



La educación  
es de todos

Mineducación

# INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación  
Oficina Asesora de Planeación  
2020 – 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**
- 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, análisis y seguimiento de los indicadores de gestión, reportados periódicamente por los líderes de proceso a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el sistema, y es la encargada de monitorear el comportamiento de los indicadores, calcular el desempeño y elaborar el informe trimestral de seguimiento.

Por lo anterior, se determinó el desempeño para cada proceso, calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, 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
●	<b>Insuficiente</b> < 90%
●	90% ≤ <b>Aceptable</b> < 100%
●	<b>Cumplido</b> = 100%

*Fuente: Oficina Asesora de planeación*



## 2. Generalidades

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

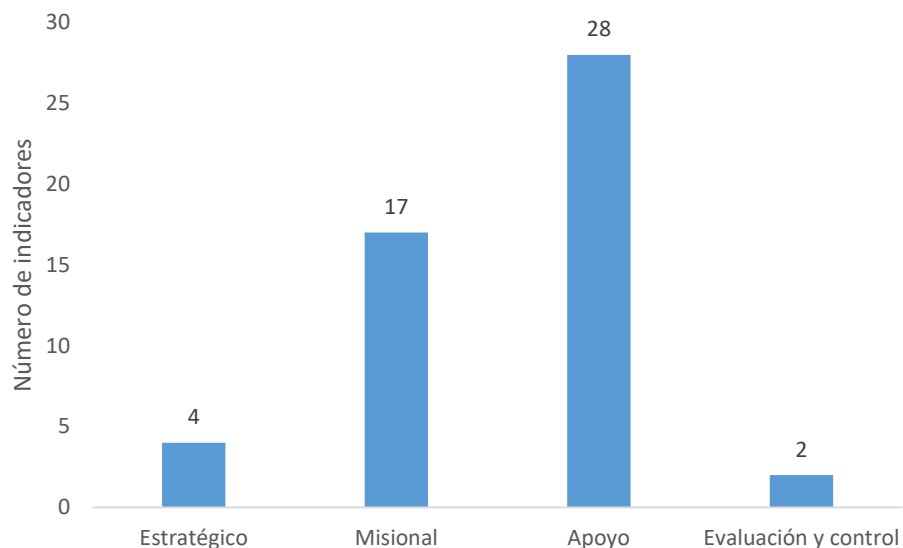


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de proceso del Icfes se monitorean 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<sup>1</sup>, los indicadores de proceso del Icfes se distribuyen de la siguiente forma:

<sup>1</sup> Eficacia: 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.

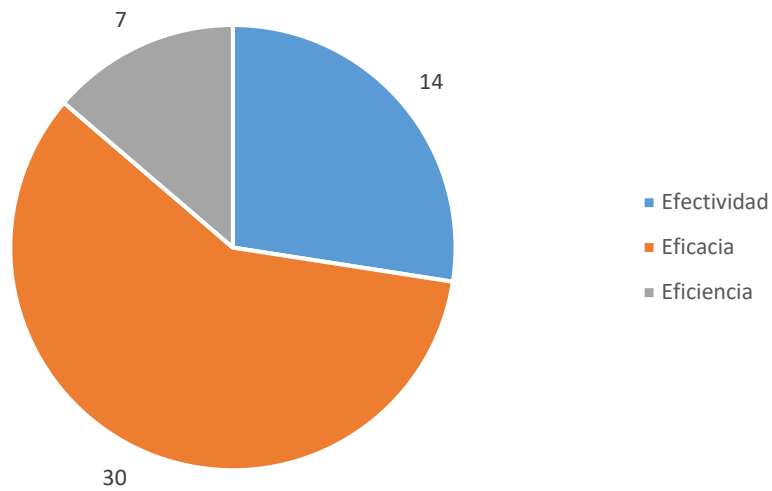


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). El gráfico muestra la relación entre los 51 indicadores y la periodicidad de su medición:

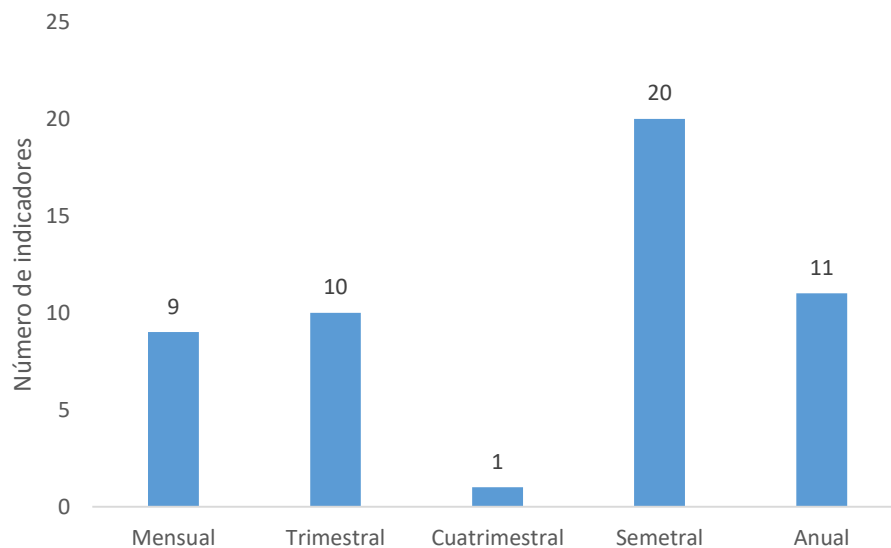


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



### 3. Desempeño por tipo de procesos

Este informe contiene la medición del tercer trimestre del 2020 (del 01 de julio hasta el 30 de septiembre), e incluye el análisis del desempeño de los procesos, medido a través del cumplimiento de 19 indicadores.

#### Procesos estratégicos

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

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron a través de un indicador, obteniendo un desempeño del 100%. Evidencia la oportunidad de la publicación del seguimiento al plan de acción institucional realizado por la Oficina Asesora de Planeación.

#### Procesos misionales

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

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

El proceso Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación obtuvo un desempeño del 100%, medido a través de un indicador de gestión. Este resultado es producto de la efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems. En donde la oportunidad de la producción de los ítems fue del 100% y la calidad alcanzó el 98.28%, con tan solo 38 ítems inconsistentes de los 2.208 producidos.



## Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Apoyo	Gestión del Abastecimiento	1		1		100%
	Gestión Financiera	2			2	100%
	Gestión de Tecnología e Información	7		6	1	96%
	Gestión Jurídica	4		3	1	100%
	Gestión Documental	1		1		100%
	Atención al Ciudadano	2	1	1		85%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de 17 indicadores. El proceso Gestión de Abastecimiento, obtuvo un desempeño del 100%, en la verificación de inventarios, se evidenció que los 1378 bienes verificados se encuentran en buen estado y asignados a los usuarios que los utilizan en sus respectivas dependencias. El proceso Gestión Documental alcanzó el 100% de las metas proyectadas. Este resultado se debe al cumplimiento de la meta nominal del plan de trabajo de gestión documental. Actualmente, se están gestionando dos planes de mejoramiento en el aplicativo de gestión para realizar el seguimiento contractual de la gestión documental.

Por otro lado, el proceso Gestión Financiera obtuvo un desempeño del 100%. 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 agosto y septiembre, incumplió el indicador de oportunidad del informe de ejecución presupuestal, este resultado se debe principalmente a que, a la fecha, no se han logrado configurar los reportes en su totalidad, en el sistema de información Oracle ERP, lo cual retrasa su expedición.

Gestión Jurídica también obtuvo el 100% de desempeño, se alcanzaron las metas definidas en el índice de favorabilidad en tutelas, ejecución del comité de conciliaciones y defensa judicial, actuaciones administrativas sancionatorias culminadas y la actualización oportuna del sistema Ekogui.

De otra parte, el proceso Gestión de Tecnología e Información, alcanzó un 96% de desempeño en el período de análisis. En los meses de julio y agosto, no cumplió la meta propuesta para el indicador resolución de requerimientos de



información. El área está trabajando en un **plan de mejoramiento**<sup>2</sup> para disminuir los tiempos de respuesta de las solicitudes.

El proceso de Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño insuficiente del 85%, como resultado del incumplimiento en los meses de julio, agosto y septiembre del indicador de satisfacción del cliente. Particularmente, en agosto se obtuvo el valor de satisfacción más bajo del trimestre, debido a los inconvenientes para la presentación de pruebas electrónicas y en casa del 1 de agosto de 2020 y posterior reprogramación para el 22 y 23 de agosto de 2020. El canal más afectado fue el electrónico, dado que el chat, al incrementarse las solicitudes, presentó demoras en los tiempos de respuesta y caída de sesiones.

---

<sup>2</sup> Plan de mejoramiento en el aplicativo de gestión PA200-149





#### 4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 97%, como se evidencia a continuación:

Tabla 5. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. de procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
<i>Estratégico</i>	1	1			1	100%
<i>Misional</i>	1	1	1			100%
<i>Apoyo</i>	6	17	1	12	4	96%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.



## 5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el tercer trimestre del 2020, tres 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	Agosto	85%
					Septiembre	
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Resolución de requerimientos de información	Mensual	Positiva	Julio	90%
					Agosto	
Apoyo	Atención al ciudadano	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	Julio	80%
					Agosto	
					Septiembre	

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores medidos en el tercer trimestre del 2020 se encontró que tres no alcanzaron la meta nominal establecida, de estos, uno obtuvo valores entre la meta mínima y la meta nominal, y dos tuvieron mediciones por debajo de la meta mínima.



## 6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para este trimestre, cinco indicadores obtuvieron valores por encima de la meta máxima establecida. Estos indicadores requieren atención en la planeación de las metas para la vigencia 2021.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Periodo de sobre-ejecución	Meta
Misional	Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Trimestral	Positiva	Septiembre	85%
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	Julio	0,8
					Agosto	
					Septiembre	
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	Trimestral	Positiva	Septiembre	90%
Apoyo	Gestión jurídica	Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	Trimestral	Positiva	Septiembre	100%
Apoyo	Gestión jurídica	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	Trimestral	Positiva	Septiembre	100%

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



## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes fue del 97%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- Los procesos Gestión de Tecnología e Información (GTI), Gestión Financiera (GFI) y Atención al Ciudadano (ATC) formularon planes de mejoramiento en razón al incumplimiento de los indicadores, por cuanto en algunas de sus mediciones en el tercer trimestre de 2020 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida formulen planes de mejoramiento 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, además los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna al incumplimiento del indicador.
- Se requiere que los líderes de los procesos revisen la pertinencia de ajustar las metas de los indicadores que obtuvieron un cumplimiento superior a lo establecido en las diferentes mediciones. Estos resultados requieren implementar mejoras en la definición del indicador o la planeación de las metas.
- Los indicadores oportunidad del informe de ejecución presupuestal del proceso Gestión Financiera, resolución de requerimientos de información de Gestión de Tecnología e Información y Satisfacción del Cliente de Atención al Ciudadano presentaron incumplimientos en los dos últimos trimestres. Por lo anterior, se recomienda a los líderes de proceso definir acciones efectivas que mejoren las mediciones de los indicadores.