



INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Instituto Colombiano para la Evaluación de la
Educación – Icfes

Oficina Asesora de Planeación

2020 – II Trimestre



Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Desempeño por tipo de procesos**
- 4. Desempeño general de los procesos**
- 5. Indicadores que no alcanzaron la meta**
- 6. Conclusiones y recomendaciones**



1. Introducción

De acuerdo con lo definido en el Sistema Gestión de Calidad (SGC) del Icfes, la evaluación de los procesos se efectúa a través de la medición, evaluación, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, reportados por los líderes de procesos a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el sistema, y es la encargada de monitorear el comportamiento de las mediciones, calcular el desempeño y elaborar el informe.

De acuerdo con lo anterior, se determinó el desempeño de cada proceso calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador con respecto a su meta. 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%
●	Sobresaliente ≥ 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación



2. Generalidades

Actualmente, el Icfes mide 51 indicadores, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

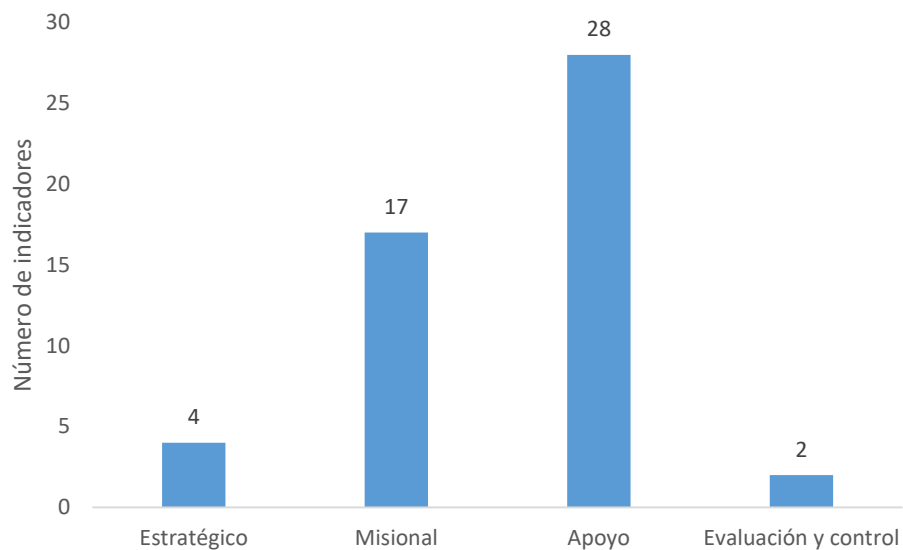


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de proceso del Icfes son monitoreados trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad para que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional.

De acuerdo con su tipo, los indicadores de proceso del Icfes se distribuyen de la siguiente forma:

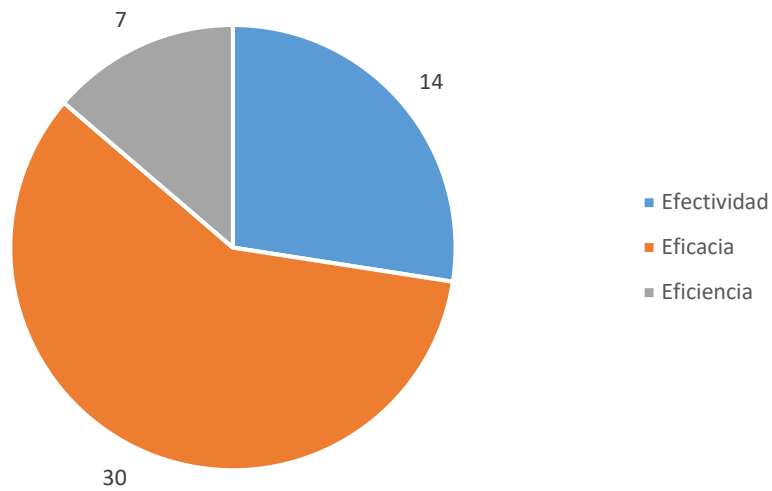


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). El Gráfico muestra la relación entre los 51 indicadores y la periodicidad de su medición:

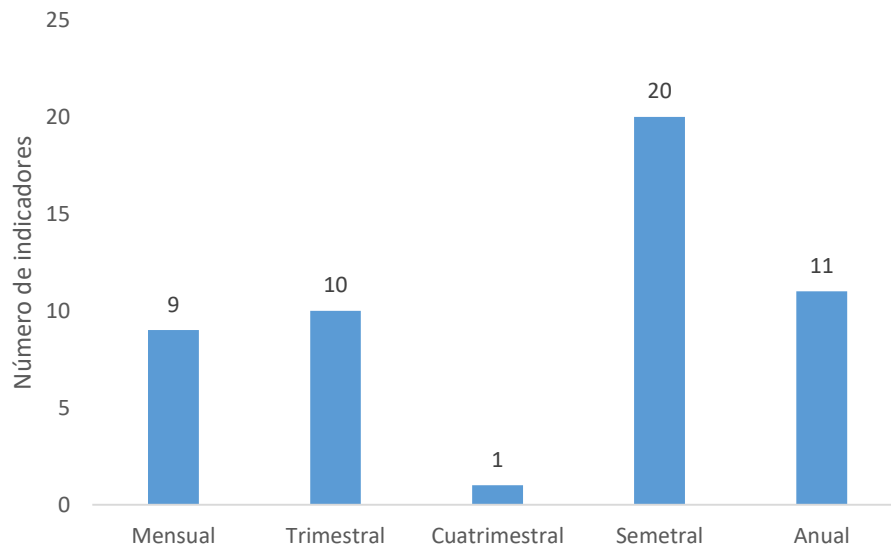


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

Este informe contiene las mediciones del primer semestre del 2020 (del 01 de enero hasta el 30 de junio), por lo tanto, el informe incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 34 indicadores. Es importante mencionar que con ocasión a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional fue imposible obtener la medición de cinco indicadores de los procesos misionales, relacionados con la aplicación y calificación de los exámenes.

Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico	2	1		1	100%
	Gestión de Comunicaciones	2	2			100%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron a través de cuatro indicadores obteniendo un desempeño del 100%. Evidencian la satisfacción del cliente interno en relación con la asistencia técnica ofrecida por la Oficina Asesora de Planeación, la oportunidad de la publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional y el cumplimiento de las metas de alcance de las estrategias de comunicación interna y externa.

Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Misional	Gestión de Calificación y Publicación de Resultados	2		2		100%
	Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación	2	1		1	100%
	Gestión de Proyectos de Evaluación	1	1			100%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.



Los procesos misionales se debían medir con diez indicadores, sin embargo, debido a las condiciones actuales de la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia y la imposibilidad de aplicar pruebas en el primer semestre del año, no fue posible obtener información para la medición de cinco indicadores.

El proceso Gestión de Calificación y Publicación de Resultados obtuvo un desempeño del 100% en razón a que en el primer semestre del 2020 se generaron con todos los criterios óptimos de verificación y se entregaron de forma oportuna de acuerdo con el cronograma institucional: las bases de datos de las pruebas Saber TyT 2019-5, Saber Pro 2019-5, Saber TyT Exterior y Saber Pro Exterior. En comparación con el semestre pasado, no se realizó la medición de las bases de datos de Saber 11, Saber 3, 5 y 9, Validación de Bachillerato y PreSaber, debido a la cancelación de las aplicaciones. Además, se evidencia la publicación oportuna, de acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma institucional, los resultados de las pruebas Saber TyT y Saber Pro.

El proceso Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación obtuvo un desempeño del 100%, medido a través de dos (2) indicadores de gestión. Este resultado se da en razón al cumplimiento con la meta de publicación de guías de orientación de los exámenes Saber TyT y Saber Pro. Sin embargo, aunque el indicador también comprende el examen Saber 11, de manera atípica y como resultado de la emergencia sanitaria, la aplicación del examen fue aplazada y no se aplicó durante el primer semestre del 2020. Por otro lado, la Subdirección de Producción de Instrumentos reporta que la efectividad de la producción editorial del banco de pruebas e ítems fue satisfactoria.

Por otro lado, el proceso Gestión de Proyectos de Evaluación obtuvo un desempeño de 100% medido a través del indicador tasa de satisfacción del servicio, al respecto es importante señalar que se procesó la información de las encuestas de 10 clientes institucionales, de los cuales ocho están satisfechos con el servicio ofrecido por el Instituto.

Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Apoyo	Gestión del Talento Humano	3	2	1		100%
	Gestión del Abastecimiento	3		2	1	100%
	Gestión Financiera	3		1	2	98%



Gestión de Tecnología e Información	8		7	1	99%
Gestión Jurídica	4		3	1	100%
Gestión Documental	1		1		54%
Atención al Ciudadano	2	1	1		95%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron con 24 indicadores. El proceso de Gestión de talento humano obtuvo un desempeño del 100%, por cumplimiento de la ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo; además, los colaboradores se encuentran satisfechos con actividades de bienestar y la liquidación de la nómina. El proceso de gestión de abastecimiento alcanzó un desempeño sobresaliente del 100 %, toda vez que cumplió con las metas en los indicadores de actividades ambientales, eficiencia en los tiempos de gestión contractual y el seguimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones. Otro proceso de apoyo con desempeño sobresaliente fue Gestión Jurídica, se evidenció el cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores de favorabilidad en tutelas, ejecución del comité de conciliación y defensa judicial, actuaciones administrativas sancionatorias culminadas y la actualización oportuna del sistema Ekogui.

Por otro lado, el proceso Gestión Financiera obtuvo un desempeño del 98%. A pesar de alcanzar las metas propuestas para los indicadores de brecha de liquidez y oportunidad en el envío de certificaciones tributarias, en los meses de abril y mayo incumplieron con el indicador de oportunidad del informe de ejecución presupuestal, este resultado se debe principalmente a las inconsistencias en la generación y expedición de informes de ingresos y gastos descargados directamente del sistema ERP, lo que ocasiona un alto trabajo de elaboración manual.

El proceso Gestión de Tecnología e Información, obtuvo un desempeño del 99 %, en los meses de abril y junio el indicador resolución de requerimientos de información. Los incumplimientos se presentaron por los inconvenientes durante la inscripción a las pruebas Saber TyT y el gran volumen de PQRS asociadas. Se está trabajando en un plan de mejoramiento para determinar el procedimiento y los puntos de control necesarios para casos de altos picos.

Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño de 95%, como resultado del incumplimiento en el mes de abril del indicador de satisfacción del cliente, los ciudadanos manifestaron su inconformidad porque durante la etapa soporte a registro para las pruebas Saber TyT, presentaron inconvenientes en registro y pago.



Finalmente, el proceso Gestión Documental obtuvo un desempeño, alcanzó el 54% de las metas previstas. Este resultado se debe al incumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental. La fase I del proyecto, correspondiente a la intervención de las tablas de valoración documental, digitalización, microfilmación, e intervención de 1.315 metros lineales de las Tablas de Retención Documental, presenta retrasos en su ejecución originado por el estado de emergencia sanitaria decretado por el Gobierno Nacional.

Procesos de evaluación y control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Evaluación y control	Control y Seguimiento	1		1		97%

Tabla 5. Desempeño del proceso de Evaluación y Control.

El proceso evaluación y control obtuvo un desempeño del 97% la meta propuesta. Se realizaron 29 de las 30 actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría de la vigencia. Dos actividades programadas para el primer trimestre (Capacitación en Gestión del Fraude y Programa de Prevención de Riesgos de Fraude, y Auditoría Interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) fueron reprogramadas para el segundo semestre del 2020. La actividad que no se ha concluido es la revisión y fortalecimiento de los instrumentos básicos para el ejercicio del control interno.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño promedio del 98%, como se 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
			Efect.	Efica.	Efici.	
Estratégico	2	4	3		1	100%
Misional	4	5	2	2	1	100%
Apoyo	7	24	3	16	5	97%
Evaluación y control	1	1		1		97%

Fuente: Oficina Asesora de planeación.



5. INDICADORES QUE NO ALCANZARON LA META

En el primer trimestre del 2020 ocho (8) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta. Las acciones que se plantearon por el incumplimiento se documentaron en planes de mejoramiento que se registran en el aplicativo de gestión.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Periodo de incumplimiento	meta
Apoyo	Gestión financiera	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	Mensual	Positiva	Abril	85%
					Mayo	
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Resolución de requerimientos de información	Mensual	Positiva	Abril	90%
					Junio	
Apoyo	Gestión documental	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	Trimestral	Positiva	Junio	92%
Apoyo	Atención al ciudadano	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	Abril	80%
Evaluación y control	Control y seguimiento	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Semestral	Positiva	Junio	100%

Tabla 7. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores medidos en el primer semestre del 2020 se encontró que cinco no alcanzaron la meta nominal establecida, de estos tres obtuvieron valores entre la meta mínima y la meta nominal y tres tuvieron mediciones por debajo de la meta mínima. Por otro lado, cinco indicadores obtuvieron valores por encima de la meta establecida.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el archivo: [Indicadores I Semestre del 2020](#).



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 98%, resultado aceptable.
- Los procesos Gestión de Tecnología e Información (GTI), Gestión Financiera (GFI), Atención al Ciudadano (ATC), Gestión Documental (GDO) y Control y Seguimiento (CSE) formularon planes de mejoramiento en razón al incumplimiento de indicadores, por cuanto en algunas de sus mediciones en el segundo trimestre del 2020 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos formulen acciones para mejorar los resultados en la medición, estas acciones deben tener en cuenta los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados.
- Se requiere que los líderes de los procesos ajusten las metas de los indicadores que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta máxima en las diferentes mediciones.