

# INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SUBPROCESOS Sistema de Gestión de Calidad

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN – ICFES  
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

II SEMESTRE DE 2015

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co)



**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES**

[www.icfes.gov.co](http://www.icfes.gov.co) @ICFEScol ICFES ● Carrera 7 No. 32 -12 Edificio San Martín, Torre Sur - Piso 32, Bogotá, Colombia  
Líneas de atención al usuario: Bogotá: (571) 484 1460 - Gratuita Nacional: 018000 519535

# Índice

Índice  
Introducción  
Generalidades

## 1. Desempeño de los procesos estratégicos

### 1.1. A. Dirección estratégica y de gestión

## 2. Desempeño de los procesos misionales

- 2.1 B. Gestión de diseño, análisis y divulgación
- 2.2. C. Gestión de pruebas y operaciones
- 2.3 J. Gestión de investigación

## 3. Desempeño de los procesos de apoyo

- 3.1 F. Información y servicio al ciudadano
- 3.2 G. Gestión administrativa y financiera
- 3.3. H. Gestión de tecnología e información

## 4. Desempeño general

- 4.1 Indicadores que presentaron desviación
- 4.2. Resultados generales

## 5. Conclusiones



## Introducción

El presente informe presenta los resultados y las estadísticas de los indicadores de gestión para los 32 subprocesos del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- ICFES durante la vigencia 2015<sup>1</sup>, reportados al Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, el cual está en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación.

En este sentido, en este documento se presenta una relación general de desempeño por subproceso, el cual se calculó al promediar el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los indicadores (comparación del resultado de la vigencia frente la meta), calculando así un desempeño por proceso y general del Sistema.

Acompañado de la respectiva medición se hace un breve análisis de los resultados obtenidos y dependiendo de la existencia de desviaciones, se relaciona la acción preventiva o correctiva a que haya lugar, dependiendo de los rangos definidos para cada indicador.

Por último, se presentan conclusiones y oportunidades de mejora, resaltando la importancia de poseer instrumentos de medición del desempeño de los procesos para contar con información pertinente que permita tomar decisiones de forma acertada y oportuna para el mejoramiento del sistema.

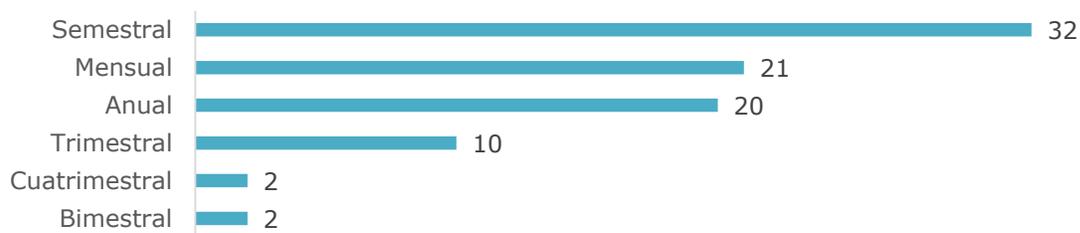
---

<sup>1</sup> La información aquí presentada corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero y diciembre de 2015

## Generalidades

De acuerdo con el procedimiento definido por el SGC del ICFES, el seguimiento que se hace al desempeño de los procesos se realiza a través del monitoreo de los indicadores que reportan los líderes de subproceso, los cuales son comparados con las metas establecidas de acuerdo a las periodicidades definidas (gráfico 1).

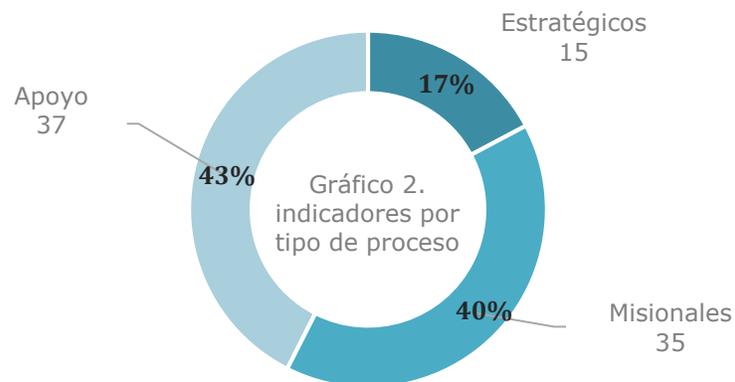
**Gráfico 1. distribución de los indicadores según su periodicidad**



Con la información reportada se determinó el desempeño de cada subproceso para la vigencia 2015, calculando el promedio del porcentaje de cumplimiento de cada indicador con respecto a su meta. Se establecieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento:

- Del 0% al 60%: Insuficiente
- Del 61% al 89%: Aceptable
- Del 90% al 100%: sobresaliente

De acuerdo al mapa de proceso del ICFES, se presenta el desempeño de los procesos distribuidos por tipo de proceso, así: estratégicos, misionales y de apoyo (ver gráfico 2)





## 1. Desempeño de los procesos estratégicos

### 1.1 A. Dirección estratégica y de gestión

El proceso A. *Dirección estratégica y de gestión* cuenta con 15 indicadores de desempeño distribuidos en 6 subprocesos, contribuyendo con un 17% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, todas ellas dependientes de la Dirección General.

#### • A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
A1.I17. % de cumplimiento del mapa estratégico	N/A	N/A	N/A	97%
A1.I18. Índice de oportunidad de la planeación	78%	80%	97%	

Para la vigencia 2015, no se realizó medición al cumplimiento del mapa estratégico del ICFES ya que en este periodo se llevó a cabo el proceso de redireccionamiento estratégico de la entidad, el cual se ejecutará en el 2016; Se obtuvo una calificación del 78% en la oportunidad en la generación, seguimiento y publicación de planes y aunque fue un resultado satisfactorio con relación a la meta, la calificación del primer semestre disminuyó el promedio anual, debido a la entrega inoportuna de la información por parte de las dependencias. Se realizó una acción de mejora para promover la cultura de la entrega oportuna de información, la cual se reflejó en los siguientes periodos.

#### • A2. GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
A2.I05. No conformidades identificadas (2015/2014)	0,11	1	100%	96%
A2.I06. Relación de acciones de mejora y acciones correctivas	6,42	1	100%	
A2.I07. Índice de proactividad	17%	19%	89%	

Debido al plan de mejora de procesos y procedimientos de la entidad, se presentaron resultados satisfactorios en el SGC en donde el Número de no conformidades disminuyó significativamente del 2014 al 2015, y la relación de acciones de mejor frente a las acciones correctivas paso de 1 a 6,42. La proporción de acciones de mejora por autoevaluación del total de acciones mejora del periodo tuvo una leve disminución de 2 puntos porcentuales, por lo que se trabajará en el fortalecimiento de la generación de acciones de mejora de este tipo.

- **A3. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
A3.I01. Cumplimiento de generación de informes	100%	90%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
A3.I02. Cumplimiento de programa de auditoría interna	100%	90%	<b>100%</b>	

El subproceso Control y Seguimiento ejecutó en un 100% sus actividades programadas para el 2015, generando de manera oportuna los informes y seguimientos que por Ley debe realizar la Oficina de Control Interno, y cumpliendo a cabalidad con el programa de auditorías internas de la vigencia, realizándose las 35 auditorías programadas.

- **A4. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
A4.I01. Nivel de receptividad de los canales de comunicación	3,84	3,85	<b>99%</b>	<b>100%</b>
A4.I03. No. de campañas formuladas y ejecutadas con la vigencia apropiada	100%	100%	<b>100%</b>	

Se midió la pertinencia, claridad y oportunidad de la información interna divulgada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo, la cual para los dos semestres dio un promedio 3,84 de 5 sobre una meta establecida de 3,85. Con respecto a las campañas de divulgación externas, estas fueron hechas en su totalidad.

- A5. GESTIÓN JURÍDICA**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A5.I01. Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES - tutelas</i>	100%	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>A5.I02. Índice de defensa de los intereses institucionales del ICFES - procesos judiciales</i>	100%	100%	<b>100%</b>	
<i>A5.I03. Oportunidad de las actuaciones administrativas</i>	100%	100%	<b>100%</b>	
<i>A5.I04. Oportunidad en las respuestas de derechos de petición</i>	43%	Max. 90%	<b>100%</b>	

El subproceso gestión jurídica cumplió en un 100% con las actividades programadas para la vigencia, contestando dentro de los términos legales la totalidad de notificaciones de tutela y procesos judiciales recibidas por el Instituto. De igual forma se inició el 100% de solicitudes de actuaciones administrativas, y fueron contestados dentro de los tiempos de ley la totalidad de derechos de petición.

- A6. GESTIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado</i>	<i>Meta</i>	<i>% de desempeño</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A6.I01. Margen de utilidad</i>	45%	25%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>A6.I03. Contratos celebrados</i>	100%	80%	<b>100%</b>	

El margen de utilidad obtenido para el año 2015 en proyectos especiales fue del 44,62% aumentando considerablemente con respecto al 24% obtenido en el 2014. Con relación a las propuestas técnicas presentadas, la totalidad fue concretada mediante contratos celebrados.



## 2. Desempeño de los procesos misionales

### 2.1 B. Gestión de diseño, Análisis y divulgación

El proceso B. *Gestión de diseño, análisis y divulgación* cuenta con 5 indicadores de desempeño distribuidos en 2 subprocesos, contribuyendo con un 6% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Diseño de Instrumentos y la Subdirección de Análisis y Divulgación, ambas pertenecientes a la Dirección de Evaluación.

#### • B2. DISEÑO DE INSTRUMENTOS

Para la vigencia 2015 tanto el resultado como las metas de los indicadores del subproceso fueron cero, debido a las siguientes circunstancias:

- ✓ Decisión de la Junta Directiva (3 de marzo de 2015) de no desarrollar por el momento nuevos módulos para el examen Saber Pro.
- ✓ Durante el 2015 no se realizó ajuste a ningún módulo o prueba de los exámenes que aplica el ICFES.
- ✓ No se realizó ningún diseño de condiciones de aplicación para pilotos, dado que desde 2014 se adoptó una nueva metodología que permite incluir preguntas para pilotear en las aplicaciones controladas de los exámenes.

Como resultado del plan de revisión y ajuste de objetivos e indicadores de subproceso se definirán nuevos indicadores pertinentes a la gestión del subproceso.

#### • B3. ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
B3.I03 - Socializaciones realizadas	100%	100%	100%	99%
B3.I04 - Cobertura de las estrategias de divulgación	49%	50%	97%	
B3.I05 - Calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia	62%	60%	100%	

Para el primer semestre del año se cumplió en un 100% la realización de socializaciones o eventos de divulgación que organizó el ICFES (el indicador B3.I03 fue eliminado para

el 2do semestre); de la misma manera se cumplió con la meta de tener una cobertura de mínimo el 50% en la divulgación a los grupos de interés identificados. Adicional se midió el desempeño de los divulgadores, calidad de los contenidos y calidad del material de divulgación, superando la meta establecida del 60%.

## 2.2 C. Gestión de pruebas y operaciones

El proceso C. *Gestión de pruebas y operaciones* cuenta con 23 indicadores de desempeño distribuidos en 7 subprocesos, contribuyendo con un 26% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Producción de Instrumentos, Subdirección de Aplicación de Instrumentos, la Subdirección de Estadísticas y la Subdirección de Información.

- C1. CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÍTEMS**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C1.I01 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,37%	Max 1%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>C1.I02 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber Pro</i>	0,35%	Max 1%	<b>100%</b>	

Se logró lo establecido, ya que los controles durante el proceso de construcción de los ítems para las pruebas SABER 11 (calendario Ay B) y SABER Pro fueron efectivos, cumpliendo la meta establecida.

- C2. ARMADO Y EDICIÓN**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C2.I03 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,07%	Max 1%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>C2.I04 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber Pro</i>	0,00%	Max 1%	<b>100%</b>	

Se logró lo establecido, ya que los controles durante el proceso de armado y edición de las pruebas SABER 11 (calendario A y B) y SABER Pro fueron efectivos, cumpliendo la meta establecida.

• **C3. ASEGURAMIENTO DE RECURSOS**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C3.I05 - Calidad en la impresión de material de examen SABER PRO</i>	0,40%	Max 10%	<b>100%</b>	<b>97%</b>
<i>C3.I06 - Calidad en la impresión de material de examen SABER 11</i>	4,61%	Max 10%	<b>100%</b>	
<i>C3.I07 - Cantidad de sitios que cancelan el préstamo</i>	6	5	<b>91%</b>	

Se cumplió la meta de tener como material defectuoso menos del 10% del total de material de impresión de las pruebas SABER Pro y SABER 11. Aun así, con base en estos resultados, es conveniente plantear una meta más retadora para los próximos periodos. Se revisará el indicador *C3.I07*. debido a que la cancelación de los sitios depende de una variable externa, por lo que se replanteará el indicador con base en el taller de revisión y ajuste de objetivos e indicadores de subproceso.

• **C4. REGISTRO**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C4.I02 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER 11</i>	0 días	0 días	<b>100%</b>	<b>90%</b>
<i>C4.I03 - Disponibilidad de las herramientas para la inscripción de SABER PRO</i>	-1,5 días	0 días	<b>100%</b>	
<i>C4.I04 - Oportunidad de la citación de SABER 11</i>	5 días	0 días	<b>75%</b>	
<i>C4.I05 - Oportunidad de la citación de SABER PRO</i>	7 días	0 días	<b>65%</b>	
<i>C4.I06 - Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER 11</i>	100%	100%	<b>100%</b>	
<i>C4.I07 - Cantidad de usuarios inscritos vs citados SABER PRO</i>	100%	100%	<b>100%</b>	

Durante la vigencia 2015, El subproceso *C4. Registro* tuvo un desempeño sobresaliente del 90%, aunque se presentó baja calificación en los indicadores *C4.I04* y *C4.I05*, donde la oportunidad en la citación masiva para la aplicación de las pruebas presentó un incumplimiento promedio de 5 días para SABER 11 y 7 días para SABER Pro.

Para estas desviaciones se realizará una acción correctiva con base en el resultado del ejercicio de lecciones aprendidas que estará realizando el subproceso con todas las dependencias involucradas.

• **C5. APLICACIÓN**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C5.I03 - Porcentaje de anulaciones presentadas el día de la prueba</i>	0,009%	0,010%	<b>100%</b>	<b>71%</b>
<i>C5.I07 - Porcentaje de material de examen de SABER 11 con novedades el día de la prueba</i>	0,000%	0,010%	<b>100%</b>	
<i>C5.I08 - Porcentaje de material de examen de SABER PRO con novedades el día de la prueba</i>	0,008%	0,010%	<b>100%</b>	
<i>C5.I09 - Porcentaje de novedades de SABER 11 que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación</i>	45%	10%	<b>22%</b>	
<i>C5.I10 - Porcentaje de novedades de SABER PRO que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación</i>	29,67%	10%	<b>34%</b>	

El subproceso C5. Aplicación, registró un desempeño del 71% durante el 2015, debido básicamente a la baja calificación que obtuvieron los indicadores C5.I09 y C5.I10, en donde se presentó un alto porcentaje de novedades relacionadas con el mal empaque, registro incompleto o registro erróneo en las hojas de respuesta que afectaron directamente el proceso de lectura para las pruebas SABER 11 y Saber Pro. Se realizará una revisión pedagógica a los procesos de capacitación a los examinadores, para de esta manera mitigar el alto porcentaje presentado.

• **C6. CALIFICACIÓN**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C6.I02 - Calificación de las bases con la asignación de puntajes</i>	96%	92%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>C6.I03 - Calificación de los manuales de procesamiento</i>	96%	95%	<b>100%</b>	
<i>C6.I04 - Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura para la prueba SABER 11</i>	0,45%	1%	<b>100%</b>	
<i>C6.I05 - Porcentaje de inconsistencias identificadas durante el proceso de lectura de SABER PRO</i>	0,04%	0,20%	<b>100%</b>	

Se midió la calidad y oportunidad de entrega de las bases de datos con la asignación de puntajes o escalas y los manuales de procesamiento, para las diferentes pruebas donde interviene el subproceso de calificación, dando como resultado un desempeño del 100%. De igual manera se cumplió con la meta del 1% para SABER 11 y 0,20% para SABER Pro, en el porcentaje de hojas de respuesta con inconsistencias en el proceso de lectura.

## • C7. RESULTADOS

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>C7.I01 - Calidad del servicio de publicación de resultados</i>	100%	100%	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La Dirección de Tecnología e Información publicó de manera oportuna en la plataforma electrónica del ICFES los resultados individuales de los diferentes exámenes que calificó el ICFES en la vigencia 2015.

## 2.3 J. Gestión de investigaciones

El proceso *J. Gestión de investigaciones* cuenta con 7 indicadores distribuidos en tres subprocesos, todos a cargo de la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación.

## • J1. EJECUCIÓN DE PROYECTOS EDUCATIVOS

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>J1.I01 - Evaluación de audiencia en seminario y/o talleres realizados</i>	383%	5%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>J1.I03 - Proporción de propuestas ganadoras</i>	38%	30%	<b>100%</b>	

Se presentó un incremento del 383% en la audiencia que asistió al Sexto Seminario Internacional de Investigación Sobre la Calidad de la Educación en Colombia, en comparación con el Quinto Seminario Internacional llevado a cabo en 2014. Aun así, hay que tener en cuenta que el 83% de la asistencia fue vía *streaming*. De igual forma se cumplió la meta de tener mínimo un 30% de propuesta ganadoras para desarrollar investigaciones aplicadas externas, del total de propuestas viables recibidas por la Entidad.

• **J2. CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>J2.I01 - Porcentaje de avance en investigación aplicada</i>	100%	90%	<b>100%</b>	<b>67%</b>
<i>J2.I02 - Reportes finalizados respecto a los resultados disponibles</i>	0%	90%	<b>0%</b>	
<i>J2.I03 - Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones de participación en pruebas internacionales</i>	100%	90%	<b>100%</b>	

El desempeño del indicador se vio afectado por el incumplimiento del indicador J2.I02, donde no se publicó a tiempo el reporte PISA 2012. Se realizó según lo programado las actividades relacionadas con el estudio de Valor Agregado y la obligación referente a pruebas internacionales.

• **J3. AJUSTE Y MANEJO DE BASES DE DATOS**

<i>Indicador</i>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>	<b>% de desempeño</b>	<b>Desempeño del subproceso</b>
<i>J3.I01 - Porcentaje de bases de datos actualizadas en el FTP, teniendo en cuenta la disponibilidad interna de la información</i>	92%	Min 83%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>J3.I03 - Porcentaje de réplicas a la misma solicitud</i>	11%	Max 20%	<b>100%</b>	

Se realizó de forma oportuna la actualización de la totalidad de bases de datos actualizables en el FTP.

De 84 solicitudes que recibió la Oficina de Gestión de proyectos de investigación por parte de externos, el 10,71% correspondieron a repeticiones a una misma solicitud, lo cual se debe al bajo conocimiento de la información que el ICFES genera y pone a disposición de los usuarios. Para mitigar esto solo se responderá mediante los mecanismos que brinda la Unidad de Atención al Ciudadano.



### 3. Desempeño de los procesos de apoyo

#### 3.1 F. Información y servicio al ciudadano

El proceso *F. Información y servicio al ciudadano* cuenta con 5 indicadores distribuidos en dos subprocesos, todos a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano, perteneciente a la Secretaría General.

- F1. SERVICIOS Y TRÁMITES**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>F1.I01 - Índice de quejas y reclamos (X cada 1000)</i>	32	Max 10	26%	75%
<i>F1.I02 - Oportunidad en la respuesta PQRS</i>	93%	80%	100%	
<i>F1.I03 - Satisfacción del cliente.</i>	4,61	4	100%	

Durante los meses de abril, mayo y junio se presentó un aumento significativo en el índice de quejas y reclamos (afectado por el incumplimiento en el cronograma de registro y recaudo de SABER 11, y las continuas fallas que se presentaron en el sistema PRISMA), lo cual afectó el promedio del indicador F1.I01. Aun así el 93% de las PQRS fueron atendidas dentro de los términos oportunos establecidos.

Se cumplió con la meta de tener una calificación superior a 4 en el nivel de satisfacción del cliente con respecto a los servicios que ofrece la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES.

- F3. GESTIÓN DEL SERVICIO**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>F3.I01 - Índice de satisfacción anual</i>	4,6	4	100%	100%
<i>F3.I02 - Índice de percepción anual</i>	89%	80%	100%	

Para el año 2015 se presentaron diferentes inconvenientes con el cambio de la plataforma PRISMA, lo que ocasionó un alto volumen de solicitudes entrantes afectando

los tiempos de respuesta, a pesar de ello se cumple con el indicador de satisfacción. Con respecto a los niveles de percepción se registró una calificación favorable, aunque se está trabajando en desarrollar nuevos instrumentos que permitan medir la percepción de los grupos de interés de manera más pertinente.

### 3.2 G. Gestión administrativa y financiera

El proceso G. *Gestión administrativa y financiera* cuenta con 20 indicadores de desempeño distribuidos en 7 subprocesos, contribuyendo con un 23% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección Financiera y Contable, todas ellas pertenecientes a la Secretaría General.

#### • G1. SISTEMAS ADMINISTRATIVOS Y DE SERVICIOS

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G1.I01 - Índice de servicio de realización de otras solicitudes	1,74 días	2 días	100%	100%
G1.I02 - Índice de servicios realizados para mantenimiento y almacén	1,54 días	7 días	100%	

Se cumplió con la meta de atender de manera oportuna la totalidad de solicitudes que las diferentes dependencias de la Entidad realizan por mesa de ayuda, y que son asignadas a la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales.

#### • G2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G2.I01 - Ejecución Plan de Capacitación	100%	100%	100%	100%
G2.I02 - Ejecución Plan de Bienestar Social	100%	100%	100%	
G2.I03 - Ejecución Plan Salud Ocupacional	100%	100%	100%	
G2.I04 - Índice de clima laboral	73%	Min 70%	100%	
G2.I05 - Nivel de atención de quejas de carácter disciplinario	100%	100%	100%	
G2.I06 - Impacto de la capacitación	74%	Min 70%	100%	
G2.I07 - Cobertura de la capacitación	85%	Min 40%	100%	

Se cumplió de manera eficaz con la totalidad de actividades programadas concernientes al Plan de Capacitación Institucional, Plan de Bienestar Social Institucional, y Plan de Salud Ocupacional Institucional. Con respecto a la capacitación también se midió el impacto y cobertura, cumpliendo con las metas establecidas para la vigencia.

La Subdirección de Talento Humano realizó la medición de la cultura, clima, subculturas y microclimas existentes en la Institución. El indicador de clima laboral dio 73,3%, superando la meta definida del 70%.

- G3. ABASTECIMIENTO**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>G3.I01 - Ejecución del Plan de contratación y compras (contratación de servicios)</i>	78,8%	70%	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Se cumplió con la meta propuesta del 70%, alcanzando un margen de cumplimiento del 79% En la ejecución del plan de compras.

- G4. GESTIÓN DOCUMENTAL**

Debido a que no se dispone de la información para realizar la medición del indicador *G4.I01. % de cumplimiento de las TRD*, se da apertura a la acción correctiva para gestión el análisis de causas y determinar un plan de acción para mitigar su recurrencia.

- G6. GESTIÓN FINANCIERA**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
<i>G6.I05 - Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos</i>	78,42%	Min 75%	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<i>G6.I06 - Nivel de Recaudo del Presupuesto de Ingresos</i>	100,12%	100%	<b>100%</b>	
<i>G6.I07 - Órdenes de Pago Tramitadas</i>	3,22	Max 0	<b>100%</b>	
<i>G6.I08 - Índice de Transacciones Registradas</i>	95,13%	81%	<b>100%</b>	

Para la vigencia 2015, el desempeño del subproceso gestión financiera fue del 100%, por cuanto se cumplieron las metas establecidas, así: cumplimiento de la ejecución presupuestal de gastos en un 78,42%; recaudo del presupuesto de ingresos en un 100,12%; órdenes de pago tramitadas de manera oportuna y dentro de los términos de

tiempo establecidos, para Nómina, honorarios y proveedores; y porcentaje de transacciones contables registradas en el ERP que fueron ajustadas o reclasificadas, las cuales no superaron el 5% del total de registros.

- **G7. MESA DE INVERSIONES**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G7.I01 - GAP de liquidez	6,30	Min 2,1	100%	100%

Durante el año 2015, el ICFES mantuvo recursos suficientes para cumplir con sus obligaciones, a parte de los gastos de funcionamiento (Nómina, Honorarios y Generales) y valor de reciprocidad con el banco; ya que por cada peso que se tenía como obligación, siempre hubo un número mayor a la meta para solventar sus obligaciones de gastos de operación e inversión, excepto en el primer trimestre del 2015 puesto que las obligaciones de funcionamiento para este período se comportan muy similares a las de inversión y operación, estas últimas aumentan a partir de las aplicaciones de las Pruebas Saber, de acuerdo al análisis de flujo de caja, pero no afecta la liquidez como lo muestra el índice de cobertura.

- **G8. GESTIÓN AMBIENTAL**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
G8.I01 - Ahorro acumulado en el Consumo de Agua	8,55%	Min 2%	100%	100%
G8.I02 - Ahorro acumulado en el Consumo de Energía	4,66%	Min 1%	100%	
G8.I03 - Aprovechamiento Total de Papel	27,84%	Min 5%	100%	
G8.I04 - Extensión de Buenas Prácticas Ambientales	80%	80%	100%	

Para el 2015, se midió el porcentaje de reducción en el consumo de agua y energía eléctrica en las instalaciones del ICFES, dando resultados satisfactorios de reducción. Aun así, hay que tener en cuenta que hubo cambio de sede en el mes de mayo cambiando considerablemente las condiciones de medición, por lo que se requerirá de más mediciones para determinar el comportamiento real de los indicadores.

También se realizaron actividades enfocadas en la reducción del consumo de papel y fortalecimiento de la gestión ambiental del Instituto a través de la extensión de buenas prácticas ambientales.

### 3.3 H. Gestión de tecnología e información

El proceso H. *Gestión de tecnología e información* cuenta con 12 indicadores de desempeño distribuidos en 5 subprocesos, contribuyendo con un 14% al total de indicadores del Sistema. Aportan indicadores la Subdirección de Información y la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones, ambas dependientes de la Dirección de Tecnología e Información.

#### • H2. GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H2.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red	99,96%	99,72%	100%	100%
H2.I02 - Resolución de incidentes de red	99%	95%	100%	
H2.I03 - Disponibilidad de la infraestructura	100%	99,72%	100%	
H2.I04 - Resolución de incidentes de infraestructura	99,51%	95%	100%	

El subproceso tuvo un desempeño del 100% durante la vigencia 2015, donde se administró de manera eficiente la infraestructura tecnológica que soporta las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias del ICFES, garantizando el correcto, seguro y oportuno funcionamiento del mismo.

#### • H3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H3.I01 - Cumplimiento de los controles de seguridad implementados	80,77%	80%	100%	90%
H3.I02 - Grado de concientización en seguridad de la información	63,17%	90%	70,19%	
H3.I03 - Incidentes de seguridad	0	Max 1	100%	

Aunque el subproceso tuvo un desempeño del 90% durante el 2015, la calificación se vio afectada por el indicador H3.I02, el cual se midió mediante una encuesta hecha a los funcionarios del ICFES que participaron al evento realizado sobre seguridad de la información, en el que se evaluó el aprendizaje que adquirieron durante el mismo. La Subdirección de Información registrará la correspondiente acción preventiva en el 2016.

- H4. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H4.I01 - Resolución de solicitudes de información	98,74%	95%	100%	100%
H4.I02 - Resolución de incidentes de información	96%	90%	100%	

Fueron atendidas de manera oportuna la totalidad de solicitudes e incidentes de seguridad que durante el 2015 las diferentes dependencias del ICFES reportaron al subproceso, evaluando la eficacia, tiempo de solución y calidad del servicio.

- H5. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H5.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	90,37%	80%	100%	100%
H5.I02 - Cumplimiento de cronograma	100%	100%	100%	

Fueron atendidas de manera oportuna en un 90,37% las solicitudes e incidentes concernientes a aplicaciones que soportan la infraestructura tecnológica del ICFES. Así mismo, se cumplió con las actividades programadas para los proyectos a cargo de la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones.

- H6. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**

Indicador	Resultado	Meta	% de desempeño	Desempeño del subproceso
H6.I01 - Cumplimiento de la ejecución de proyectos	100%	100%	100%	100%

Se cumplió en un 100% con la ejecución de las actividades planeadas para 2015 de los siguientes proyectos: PRISMA, Pruebas electrónicas, Interoperabilidad, SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información), Arquitectura Empresarial, BI (*Business Intelligence*), y SABER 3579.

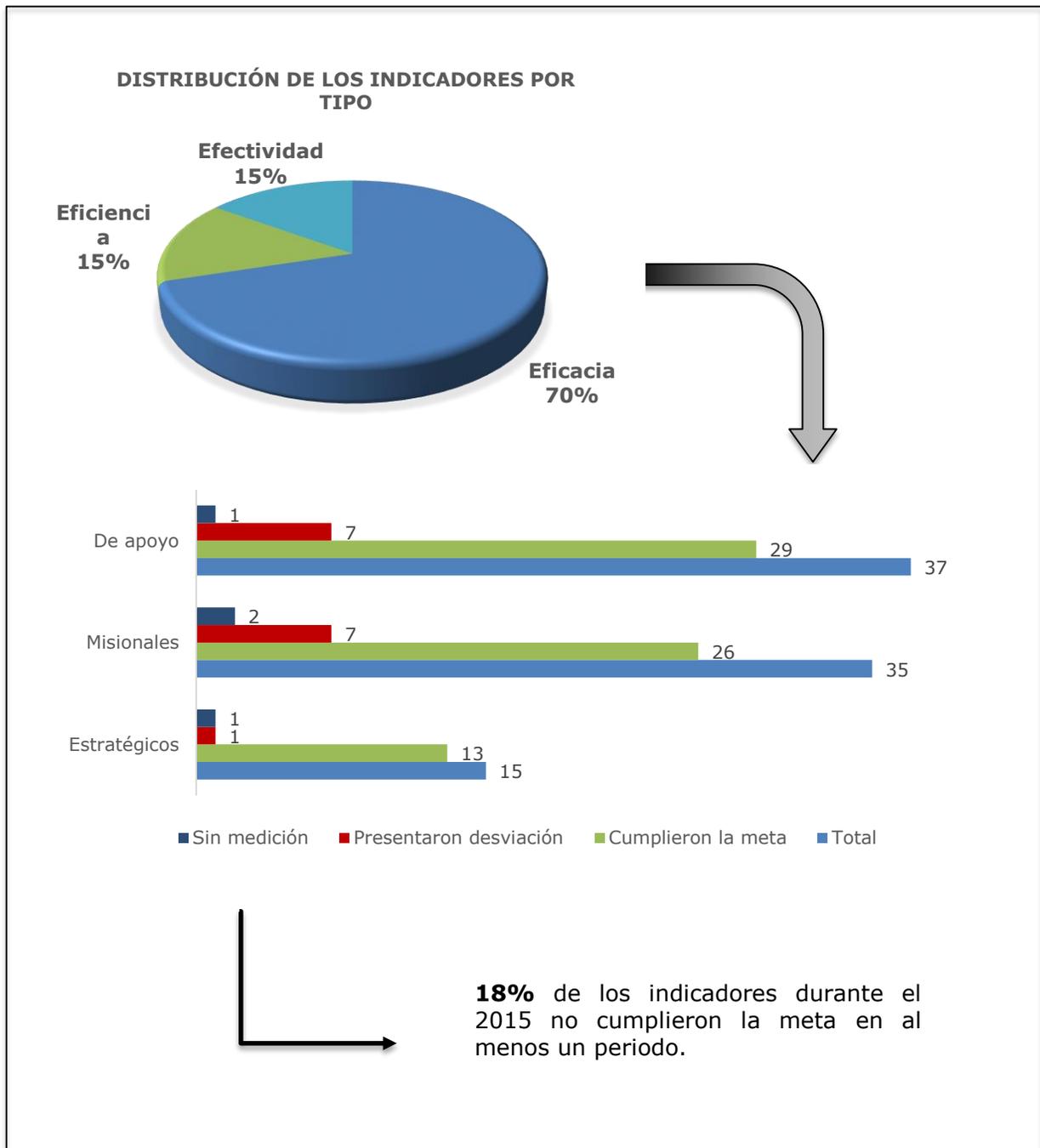
## ✓ 4. Desempeño general

Proceso		Subproceso	Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso
<b>Estratégicos</b>	<i>A. Dirección Estratégica y de gestión</i>	A1. Planeación y Desarrollo	97% ●	<b>99%</b> ●
		A2. Gestión Integral de la Calidad	96% ●	
		A3. Control y Seguimiento	100% ●	
		A4. Comunicación, publicación e imagen	100% ●	
		A5. Gestión Jurídica	100% ●	
		A6. Gestión de proyectos especiales	100% ●	
<b>Misionales</b>	<i>B. Gestión de Diseño, Análisis y Divulgación</i>	B2. Diseño de Instrumentos	100% ●	<b>100%</b> ●
		B3. Análisis y Divulgación	99% ●	
	<i>C. Gestión de Pruebas y Operaciones</i>	C1. Construcción y mantenimiento de Ítems	100% ●	<b>94%</b> ●
		C2. Armado y Edición	100% ●	
		C3. Aseguramiento de Recursos	97% ●	
		C4. Registro	90% ●	
		C5. Aplicación	71% ●	
	<i>J. Gestión de Investigaciones</i>	C6. Calificación	100% ●	<b>89%</b> ●
		C7. Resultados	100% ●	
		J1. Ejecución de Proyectos Educativos	100% ●	
<b>Apoyo</b>	<i>F. Información y Servicio al Ciudadano</i>	J2. Conceptualización y Dlllo. de Investigación	67% ●	<b>88%</b> ●
		J3. Ajuste y Manejo de Bases de Datos	100% ●	
	<i>G. Gestión Administrativa y Financiera</i>	F1. Servicios y Trámites	75% ●	<b>100%</b> ●
		F3. Gestión del Servicio	100% ●	
		G1. Sistemas Administrativos y de Servicios	100% ●	
		G2. Gestión del Talento Humano	100% ●	
		G3. Abastecimiento	100% ●	
		G4. Gestión Documental	100% ●	
		G6. Gestión Financiera	100% ●	
		G7. Mesa de Inversiones	100% ●	
	G8. Gestión Ambiental	100% ●		
	<i>H. Gestión de Tecnología e Información</i>	H2. Gestión de Servicios de Infraestructura	100% ●	<b>98%</b> ●
H3. Gestión de Seguridad de la Información		90% ●		
H4. Gestión de la Información		100% ●		
H5. Gestión de mant. a sistemas de info.		100% ●		
H6. Gestión de proy. de tecnología Info.		100% ●		
<b>DESEMPEÑO TOTAL</b>				<b>95%</b> ●

## 4.1 Indicadores que presentaron desviación

SUBPROCESO	INDICADOR	PERIODO	META	RESULTADO	RANGO DE CUMPLIMIENTO
<b>A. planeación y desarrollo</b>	A1.I18 - Índice de oportunidad de la planeación.	I trim.	↑ 80%	<b>47%</b>	●
<b>C3. Aseguramiento de recursos</b>	C3.I06 - Calidad en la impresión de material de examen S11.	I sem.	↓ 10%	<b>11,5%</b>	●
	C3.I07 - Cantidad de sitios que cancelan el préstamo.	II sem.	↓ 5	<b>6</b>	●
<b>C4. Registro</b>	C4.I04 - Oportunidad de la citación de SABER 11.	II sem.	= 0	<b>10 días</b>	●
	C4.I05 - Oportunidad de la citación de SABER PRO.	II sem.	= 0	<b>20 días</b>	●
<b>C5. Aplicación</b>	C5.I09 - % de novedades de S11 que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación.	II sem.	↓ 10%	<b>45%</b>	●
	C5.I10 - % de novedades de SABER PRO que impactan en el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación.	II sem.	↓ 10%	<b>45%</b>	●
<b>J2. Conceptualización y Desarrollo de Investigación</b>	J2.I02 - Reportes finalizados respecto a los resultados disponibles.	2015	↑ 90%	<b>0%</b>	●
<b>F1. Servicios y Trámites</b>	F1.I01 - Índice de Quejas y Reclamos (cliente externo) (X cada 10.000).	2015	↓ 10	<b>32</b>	●
<b>G1. Sistemas administrativos y de servicios</b>	G1.I01 - Índice de Servicio de Realización de Otras Solicitudes.	Feb.	↓ 2	<b>19 días</b>	●
	G1.I02 - Índice de Servicios Realizados para Mantenimiento y Almacén.	Feb.	↓ 7	<b>11 días</b>	●
<b>G3. Abastecimiento</b>	G3.I01 - Ejecución del Plan de contratación y compras (contratación de servicios).	I trim.	↑ 70%	<b>65%</b>	●
<b>H2. Gestión de Servicios de Infraestructura</b>	H2.I02 - Resolución de incidentes de red.	Ago.	↑ 95%	<b>94%</b>	●
<b>H3. Gestión de Seguridad de la Información</b>	H3.I02 - Grado de concientización en seguridad de la información.	2015	↑ 90%	<b>63%</b>	●
<b>H5. Gestión de mantenimiento y soporte a sistemas de información</b>	H5.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	Abr.	↑ 80%	<b>67%</b>	●

## 4.2 Resultados generales



## ✓ 5. Conclusiones

- El 82% de los indicadores de desempeño de subproceso cumplieron con la meta propuesta en todos los periodos de medición comprendidos entre el 1ro de enero y el 31 de diciembre de 2015.
- Se presentó un desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de calidad del 95%, lo cual es un resultado satisfactorio. Aun así, se presentaron desviaciones en el desempeño de los subprocesos *C4. registro*, *C5. aplicación*, *J2. conceptualización y desarrollo de investigación* y *F1. Servicios y trámites*. Por lo que se harán los respectivos análisis de causa para determinar el motivo de las desviaciones y posteriormente las acciones preventivas o correctivas a que haya lugar.
- El 70% de los indicadores de desempeño de Sistema son de eficacia, por lo cual se ratifica el compromiso adquirido en revisión por la Dirección de 2015, de “analizar los indicadores de subproceso y establecer si los que están vigentes miden más allá del cumplimiento de lo propuesto y aportan información relevante para la toma de decisiones”. Plan que se está llevando a cabo desde mediados de 2015, y que se tiene programado culminar en 2016.
- La mayoría de indicadores de cumplimiento siempre dan como resultado 100%, por lo que se hace necesario replantear si éstos están midiendo en realidad el desempeño del subproceso.
- Para algunos indicadores los rangos de aceptación son demasiado amplios, lo que implica que aún si el resultado se aleja de la meta, su medición será positiva.
- De los indicadores que presentaron desviaciones en su medición en mínimo un periodo, algunos no documentaron el respectivo análisis de causa y la acción correctiva/preventiva necesaria, por lo que es necesario concientizar al personal responsable sobre la importancia de esto.