



# SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS - PEI 2020 - 2023

---

Fecha de corte: 30 de septiembre del 2023





Texts

# 01. Mapa estratégico 2020-2023



Juntos transformamos el saber

Objetivos Estratégicos

# Mapa estratégico 2020-2023

## Resumen

OE1. Fortalecer el reconocimiento del Icfes ante los grupos de interés del sector.

- Satisfacción del cliente
- Satisfacción del servicio
- Percepción de los encuentros nacionales

OE2. Aumentar los recursos de la entidad para propiciar su sostenibilidad y optimizar los costos de operación.

- Ingresos por productos o servicios adicionales a pruebas
- Margen EBITDA
- Rentabilidad

OE3. Impulsar la innovación y el uso de tecnologías para la evaluación e investigación en la transformación de la calidad educativa fortaleciendo la inclusión social.

- Innovación aplicada
- Gestión del Conocimiento y la Innovación

OE4. Transformar organizacionalmente al Icfes para que responda a los requerimientos de los grupos de interés y los retos del entorno, apalancándose en sus cadenas de valor.

- Avance en la transformación organizacional
- Cumplimiento planes institucionales
- Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones
- Desempeño Institucional

**Indicadores de la MEGA**

- Evaluados mediante pruebas por computador
- Pre-pilotos de pruebas internacionales
- Usabilidad de los datos e información que genera la entidad
- Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación

## 02. Indicadores Estratégicos 2023

# Indicadores Estratégicos 2023

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

Objetivo Estratégico	Indicador	Periodicidad	Ultimo mes medición	Meta	Resultado 3er Trim. 2023	Cump
OE1	1.1 - Satisfacción del cliente - AGI-IG-01	Mensual	sep-23	80.00%	90.4%	113.0%
OE1	1.2 - Satisfacción del servicio (contractual - GEC-IG-01)	Semestral	jun-23	80.00%	83.3%	104.16%
OE1	1.3 - Percepción de los encuentros nacionales (AYD-IG-01)	Semestral	jun-23	70.00%	83.0%	118.57%
OE2	2.1 - Ingresos por productos o servicios adicionales a pruebas a de Estado (GFI-IE-02)	Trimestral	sep-23	10.0%	18.2%	181.80%
OE2	2.2 - Margen EBITDA (GFI-IE-01)	Trimestral	sep-23	-9.00%	25.2%	-279.89%
OE2	2.3 - Rentabilidad (GFI-IE-03)	Trimestral	sep-23	0.00%	37.0%	-
OE3	3.1 - Índice de innovación aplicada (GCI-IE-02)	Semestral	jun-23	70.00%	99.7%	142.41%
OE3	3.2 - Gestión del Conocimiento y la Innovación (GCI-IE-01)	Anual	jun-23	95.00%	86.1%	90.59%
OE4	4.1 - Avance en la transformación organizacional (GTH-IE-01)	Trimestral	sep-23	85.00%	85.8%	100.98%
OE4	4.2 - Cumplimiento planes institucionales (DES-IE-04)	Trimestral	sep-23	100.00%	94.9%	94.92%
OE4	4.3 - Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones (GAB-02)	Trimestral	jun-23	70.00%	78.3%	111.87%
OE4	4.4 - Índice de Desempeño Institucional - (DES-IE-01)	Anual	dic-23	- (*)	85.9%	-

\* Se convierte en línea base para las próximas vigencias

## **03. Indicadores - Objetivo 1.**

**“Fortalecer el reconocimiento del Icfes ante los grupos de interés del sector”**



Juntos transformamos el saber

# Indicadores - Objetivo 1.

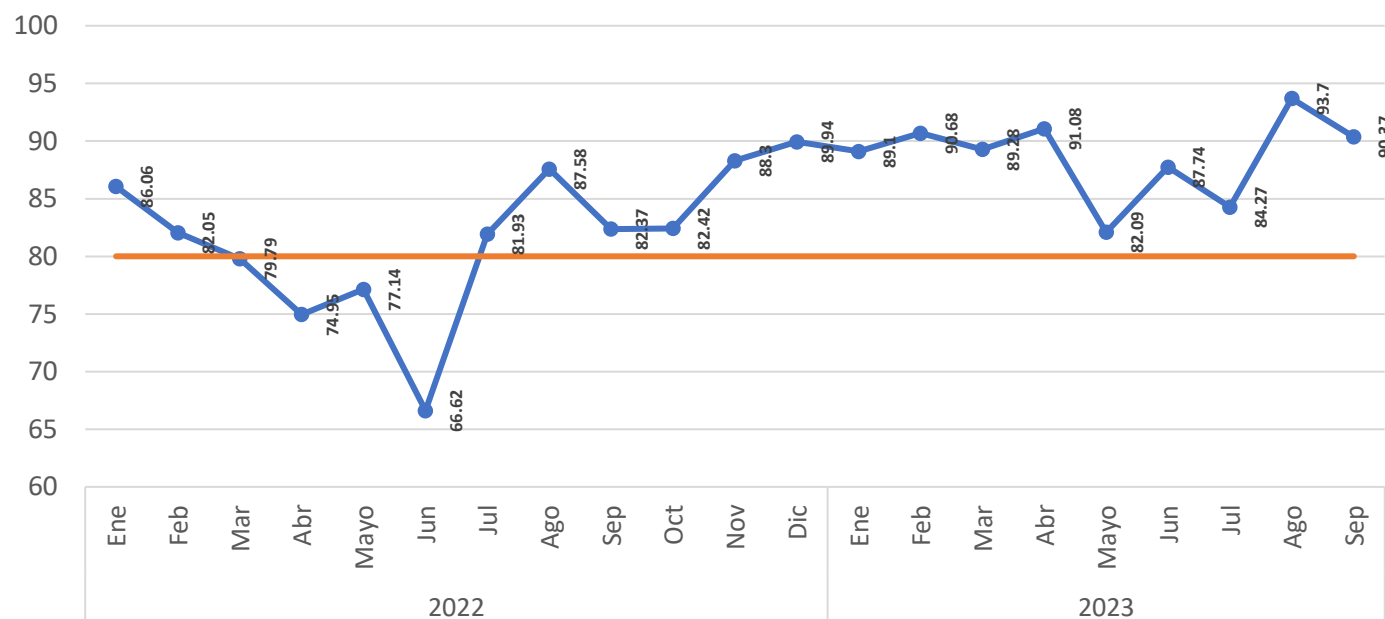
## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 1.1 Satisfacción del cliente - UAC

Variables	Sept. 2023
Satisfacción del cliente	90.37%
Meta	80.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>112.96%</b>

Calificación por Canal	Valor
% Participación de encuestas calificadas - Atención Chat	82.95
% Participación de encuestas calificadas - Chatbot	78.73
% Participación de encuestas calificadas - Correo Electrónico	77.78
% Participación de encuestas calificadas - Formulario de Atención Electrónica	66.67
% Participación de encuestas calificadas - Llamadas virtual	97.35
% Participación de encuestas de Atención Presencial	96.97
% Participación de encuestas de atención telefónica calificadas- Asesor	97.23
% Participación de encuestas de atención telefónica calificadas-IVR	41.03

Satisfaccion de Cliente - UAC



#### Análisis del indicador:

Este indicador mide la satisfacción de los ciudadanos que tienen interacción con el Instituto por los diferentes canales de atención dispuestos, durante el mes de septiembre de la vigencia 2023 se evidencia el cumplimiento de la meta planteada y un nivel de satisfacción del cliente del 90%.



# Indicadores - Objetivo 1.

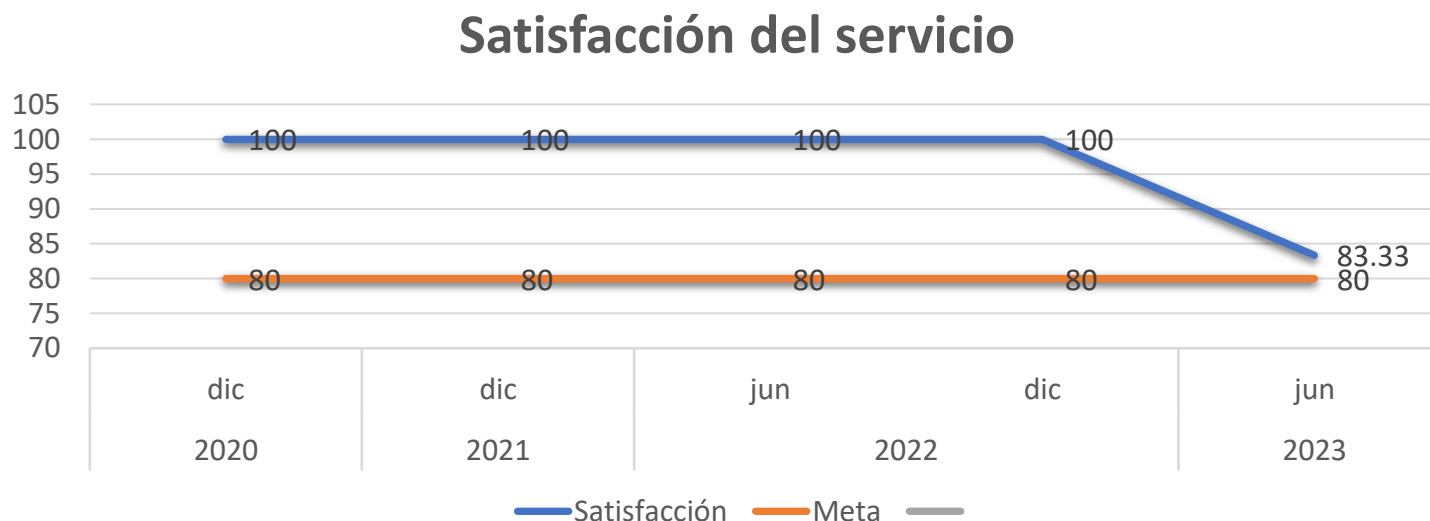
## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 1.2 Satisfacción del servicio (Etapa precontractual)

Variables	Junio 2023
Satisfacción del servicio EPC	83.33%
Meta	80.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>104.16%</b>

#### Variables

Comunicación
Disponibilidad
Atención en la venta
Claridad transparencia



### Análisis del indicador:

El indicador de satisfacción en la etapa precontractual ha cumplido la meta propuesta desde el 2020. Para el segundo semestre de la vigencia 2023, se evidenció un nivel de satisfacción del 83%. Es importante destacar que, al realizar el análisis de las respuestas de los clientes, se observa que la calificación que se encuentra por debajo del promedio de satisfacción proviene de la Secretaría de la Mujer. Según los análisis realizados, se presume que esta calificación se debió a una incorrecta interpretación de los cambios implementados en la oferta, lo cual no refleja una deficiencia en la ejecución de la etapa precontractual.

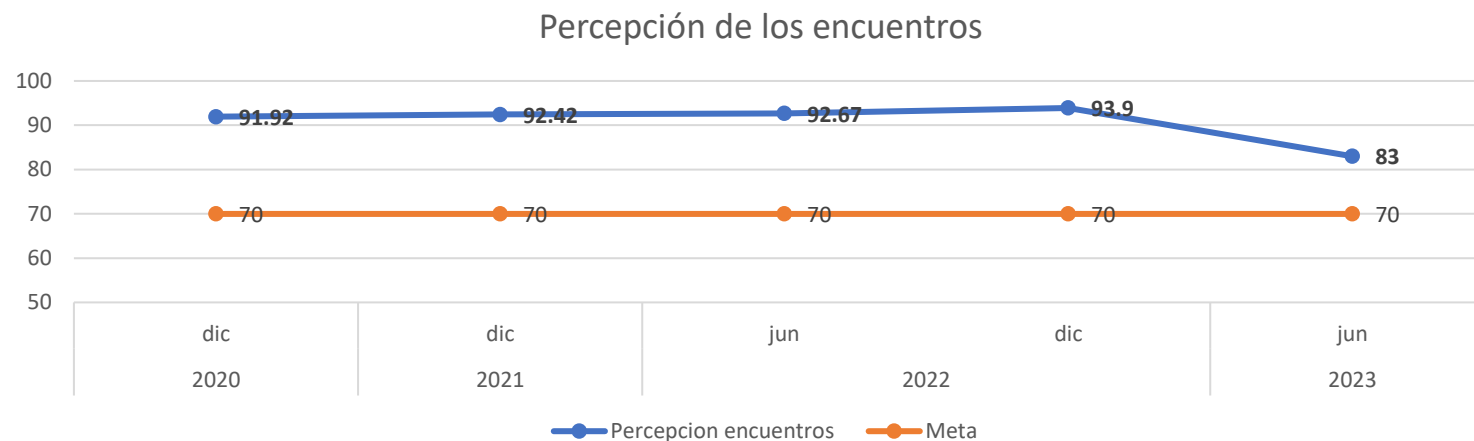


# Indicadores - Objetivo 1.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 1.3 - Percepción de los encuentros nacionales

Variables	Junio 2023	
Percepción de los encuentros nacionales	83	
Meta	70	
<b>Cumplimiento</b>	<b>118.6%</b>	
Variables	Peso	Calificación
<b>Pertinencia Encuentros Nacionales</b>	25%	82.6
<b>Claridad de la información de los Encuentros Nacionales</b>	25%	83.6
<b>Utilidad de los contenidos de los Encuentros Nacionales</b>	40%	83.6
<b>Aspectos logísticos de los Encuentros Nacionales</b>	10%	80.1
Resultado	83%	
Meta	70%	
<b>Cumplimiento</b>	<b>118.57%</b>	



### Análisis del indicador:

Este indicador permite medir los diversos aspectos que enmarcan el desarrollo de espacios organizados por la Subdirección de Análisis y Divulgación y la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación para tratar temas sobre evaluación, aplicación de pruebas e investigaciones que se están llevando a cabo.

Los valores de los componentes del indicador, así como el valor total, indican que se mantiene la tendencia a tener porcentajes de satisfacción por encima del 80%. Sin embargo, para el primer semestre de 2023, el valor total disminuyó con respecto al valor del periodo inmediatamente anterior en 10%. A pesar de esto, los valores siguen manteniéndose por encima del límite establecido (70%).

Como sucedió en anteriores ocasiones, el componente de logística es el que menor porcentaje de satisfacción presenta. Aunque es el que se ve más afectado por factores externos a las difusiones (problemas técnicos en la transmisión de los eventos), sigue representando una oportunidad de mejora, al menos para buscar estrategias que mejoren los problemas técnicos.

## **04. Indicadores - Objetivo 2.**

**“Aumentar los recursos de la entidad para propiciar su sostenibilidad y optimizar los costos de operación”**

# Indicadores - Objetivo 2.

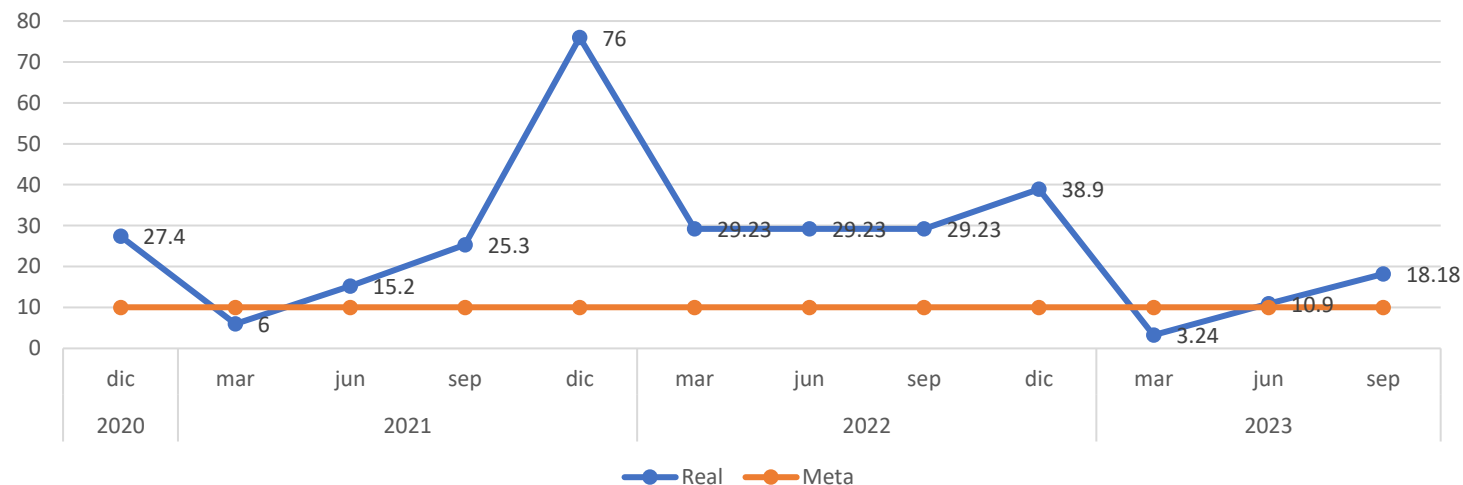
## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 2.1 Ingresos por productos o servicios diferentes a pruebas de Estado

Variables	sep-23
Ingresos Corrientes *	\$ 20,680.0
Ingresos por Nuevos Negocios *	\$ 113,774.0
<b>IND. Part % Nuevos Negocios</b>	<b>18.2%</b>
<b>Participación planeada</b>	<b>10.0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>181.8%</b>

\*Cifras en millones de pesos

\*\* Meta definida en el PEI 2020-2023



### Análisis del indicador:

Con corte al tercer trimestre de 2023, el acumulado por nuevos negocios equivale a un valor de \$20.680 millones, alcanzando una participación del 18% de los ingresos corrientes y un cumplimiento del 140%.

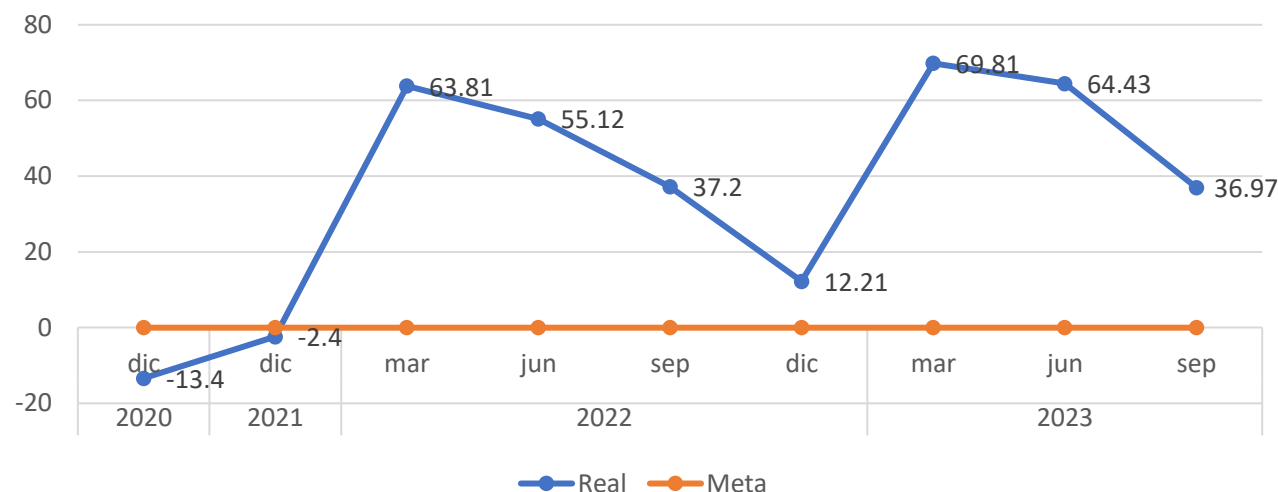
El valor de \$20.680 millones corresponde al ingreso recibido por el contrato suscrito entre el Icfes y el Ministerio de Educación Nacional (Evaluación rural – Fase 2), Policía Nacional Patrulleros -SED- SSES 2023, ERCE y Consejo Superior de la Judicatura.

# Indicadores - Objetivo 2.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 2.3 Rentabilidad - Contraste de Margen – Trimestral

	sept-2023
EBITDA	28,665
ingresos no operacionales netos	21,941
EBITDA + ingresos no operacionales netos	50,606
Ingresos totales	136,871
Margen ajustado (Rentabilidad)	36.97%
<b>Meta</b>	<b>0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>Si</b>



#### Análisis del indicador:

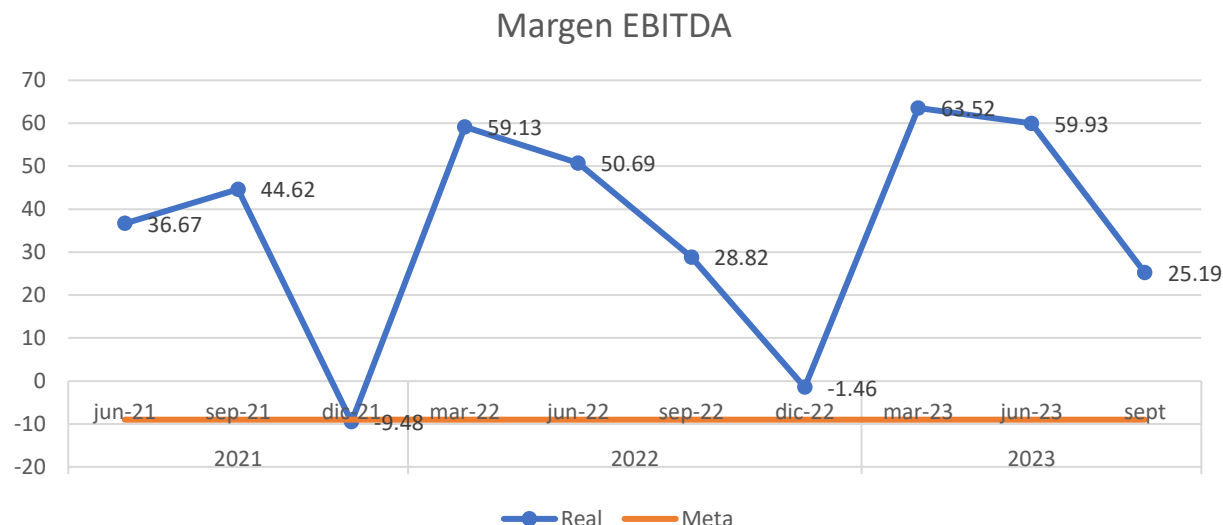
El EBITDA ajustado al cierre del tercer trimestre de 2023 alcanzó un 37%. Este indicador muestra como la eficiencia y optimización de los rendimientos financieros contribuyen a la sostenibilidad operacional del Instituto. Si bien los ingresos operacionales del Icfes provienen de la aplicación de las pruebas de estado y los contratos suscritos con diferentes entidades públicas y privadas, el manejo adecuado de los rendimientos financieros y la identificación de las oportunidades de mercado a través de los movimientos de las tasas de interés permite una mayor cobertura en el ejercicio del objeto social del Instituto.

# Indicadores - Objetivo 2.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

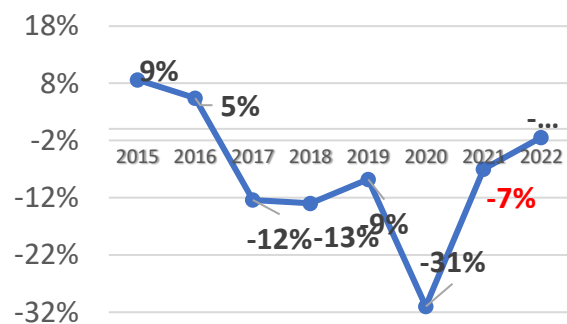
### 2.2 Margen EBITDA

Variables	sep-23
Ingresos operacionales	113,775
Gastos y costos operacionales	86,103
Utilidad (+) o pérdida (-) operacional	27,672
Depreciaciones y amortizaciones	993
EBITDA	28,665
Margen EBITDA	25.19%
Meta Margen EBITDA	-9%
Cumplimiento	279.94%



\*Cifras en millones de pesos

### Comportamiento EBITDA 2015 - 2022



### Análisis

Este indicador mide la capacidad de la Entidad para generar beneficios, considerando únicamente su actividad operativa (ingresos por pruebas de estado, costos por prestación de servicios y gastos operacionales administrativos). El promedio de este indicador en los últimos 5 años es del -12%. En la actualidad se presenta una disminución en sus ingresos de \$9.111 millones con corte al 30 de septiembre de 2023 con respecto al mismo periodo del año 2022. Los costos y gastos operativos tienen un alto componente de costos fijos de origen contractual que son acumulables mensualmente; frente a los ingresos por servicios de evaluación los cuales son cíclicos, esto genera que sus ingresos a su vez sean estacionales en ciertos periodos del año. La Entidad ha tenido que ajustar los costos y gastos operativos a la política de austeridad presupuestal, incrementar los nuevos negocios encaminados a los servicios de educación y desarrollar pruebas de manera virtual. Margen EBITDA = EBITDA / Ingresos por servicios de evaluación a 30 septiembre es del 25%, con respecto al mismo periodo del año 2022 el cual fue del 29%, se presenta una disminución de 4 puntos porcentuales; debido en parte a la disminución en el nivel de recaudo de los ingresos en un 7% con respecto al mismo periodo del año 2022.

## **05. Indicadores - Objetivo 3.**

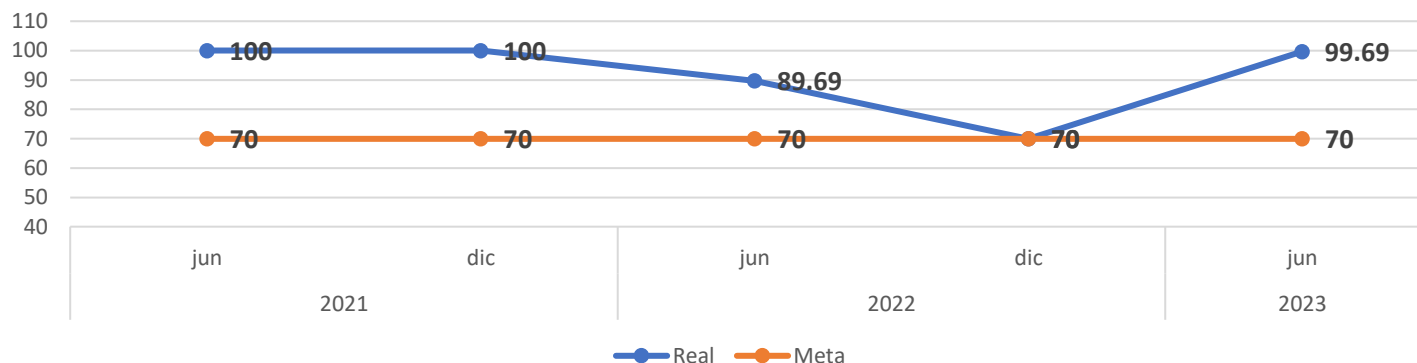
**“Impulsar la innovación y el uso de tecnologías para la evaluación e investigación en la transformación de la calidad educativa fortaleciendo la inclusión social.”**

# Indicadores - Objetivo 3.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 3.1 Innovación aplicada

Variables	Junio 2023
Proyectos de innovación aplicada	99.69
Meta	70
Cumplimiento	142.4%



### Análisis del indicador:

Para la vigencia 2023 y con el fin de impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación se plantea la realización de espacios para compartir y divulgar experiencias innovadoras en la identificación de actividades de valor para el fortalecimiento de la cultura interna en el Instituto y transferir los conocimientos afines abordados desde InngenioLab de la OAP.

Las actividades realizadas para su cumplimiento corresponden a:

- 1) Mesa Sectorial de Gestión del Conocimiento MEN (Entidades adscritas y vinculadas),
- 2) Realización de la Réplica #11 "Compartiendo experiencias para un mapeo de conocimiento" con el grupo gestor institucional.
- 3) Avance en la vinculación activa del Icfes en los espacios de trabajo colaborativo del Ecosistema de Gestión del Conocimiento y la Innovación. Mesa Sectorial de Gestión del Conocimiento MEN (Entidades adscritas y vinculadas), Comité Nacional de Innovación Pública "Innovación Pública en el PND 2022-2026 Colombia Potencia Mundial de la Vida".

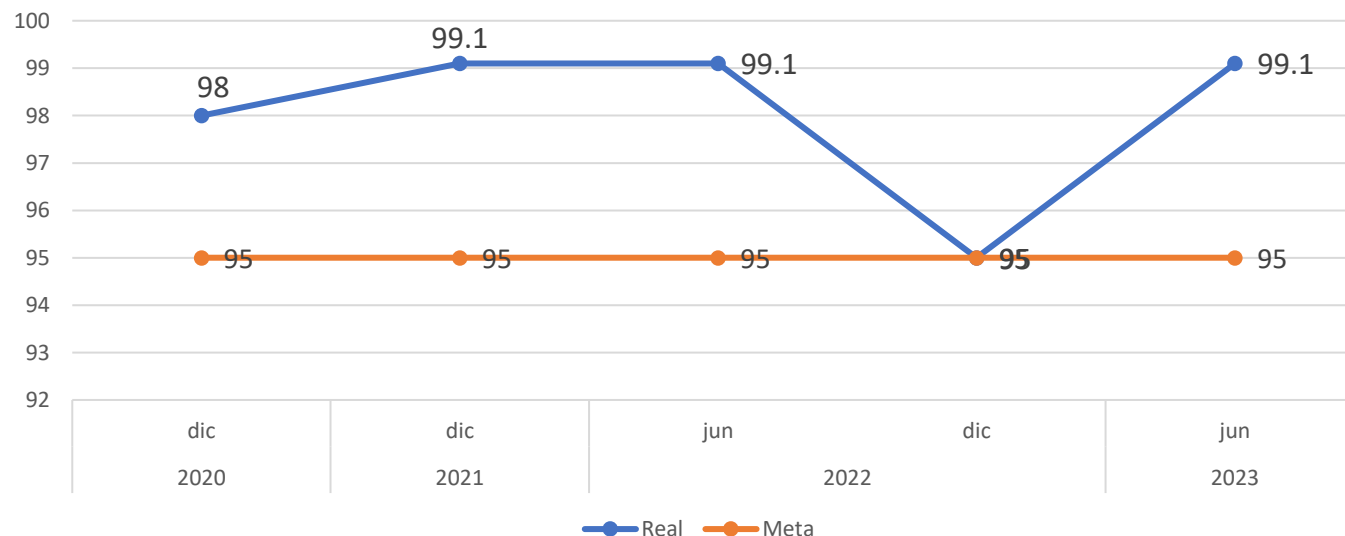
El ejercicio del periodo permitió el reconocimiento y vinculación de InngenioLab como un referente en el sector educativo en compartir experiencias innovadoras y de gestión del conocimiento, la vinculación del Icfes en Comunidades de práctica en el ecosistema de innovación pública en Colombia y la gestión y acompañamiento en la consolidación como una acción estratégica institucional las metodologías de innovación y gestión del conocimiento.

# Indicadores - Objetivo 3.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 3.2 Gestión del Conocimiento y la Innovación

Variables	jun 2023
Índice FURAG, dimensión gestión del conocimiento - vigencia 2021	86.06
<b>Meta</b>	<b>95.0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>104.3%</b>



#### Análisis del indicador:

Este indicador tiene como fuente los resultados de la aplicación del FURAG para la medición de la implementación de las dimensiones y políticas del MIPG, de la dimensión 6 de Gestión del Conocimiento.

Los valores corresponden a los resultados de vigencias vencidas, de 2022 publicada en octubre del 2023, para el cálculo se utiliza el i3 (índice institucional de innovación), sus resultados están por debajo de la meta propuesta., dado los cambios en el modelo estadístico de calificación del FURAG, se debe replantear la meta.



## **06. Indicadores - Objetivo 4.**

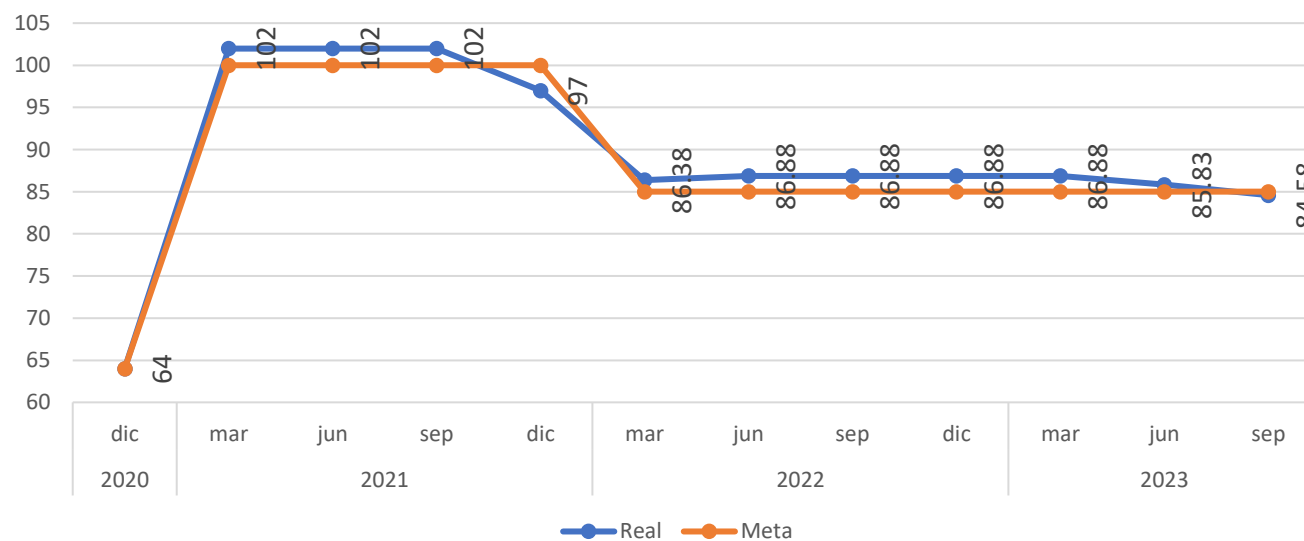
**“Transformar organizacionalmente al Icfes para que responda a los requerimientos de los grupos de interés y los retos del entorno, apalancándose en sus cadenas de valor”**

# Indicadores - Objetivo 4.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 4.1 Avance en la transformación organizacional - SG

Variables del Indicador	sep-23
1. Rediseño Organizacional	90.0
2. Resultados FURAG (Componente TH)	99.3
3. Evaluación del riesgo psicosocial	66.0
4. Evaluación de clima y cultura organizacional	83.0
<b>Total</b>	<b>84.6</b>
<b>Meta</b>	<b>85.0</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>99.5%</b>



### Análisis del indicador:

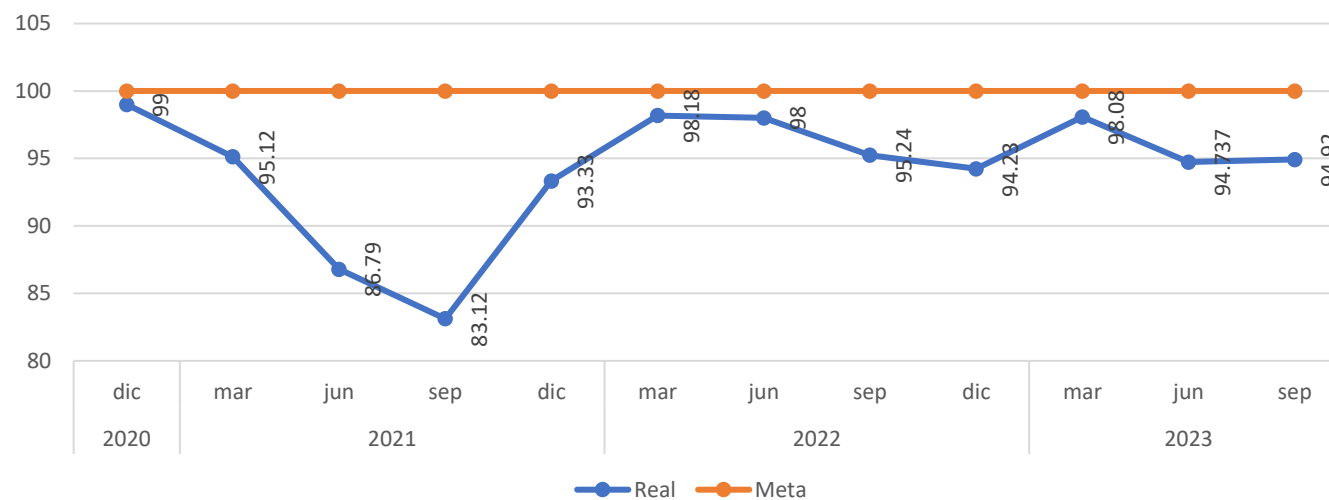
El comportamiento de los valores que conforman este indicador continúa con los mismos niveles del 2o trimestre de 2023. El indicador de Evaluación de Clima y Cultura Organizacional se volverá a medir en diciembre de 2023 o inicios del año 2024..

# Indicadores - Objetivo 4.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 4.2 Cumplimiento planes institucionales - OAP

Variables	sep-23
* Número de actividades ejecutadas del plan de acción institucional	56
* Meta número de actividades planeadas para ejecutar del plan de acción institucional	59
<b>Total</b>	<b>94.92%</b>
Meta	100%
<b>Cumplimiento</b>	<b>94.92%</b>



### Análisis del indicador:

Este indicador hace referencia al cumplimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional por cada vigencia, para lo cual, y de acuerdo con los monitoreos realizados se puede evidenciar que a 30 de septiembre se tiene un cumplimiento del plan de acción del 95%, evidenciando el cumplimiento por debajo de la meta establecida debido a que la Subdirección de Estadísticas no logro en su totalidad el procesamiento estadístico para generar las calificaciones de las pruebas Saber 11, Presaber y Validantes (Calendario A) y por parte de la SDA no completo las entregas de productos de desarrollos y soluciones del tercer trimestre asociados al fortalecimiento de la cadena de valor y PETI; las dependencias continúan trabajando para el cumplimiento de estas actividades.

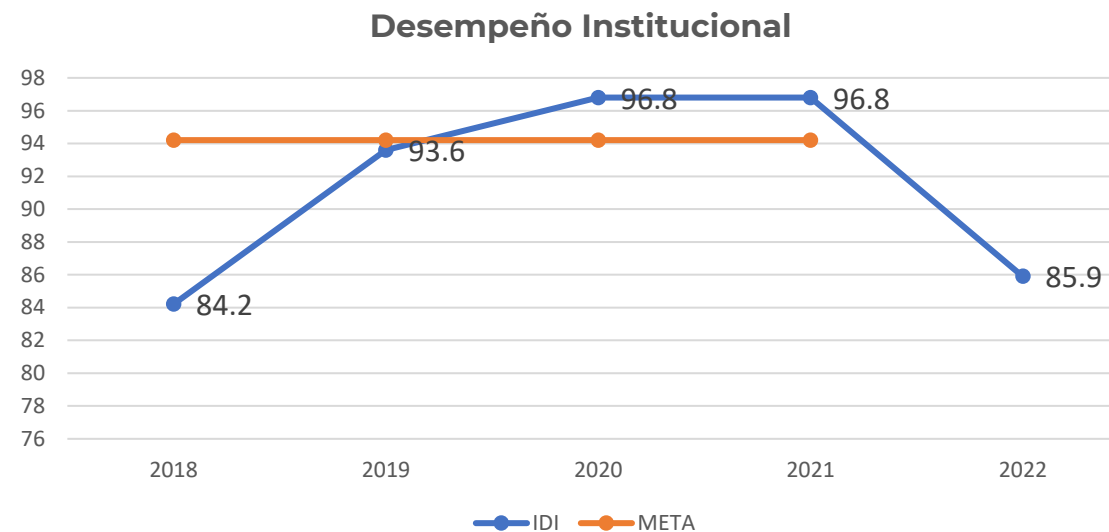
# Indicadores - Objetivo 4.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 4.4 Desempeño institucional - OAP

Variables	2023 *
Desempeño Institucional *	85.9
Meta desempeño	-
Cumplimiento	-

\* Indicador anual, se mide con base en los resultados del FURAG IDI de vigencia vencida



### Análisis del indicador:

El resultado del desempeño Institucional corresponde al valor del resultado del IDI de la vigencia 2022 y publicado en octubre del 2023, se **convierte en la línea base para las nuevas vigencias** dado que se realizaron ajustes a varias de las políticas de gestión y desempeño lo cual generó cambios en las preguntas del FURAG, de otra parte se realizaron cambios en le metodología estadística para calificar el índice pasando de Teoría de Respuesta al ítem a la Teoría Clásica de los Tests, lo cual hace no comparables los resultados con las vigencias anteriores, por lo cual se debe replantear la meta

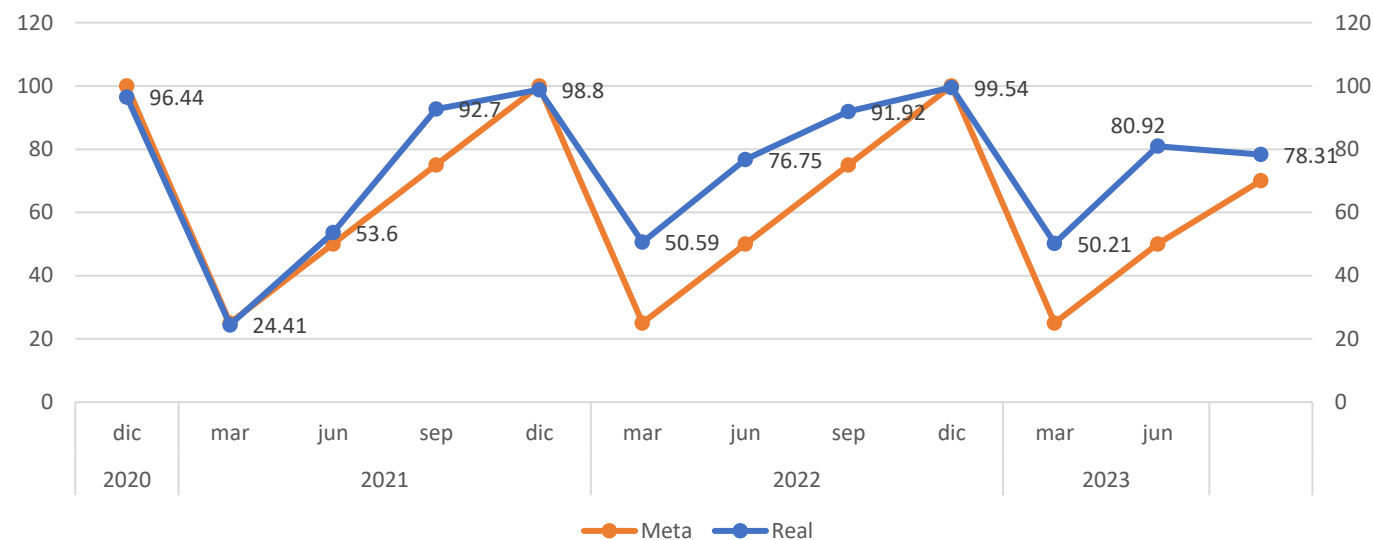


# Indicadores - Objetivo 4.

## Reporte de Indicadores Estratégicos 3er trimestre de 2023

### 4.3 Ejecución plan anual de adquisiciones

	sep-23
Ejecución Presupuestal PAA	78.31%
Meta a tercer trimestre	70.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>161.84%</b>



#### Análisis del indicador:

Se reporta seguimiento al tercer trimestre 2023, donde el resultado conforme la meta establecida del 70%, se tiene 8 puntos porcentuales por encima de la meta, logrando la ejecución del 78% de los recursos presupuestados para las adquisiciones de la vigencia, debido a que la programación establecida se ha cumplido en general oportunamente. Se presenta variación en el porcentaje respecto al trimestre anterior dado que la apropiación del PAA tuvo incremento.

## 07. Indicadores - MEGA

# Indicadores - MEGA

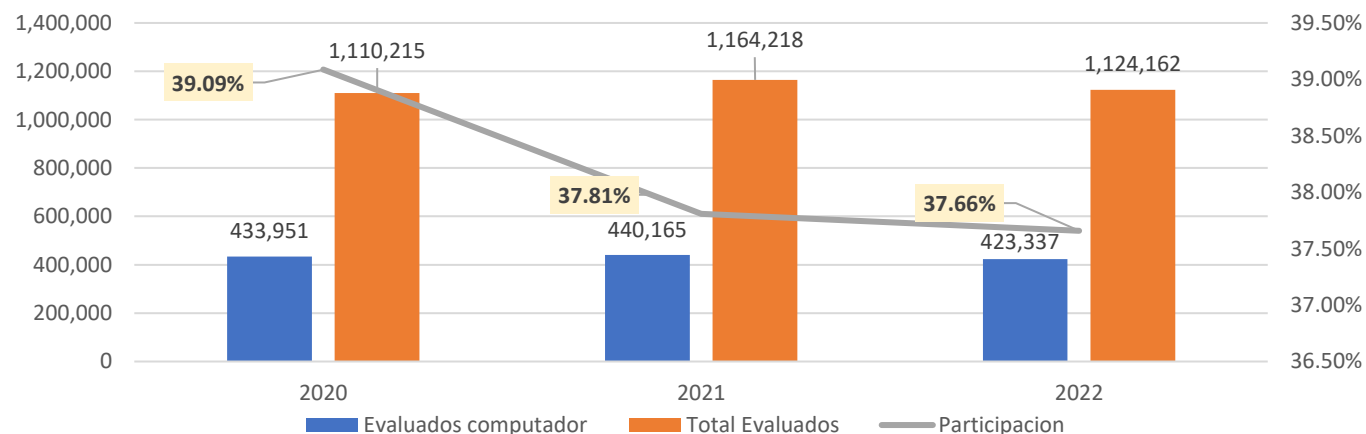
## Resumen

	Indicador	Periodicidad	Ultimo Mes de Medición	Meta	Resultado
Mega	5.1 - Evaluados mediante pruebas por computador - DES-IE-02	Anual	dic-22	5%	38%
	5.2 - Pre-pilotos de pruebas internacionales - PYC-IE-01	Anual	dic-21	5	5
	5.3 - Usabilidad de los datos e información que genera la entidad - AYD-IE-01	Semestral	jun-23	41%	75.71%
	5.4 - Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación - DFI-EI-01	Anual	dic-22	15	27

### 5.1 Evaluados mediante pruebas por computador

Variables	dic-22 *
Meta	5%
Citados modalidad electrónica	423,337
Total Citados	1,124,162
Cumplimiento	37.7%

\* Indicador anual



### Análisis del indicador:

El 2020 fue un año de cambios e innovaciones en el diseño y la implementación de las pruebas de Estado que realiza el Icfes. Dada la emergencia sanitaria asociada a la propagación del covid-19 y las medidas establecidas por el Gobierno Nacional relacionadas con el distanciamiento social, impactaron los cronogramas normalmente establecidos para las pruebas y crearon la necesidad de pensar en alternativas de aplicación evitando las aglomeraciones siempre velando por la salud de los evaluados y sus familias; fue así como el mayor reto que enfrentó el Instituto para lograr la aplicación de una prueba de Estado en la modalidad virtual, lo que implicó hacer la prueba desde la casa de los estudiantes lo que impulsó el cumplimiento de la meta definida en el PEI 2020-2022, durante los años 2021 y 2022 se obtuvo un porcentaje de cumplimiento mayor al 37% con lo cual se cumple y supera la meta propuesta.



### 5.2 Pre - pilotos de pruebas internacionales

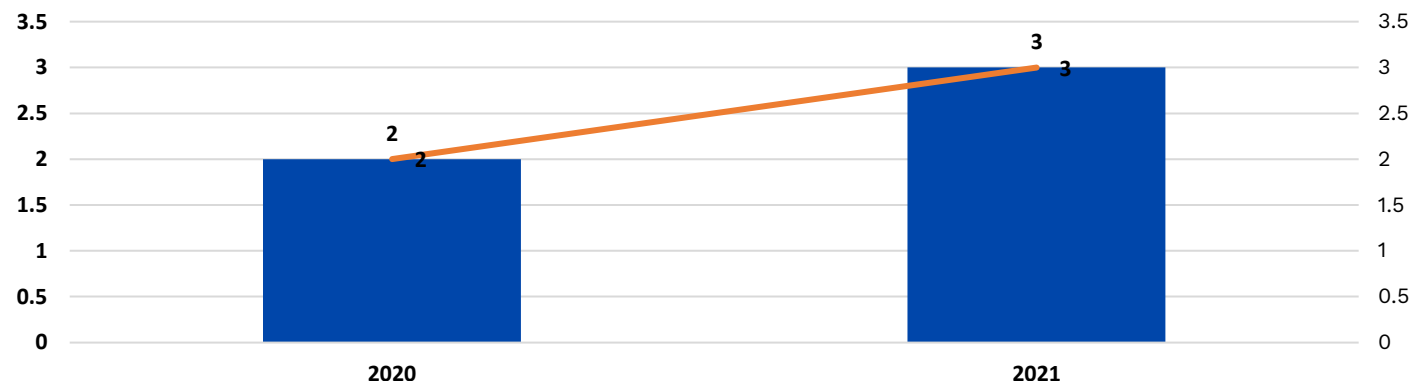
Variables	2019-2021
Pre - pilotos de pruebas internacionales	
Planeado	5
Ejecutado	5
Cumplimiento	100%

\* Indicador anual

#### Análisis del indicador:

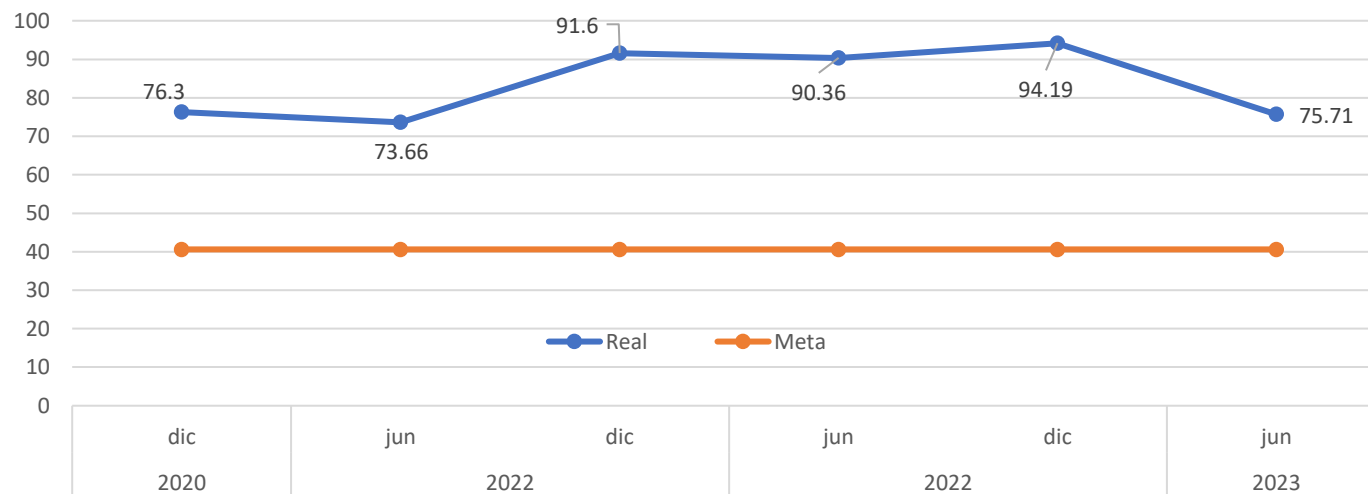
En virtud a la meta proyectada para el año 2021, se realizó en el mes de junio el pre-piloto de la prueba de Lengua Extranjera, FLA, de PISA, en la cual participaron 32 estudiantes de 3 instituciones educativas de Bogotá, Cali y Manizales. La aplicación de los pilotos de las pruebas ICCS 2022 (International Civic and Citizenship Education Study por sus siglas en inglés) y PISA 2022, se llevaron a cabo entre el 30 de agosto de 2021 y el 10 de septiembre de 2021 donde participaron 30 y 48 instituciones educativas respectivamente. Con estos pilotos, en lo corrido del año, se cumple con un 100% de la meta anual en pruebas internacionales para la vigencia.

Meta acumulada 2020-2023: Se reporta un cumplimiento del 100%, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas en 2020 y 2021 respectivamente.



### 5.3 Usabilidad de los datos e información que genera la entidad (SAyD + OGPI)

Variables	Jun 2023 *
Usabilidad de los datos e información que genera la entidad	<b>75.71</b>
•Percepción de uso	<b>198.4</b>
•Total de descargas	<b>12.4</b>
•Análisis de sentimientos	<b>3.53</b>
<b>META</b>	<b>40.6</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>186.5%</b>



#### Análisis del indicador:

Este indicador parte de tres variables para su medición

**Percepción de uso:** Este componente trae datos del componente de percepción de uso de las encuestas de percepción que se aplican en los eventos realizados. Es un indicador de la percepción que tienen la gente del uso que se le puede dar a la información y otros elementos (como materiales) que se entrega en dichos eventos.

**Número de descargas:** El análisis del número de descargas busca servir de indicador del tráfico en la web y las descargas de documentos del Instituto.

**Análisis de sentimiento:** El análisis de sentimientos ayuda a determinar la actitud de un interlocutor o usuario con respecto a algún tema, producto o documento. La actitud puede ser su valoración o la intención comunicativa ante una propuesta de valor de algo. Para la medición del indicador es importante obtener una mirada más masiva e intencionada (por ejemplo, redes sociales o repositorios de publicaciones científicas).

La medición desde el 2020 denota una buena usabilidad por parte de los usuarios de información que genera el instituto.

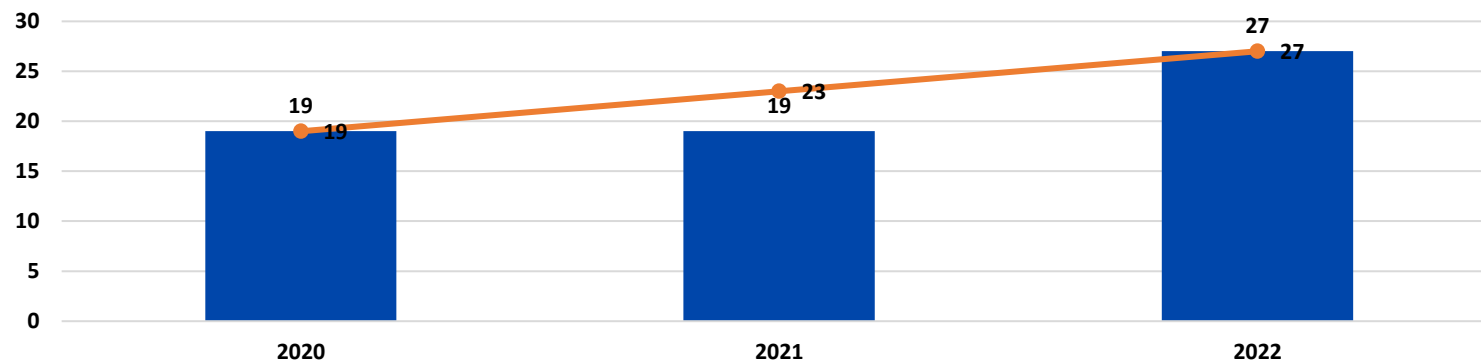


# Indicadores - Mega

## Reporte de Indicadores Mega

### 5.4 Número de investigaciones (\*) sobre evaluación y calidad de la educación- OGPI

Variables	dic-22
Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación *	
<b>Investigaciones realizadas</b>	<b>27</b>
<b>Meta 2022</b>	<b>15</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>100%</b>



### Análisis del indicador:

MEGA: En este 2022 se cerraron 14 proyectos de investigaciones, de los cuales 10 fueron ejecutados por la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación (OGPI), 2 por la Dirección de Evaluación (DE) y 2 por la Subdirección de Producción de Instrumentos (SPI). La principal línea de investigación estudiada fue trayectorias educativas y curso de vida, seguido por apropiación social de la evaluación.

Comparando el 2021 con el 2022 se reporta un incremento del 42,11% en términos de producción de documentos de investigaciones MEGA (en el 2021 se reportó una MEGA de 19 productos de investigación), aumentando en 8 el número de investigaciones realizadas



**Gracias**

