



INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Oficina Asesora de Planeación
2022 – II Trimestre



Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Desempeño por tipos de proceso**
- 4. Desempeño general de los procesos**
- 5. Indicadores con desempeño inferior a la meta**
- 6. Indicadores con desempeño superior a la meta**
- 7. Conclusiones y recomendaciones**



1. Introducción

El Icfes, realiza evaluación periódica a sus procesos a través de la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, reportados periódicamente por los líderes de proceso a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema Gestión de Calidad - SGC, realiza monitoreo al comportamiento de los indicadores como segunda línea de defensa, calcula el desempeño y elabora el informe trimestral.

En este sentido, el desempeño para cada proceso se determinó calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, con respecto a la meta proyectada. De igual manera, se definieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

Tabla 1. Rangos de aceptación

Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
●	Insuficiente < 90%
●	90% ≤ Aceptable < 100%
●	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para la vigencia 2022-II trimestre el Icfes definió 52 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

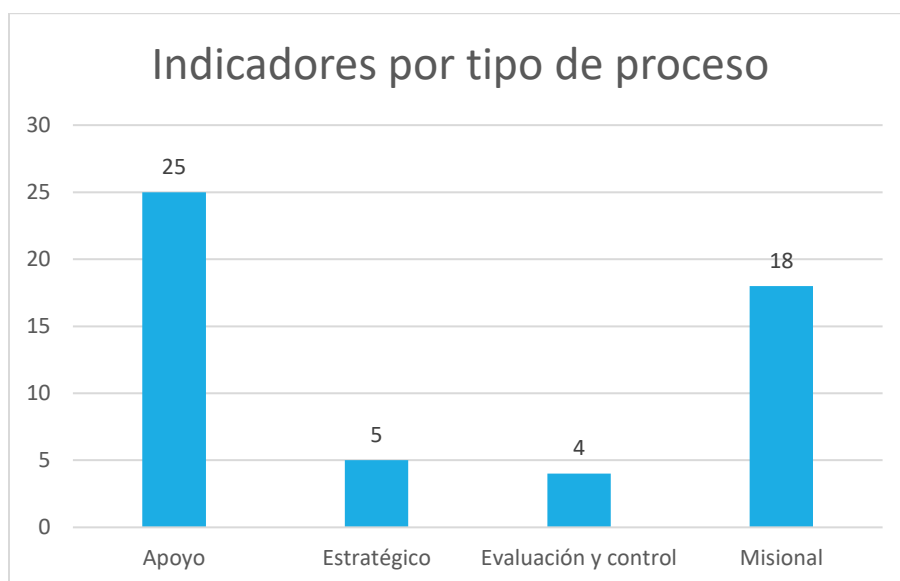


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, con el fin de que tengan en cuenta en la toma de decisiones, agreguen valor y aporten a la gestión institucional.

Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo¹, se distribuyen así:

¹Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.

Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.

Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

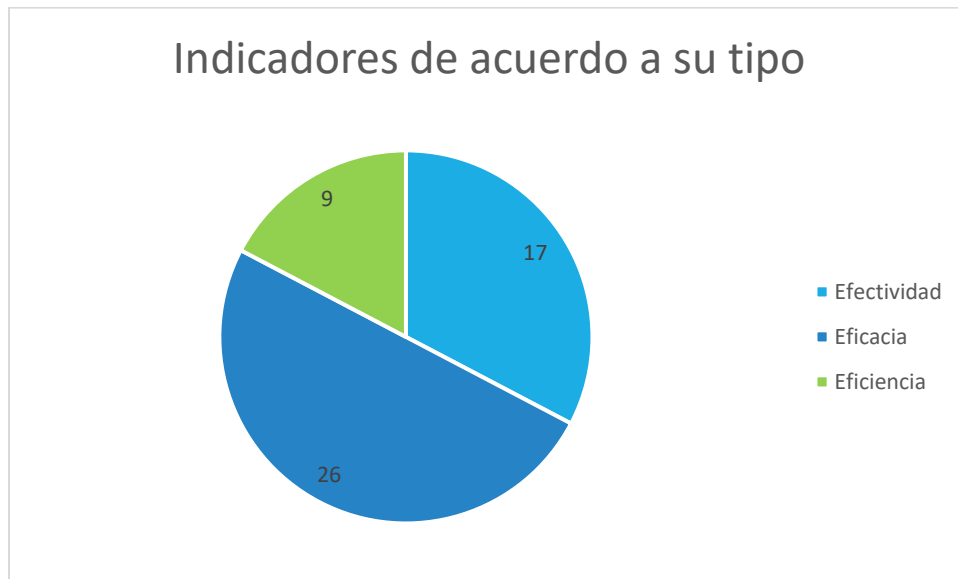


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 52 indicadores y la periodicidad de su medición:

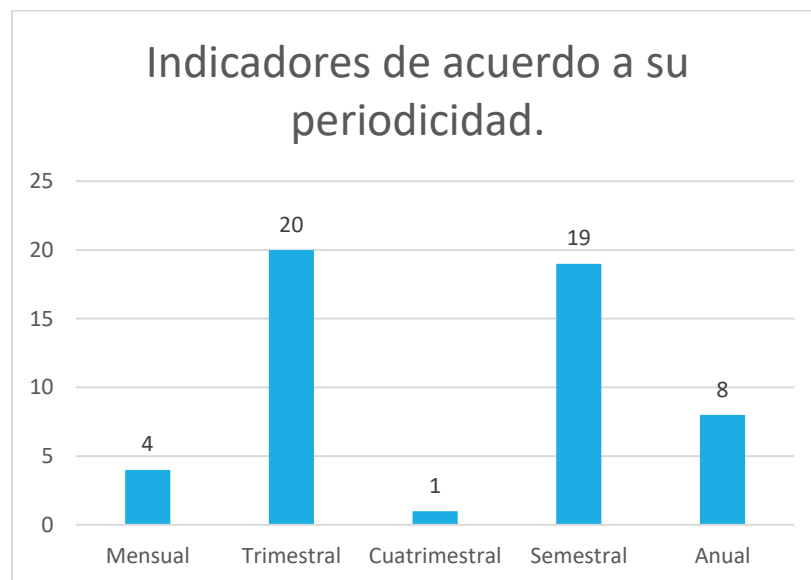
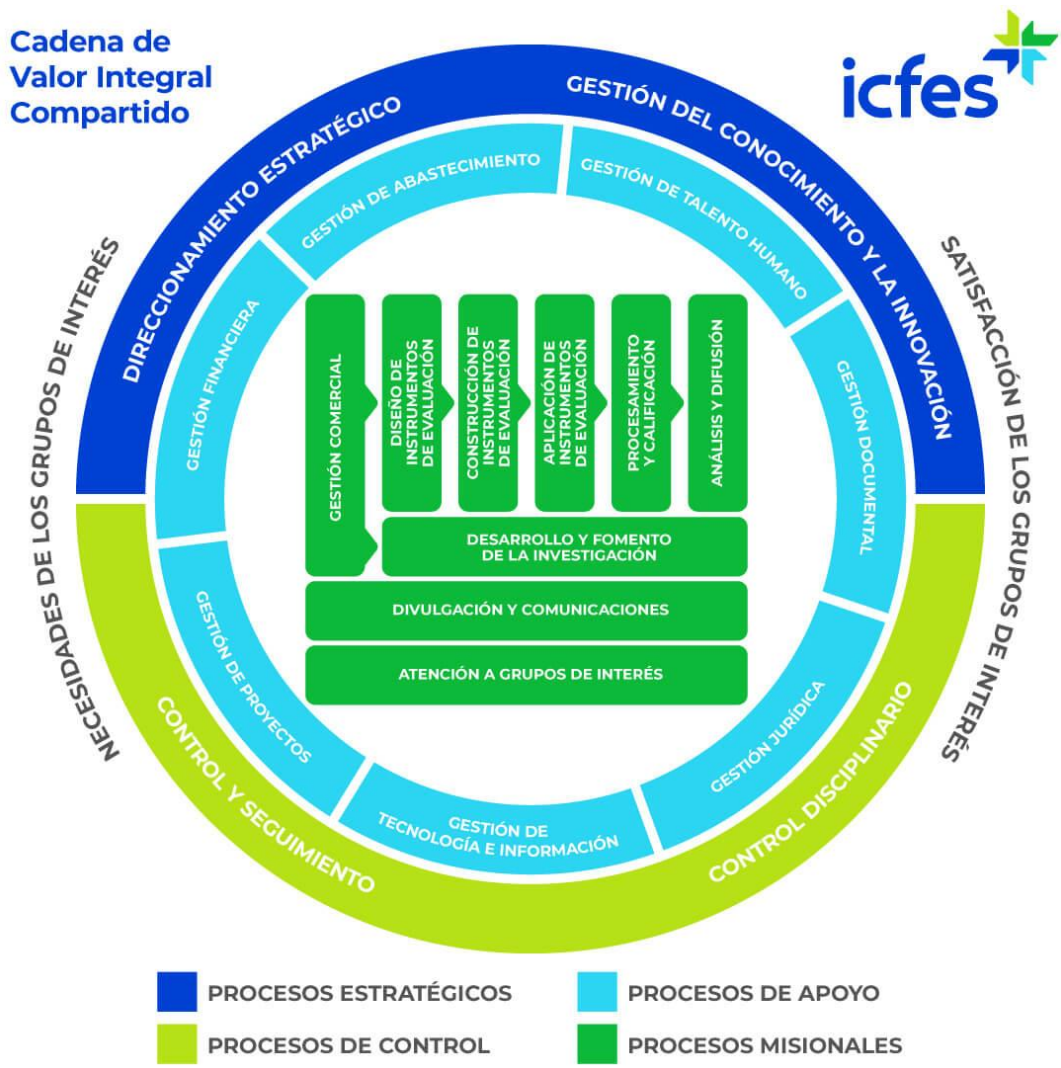


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad

3. Desempeño por tipo de procesos

Los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto corresponden al segundo trimestre (del 01 de abril al 30 de junio) de 2022; en este periodo se analizaron 42 indicadores de gestión de un total de 52 que maneja el instituto, la periodicidad de medición de los indicadores restantes no había concluido al corte del 30 de junio de 2022.

A continuación, se presenta el desempeño de los procesos por tipo de proceso, según la **Cadena de valor integral compartido – Icfes**:





Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	2	1	1	-	99,26%
	Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	-	3	-	98,41

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de cinco (5) indicadores de gestión, un (1) indicador de efectividad, y cuatro (4) indicadores de eficacia, de los procesos Direccionamiento Estratégico – DES y Gestión del Conocimiento y la Innovación.

El proceso de Direccionamiento estratégico obtuvo un desempeño aceptable del 99,26%, debido a la eficacia del plan de acción Institucional durante el segundo trimestre del año, esta no fue cumplida en su totalidad en razón a que la Dirección de Tecnología e Información no logró realizar las actividades planeadas del modelo de datos institucionales, se recomienda a la DTI realizar los ajustes y continuar con la ejecución del PETI. Por otro lado, se evidencia la pertinencia de las asistencias técnicas brindadas por la OAP, manteniendo una satisfacción del cliente interno alta en sus últimas 3 mediciones.

El proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación logró un desempeño del 98,41%, denominado aceptable, sin embargo, se resalta que es la primera medición de este proceso y se encuentra que el único desfase con respecto a lo planeado corresponde las pocas actividades realizadas con la ruta ingeniamos, se recomienda al proceso reestructurar un cronograma y con base en este incluir las actividades a ejecutar en el periodo definido.



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
	Gestión Comercial	1	1	-	-	100%
	Diseño de Instrumentos de Evaluación	2	-	-	2	95,83%
	Construcción de Instrumentos de Evaluación	2	1	1	-	100%
	Procesamiento y Calificación	3	1	2	-	99,78%
	Análisis y Difusión	1	1	-	-	100%
	Divulgación y Comunicaciones	1	2	-	-	No Reporto
	Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	95,55%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional se midieron a través de 11 indicadores, cinco (5) indicadores de efectividad, cuatro (4) indicadores de eficacia y dos (2) indicadores de eficiencia.

El proceso Gestión Comercial – GEC, logró un desempeño del 100%, en virtud de la satisfacción del servicio en la etapa precontractual, evidenciada por nueve (9) clientes cómo la Policía Nacional, secretaria de la Mujer, Ministerio de Educación, República Dominicana, entre otros, es importante resaltar que las variables más resaltadas para el Icfes fueron la experticia del tema, manejo de problemas y disposición de tiempo.



El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación – DIE, alcanzó un desempeño del 95,83% en razón a que la entrega del diseño del armado de los exámenes de Estado se realizó al límite entregando tres (3) de los cuatro (4) diseños dos días antes o en el mismo del tiempo pactado, por otra parte, se evidencia la oportuna publicación de las guías de orientación de los exámenes de estado. Se recomienda al proceso realizar controles preventivos que mitiguen el riesgo de incumplimiento en la entrega de los diseños de armado en los tiempos propuestos.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación alcanzó un desempeño del 100%, resultado de la efectiva producción editorial del Banco de Pruebas de ítems, es decir, que se cumplió con la calidad y oportunidad requerida en las modalidades presencial y virtual de las pruebas; por otro lado, solo se rechazaron dos (2) ítems de 462 del examen Saber 11.

El proceso de Procesamiento y Calificación – PYC, obtuvo un desempeño del 99,78%, en razón a que se identificó fortalecer los criterios de procesamiento del manual de la prueba Saber 11 B, así mismo, se evidencio que para los manuales de las pruebas Saber Pro y TyT, e Insoy los manuales cuentan con una calidad y oportunidad alta. Se recomienda al proceso realizar acciones que permitan cerrar las brechas entre lo obtenido vs lo esperado con respecto a los criterios de procesamiento de las pruebas.

El proceso Atención a Grupos de Interés obtuvo un desempeño aceptable del 95,55%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente atendido por los diferentes canales de atención durante el primer trimestre y el cumplimiento de respuesta de PQRS conforme a los términos legales. Se recomienda al proceso revisar las causas del no cumplimiento de las metas propuestas de acuerdo con los lineamientos definidos en la guía DES -GU002.



Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Tipo de proceso	Gestión del Abastecimiento	4	-	2	1	100%
	Gestión Documental	1	-	1	-	100%
	Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
	Gestión Financiera	3	-	1	2	96,81%
	Gestión de Tecnología	6	1	4	1	80,88%
	Gestión del Talento Humano	3	2	1	-	100%
	Gestión Jurídica	5	1	3	1	100%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veintitrés (23) indicadores, cinco (5) de efectividad, trece (13) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de Abastecimiento alcanzó un desempeño del 100%, en razón al: cumplimiento de las actividades ambientales planeadas, disminución a 1,5 días en la eficiencia en la gestión contractual, el seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones y la revisión de verificación de inventarios. Se recomienda replantear las metas de los indicadores, toda vez que por más de tres mediciones superan la meta superior.

El proceso de Gestión Documental obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el avance y la culminación de actividades planeadas en el PINAR. Durante este periodo comenzó el proceso de validación de las TRD con la AGN y continuo la creación de expedientes electrónicos en mercurio.

El proceso de Gestión e Tecnología obtuvo un desempeño insuficiente, del 80,88%, en razón a que la herramienta de lectura de la disponibilidad de los servicios de TI presentó intermitencia en la medición de junio. Por otro lado, se



evidencia que la alta demanda de los casos registrados en Aranda no son resueltos en los tiempos establecidos, ocasionando una baja resolución en los requerimientos e incidentes de tecnología. Estas variables son reflejadas en la no satisfacción del usuario final de TI. Se recomienda seguir los lineamientos de la guía DES -GU002, con el fin de atender oportunamente las situaciones presentadas y lograr el 100% de desempeño.

El proceso de Gestión de Proyectos logró un desempeño del 100%, debido a la satisfacción del cliente interno en relación con el apoyo y acompañamiento en la gestión de proyectos. Se recomienda buscar estrategias para la recibir mayores respuestas del indicador.

El proceso de Gestión Financiera obtuvo un desempeño del 96,81%, toda vez que la brecha de liquidez, en el mes de abril no alcanzó el valor esperado; sin embargo, su comportamiento es normal por la estacionalidad del recaudo de los ingresos del instituto, debido a que la entrada de recursos estaba prevista entre mayo y junio. Por otra parte, se identifica la oportuna elaboración del informe de ejecución presupuestal en los tiempos establecidos y envío de las certificaciones tributarias. Se recomienda dar alertas tempranas en el caso de que el indicador de la brecha de liquidez llegase a estar por debajo de la meta o en su límite.

El proceso Gestión del Talento Humano - GTH, alcanzó un desempeño del 100%, a partir de la ejecución del plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la satisfacción generada en las actividades de bienestar y liquidación de nómina, y el impacto de la capacitación realizada en la estrategia de transferencia de conocimiento, los resultados se midieron a través de los análisis de las encuestas diligenciadas por los colaboradores una vez terminadas las diferentes actividades.

Por último, el proceso de Gestión Jurídica obtuvo un desempeño del 100%, en razón a que se mantuvieron las metas definidas en el índice de favorabilidad en las tutelas, ejecución de procesos sancionatorios culminados, disminución en tutelas que invocan derecho de petición y aumento en la tasa procesal. Se recomienda replantear las metas de los indicadores que por más de tres mediciones superan la meta superior.



Procesos de Evaluación y Control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Evaluación y control	Control Disciplinario	2	-	1	1	100%
	Control y Seguimiento	1	-	1	-	100%

Los procesos de Control y Evaluación se midieron a través de tres (3) indicadores, dos (2) de eficacia y otro (1) de eficiencia correspondientes a los procesos de Control y Disciplinario y Control y Seguimiento

El proceso de Control Disciplinario obtuvo un desempeño del 100% en razón al: cumplimiento de las actividades planteadas en la cobertura de realización de actividades preventivas y el oportuno trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario. Se resalta que, aunque sea el proceso más nuevo del Instituto, se alinea al seguimiento de desempeño Institucional.

El proceso de Control y seguimiento, alcanzó un desempeño del 100% debido al: cumplimiento de plan anual de auditoría y seguimiento, durante el segundo trimestre del 2022. Se recomienda continuar con la gestión debido a que estos espacios permiten la mejora continua de la entidad.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El nivel de desempeño **promedio** del Instituto fue del 96,48%, desagregado por proceso cómo evidencia a continuación:

Tabla 5. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. de procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
<i>Estratégico</i>	1	1	-	1	-	98,75%
<i>Misional</i>	2	3	2	1	-	97,98%
<i>Apoyo</i>	6	18	3	10	5	94,68%
<i>Evaluación y Control</i>	1	2	-	1	1	100,00%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Se evidencia que el desempeño del Icfes disminuyó con respecto al primer trimestre del 2022, sin embargo, se encuentra en un rango aceptable, por encima de 90%. Cabe resaltar que el resultado no es deficiente y refleja nuevos aspectos que no se habían medido antes, esto debido a que en el segundo trimestre se midieron 24 indicadores más que el primer trimestre. Se recomienda establecer acciones en los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar este delta y continuar con la mejora continua.

Se evidencia el cambio de periodicidad de indicadores así cómo el cambio de fórmulas y metas más retadoras. Se recomienda seguir con esta práctica, lo cual proporcionará información relevante para la toma de decisiones.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.

5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el segundo trimestre del 2022, nueve (9) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta, estos indicadores fueron:

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Tecnología	Disponibilidad de los Servicios TI	Trimestral	Positiva	94,61%	99,6%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología	Resolución de Incidentes de Tecnología	Trimestral	Positiva	69,92%	95%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Trimestral	Positiva	34,04	95%	Junio
Apoyo	Gestión de Tecnología	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	64,69%	80%	Junio
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,25	0,57	Abril
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	98,51%	100%	Junio
Misional	Atención a Grupos de Interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	79,95% 77,14% 66,62%	80%	Abril Mayo Junio
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	99,95% 99,98% 99,99%	100%	Abril Mayo Junio
Misional	Procesamiento y Calificación	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	Semestral	Positiva	88,83%	90%	Junio

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los nueve (9) indicadores mostrados anteriormente se identifica que seis (6) se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), y los tres (3) restantes (color rojo) se encontraron por debajo de la meta inferior, se recomienda realizar un plan de mejora con acciones preventivas para los indicadores de color amarillo y un plan de mejoramiento con acciones correctivas para los indicadores de color rojo.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.



6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para el trimestre evaluado, cinco (5) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Análisis y Difusión	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	Semestral	Positiva	92,67%	75%	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	103,85%	100%	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Positiva	16,93%	25%	Junio
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	1,45	7	Junio
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,25	1,2	Junio

Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, ya que, requieren volver a plantear metas para el segundo trimestre del 2022.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A**.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes para el segundo trimestre del 2022 fue del 96,48%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- La mejora continua en los indicadores es efectiva mostrando cambios importantes en la periodicidad de estos, permitiendo analizar para el trimestre evaluado un total de 42 indicadores, 24 más con respecto al primer trimestre el 2022.
- Se recomienda culminar la actualización de indicadores de gestión al proceso Aplicación de Instrumentos de Evaluación, con el fin de tener una medición más completa del proceso.
- Al proceso de Divulgación y Comunicaciones, se recomienda realizar un plan de mejoramiento con acciones correctivas inmediatas que permitan realizar el reporte de su gestión en los tiempos establecidos.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida formulen planes de mejoramiento e informar a la OAP el código con el cual quedó formulado en el aplicativo de los Sistemas de Gestión, de tal forma que contribuyan a optimizar los resultados en la medición, estas acciones deben tener en cuenta los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados, además, los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna al incumplimiento del indicador.
- Para los indicadores que quedaron con una medición de desempeño inferior a la meta y que no han definido plan de mejoramiento, se requiere su formulación en consonancia con lo estipulado en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores DES -GU002.
- Los procesos que obtuvieron resultados por encima de la meta máxima. Se recomienda revisar la metodología para la proyección de metas y corregir las mismas para que reflejen comportamientos reales de la gestión institucional.



ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	$((\text{Satisfacción Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}) / (\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuetas atención presencial} + \text{total encuetas atención Comunicación escrita})) * 100$
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Análisis y difusión	Misional	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	$(\% \text{ Ítems pertinencia} + \% \text{ Ítems claridad} + \% \text{ ítems utilidad percibida} + \% \text{ ítems logística})$
Control disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	$(\text{quejas o informes tramitados dentro de los tres (3) días hábiles} / \text{quejas o informes recibidos}) * 100$
Control disciplinario	Evaluación y control	Cobertura en realización de actividades preventivas.	$\text{Puntuación de cronograma de actividades} + \text{puntuación de material de presentación función preventiva} + \text{actividades de sensibilización realizadas} / 5,71$
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	$(\text{Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems}) / 2$
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	$(\text{Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción} / \text{Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber 11}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	$(\text{Auditorías/Actividades realizadas en el periodo} / \text{Auditorías/Actividades programadas en el periodo}) * 100$
Direccionamiento estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación con la asistencia técnica	$(\text{número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia} / \text{número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia}) * 100$
Direccionamiento estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción institucional	$(\text{número de actividades del plan de acción ejecutadas en el trimestre evaluado} / \text{número de actividades del plan de acción planeadas para el trimestre evaluado}) * 100.$
Diseño de Instrumentos de Evaluación	Misional	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	$(\text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11} + \text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro} + \text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber tyt}) / 3$
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Oportunidad en la entrega del diseño del armado de los exámenes de Estado	$(\text{Sumatoria del puntaje de los exámenes de Estado aplicados} / \text{No. Exámenes de Estado aplicados}) * 100$
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	$(\text{Índice de satisfacción de claridad} + \text{Índice de satisfacción de pertinencia} + \text{Índice de satisfacción de oportunidad}) / 3$
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	$(\text{Porcentaje de cumplimiento del alcance en redes sociales} / \text{Porcentaje de cumplimiento del registro en prensa}) * 100$
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	$(\text{Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo} / \text{Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones/Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	(Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión/Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión) *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Verificación de inventarios	(Número de activos fijos verificados en el periodo/Número de activos fijos registrados en el inventario del ERP) *100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de desarrollo de la Ruta Ingeniamos	(# total de acompañamientos ejecutados/# total de acompañamientos solicitados) *100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de innovación institucional y gestión del conocimiento	(# total de actividades ejecutadas para impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación/# total de actividades planeadas para impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación) *100
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Índice de la gestión del conocimiento y la Innovación en el sector público	Índice del reporte del Furag
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	(Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental /Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental)*100
Gestión comercial	Misional	Satisfacción del servicio en la etapa precontractual	(cantidad de clientes satisfechos/total de clientes encuestados) *100
Gestión de Proyectos	Apoyo	Satisfacción del cliente interno en relación con	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		la gestión de proyectos	encuestados en el periodo de referencia) *100
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponibile / (Compromisos – Pagos + Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	(Total de certificados remitidos dentro del plazo legal/Base total de certificados tributarios) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	(Tutelas con fallo favorable/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	(Tutelas fallo favorable/tutela fallo conocido) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Procesos sancionatorios culminados	(Personas con investigaciones culminadas/Meta anual de personas investigadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Porcentaje tutelas derecho de petición	(Tutelas con derecho de petición/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Tasa de éxito procesal	(Procesos en contra de la entidad con fallo favorable/ Procesos en contra de la entidad con fallo) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	(Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad/Número de actividades en el semestre) *100
Gestión del	Apoyo	Índice de	(Sumatoria del promedio ponderado de



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
talento humano		satisfacción de liquidación de nómina	calificación las encuestas de satisfacción/Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta) *100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Tecnología	$((2/3) * (\text{Número de incidentes servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total Incidentes Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Número de incidentes servicios no misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total Incidentes Servicios No Misionales en el periodo}))$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	$\text{Número de cambios exitosos} / \text{Total número de cambios solicitados} * 100$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Requerimientos de Tecnología	$((2/3) * (\text{Número de requerimientos servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total requerimientos Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Número de requerimientos servicios no misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total requerimientos Servicios No Misionales en el periodo}))$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	$\text{Número de incidentes de seguridad de la información atendidos} / \text{Número de incidentes de seguridad de la información informados} * 100$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	$\text{Número de encuestas respondidas a satisfacción por el usuario solicitante} / \text{Número de encuestas contestadas} * 100$
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	$(\text{Disponibilidad Servicio Conectividad} + \text{Disponibilidad Servicio Prisma} + \text{Disponibilidad Recaudo} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas FTP: Banco Bogotá, Zeus, Pruebas} + \text{Disponibilidad Servicio ERP} + \text{Disponibilidad Servicio Portal Web} + \text{Disponibilidad Servicio Plexi en tiempos de prueba}) / 8 * 100$
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de	$(\text{Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen} / \text{Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		calificación	
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	(Sumatoria de la evaluación en términos de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento de exámenes que tendrán asignación de puntajes. /Número de manuales de procesamiento de los exámenes que se publicarán con asignación de puntajes) *100
Procesamiento y Calificación	Misional	Oportunidad en la publicación de resultados	(% de cumplimiento de cumplimiento de la publicación de resultados en el semestre/Número de exámenes publicados en el semestre) *100