

Información Pública

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

**Instituto Colombiano para la Evaluación de
la Educación**

**Oficina Asesora de Planeación
2023 – III 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 en el marco de la gestión de sus procesos realiza la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, los cuales son proporcionados periódicamente por los líderes a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación supervisa de cerca el comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño de los procesos y elabora un informe trimestral que resume el desempeño total del Instituto y proporciona recomendaciones para impulsar mejoras continuas en el Instituto.

En este sentido, se determinó el desempeño de cada proceso, 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

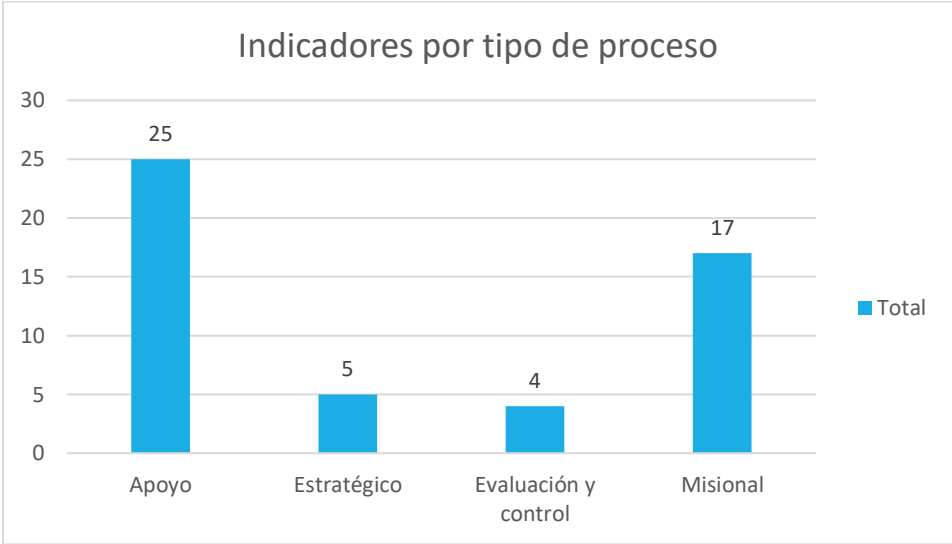
Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
● rojo	Insuficiente < 90%
● amarillo	90% ≤ Aceptable < 100%
● verde	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para el III trimestre de la vigencia 2023, el Icfes definió 51 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

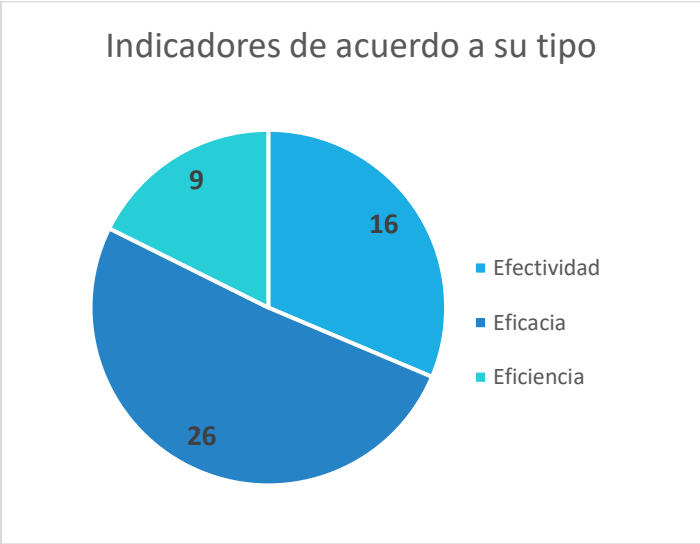


Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, los cuales agregan valor en la toma de decisiones y mejora la gestión institucional.

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

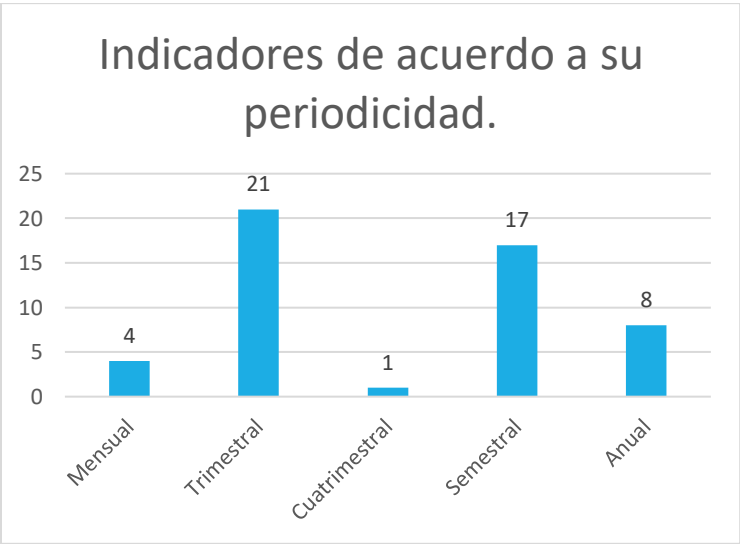
¹Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.
Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.
Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

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 51 indicadores y la periodicidad de su medición:

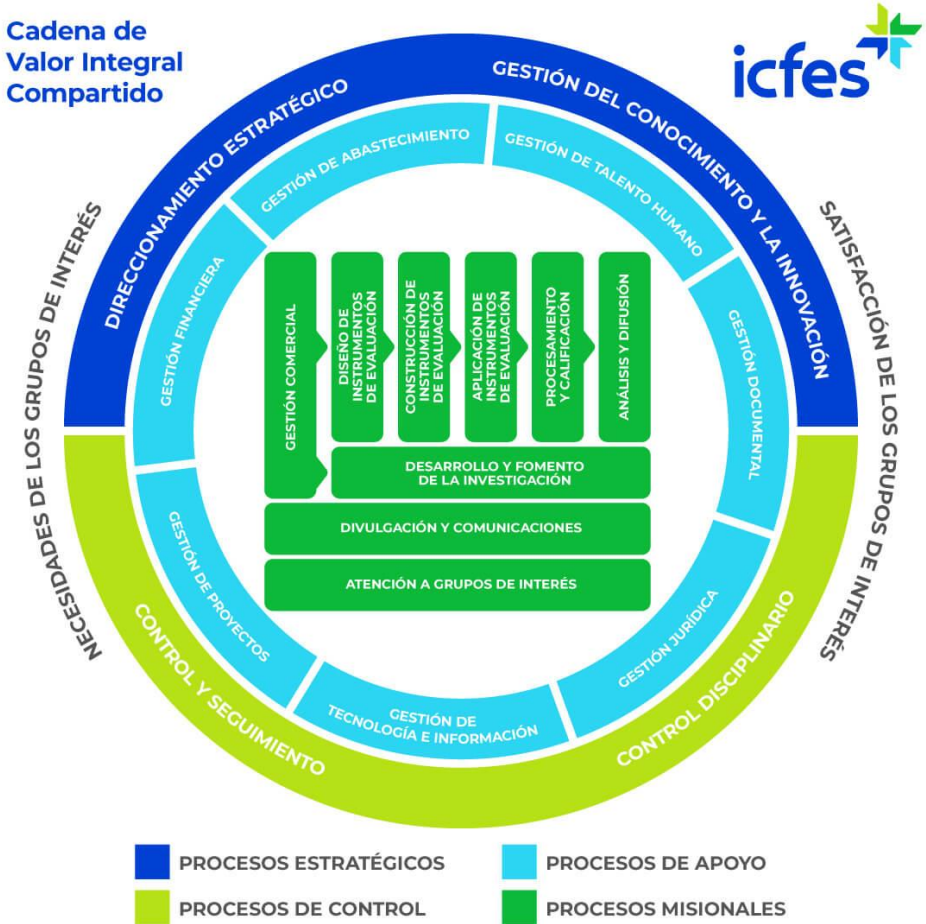
Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al tercer trimestre del año 2023, (del 01 de julio hasta el 30 de septiembre). En este periodo se analizaron 27 indicadores de gestión de un total de 51 que maneja el instituto, la periodicidad de medición de los indicadores restantes no está incluida en este periodo.

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



Procesos estratégicos

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Direccionamiento Estratégico	2	1	1	-	97,46%

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de dos (2) indicadores de gestión, un (1) indicador de efectividad, y un (1) indicador de eficacia, asociados al proceso Direccionamiento Estratégico (DES).

El proceso de DES obtuvo un desempeño aceptable del 97,46%, debido a la eficacia del Plan de Acción Institucional durante el tercer trimestre del año 2023, en razón a que no se cumplió con la meta proyectada para tres (3) acciones de cincuenta y nueve (59), se recomienda a los procesos responsables de estas tres acciones adelantar lo pertinente para finalizar el 2023.

Por otro lado, se evidencia la fortaleza de las asistencias técnicas prestadas por el proceso Direccionamiento Estratégico, manteniendo una satisfacción del cliente interno del 94,26%.

Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Divulgación y Comunicaciones	1	-	1	-	100%
Construcción de Instrumentos de Evaluación	1	-	1	-	100%
Análisis y Difusión	1	1	-	-	100%
Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	99,08%

Los procesos de tipo misional se midieron a través de cinco (5) indicadores, dos (2) indicador de efectividad, y tres (3) indicadores de eficacia.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación (CIE), alcanzó un desempeño del 100%, resultado de la efectiva producción editorial del Banco de Pruebas de ítems. Es decir, que cumplió con la calidad y la oportunidad requerida en las modalidades presencial y virtual de las pruebas. Se recomienda al proceso revisar la meta del indicador de efectividad editorial, debido a que ésta se ha superado en más de tres reportes.

El proceso Atención a Grupos de Interés (AGI), obtuvo un desempeño del 99,08%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente a través de la atención en los diferentes canales y la resolución de las PQRSD en los términos legales. Se recomienda seguir continuando con estrategias para mejorar la oportunidad y calidad de respuestas a nuestros grupos de interés.

Información Pública

El proceso de Divulgación y Comunicaciones – DYC, obtuvo un desempeño del 100%, de acuerdo con el cumplimiento de las estrategias de comunicación de las pruebas implementadas durante el trimestre evaluado. Se recomienda al proceso revisar la meta del indicador de Satisfacción interna en razón a que se ha estabilizado en las últimas 3 mediciones.

El proceso de Análisis y Difusión – AYD, generó un desempeño del 100% por la satisfacción de los grupos de interés en los encuentros nacionales realizados por la Subdirección de Análisis y Divulgación. Se recomienda buscar indicadores que midan el impacto de la información difundida y revisar las metas debido a que la meta en los últimos 3 reportes se ha superado.

Procesos de apoyo

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Gestión del Abastecimiento	4	-	3	1	100%
Gestión Documental	1	-	1	-	100%
Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
Gestión Financiera	2	-	-	2	100%
Gestión de Tecnología	5	1	4	-	92,28%
Gestión Jurídica	5	1	3	1	100%

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de dieciocho (18) indicadores distribuidos así; tres (3) de efectividad, once (11) de eficacia y cuatro (4) de eficiencia.

El proceso de Gestión de abastecimiento – GAB, alcanzó un desempeño del 100%, en razón a que cumplió con las actividades ambientales planeadas, disminución a 2,29 días en la eficiencia en la gestión contractual, el oportuno seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones y la correcta verificación de inventarios. Se recomienda replantear las metas de los indicadores, toda vez que en más de tres mediciones superan la meta superior.

El proceso de Gestión Documental – GDO, obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el cronograma de capacitación con relación a los procesos documentales y el sistema de gestión Mercurio. Dentro de sus grandes logros se certificó las TRD por la AGN y parametrizó el SGDEA Mercurio con la firma digital. Se recomienda al proceso revisar un indicador que agregue mayor información para la toma de decisiones.

Información Pública

El proceso de Gestión de Tecnología e Información – GTI, obtuvo un desempeño aceptable, del 92,28%, en razón a que por la alta demanda de los casos allegados por Aranda no fueron resueltos en los tiempos establecidos ocasionando una baja resolución en los requerimientos e incidentes de tecnología, así como también la caída del sistema de gestión documental Mercurio, sin embargo, se puede apreciar una alta satisfacción a los usuarios atendidos. Se recomienda al proceso realizar el análisis de causas del por qué no se respondieron los casos en los tiempos establecidos, así como establecer las acciones de mejora para mitigar las caídas de sistemas de información.

El proceso de Gestión de Proyectos – GEP, logró un desempeño del 100%, por 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 – GFI, obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, en donde se evidencia que el Instituto dispuso de recursos para solventar las obligaciones de corto plazo, por el recaudo de las pruebas realizadas. De igual forma se evidencia oportunidad en la entrega de certificados tributarios y la información presupuestal. Se recomienda al proceso buscar indicadores que midan la efectividad de la gestión.

El proceso de Gestión Jurídica – GJU, también alcanzó 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 superaron la meta superior.

Procesos de Control

Tabla 5. Desempeño de los procesos de control.

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

Los procesos de Control se midieron a través del análisis de dos (2) indicadores, uno (1) de eficacia y uno (1) de eficiencia, del proceso de Control Disciplinario.

El proceso Control Disciplinario (CDI), obtuvo un desempeño del 100%, debido al oportuno trámite en las quejas e informes de carácter disciplinario y el cumplimiento en la cobertura de actividades preventivas. Se recomienda al proceso transformar el indicador de cobertura para que no mida actividades si no alcance.

4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 99,61%, desagregado por proceso cómo evidencia a continuación:

Tabla 6. 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.	
Estratégico	1	2	1	1	-	97,46%
Misional	4	5	2	3	-	99,59%
Apoyo	6	18	3	11	4	98,24%
Control	1	2	-	1	1	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Analizando los resultados se observa un aumento en el desempeño de los procesos del Icfes en comparación con el trimestre anterior, alcanzando un nivel aceptable que supera el 90%. Esto indica que el Instituto está cumpliendo satisfactoriamente con sus objetivos planificados.

Es importante destacar que los resultados no son deficientes. No obstante, es crucial identificar oportunidades de mejora para elevar el desempeño a un nivel excelente. Se recomienda implementar acciones específicas en los procesos que no alcanzaron sus metas nominales, con el fin de cerrar la brecha y mantener el impulso hacia la mejora continua.

Por otro lado, se percibe estabilidad en varios indicadores de gestión, reflejando la madurez de algunos procesos. Sin embargo, es esencial revisar las metas establecidas y buscar indicadores de efectividad que proporcionen información valiosa para la toma de decisiones estratégicas.

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

5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el tercer trimestre del 2023, cinco (5) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta, estos indicadores fueron:

Tabla 7. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	96,63% 99,77% 99,93%	100%	Julio Agosto Septiembre
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	94,92%	100%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Trimestral	Positiva	86,77%	95%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Incidentes de Tecnología	Trimestral	Positiva	93,87%	95%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	Trimestral	Positiva	67,67%	95%	Septiembre

Para los cinco (5) indicadores anteriormente relacionados, se identifica que tres (3) se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), y el dos (2) restante (color rojo) se encontró 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, con el fin de cerrar la brecha y cumplir lo planeado en la próxima medición.

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, seis (6) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Construcción de Instrumentos de Evaluación	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Trimestral	Positiva	98,31%	95%	Septiembre
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	16,9%	25%	Septiembre
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	113%	100%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	87,54%	85%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	2,29	7	Septiembre
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,78 1,65 1,77	1,5	Julio Agosto Septiembre

Tabla 8. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, toda vez que, requieren replantear las metas para el IV trimestre de la vigencia 2023.

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

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño global de los procesos del Icfes durante el tercer trimestre de 2023 alcanzó un 99,61%, situándose en un rango satisfactorio.
- La mejora continua en los indicadores demuestra ser efectiva al presentar cambios significativos en su periodicidad, lo que facilita el análisis de un año completo junto con su valiosa data histórica.
- Recomendamos finalizar la actualización de los indicadores de gestión relacionados con el proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación. Esto asegurará un informe detallado sobre su progreso y rendimiento.
- Es imperativo que los líderes de los diversos procesos, cuyos indicadores del Plan de Acción Institucional no lograron alcanzar la meta establecida, formulen planes de mejora con el objetivo de optimizar los resultados en la medición. Estas acciones deben integrarse en los análisis de causas para destacar las deficiencias en los resultados. Además, los plazos de ejecución deben ser breves para asegurar una solución oportuna ante el incumplimiento del indicador.
- Para los indicadores que quedaron por debajo de la meta en trimestres anteriores y que aún no cuentan con un plan de mejora definido, se requiere formular dicho plan siguiendo las directrices establecidas en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores DES-GU-002.
- En el caso de los procesos que superaron la meta máxima, se sugiere revisar la metodología empleada para proyectar metas y ajustarlas para que reflejen de manera precisa el comportamiento real de la gestión.

ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	$\left(\frac{\text{Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}}{\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuetas atención presencial} + \text{total encuetas atención Comunicación escrita}} \right) * 100$
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$\left(\frac{\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales}}{\text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}} \right) * 100$
Análisis y difusión	Misional	SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LOS ENCUENTROS NACIONALES DE LA SAYD	$\left(\% \text{ Ítems pertinencia} + \% \text{ Ítems claridad} + \% \text{ ítems utilidad percibida} + \% \text{ ítems logística} \right) /$
Control Disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	$\left(\frac{\text{Quejas o Informes tramitados dentro de los tres (3) días hábiles}}{\text{Quejas o Informes recibidos}} \right) * 100$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Control Disciplinario	Evaluación y control	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Puntuación de Cronograma de actividades + Puntuación de Material de presentación función preventiva + Actividades de sencibilización realizadas 5,71
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	(Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems+Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems)/2
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia)*100
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	(Número de actividades del plan de acción ejecutadas en el trimestre evaluado / Número de actividades del plan de acción planeadas para el trimestre evaluado) * 100.
Divulgación y Comunicaiones	Misional	Cumplimiento de estrategias de comunicación de las puebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto	(No. de actividades ejecutadas oportunamente en el plan estrategico de comunicaciones/No. de actividades programadas a desarrollar en el plan estrategico de comunicaciones)*100

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	(Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo/Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo)*100
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 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 de Proyectos	Apoyo	Satisfacción del cliente interno en relación con la	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		gestión de proyectos	internos encuestados en el periodo de referencia)*100
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponibles / (Compromisos-Pagos+Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
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
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Tecnología	$((2/3) * (\text{Numero de incidentes servicios misionales con SLA cumplido en el periodo} / \text{Total Incidentes Servicios Misionales en el periodo}) + (1/3) * (\text{Numero de incidentes servicios no misionales con SLA cumplido en$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
			el periodo/Total Incidentes Servicios No Misionales en el periodo)
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Número de cambios exitosos/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	Número de incidentes de seguridad de la información atendidos/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	Número de encuestas respondidas a satisfacción por el usuario solicitante/Número de encuestas contestadas *100