



INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Oficina Asesora de Planeación
2022 – 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, realiza permanentemente evaluación de 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, calcula el desempeño y elabora el informe trimestral.

En este sentido, se determinó el desempeño para 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

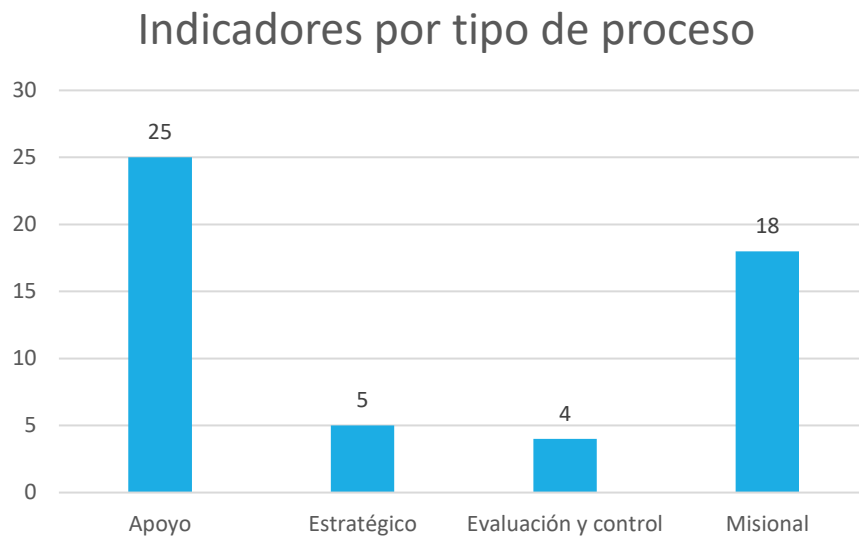
Escala	Rangos
rojo	Insuficiente < 90%
amarillo	90% ≤ Aceptable < 100%
verde	Cumplido = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para la vigencia 2022-IV 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 para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, con el objeto de que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional.

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

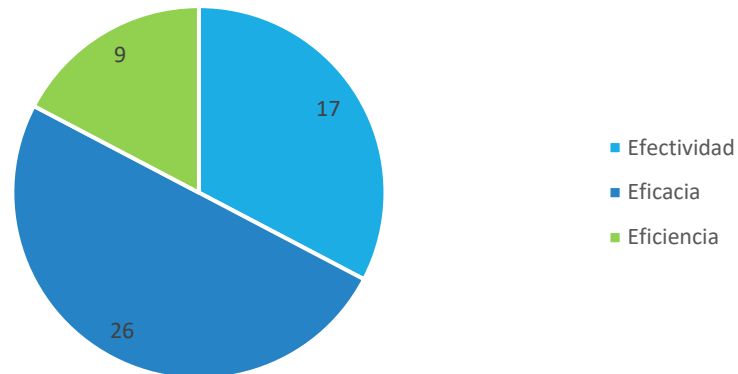
¹Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.

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

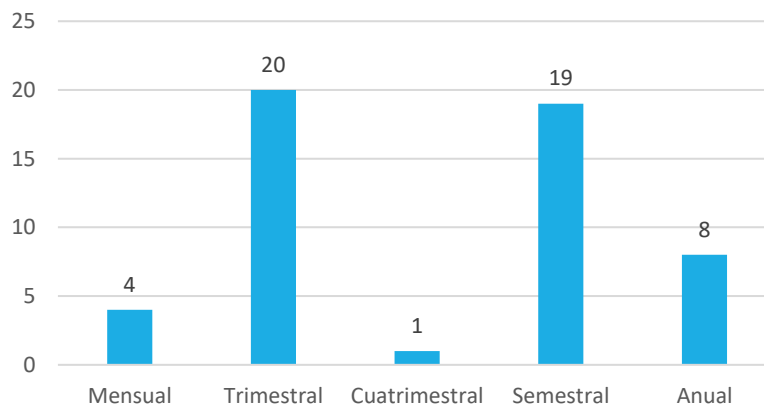
Indicadores de acuerdo a su tipo



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 2 Distribución de los indicadores según su periodicidad

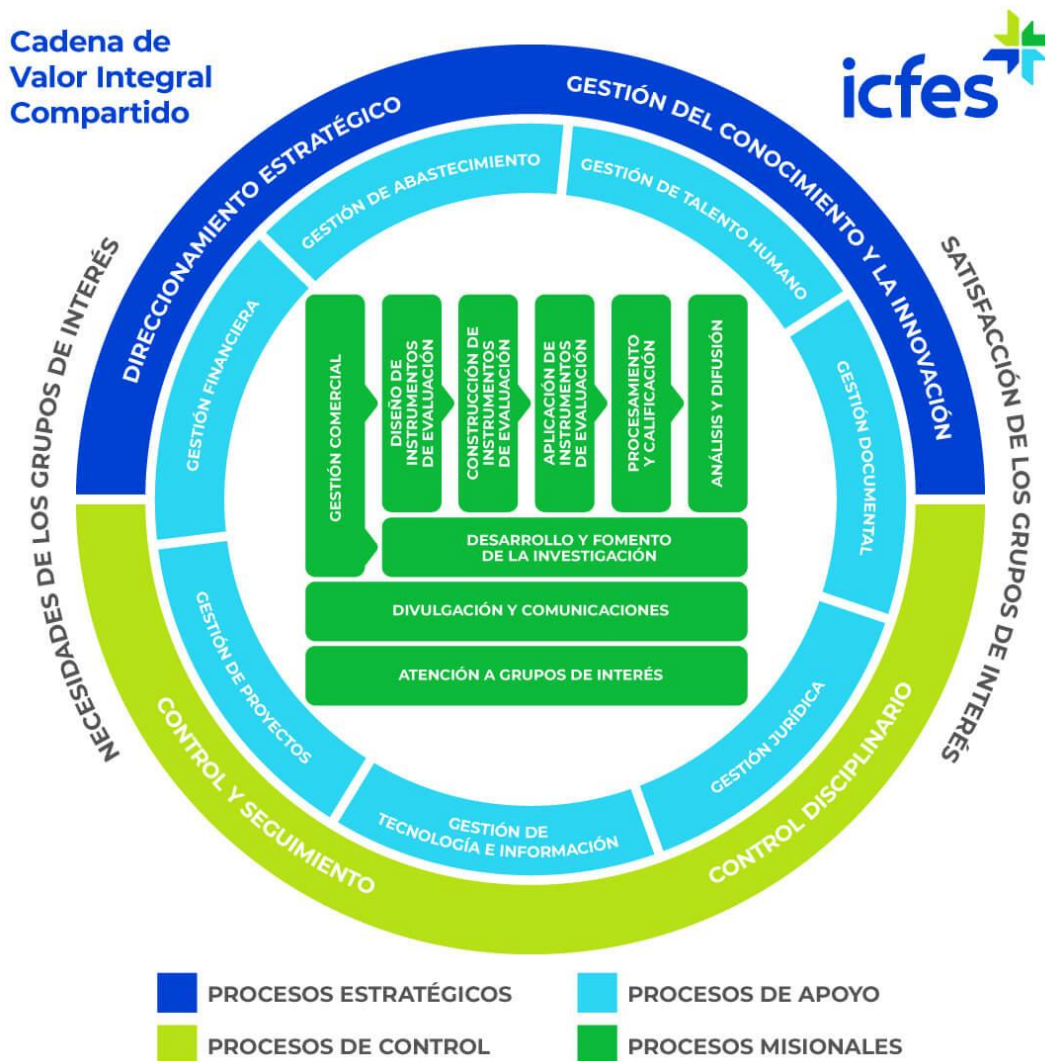
Indicadores de acuerdo a su periodicidad.



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 cuarto trimestre del año 2022, (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre). Se analizaron 49 indicadores de gestión de un total de 52 que maneja el instituto, la periodicidad de medición de los indicadores restantes no está incluidos en este periodo.

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



Procesos estratégicos

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Procesos	No. de indicadores	Indicador de Efectividad.	Indicador de Eficacia.	Indicador de Eficiencia.	Desempeño del proceso
Direccionamiento Estratégico	2	1	1	-	99,19%
Gestión del Conocimiento y la Innovación	3	-	3	-	100%

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 – DES, obtuvo un desempeño aceptable del 99,19%, debido a la eficacia del plan de acción Institucional durante el cierre del año 2022, por cuanto se cerraron al 100% 49 de un total de 52 acciones, las tres (3) que obtuvieron un desempeño inferior al 100% fueron: la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales - SAySG no logro cumplir con las actividades planeadas en el PINAR para el 2022, y la Dirección de Tecnología - DTI e Información no logró cumplir con dos (2) actividades planeadas del PETI y el proyecto sede electrónica única. Se recomienda a la SAySG y a la DTI, continuar con la ejecución de los planes y proyectos el 2023.

Por otro lado, se evidencia la fortaleza de las asistencias técnicas prestadas por la por el proceso Direccionamiento Estratégico, manteniendo una satisfacción del cliente interno de 95.26% durante el año 2022.

El proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación – GCI, logró un desempeño del 100%, cumpliendo con lo planeado para el año en el marco de la ruta ingeniamos y la política del MIPG. Se recomienda al proceso, analizar la forma de medición del desempeño del proceso con los datos extraídos de la línea base 2022, para que la información agregue valor para la toma de decisiones.

Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Procesos	No. de indicadores	Indicador de Efectividad.	Indicador de Eficacia.	Indicador de Eficiencia.	Desempeño del proceso
Gestión Comercial	2	1	1	-	100%
Divulgación y Comunicaciones	2	2	-	-	96,31%
Diseño de Instrumentos de Evaluación	2	-	-	2	95,56%
Construcción de Instrumentos de Evaluación	3	1	2	-	100%
Procesamiento y Calificación	3	-	3	-	99,51%
Análisis y Difusión	1	1	-	-	100%
Desarrollo y Fomento de la Investigación	2	1	1	-	100%
Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	98,94%

Los procesos de tipo misional se midieron a través de 17 indicadores, siete (7) indicadores de efectividad, un (8) indicador de eficacia y (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, manifestada por ocho (8) clientes, y por el crecimiento de dos (2) ofertas presentadas. Se recomienda al proceso analizar la encuesta de satisfacción, para que arroje más información que permita mejorar el servicio.

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. Y por 0 ítems rechazados en el proceso de construcción para las pruebas Saber 11 y Saber Pro. 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 98,94%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente atendido por los diferentes canales de atención durante el cuarto trimestre y el cumplimiento de respuesta de PQRS dentro de los términos legales. Se recomienda al proceso buscar instrumentos con el nuevo CRM que permitan medir los tiempos de respuesta de las PQRS en los términos legales.

El proceso de Divulgación y Comunicaciones – DYC, obtuvo un desempeño del 96,31%, de acuerdo con la satisfacción declarada por los colaboradores del Instituto sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna y el alcance de los contenidos divulgados al público externo. Se recomienda revisar las metas y medición del indicador "*Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo*", en razón a que las metas se plantearon en época de pandemia y el contexto ha cambiado.

El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación – DIE, alcanzó un desempeño del 100% en razón a la eficiencia en la publicación de las guías de orientación de los exámenes Saber, elaborando 57 guías de orientación distribuidos así: ocho (8) de Saber TyT, dos (2) de Saber 11 y, 47 de Saber Pro. Así mismo se evidencia baja oportunidad en la entrega de diseño de Armado de las pruebas de estado. Se recomienda al proceso buscar un indicador que mida la efectividad del diseño de armado y estrategias que permitan entregar oportunamente los diseños de armado.

El proceso de Procesamiento y Calificación – PYC, también logró un desempeño del 100%, por la oportuna publicación de los resultados, así como la calidad y oportunidad de publicación de las bases de datos de calificación y manuales de procesamiento de calificación. Se recomienda buscar un indicador que mida la efectividad del proceso.

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.

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 el cumplimiento en la socialización y publicación de los documentos de investigación trazados. Se recomienda revisar los indicadores puesto que la periodicidad definida no permite tomar decisiones a corto plazo.

Procesos de apoyo

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Procesos	No. de indicadores	Indicador de Efectividad.	Indicador de Eficacia.	Indicador de Eficiencia.	Desempeño del proceso
Gestión del Abastecimiento	4	-	3	1	100%
Gestión Documental	1	-	1	-	100%
Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
Gestión Financiera	3	-	1	2	100%
Gestión de Tecnología	6	1	4	1	95,86%
Gestión Jurídica	5	1	3	1	100%
Gestión del Talento Humano	3	2	1	-	100%

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veintitrés (23) indicadores distribuidos así; cinco (5) de efectividad, trece (13) de eficacia y cinco (5) 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 2,6 días en la eficiencia en la gestión contractual, el oportuno seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, y la 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% culminando los proyectos, intervención archivística, implementación SIC

vigencia 2022. Se recomienda al proceso continuar con la ejecución de los proyectos que no alcanzaron a finalizar las actividades por razones justificadas. El proceso de Gestión de Tecnología e Información – GTI, obtuvo un desempeño aceptable, del 95,86%, en razón a que por la alta demanda de los casos por Aranda no fueron resueltos en los tiempos establecidos ocasionando una baja resolución en los requerimientos e incidentes de tecnología, sin embargo, se puede apreciar una alta satisfacción a los usuarios atendidos. Por otra parte, se evidencia buena la disponibilidad prestada por las herramientas tecnológicas en el trimestre evaluado, así como eficacia en los cambios de los servicios tecnológicos. Se recomienda al proceso seguir con las acciones de mejora con el fin de llegar a un desempeño óptimo.

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 Gestión del Talento Humano - GTH, también alcanzó un desempeño del 100%, a partir de la ejecución plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SGSST, así como la satisfacción en la gestión de las actividades de bienestar y liquidación de nómina.

El proceso de Gestión Financiera – GFI, obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, en el trimestre evaluado 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	Indicador de Efectividad.	Indicador de Eficacia.	Indicador de Eficiencia.	Desempeño del proceso
Control y Seguimiento	2	1	1	-	99,98%
Control Disciplinario	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, obtuvo un desempeño aceptable del 99,98% debido al: cumplimiento del plan anual de auditoría y seguimiento, culminando 70,9 actividades de 71 quedando pendiente el informe final de la auditoría Prueba Electrónica Saber Pro. Por otro lado, se evidencia una alta satisfacción de los colaboradores, con respecto a las auditorías internas realizadas por la Oficina de Control Interno - OCI. Se recomienda al proceso realizar un plan de mejoramiento que permita ejecutar todas las actividades en el 2023.

Por último, el proceso Control Disciplinario – CDI, obtuvo un desempeño del 100%, debido al oportuno trámite en las quejas e informes de carácter disciplinario. Por otro lado, se evidencia cumplimiento en la cobertura en la realización de actividades preventivas. Se recomienda el proceso analizar las metas de cobertura, teniendo en cuenta el comportamiento del año 2022.

4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 98,24%, desagregado por proceso cómo evidencia a continuación:

Tabla 6. Desempeño por tipo de proceso.

No. de procesos	No. de indicadores	Indicador de Efectividad.	Indicador de Eficacia.	Indicador de Eficiencia.	Desempeño del tipo de proceso
2	5	1	4	-	98,75%
8	17	7	8	2	98,59%
7	23	5	13	5	98,06%
2	4	1	2	1	99,99%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Se evidencia que desempeño de los procesos del Icfes se mantuvo con respecto al año anterior, sin embargo, se encuentra en un rango aceptable, por encima del 90%, lo que significa que el Instituto está cumpliendo con lo planeado. Cabe resaltar que el resultado no es deficiente. Sin embargo, hay que plantear oportunidades de mejora para tener un desempeño excelente. Se recomienda establecer acciones de mejora a los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar este delta y continuar con la mejora continua.

Por otro lado, se evidencia estabilidad en varios indicadores de gestión, que demuestran la madurez de algunos procesos, sin embargo, se requiere revisar las metas y buscar más indicadores de efectividad que generen más información 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 cuarto trimestre del 2022, ocho (8) 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
Apoyo	Gestión de Tecnología	Resolución de Incidentes de Tecnología	Trimestral	Positiva	53,81%	95%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Tecnología	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Trimestral	Positiva	65,33%	95%	Diciembre
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	93,61%	100%	Diciembre
Control	Control y Seguimiento	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Semestral	Positiva	99,86%	100%	Diciembre
Misional	Diseño de Instrumentos de Evaluación	Oportunidad en la entrega del diseño del armado de los exámenes de Estado	Semestral	Positiva	82%	90%	Diciembre
Misional	Divulgación y Comunicaciones	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	Semestral	Positiva	92,60%	100%	Diciembre
Misional	Procesamiento y Calificación	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de	Semestral	Positiva	88,67%	90%	Diciembre

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
		calificación					
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	95,16%	100%	Diciembre

Para los ocho (8) indicadores anteriormente relacionados, se identifica que seis (6) se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), y los otros dos (2) 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, 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 IV trimestre evaluado, tres (3) 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	Análisis y Divulgación	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	Anual	Positiva	92,67%	92%	Diciembre
Misional	Construcción de Instrumentos de Evaluación	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	Semestral	Negativa	0	1	Diciembre
Misional	Construcción de Instrumentos de Evaluación	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción.	Semestral	Negativa	0	1	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	21,15%	35%	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	123,7%	80%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	2,6	7	Diciembre

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Verificación de inventarios	Cuatrimestral	Positiva	100%	80%	Diciembre
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,74 2,13 NR	1,2	Octubre Noviembre Diciembre

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

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 cuarto trimestre del 2022 fue del 98,24%, 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 un año completo con su data histórica.
- Se recomienda culminar la actualización de indicadores de gestión al proceso Aplicación de Instrumentos de Evaluación y Divulgación y Comunicaciones, con el fin de tener una medición más completa del proceso.
- Se recomienda al proceso de Gestión de Tecnología e Información, realizar un plan de mejoramiento con acciones correctivas inmediatas para cumplir con los tiempos de repuesta de los requerimiento e incidentes de tecnología.

- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores del Plan de Acción Institucional no alcanzaron la meta establecida formulen planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar los resultados en la medición, estas acciones deben tenerse en cuenta en los diferentes análisis de causas, de tal forma 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 en trimestres anteriores y que no han definido plan de mejoramiento, se requiere su formulación de acuerdo con los lineamientos señalados en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores PDE-GU-002.
- 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 un comportamiento real de la gestión.

ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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) /
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
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

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	(Auditorías/Actividades realizadas en el periodo/Auditorías/Actividades 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
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 socializables generados/Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializables proyectados) *100
Dirección de Tecnología e Información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Tecnología	((2/3) *(Número de incidentes servicios misionales con SLA cumplido en el periodo/Total Incidentes Servicios Misionales en el periodo) +(1/3)*(Número de incidentes servicios no misionales con SLA cumplido en 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

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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	$(\text{Disponibilidad Servicio Conectividad} + \text{Disponibilidad Servicio Prisma} + \text{Disponibilidad Recaudo} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas FTP: Banco Bogotá, Zeus, Pruebas} + \text{Disponibilidad Servicio ERP} + \text{Disponibilidad Servicio Portal Web} + \text{Disponibilidad Servicio Plexi en tiempos de prueba}) / 8 * 100$
Dirección de Tecnología e Información	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	$(\text{Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia} / \text{Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia}) * 100$
Dirección de Tecnología e Información	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	$(\text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11} + \text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro} + \text{Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber TyT}) / 3$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Diseño 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
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	(Porcentaje de cumplimiento del alcance en redes sociales/ Porcentaje de cumplimiento del registro en prensa) *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 gestión de proyectos	(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
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	Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones/Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		Plan Anual de Adquisiciones	*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 Inngeniamos	(# 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 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 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
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	Apoyo	Brecha de	Disponibile / (Compromisos - Pagos + Reciprocidad

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
financiera		Liquidez	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
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	(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



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		de calificación	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