



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
2021 – III Trimestre



Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Desempeño por tipos de proceso**
- 4. Desempeño general de los procesos**
- 5. Indicadores con desempeño inferior a la meta**
- 6. Indicadores con desempeño superior a la meta**
- 7. Conclusiones y recomendaciones**



1. Introducción

El Icfes, realiza permanentemente la 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

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

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para el tercer trimestre de la vigencia 2021, el Icfes definió 45 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

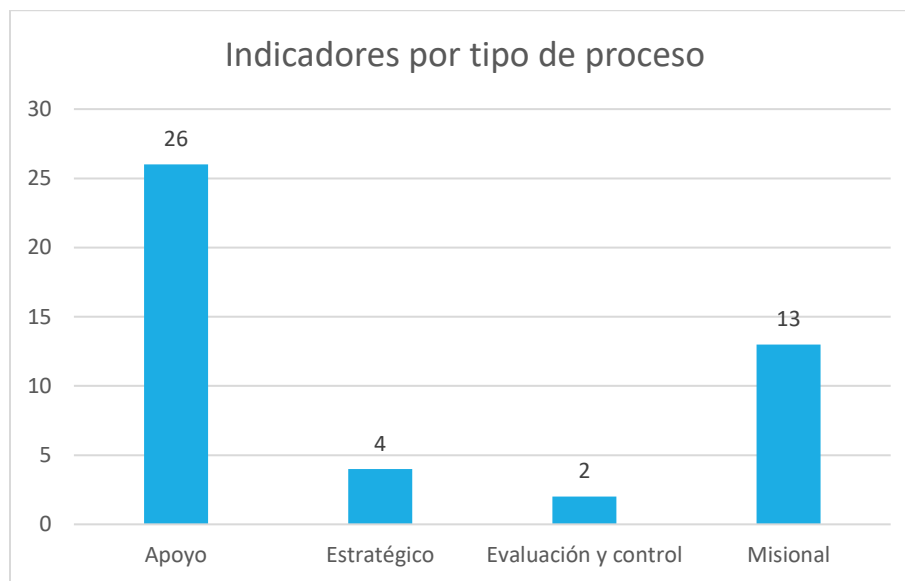


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente con el fin de 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.

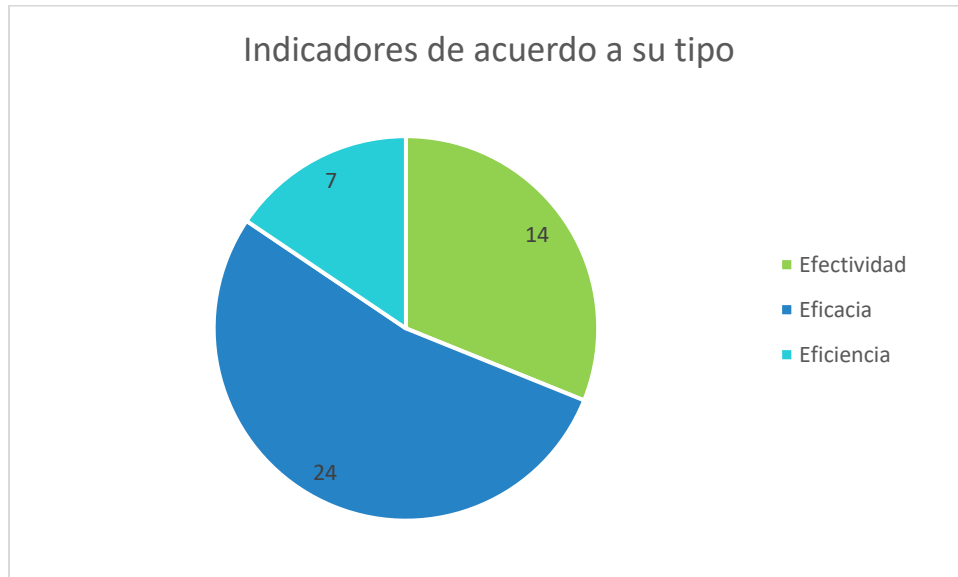


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 45 indicadores y la periodicidad de su medición:

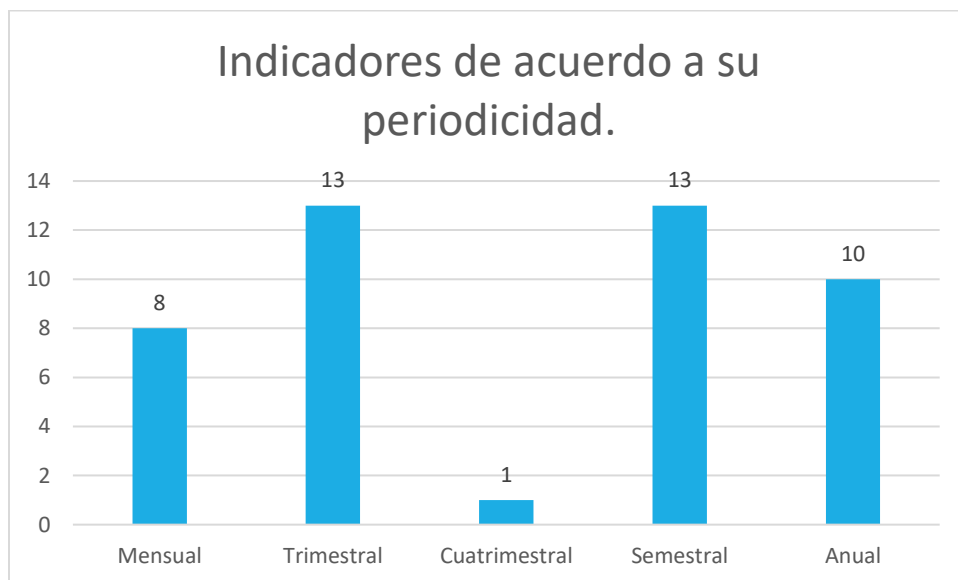


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto, correspondiente al tercer trimestre del año 2021, es decir, el periodo comprendido entre el 01 de julio hasta el 30 de septiembre. Se analizaron 22 de los 45 indicadores de gestión que maneja el instituto, toda vez que la periodicidad de medición de los restantes no había concluido al corte del 30 de septiembre de 2021.

Por otro lado, es importante señalar que a mediados del mes de septiembre se inició la actualización de indicadores de gestión en el marco del proyecto estratégico “*Reformulación de procesos con base en la nueva cadena de valor*”, con el fin de actualizar y fortalecer la medición y seguimiento institucional. Por tal motivo, la variación en la cantidad de indicadores al igual que la relación con los nuevos procesos.

Cadena de valor integral compartido – Icfes





Procesos estratégicos

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

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de dos (2) indicadores, uno (1) de efectividad y uno (1) de eficiencia, pertenecientes al proceso de Direccionamiento Estratégico - DES.

El proceso Direccionamiento estratégico - DES, obtuvo un desempeño del 100%, relacionado con la efectividad de la asistencia técnica prestada a los colaboradores internos, los cuales se encontraron satisfechos con el acompañamiento de la OAP.

Por otro lado, como resultado del **plan de mejoramiento**² para fortalecer la medición de la gestión se empezó a calcular la eficiencia del plan de acción institucional, el cual logró un desempeño del 100%, relacionado con la ejecución de las acciones propuestas de todos los procesos.

² Plan de mejoramiento en el aplicativo de gestión PA200-267



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Misional	Construcción de Instrumentos de Evaluación	1	1	-	-	100%
	Gestión Comercial	1	1	-	-	100%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional se midieron a través de un (1) indicador de efectividad cada uno, correspondiente a los procesos: *Construcción de Instrumentos de Evaluación* y *Gestión Comercial*.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación logró un desempeño del 100%, en virtud de la efectividad de la producción editorial del Banco de Ítems, enmarcada en las pruebas realizadas en el tercer trimestre de 2021, Saber 11A 2021-2 (Aplicación Impresa); Saber 11A 2021-2 Pre Saber (Electrónica); Saber 11A 2021-2 INSOR (Electrónica); Proyecto 2021 Saber 3°, 5°, 7°, 9° (Aplicación Impresa); Proyecto 2021 Saber 3°, 5°, 7°, 9° (Plexi); Patrulleros 2020 Extemporánea (Aplicación Impresa); Patrulleros 2021 (Aplicación Impresa).

Por último, el proceso Gestión Comercial obtuvo un desempeño del 100%, en respuesta de la satisfacción del servicio en la etapa precontractual, las encuestas fueron respondidas por clientes institucionales, específicamente Policía Nacional, Ministerio de Educación Nacional y Secretaría de la Mujer.



Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Apoyo	Atención a grupos de interés	2	1	1	-	99,19%
	Gestión de tecnología e información	6	-	5	1	100%
	Gestión del abastecimiento	3	-	2	1	100%
	Gestión documental	1	-	1	-	100%
	Gestión financiera	2	-	-	2	100%
	Gestión jurídica	4	-	3	1	100%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de dieciocho (18) indicadores, así: uno (1) de efectividad, doce (12) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso Atención a Grupos de Interés, alcanzó un desempeño del 99,19%, de acuerdo con lo reportado por el líder del proceso, este resultado fue producto de la oportuna respuesta de PQRS, en los términos legales y la satisfacción del cliente atendido por el proceso durante el segundo trimestre del 2021; El reporte indica una oportunidad de mejora en la plataforma prisma, específicamente en la etapa de inscripción. Se recomienda al proceso, revisar la mejor forma para medir la satisfacción de las personas que no responden las encuestas.

El proceso Gestión de Tecnología e Información – DTI, obtuvo un desempeño sobresaliente del 100%, en razón a la oportuna resolución de requerimientos e incidentes tecnológicos y de información, así como la disponibilidad de los servicios de TI, y la calidad del producto entregado en el marco de las bases de datos.

El proceso Gestión de abastecimiento – GAB, logró un desempeño del 100%, debido al cumplimiento de las actividades ambientales planeadas, disminución a 3,52 días en la gestión contractual y el seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones.

Por otro lado, el proceso Gestión Documental – GDO, obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el avance y la culminación de actividades planeadas en el Plan Institucional de Archivos-PINAR en razón a la aprobación del modelo de requisitos de documento electrónico de archivo.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Icfes obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 99,94%, 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
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
<i>Estratégico</i>	1	2	1	-	1	100,00%
<i>Misional</i>	2	2	2	-	-	100,00%
<i>Apoyo</i>	6	18	1	12	5	99,90%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

El desempeño del Instituto se encuentra en un rango aceptable, por encima del 90%. Se recomienda establecer acciones en los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar este delta.

Se evidencia que la mayor parte de indicadores son de eficacia, doce (12) de ellos, se recomienda optimizar este tipo de indicadores y priorizar los de efectividad, con el fin de tener una medición más completa y eficaz del Icfes.

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



5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el tercer trimestre del 2021, dos (2) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta. Se recomienda realizar un plan de mejoramiento en Daruma, con el fin de mitigar la probabilidad y mejorar el resultado, conforme a los lineamientos señalados en la guía Formulación, Validación, Aprobación y Seguimiento de Indicadores - DES -G002.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Atención a grupos de interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	79,09%	80%	julio
Apoyo	Atención a grupos de interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	78,31%	80%	Septiembre

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores mostrados anteriormente, se identifican dos (2) entre la meta nominal y la meta superior.

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



6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para el tercer trimestre evaluado, dos (2) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de ejecución contractual	Trimestral	Negativa	3.52	6	septiembre
Apoyo	Gestión jurídica	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	Trimestral	Positiva	125%	100%	septiembre

Se sugiere revisar y analizar las metas programadas para estos indicadores, toda vez que, requieren ajuste a estas metas para la vigencia 2022.

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 tercer trimestre de 2021 fue del 99,94%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- Se requiere que los líderes de los procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida, formulen los planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar 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.
- Para el proceso de Atención a Grupos de Interés - AGI, que obtuvo un valor por debajo de la meta nominal, se recomienda realizar el plan de mejoramiento involucrando todos los procesos implicados.
- Para los procesos de Gestión de Abastecimiento y Gestión Jurídica, que obtuvieron resultados por encima de la meta máxima, se recomienda revisar la metodología para la proyección de metas y corregir las mismas, de tal manera que, con su análisis, se pueda realizar un seguimiento más cercano al comportamiento real de la gestión del Instituto.
- Se recomienda revisar y fortalecer los indicadores de gestión en el marco de la actualización de indicadores alineados a la reformulación de procesos con base en la nueva cadena de valor.
- Finalmente se recomienda a todos los líderes de procesos y colaboradores que apoyan la gestión, revisar la nueva guía de indicadores “Formulación, Validación, Aprobación y Seguimiento de Indicadores - DES-GU002” en el marco de la reformulación de procesos, la cual se encuentra vigente desde el 09/08/2021, y que establece los lineamientos de la gestión de indicadores en el Instituto.



ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de interés	Apoyo	Satisfacción del cliente	$\frac{((\text{Satisfacción Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}))}{(\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuestas atención presencial} + \text{total encuestas atención Comunicación escrita})} * 100$
Atención a Grupos de interés	Apoyo	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	$(\text{Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems} + \text{Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems}) / 2$
Gestión Comercial	Misional	Satisfacción del servicio	$(\text{Cantidad de clientes satisfechos} / \text{Total de clientes encuestados}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de Servicios Tecnológicos	$(\text{Número de requerimientos Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes} / \text{Total requerimientos Servicios TI y Mesa de S. en el mes}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	$(\text{Número de incidentes Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes} / \text{Total Incidentes Servicios TI y Mesa de S. en el mes}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	$((\text{Disponibilidad Servicio Conectividad} + \text{Disponibilidad Servicio Correo Electrónico} + \text{Disponibilidad Servicio Mesa de Servicio} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas FTP}) / 5)$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Calidad del producto entregado	$(\text{Número de HU con máximo 3 defectos} / \text{Total de HU implementadas en un sprint}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de información	$(\text{Número de requerimientos de información con SLA cumplido en el mes} / \text{Número total de requerimientos de información en el mes}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de incidentes de información	$(\text{Número de incidentes de información con SLA cumplido en el mes} / \text{Número total de incidentes de información en el mes}) * 100$
Gestión de abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	$(\text{Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo} / \text{Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo}) * 100$
Gestión de abastecimiento	Apoyo	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	$\text{Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones} / \text{Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad} * 100$
Gestión de abastecimiento	Apoyo	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	$(\text{Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión} / \text{Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión}) * 100$
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	$(\text{Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental} / \text{Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	$\frac{\text{Disponibles}}{\text{Compromisos} + \text{Pagos} + \text{Reciprocidad Bancaria}}$
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad de Tutelas	$\frac{\text{Tutelas con fallo favorable}}{\text{Tutelas Contestadas}} * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	$\frac{\text{Sesiones del Comité Realizadas}}{\text{Sesiones del Comité Programadas}} * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	$\frac{\text{Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas}}{\text{Total Actuaciones Administrativas Sancionatorias}} * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Actualización oportuna del sistema Ekogui	$\frac{\text{Piezas procesales incluidas en Ekogui}}{\text{Piezas procesales generadas}} * 100$
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno de la OAP	$\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{total de encuestados}}$
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	$\frac{\text{Actividades ejecutadas en el trimestre evaluado}}{\text{Actividades planeadas en el trimestre evaluado}}$