,77% ●	79,76% ●	97%	

En el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 89,66%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, de los cuales la "resolución de solicitudes de información" obtuvo un resultado igual o superior al 100% de desempeño, debido a que fueron atendidas de manera oportuna las solicitudes de seguridad que durante el primer semestre de 2017 las diferentes dependencias del Icfes reportaron al subproceso, evaluando la eficacia, tiempo de solución y calidad del servicio, sin embargo, a partir de la medición del mes de junio se modificaron las variables del indicador y la meta, por otra parte, el indicador de "resolución de incidentes de información" tuvo una disminución de 14 puntos porcentuales, lo que implicó que para este periodo obtuviera un desempeño insuficiente, debido a que por la formulación del indicador entre menos incidentes se presenten disminuye el margen de no resolución de incidentes, por ejemplo, para el mes de junio se tuvo dos incidentes de información, de los cuales solo uno no fue solucionado en el tiempo previsto, lo que generó un cumplimiento del 50% para el mes de medición, se sugirió al subproceso reformular el indicador.

- **H4. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H4.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	80,84% ●	97,69% ●	80%	100% ●

En el primer semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, con un resultado igual o superior al 100%, adicionalmente, con respecto al 2016 aumentó en 16,85 puntos porcentuales, debido a que fueron atendidas de manera oportuna en un 98% las solicitudes e incidentes concernientes a aplicaciones que soportan la infraestructura tecnológica del Icfes.

- **H5. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H5.I01 - Cumplimiento de la ejecución de proyectos	93,90% ●	91,00% ●	90%	100% ●

En el primer semestre 2017 obtuvo un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100% en razón a que se cumplió con la ejecución de las actividades planeadas para el primer semestre de 2017, por otra parte, se deben verificar los cronogramas, ya que, entre marzo y junio, el indicador dio resultado aceptable.

K. Gestión control y seguimiento

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Oficina de Control Interno- OCI, cuenta con siete indicadores de desempeño los cuales representan el 9,58% del total de indicadores del Sistema.

• K1. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
K1.I01 – Ejecución oportuna de auditorías	100% ●	100% ●	80%	100% ●
K1.I02 Ejecución de auditorías programadas	100% ●	100% ●	80%	
K1.I03 – Ejecución informes de control interno	100% ●	100% ●	80%	
K1.I04 – Ejecución de presupuesto asignado	56,9% ●	100% ●	90%	
K1.I05 – Seguimiento al cierre oportuno de hallazgos	99,07% ●	Sin medición	100%	
K1.I06 – Hallazgos con plan de acción definido	81,81% ●	100% ●	90%	
K1.I07 – Mejoramiento basado en planes de acción	90,90% ●	100% ●	90%	

Para el subproceso de control y seguimiento, en el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado siete indicadores, de los cuales el indicador de "ejecución de presupuesto asignado" tuvo un aumento de 53,1 puntos porcentuales, lo que evidencia un aumento significativo del indicador, por otra parte, el indicador "Seguimiento al cierre oportuno de hallazgos" no tuvo medición durante el primer semestre de 2017, toda vez que no se presentaron hallazgos en el periodo.

L. Gestión jurídica

Este proceso cuenta con tres subprocesos liderados por la Oficina Asesora Jurídica, cuenta con tres indicadores de desempeño los cuales representan el 4,10% del total de indicadores del Sistema.

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

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
<i>L1.I01 - Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES</i>	100% ●	90,20% ●	90%	100% ●

Para el subproceso de defensa de los intereses judiciales, en el primer semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100% debido a que durante este periodo se recibieron en total 19 fallos desfavorables a la Entidad.

- **L2. SANCIONATORIOS**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
<i>L2.I01 - Oportunidad en la atención a actuaciones administrativas sancionatorias</i>	80,58% ●	100% ●	81%	100% ●

Para el subproceso de sancionatorios, en el primer semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100%.

Por otra parte, comparado con 2016, se tuvo un aumento en el desempeño del indicador de 19,42 puntos porcentuales.

- **L3. ASESORÍAS**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2016	Resultado Promedio I Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
<i>L3.I01 - Oportunidad de atención y respuesta en los requerimientos de asesoría</i>	100	100% ●	70%	100% ●

En el primer semestre 2017 el desempeño fue del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100% debido a que las solicitudes se contestaron en los términos establecidos y no se presentó ninguna extemporaneidad.

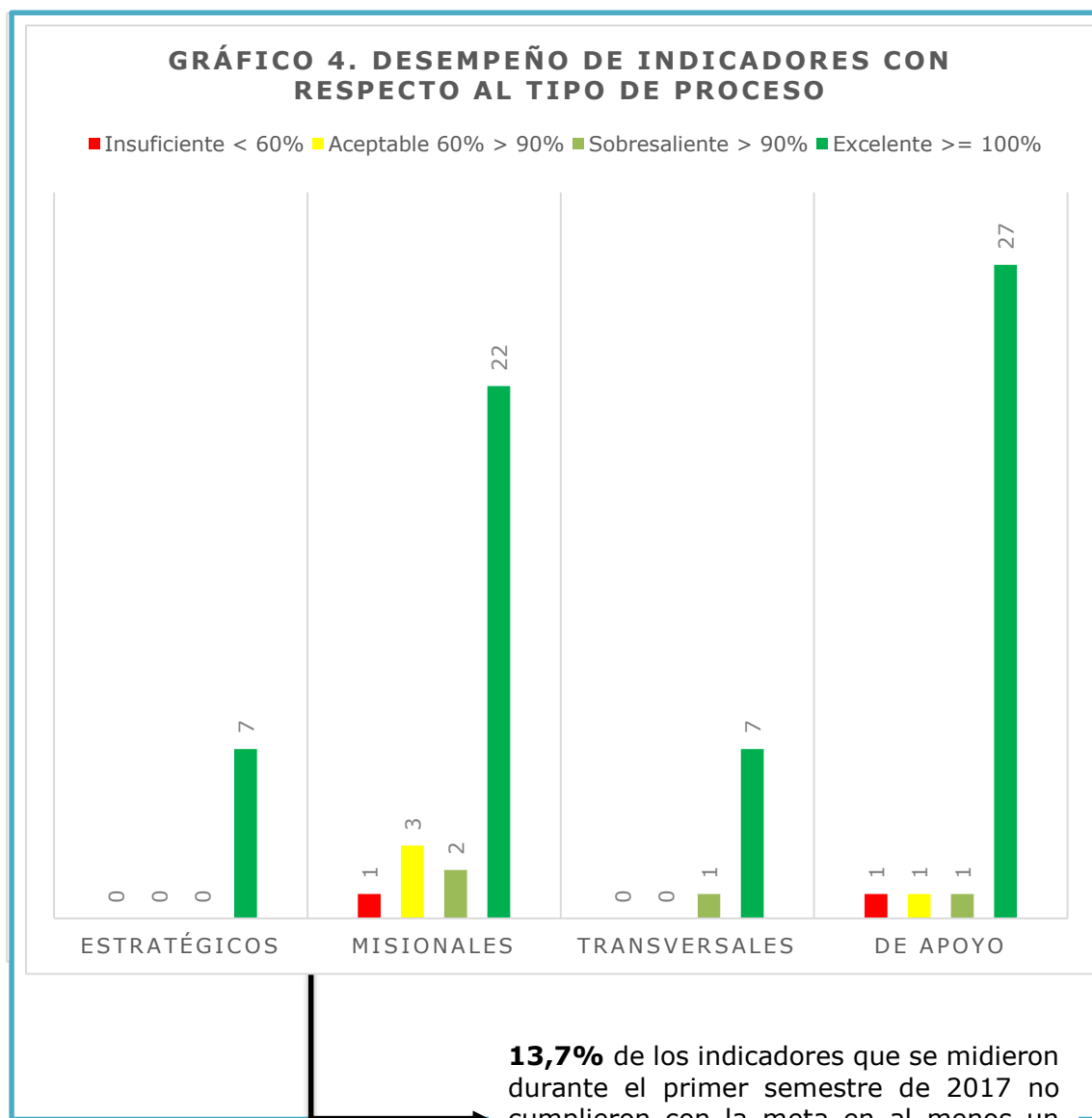
6. Indicadores que no alcanzaron la meta

Las acciones preventivas o correctivas que se plantearon para el incumplimiento de estos indicadores, se establecieron en las fichas técnicas de los indicadores y en los planes de acción que se registran en el aplicativo de gestión.

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	PERIODO	META	RESULTADO
Gestión de Diseño, análisis y Divulgación	B1. Diseño de Instrumentos	B1.I01 Calidad en la Elaboración o Ajuste de Marcos de Referencia	I Sem.	90%	0% ●
	C3. Aseguramiento de recursos	C3.I01 Porcentaje de pupitres disponibles en sitios de aplicación	I Sem.	75%	66,26% ●
Gestión de Pruebas y Operaciones	C4. Registro	C4.I04 Oportunidad de la citación de SABER PRO	I Sem.	↓2	3 ●
	C5. Aplicación	C5.I03 Deserción en los delegados que participan en las pruebas de estado	I Sem.	↓10%	13,06% ●
	C6. Calificación	C6.I02 Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento semestrales	I Sem.	90%	89% ●
	C7. Resultados	C7.I02 Disponibilidad de la plataforma para consulta de los resultados en un periodo crítico inicial	Marzo	99%	98,08% ●
	F1. Servicios y Trámites	F1.I02 Eficiencia en la respuesta a las PQR's	Enero Febrero	50%	45,78% ●
Gestión de Tecnología e Información	H2. Gestión de seguridad de la información	H2.I03 Incidentes de seguridad	Febrero Junio	↓2	3,5 ●
	H3. Gestión de la Información	H3.I02 Resolución de incidentes de información	Marzo Abril Junio	97%	59,52% ●
	H5. Gestión de proyectos de tecnología	H5.I01 Cumplimiento de la ejecución de proyectos	Marzo - Junio	90%	86,50% ●

7. Resultados Generales

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



8. Conclusiones y recomendaciones

- Del total de Indicadores susceptibles a medición en el primer semestre de 2017, no fue posible la medición del 3,95% de ellos, debido a que tres indicadores (de los subprocesos C1, C2, y K1) hacen referencia a fuentes de información que no se tenían disponibles para el primer semestre, por lo cual se evidencia la necesidad de reformular estos indicadores en cuanto a la frecuencia de medición
- Del Total de Indicadores del primer semestre de 2017, el 43,01% corresponden a Indicadores de eficacia, el 34,40% a Indicadores de eficiencia y el 22,58% a Indicadores de efectividad.
- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 96,42%, lo cual es un resultado satisfactorio.
- El proceso B. Gestión de Diseño, Análisis y Divulgación obtuvo un resultado del 75%, que corresponde a un desempeño Aceptable.
- El 86,30% de los indicadores de subproceso tuvieron un desempeño excelente con respecto a la meta propuesta en todos los periodos de medición del primer semestre de 2017.
- El 5,47% de los indicadores de subproceso alcanzaron un desempeño sobresaliente con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- El 5,47% de los indicadores de subproceso obtuvieron un desempeño aceptable con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- El 2,74% de los indicadores de subproceso obtuvo un desempeño insuficiente con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- Los subprocesos B1, C3, C4, C5, C6, C7, F1, H2, H3 y H5, deben formular acciones correctivas en razón al incumplimiento de indicadores, ya que en algunas de sus mediciones en el primer semestre de 2017 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- El Sistema de Gestión de Calidad aún cuenta con indicadores que siempre dan como resultado superior al 100%, por lo que se hace necesario replantear si están midiendo en realidad el desempeño del subproceso, o si son controles, en este orden de ideas, deben ser manejados al interior de los subprocesos, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación llevará a cabo unas mesas de trabajo con los diferentes subprocesos de la Entidad, indicando lo lineamientos para reformular los indicadores de gestión, el resultado de las mesas se presentará a los líderes de subproceso para que se revisen y validen las sugerencias y de esta forma disponer de indicadores que permitan determinar si el sistema de medición es eficiente, eficaz y efectivo.
- Es necesario que los diferentes subprocesos formulen acciones para mejorar los resultados en la medición, estas acciones deben tener los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados.