

Información Pública

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de
la Educación

Oficina Asesora de Planeación
2023 – IV 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

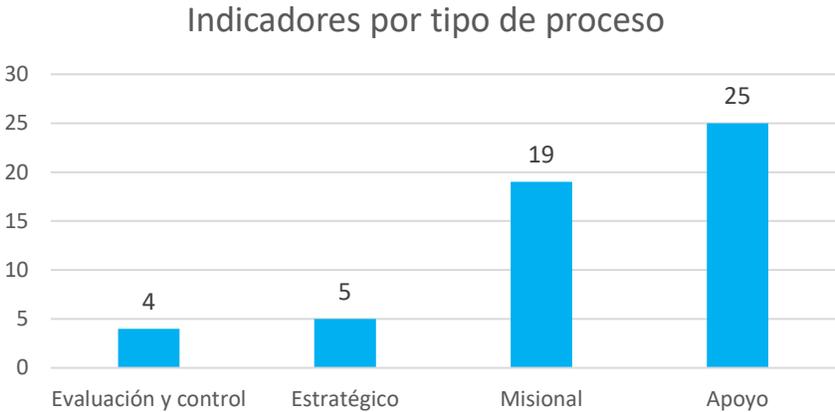
Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
● rojo	Insuficiente < 90%
● amarillo	90% ≤ Aceptable < 100%
● verde	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para el IV trimestre de la vigencia 2023, el Icfes definió 53 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



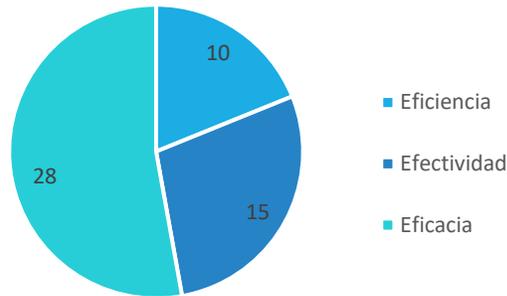
Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, los cuales agregan valor en la toma de decisiones y mejora la gestión institucional.

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

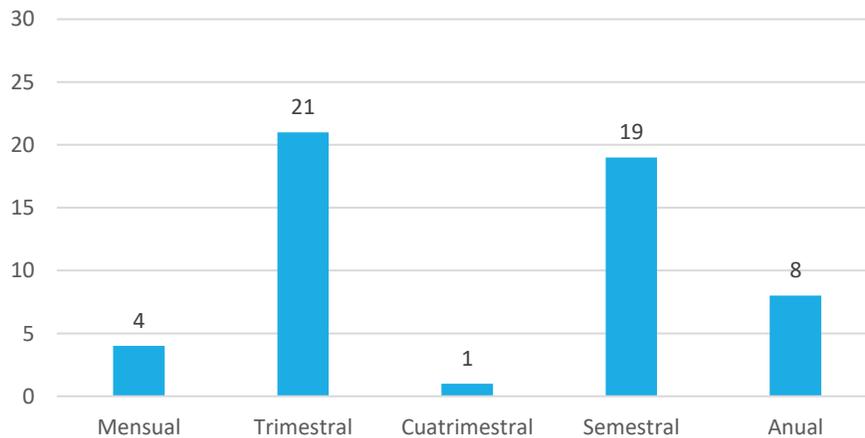
Indicadores según su tipo



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

Indicadores de acuerdo con su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

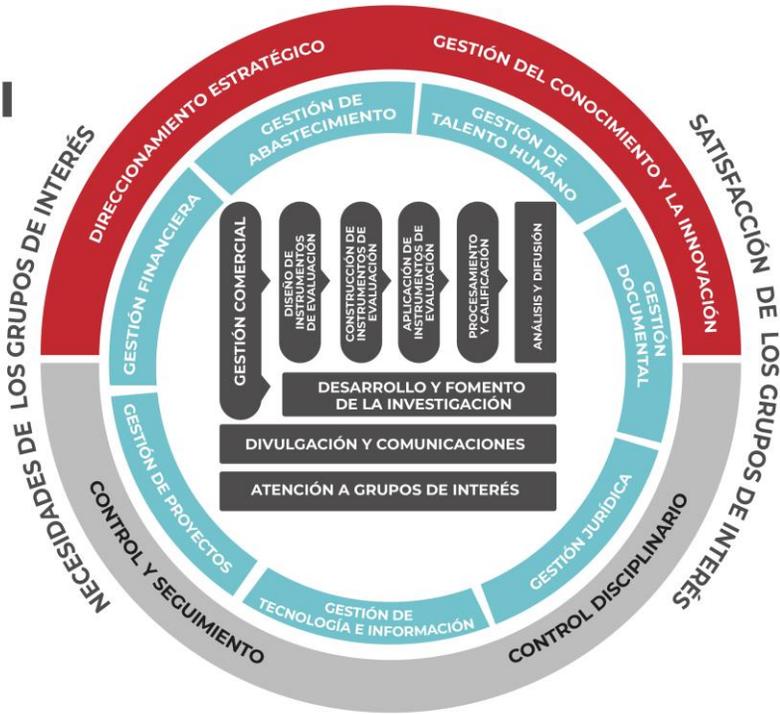
En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al último trimestre del año 2023, (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre). En este periodo se analizaron los 53 indicadores de gestión que maneja el instituto.

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

Cadena de Valor Integral Compartido

icfes

- PROCESOS ESTRATÉGICOS
- PROCESOS DE CONTROL
- PROCESOS MISIONALES
- PROCESOS DE APOYO



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	-	95,16%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	-	3	-	100%

Los procesos estratégicos fueron evaluados a través de cinco (5) indicadores de gestión, un (1) indicador de efectividad y cuatro (4) indicadores de eficacia, aplicados en los procesos de Direccionamiento Estratégico (DES) y Gestión del Conocimiento y la Innovación (GCI).

El proceso de Direccionamiento Estratégico (DES) alcanzó un desempeño aceptable del 95,16%. Esto se debió a la efectividad del plan de acción institucional durante el cierre del año 2023, donde se completaron 56 de las 62 actividades planificadas. Se recomienda concluir las acciones restantes en el transcurso de 2024. Además, se destacó la fortaleza de las asistencias técnicas proporcionadas por este proceso durante el año 2023.

Por su parte, el proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación (GCI) obtuvo un desempeño del 100%, cumpliendo con todas las metas establecidas para el año dentro del marco de la ruta Ingeniamos y la política del MIPG. Se sugiere al proceso analizar la forma en que se mide su desempeño utilizando los datos recopilados en la línea base de 2023, con el fin de que esta información añada valor a la toma de decisiones. Además, se recomienda involucrar a más colaboradores del Instituto en este proceso para fortalecer aún más su impacto y alcance.

Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Aplicación de Instrumentos Evaluación	2	-	1	1	97,68%
Gestión Comercial	2	1	1	-	100%
Divulgación y Comunicaciones	2	2	-	-	100%
Diseño de Instrumentos de Evaluación	2	-	-	2	100%
Construcción de Instrumentos de Evaluación	3	1	2	-	100%
Procesamiento y Calificación	3	-	3	-	100%
Análisis y Difusión	1	1	-	-	100%
Desarrollo y Fomento de la Investigación	2	1	1	-	100%
Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	99,79%

Los procesos misionales fueron evaluados mediante 19 indicadores: siete (7) de efectividad, nueve (9) de eficacia y tres (3) de eficiencia.

El proceso de Gestión Comercial (GEC) alcanzó un desempeño del 100% debido a la alta satisfacción manifestada en la etapa precontractual por dos (2)

Información Pública

clientes, así como al crecimiento en la presentación de dos (2) ofertas. Se recomienda al proceso revisar las preguntas de la encuesta de satisfacción para obtener información más detallada que permita mejorar el servicio.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación (CIE) logró un desempeño del 100% gracias a la efectiva producción editorial del Banco de Pruebas de ítems, cumpliendo con la calidad y oportunidad requeridas tanto en modalidades presenciales como virtuales de las pruebas. También se destaca el bajo número de ítems rechazados en la construcción de pruebas Saber 11 y Saber Pro. Se recomienda revisar la meta del indicador de efectividad editorial, ya que se ha superado en más de tres mediciones.

El proceso de Atención a Grupos de Interés (AGI) obtuvo un desempeño del 99,79% debido a la satisfacción de los clientes atendidos a través de diversos canales durante el cuarto trimestre, así como al cumplimiento de los plazos legales para las respuestas a PQRS. Se recomienda al proceso buscar estrategias más efectivas para responder a PQRS y mejorar los tiempos de respuesta.

El proceso de Divulgación y Comunicaciones (DYC) logró un desempeño del 100% según la satisfacción expresada por los colaboradores del Instituto respecto a la información divulgada en diversos medios de comunicación interna, así como el cumplimiento de estrategias de comunicación en las pruebas implementadas. Se elogian los ajustes realizados en las mediciones y se insta a analizar a fondo los resultados de los indicadores.

El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación (DIE) alcanzó un desempeño del 100% gracias a la eficiencia en la publicación de guías de orientación para exámenes Saber, con 57 guías elaboradas. Se destaca también una mejora en la oportunidad en la entrega del diseño y armado de pruebas de estado. Se recomienda al proceso buscar indicadores que midan la efectividad del diseño de armado y estrategias para entregar estos diseños de manera oportuna.

Información Pública

El proceso de Procesamiento y Calificación (PYC) también logró un desempeño del 100% gracias a la publicación oportuna de resultados, calidad y oportunidad en la publicación de bases de datos de calificación y manuales de procesamiento. Se recomienda analizar las metas y hacerlas más desafiantes según el comportamiento de las últimas 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, ya que se han superado en los últimos 3 reportes.

El proceso de Desarrollo y Fomento de la Investigación (DFI) obtuvo un desempeño del 100% debido a la satisfacción generada por el Seminario Internacional de Investigación y al cumplimiento en la socialización y publicación de documentos de investigación. Se recomienda revisar los indicadores, ya que la periodicidad actual no permite tomar decisiones a corto plazo.

Finalmente, el proceso de Aplicación de Instrumentos alcanzó un resultado del 97,68% debido a una deficiencia en la calidad en la entrega del string de respuesta en la prueba 11A del segundo semestre. Sin embargo, se evidencia una buena eficacia y oportunidad en la aplicación de pruebas en general. Se recomienda al proceso revisar las brechas de calidad identificadas en la prueba Saber 11A y diseñar un plan para cerrar estas brechas de manera efectiva.

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	99,41%
Gestión Documental	1	-	1	-	100%
Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
Gestión Financiera	3	-	1	2	100%
Gestión de Tecnología	6	1	4	1	83,33%
Gestión Jurídica	6	2	3	1	100%
Gestión del Talento Humano	4	3	1	-	100%

Los procesos de apoyo fueron evaluados mediante el análisis de veinticinco (25) indicadores, distribuidos de la siguiente manera: siete (7) de efectividad, trece (13) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de Abastecimiento (GAB) alcanzó un desempeño del 99,41%, gracias al cumplimiento de las actividades ambientales planificadas, la reducción a 0,8 días en la eficiencia de la gestión contractual, el seguimiento oportuno a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y la verificación de inventarios. Se sugiere revisar las metas de los indicadores, dado que en más de tres mediciones han superado el límite superior.

El proceso de Gestión Documental (GDO) obtuvo un desempeño del 100% al concluir exitosamente los proyectos, las intervenciones archivísticas y las capacitaciones programadas para el año 2023. Se recomienda continuar con esta gestión.

Información Pública

El proceso de Gestión de Tecnología e Información (GTI) registró un desempeño del 83,33% debido a las dificultades en la atención oportuna de un incidente por falta de personal. Se recomienda implementar un plan para abordar esta situación. A pesar de ello, se destaca la alta satisfacción de los usuarios atendidos. También se observa una buena disponibilidad de las herramientas tecnológicas durante el trimestre evaluado, así como eficacia en los cambios realizados en los servicios tecnológicos.

El proceso de Gestión de Proyectos (GEP) logró un desempeño del 100% gracias a la satisfacción del cliente interno por el apoyo y acompañamiento en la gestión de proyectos. Se sugiere desarrollar estrategias para obtener respuestas más amplias en este indicador.

La Gestión del Talento Humano (GTH) también alcanzó un desempeño del 100% gracias a la implementación planificada del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), así como a la satisfacción en la gestión de las actividades de bienestar y la liquidación de nómina.

El proceso de Gestión Financiera (GFI) obtuvo un desempeño del 100%. Durante el trimestre evaluado, el Instituto demostró disponibilidad de recursos para cubrir las obligaciones de corto plazo, gracias al recaudo de las pruebas realizadas. También se destacó la oportunidad en la entrega de certificados tributarios y de información presupuestal. Se sugiere que el proceso busque indicadores que midan la efectividad de su gestión.

Finalmente, el proceso de Gestión Jurídica (GJU) también alcanzó un desempeño del 100% al mantener las metas definidas en el índice de favorabilidad en las tutelas, la ejecución exitosa de procesos sancionatorios, la reducción en las tutelas que invocan derecho de petición y el aumento en la tasa procesal. Se recomienda replantear las metas de los indicadores que han superado el límite superior en más de tres mediciones.

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%
Control y Seguimiento	2	1	1	-	100%

Los procesos de Control se midieron a través del análisis de cuatro (4) indicadores, uno (1) de efectividad, dos (2) de eficacia y uno (1) de eficiencia.

El proceso de Control y Seguimiento - CSE, demostró un desempeño satisfactorio del 100% debido al cumplimiento del plan anual de auditorías y seguimiento, con la conclusión de 73 actividades de un total de 75. Se recomienda finalizar las dos actividades restantes durante el primer trimestre del año fiscal 2024. Además, se observa una alta satisfacción entre los colaboradores respecto a las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno (OCI).

Por último, el proceso de Disciplina y Supervisión (DS) obtuvo un desempeño del 100% gracias al manejo oportuno de quejas e informes disciplinarios. También se evidenció un cumplimiento total en la realización de actividades preventivas. Se aconseja al proceso revisar las metas de cobertura, considerando el comportamiento observado durante el año 2023.

4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 98,04%, 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	2	5	1	4	-	98,06%
Misional	9	19	7	9	3	99,65%
Apoyo	7	25	7	13	5	96,49%
Control	1	4	1	2	1	100%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Al analizar detenidamente los resultados, se observa que ha habido una ligera disminución en el desempeño de los procesos del Icfes en comparación con el año anterior, aunque aún se mantiene en un nivel aceptable que supera el 90%. Esto sugiere que el Instituto está logrando satisfactoriamente sus objetivos planificados para este período.

Es importante destacar que los resultados actuales no son deficientes; de hecho, reflejan la inclusión de nuevas mediciones este año, lo cual presenta una oportunidad para mejorar y ajustar las estrategias en curso. Sin embargo, es crucial identificar las áreas específicas que requieren mejora para elevar el desempeño a un nivel excelente. Se recomienda implementar acciones concretas y dirigidas en los procesos que no lograron alcanzar sus metas iniciales, con el objetivo de cerrar las brechas identificadas y mantener el impulso hacia una mejora continua.

Además, se observa una tendencia de estabilidad en varios indicadores de gestión, lo cual indica una cierta madurez en algunos procesos clave. No obstante, es esencial revisar las metas establecidas y buscar indicadores de

Información Pública

efectividad que brinden información más precisa y valiosa para respaldar la toma de decisiones estratégicas.

Para profundizar en los detalles de cada indicador y su evolución, se recomienda consultar el ANEXO A, donde se encuentra disponible información detallada sobre el desempeño de cada proceso evaluado.

5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el cuarto 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	99,46% 99,93% 99,575	100%	Octubre Noviembre Diciembre
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	90,32%	100%	Diciembre
Misional	Aplicación de Instrumentos de Evaluación	Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades.	Trimestral	Positiva	93,03	98%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Trimestral	Positiva	96,27%	98%	Septiembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	Trimestral	Positiva	0%	95%	Diciembre

Para los cinco (5) indicadores anteriormente relacionados, se identifica que cuatro (4) se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), y uno (1) el 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

Información Pública

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, siete (7) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tabla 8. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

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	98,49%	95%	Diciembre
Misional	Análisis y difusión	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la sayd	Anual	Positiva	98,49%	85%	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	16,4%	25%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Trimestral	Positiva	100%	80%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Trimestral	Positiva	92,68%	85%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	0,8	7	Diciembre
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	2,19 1,84 3,877	1,5	Octubre Noviembre Diciembre

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**.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño global de los procesos del Icfes durante el cuarto trimestre de 2023 alcanzó un 98,04%, lo cual indica un nivel de rendimiento muy satisfactorio para la organización en ese período específico.
- La mejora continua en los indicadores ha demostrado ser efectiva al mostrar cambios significativos en su frecuencia de medición, lo que facilita el análisis de un año completo junto con su valiosa información histórica. Esta evolución en la periodicidad de los indicadores permite una evaluación más precisa y detallada de las tendencias y resultados a lo largo del tiempo.
- Recomendamos completar la actualización de los indicadores de gestión asociados con el proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación. Esta actualización asegurará la disponibilidad de un informe detallado sobre el progreso y el rendimiento de este proceso fundamental.
- Es fundamental que los líderes de los diversos procesos, cuyos indicadores del Plan de Acción Institucional no alcanzaron la meta establecida, desarrollen planes de mejora específicos con el objetivo de optimizar los resultados en las mediciones futuras. Estas acciones deben integrarse dentro de un análisis exhaustivo de las causas subyacentes que llevaron a las deficiencias en los resultados. Además, es esencial que los plazos de ejecución de estos planes de mejora sean breves para garantizar una respuesta rápida y efectiva frente al incumplimiento del indicador.
- Para aquellos indicadores que han estado por debajo de la meta en trimestres anteriores y aún no cuentan con un plan de mejora definido, es necesario formular un plan siguiendo las directrices establecidas en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores (DES-GU-002). Este plan detallado permitirá abordar de manera sistemática las áreas de mejora y establecer acciones correctivas concretas.
- En el caso de los procesos que han superado la meta máxima establecida, se recomienda revisar la metodología utilizada para proyectar estas metas y realizar ajustes según sea necesario para reflejar con precisión el

comportamiento real de la gestión. Esto garantizará que las metas establecidas sean desafiantes pero alcanzables, promoviendo así un equilibrio óptimo en el rendimiento y la eficiencia de los procesos.

ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	((Satisfacción Atención telefónica + Satisfacción atención electrónica + Satisfacción atención presencial + Satisfacción atención comunicación escrita) / (Total encuestas Atención telefónica + Total encuestas atención electrónica + total encuetas atención presencial + total encuetas atención Comunicación escrita)) * 100
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	(Total de PQRSD que son resueltas en términos legales/Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales) * 100
Aplicación de Instrumentos	Misional	Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades.	Sumatoria de la Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades por prueba
Aplicación de Instrumentos	Misional	Eficacia en la aplicación de pruebas	Sumatoria (Número de examinandos reprogramados por aspectos relacionados a la aplicación / Número total de examinandos citados para la prueba)
Aplicación de Instrumentos	Misional	Oportunidad en la gestión de aplicación	Sumatoria (Número total de días planeados para el desarrollo de las actividades

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
			por prueba / Días real ejecutados por prueba)
Análisis y difusión	Misional	SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE LOS ENCUENTROS NACIONALES DE LA SAYD	(% Ítems pertinencia + % Ítems claridad + % ítems utilidad percibida + % ítems logística)
Control Disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	(Quejas o Informes tramitados dentro de los tres (3) días hábiles/Quejas o Informes recibidos) * 100
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 sensibilización 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
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	(Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción/Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber 11) * 100
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción.	(Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción/Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber Pro) * 100
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de	(Auditorías/Actividades realizadas en el periodo/Auditorías/Actividades

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		Auditoría y Seguimiento	programadas en el periodo)*100
Control y seguimiento	Evaluación y control	Satisfacción auditorías internas de gestión	(Número de auditorías calificadas como satisfechas/Número de auditorías realizadas en la vigencia) *100
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación con 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.
Diseño de Instrumentos de Evaluación	Misional	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	(Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11+Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro + 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	(Sumatoria del puntaje de los exámenes de Estado aplicados/No. exámenes de Estado aplicados) *100
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	(Índice de satisfacción de claridad + Índice de satisfacción de pertinencia + Índice de satisfacción de oportunidad) / 3

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto	(No. de actividades ejecutadas oportunamente en el plan estratégico de comunicaciones/No. de actividades programadas a desarrollar en el plan estratégico de comunicaciones) * 100
Desarrollo y Fomento de la Investigación	Misional	Evaluación del Seminario Internacional	((Cantidad de respuestas "Totalmente de acuerdo" + Cantidad de respuestas "Parcialmente de acuerdo")/Total de respuestas)*100
Desarrollo y Fomento de la Investigación	Misional	Cumplimiento elaboración de documentos de investigación	(Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializarles generados/Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializarles proyectados) * 100
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

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
			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 Comercial	Misional	CRECIMIENTO EN NÚMERO DE OFERTAS PRESENTADAS A CLIENTES.	Número de ofertas vigencia actual-Número de ofertas anterior vigencia
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 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	Satisfacción Servicios Internos OAJ	(Cantidad de encuestados satisfechos/Total de encuestados) *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	Impacto de la Capacitación	(Sumatoria del impacto de la capacitación por unidad de gestión/Cantidad de unidades de gestión) *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

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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 talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de liquidación de nómina	(Sumatoria del promedio ponderado de 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	$\text{Número de incidentes de seguridad de la información atendidos} / \text{Número de incidentes de seguridad de la información informados} * 100$

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	(Disponibilidad Servicio Conectividad + Disponibilidad Servicio Prisma + Disponibilidad Recaudo + Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas + Disponibilidad Servicio Carpetas FTP: Banco Bogotá, Zeus, Pruebas + Disponibilidad Servicio ERP + Disponibilidad Servicio Portal Web + Disponibilidad Servicio Plexi en tiempos de prueba) /8*100
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	(Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen/Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación) *100
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