



ción Pública





# SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS - PEI 2020 - 2023

Información Pública

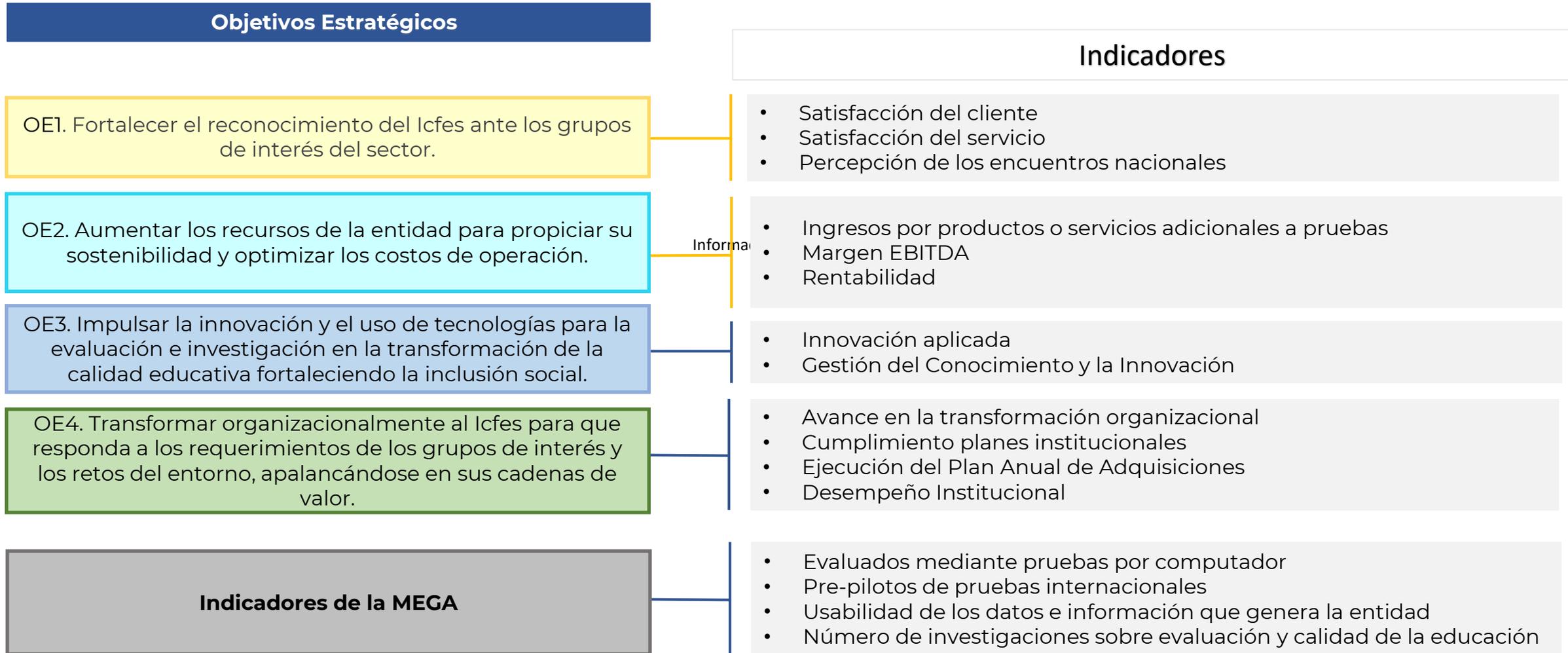
**Oficina Asesora de Planeación - OAP**

*Bogotá D. C., enero de 2024*

Texts

# 01. Mapa estratégico 2020-2023

Información Pública



## 02. Indicadores Estratégicos 2023

Información Pública

# Indicadores Estratégicos 2023

## Reporte de Indicadores Estratégicos diciembre de 2023

Objetivo Estratégico	Indicador	Último mes medición	Meta	Resultado
<b>OE1</b>	1.1 - Satisfacción del cliente - (AGI-IG-01)	dic-23	80.00%	<b>90.6%</b>
<b>OE1</b>	1.2 - Satisfacción del servicio (contractual - GEC-IG-01 )	dic-23	80.00%	<b>100.0%</b>
<b>OE1</b>	1.3 - Percepción de los encuentros nacionales (AYD-IG-01)	dic-23	70.00%	<b>96.0%</b>
<b>OE2</b>	2.1 - Ingresos por productos o servicios adicionales a pruebas a de Estado (GFI-IE-02)	dic-23	10.0%	<b>30.5%</b>
<b>OE2</b>	2.2 - Margen EBITDA (GFI-IE-01)	dic-23	-9.00%	<b>-8.14%</b>
<b>OE2</b>	2.3 – Rentabilidad (GFI-IE-03)	dic-23	0.00%	<b>10.6%</b>
<b>OE3</b>	3.1 – Índice de innovación aplicada (GCI-IE-02)	dic-23	70.00%	<b>95.1%</b>
<b>OE3</b>	3.2 - Gestión del Conocimiento y la Innovación (GCI-IE-01)	dic-23	95.00%	<b>86.1%</b>
<b>OE4</b>	4.1 - Avance en la transformación organizacional (GTH-IE-01)	dic-23	85.00%	<b>79.2%</b>
<b>OE4</b>	4.2 - Cumplimiento planes institucionales (DES-IE-04)	dic-23	100.00%	<b>90.3%</b>
<b>OE4</b>	4.3 - Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones (GAB-02)	dic-23	70.00%	<b>96.3%</b>
<b>OE4</b>	4.4 - Índice de Desempeño Institucional - (DES-IE-01)	dic-23	86.00%	<b>85.9%</b>

### Indicadores - Mega

	Indicador	Ultimo Mes de Medición	Meta	Resultado
<b>Mega</b>	5.1 - Evaluados mediante pruebas por computador - DES-IE-02	dic-23	5%	<b>26.2%</b>
	5.2 - Pre-pilotos de pruebas internacionales - PYC-IE-01	dic-23	5	<b>5</b>
	5.3 - Usabilidad de los datos e información que genera la entidad - AYD-IE-01	dic-23	41%	<b>104.9%</b>
	5.4 - Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación - DFI-EI-01	dic-23	27	<b>32</b>

\* Se convierte en línea base para las próximas vigencias

## 03. Indicadores - Objetivo 1.

Información Pública

**“Fortalecer el reconocimiento del Icfes ante los grupos de interés del sector”**

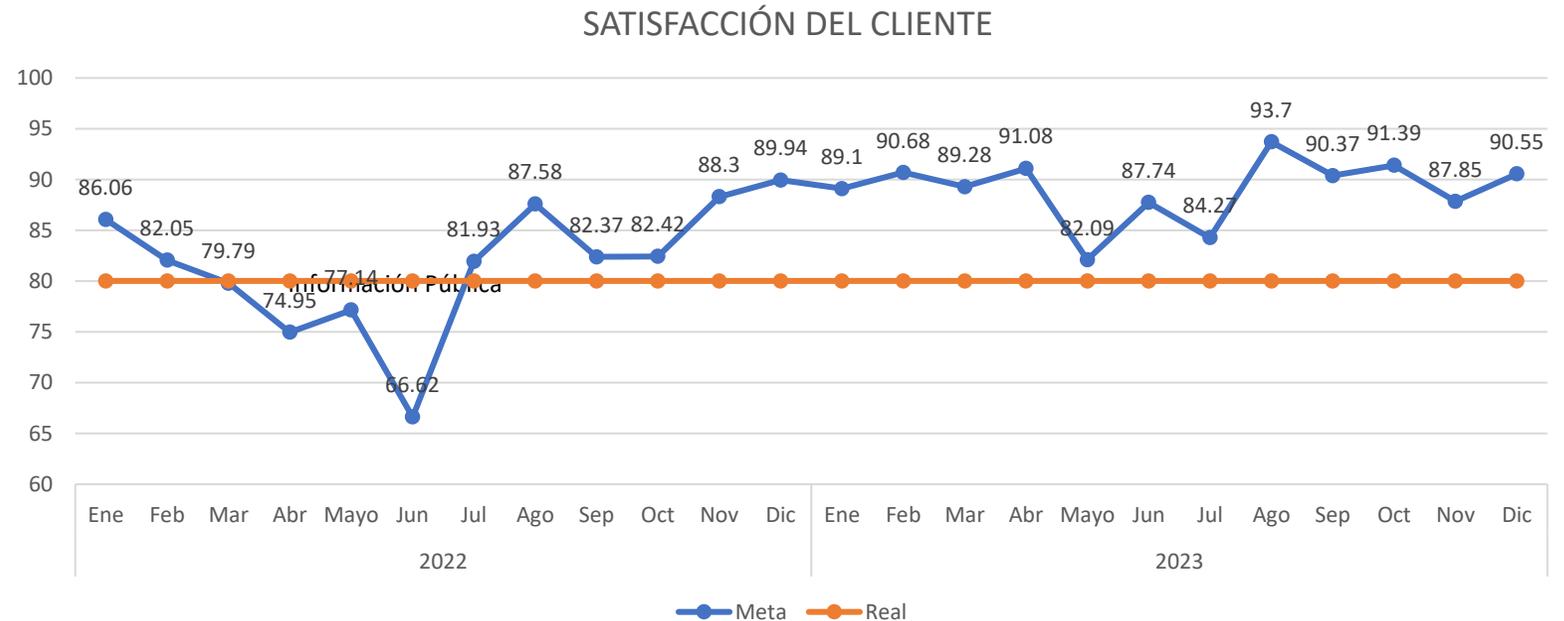
## 1.1 Satisfacción del cliente - UAC

Variables	Dic 2023
Satisfacción del cliente	90.55%
Meta	80.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>113.19%</b>

Calificación por Canal	Valor
Atención Chat	N.A.
Chatbot	N.A.
Correo Electrónico	N.A.
Formulario de Atención Electrónica	N.A.
Llamadas virtuales	95,39
Atención Presencial	N.A.
Atención telefónica calificadas- Asesor	96,42
Atención telefónica calificadas-IVR	34,40

### Análisis del indicador:

El indicador presenta un comportamiento similar en su tendencia, el canal mejor calificado es llamada virtual con una nota del 98.27%; este canal es muy bien calificado por el servicio que presta, los ciudadanos en ocasiones no cuentan con dinero o tiempo para llamar, por lo cual, tienen la opción de ingresar al portal web del Icfes, dejar sus datos de contacto y una hora de llamada estimada. Esta información ingresa a nuestro aplicativo y pasa a un agente de servicio quien le devolverá la llamada, el canal que le sigue en calificación es el canal atención telefónica con un asesor con una nota del 96.98%. Este canal mantiene su buen comportamiento debido al cambio tecnológico que se implementó con el CRM, lo anterior debido que, permite trazabilidad inmediata del ciudadano, conocer el histórico de sus solicitudes, escalar en línea si no se puede resolver de inmediato, adicional a las integraciones con los servicios de la Dirección de Tecnología e Información.

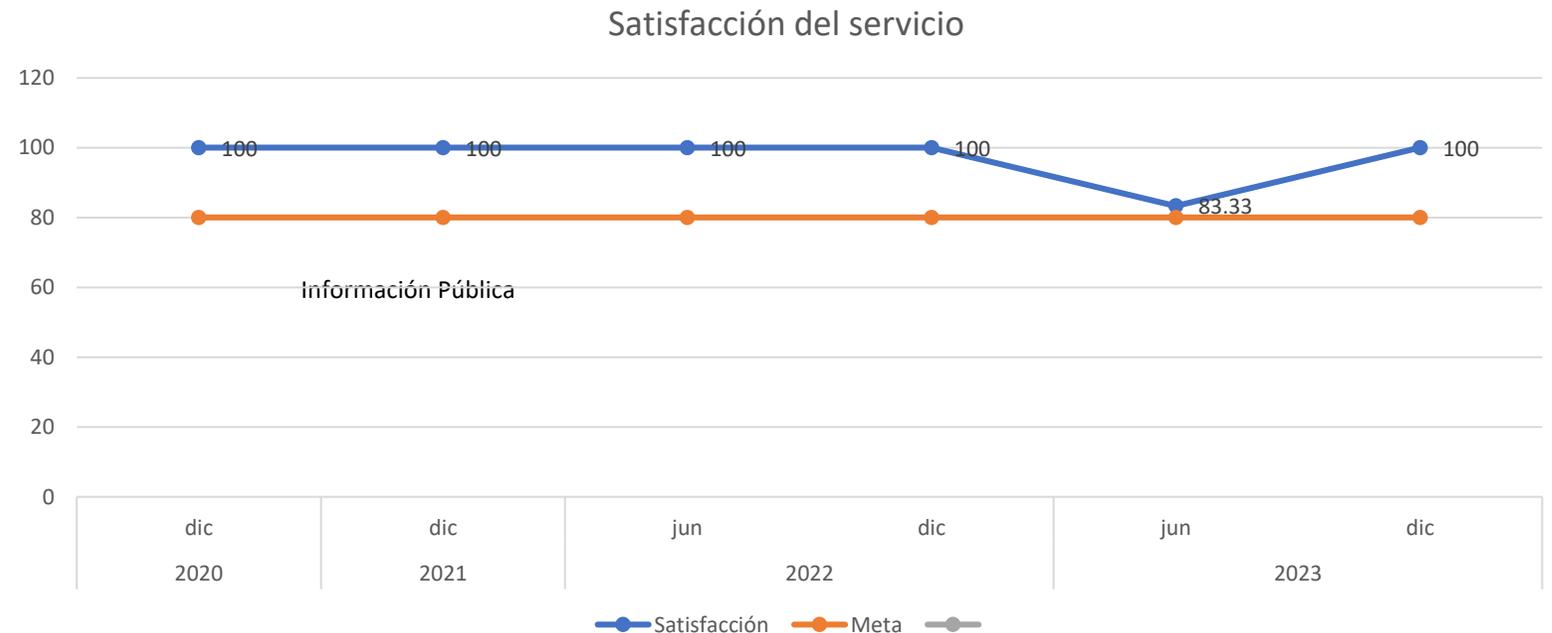


## 1.2 Satisfacción del servicio (Etapa precontractual)

Variables	dic 2023
Satisfacción del servicio EPC	100.00%
Meta	80.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>125%</b>

### Variables de medicion

Comunicación
Disponibilidad
Atención en la venta
Claridad transparencia



### Análisis del indicador:

Se realizó la encuesta en dos clientes (Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA y BID) de los cual solo se recibió respuesta del Sena indicando una satisfacción de 5, dando como resultado muy satisfecho. Este indicador muestra un resultado estable a lo largo del tiempo lo que denota la satisfacción de nuestros clientes en la etapa contractual.

## 04. Indicadores - Objetivo 2.

Información Pública

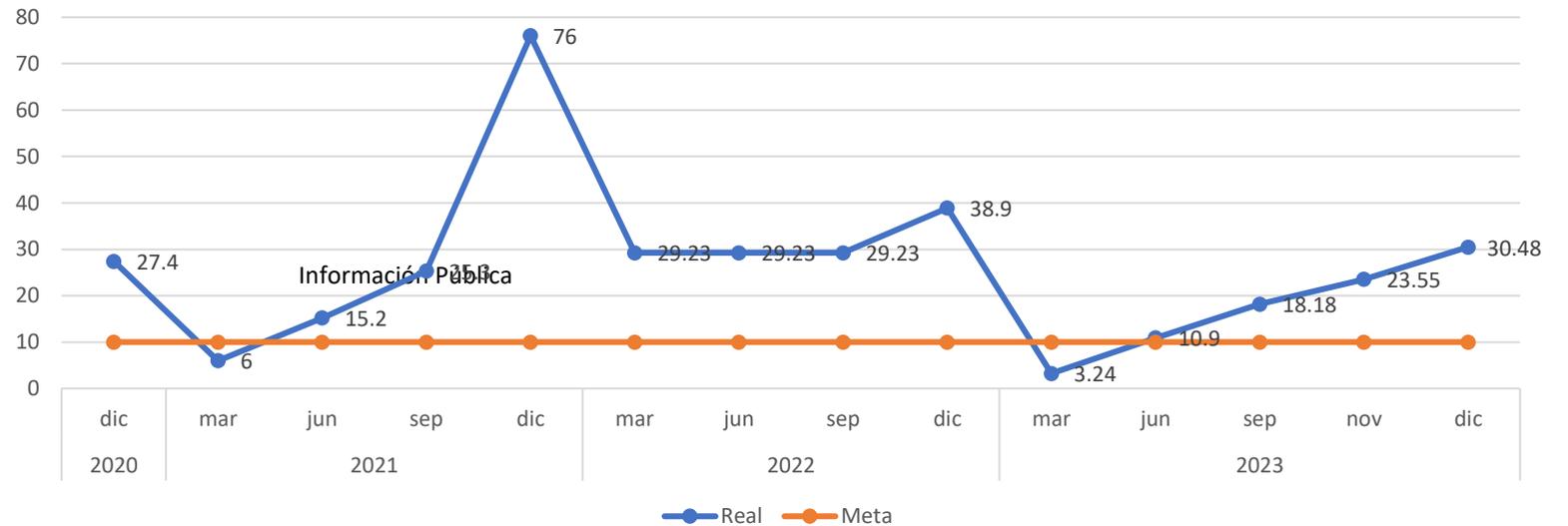
**“Aumentar los recursos de la entidad para propiciar su sostenibilidad y optimizar los costos de operación”**

## 2.1 Ingresos por productos o servicios diferentes a pruebas de Estado

Variables	dic-23
Ingresos Corrientes *	142,441.0
Ingresos por Nuevos Negocios *	43,423.0
<b>IND. Part % Nuevos Negocios</b>	<b>30.5%</b>
<b>Participación planeada</b>	<b>10.0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>304.8%</b>

\*Cifras en millones de pesos

\*\* Meta definida en el PEI 2020-2023



### Análisis del indicador:

El acumulado a corte de diciembre de 2023 por nuevos negocios equivale a un valor de \$ 33.812 millones, alcanzando una participación del 23,74% de los ingresos corrientes.

El valor de \$ 43.423 millones corresponde al ingreso recibido por contratos suscritos entre el Icfes y el Ministerio de Educación Nacional (Evaluación rural – Fase 2 y grados 3-5-7 y 9), Policía Nacional Patrulleros -SED- SSES 2023, ERCE, INPEC, Consejo Superior de la Adjudicación y Secretaría Distrital de Educación. Instituto Nacional de Evaluación Educativa INEED. Inter-American Development Bank (IDB)

Este indicador anualmente presenta una tendencia de crecimiento para cada vigencia.

## 2.2 Margen EBITDA

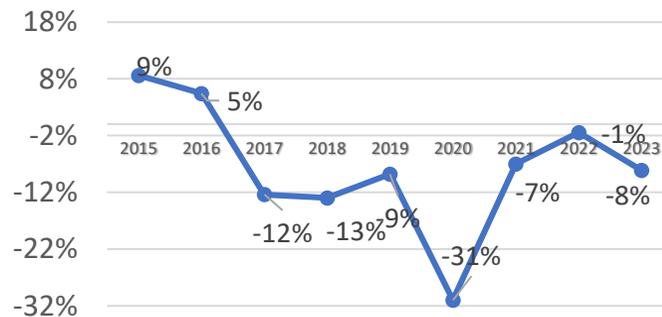
Variables	dic-23
Ingresos operacionales	142,441
Gastos y costos operacionales	155,245
Utilidad (+) o pérdida (-) operacional	<b>-12,804</b>
Depreciaciones y amortizaciones	1205
EBITDA	<b>-11,599</b>
Margen EBITDA	<b>-8.14%</b>
Meta Margen EBITDA	-9.00%
<b>Cumplimiento</b>	<b>Si</b>

\*Cifras en millones de pesos

### Margen EBITDA



### Comportamiento EBITDA 2015 - 2022



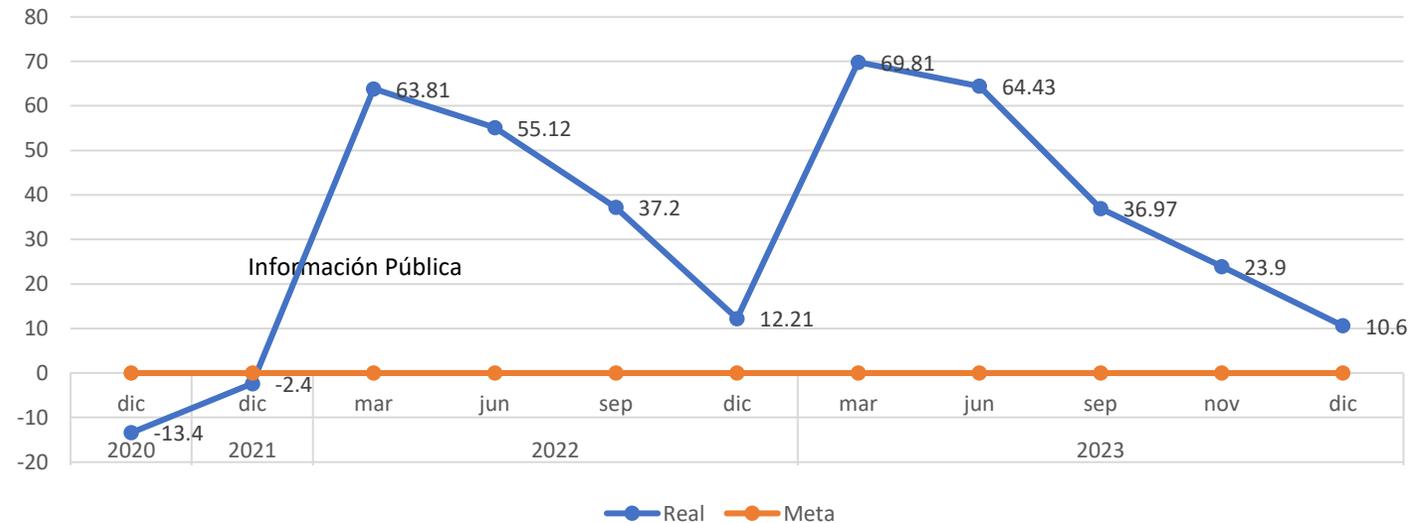
### Análisis del indicador:

Con corte del 31 de diciembre el EBITDA fue de -\$11.599 en millones; y Margen EBITDA = EBITDA / Ingresos por servicios de evaluación a diciembre fue de -8%. Este indicador mide la capacidad de la Entidad para generar beneficios considerando únicamente su actividad operativa (ingresos por pruebas, costos por prestación de servicios y gastos operacionales administrativos).

El promedio de este indicador en los últimos 5 años es del -11% es importante resaltar que el objeto y la naturaleza de la entidad, en cuanto a los servicios de evaluación que ofrece, tienen un carácter social, siendo su propósito principal propender por la calidad educativa y de evaluación en lugar de generar altos niveles de rentabilidad. La entidad ha tenido que financiar parte de su presupuesto de ingresos y gastos con ingresos no operacionales (rendimientos financieros inversiones), sin embargo, para los próximos tres años la meta del margen de EBITDA es lograr un comportamiento positivo o en su efecto del 0% que permita generar un punto de equilibrio entre los ingresos, los costos y gastos operacionales asociados con los servicios de evaluación.

## 2.3 Rentabilidad - Contraste de Margen – Trimestral

	dic-2023
EBITDA	-11,599
ingresos no operacionales netos	29,996
EBITDA + ingresos no operacionales netos	18,397
Ingresos totales	173,600
Margen ajustado (Rentabilidad)	10.60%
<b>Meta</b>	<b>0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>Si</b>



### Análisis del indicador:

Al cierre del mes de diciembre de 2023 alcanzó un 10,6%. Este indicador muestra como la eficiencia y optimización de los rendimientos financieros contribuyen a la sostenibilidad operacional del Instituto. Si bien los ingresos operacionales del Icfes provienen de la aplicación de las pruebas de estado y los contratos suscritos con diferentes entidades públicas y privadas, el manejo adecuado de los rendimientos financieros y la identificación de las oportunidades de mercado a través de los movimientos de las tasas de interés permite una mayor cobertura en el ejercicio del objeto social del Instituto.

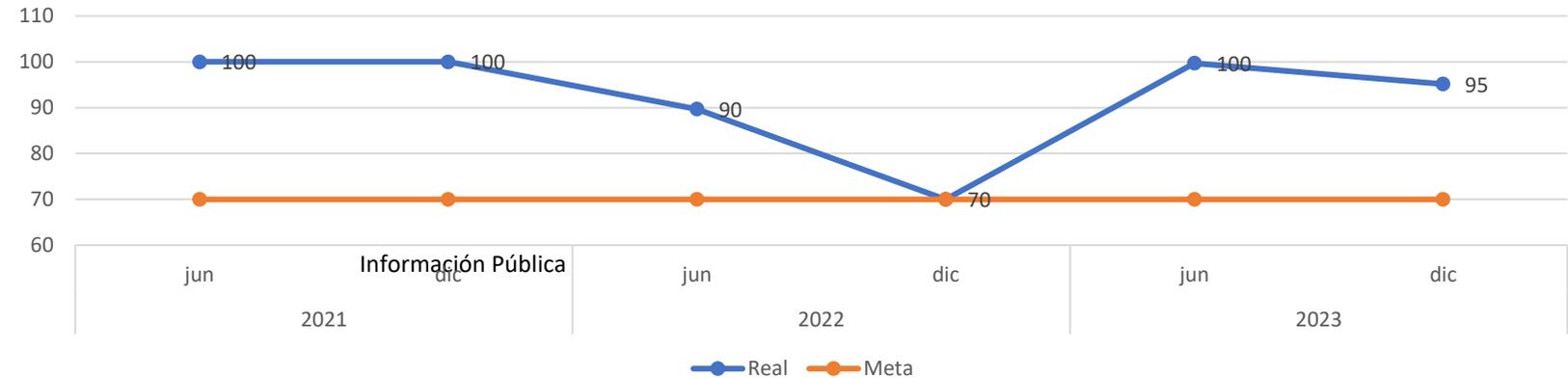
## 05. Indicadores - Objetivo 3.

**“Impulsar la innovación y el uso de tecnologías para la evaluación e investigación en la transformación de la calidad educativa fortaleciendo la inclusión social.”**

Información Pública

## 3.1 Innovación aplicada

Variables	dic 2023
Proyectos de innovación aplicada	95.14
Meta	70
Cumplimiento	135.1%



### Análisis del indicador:

Para la vigencia 2023 y con el fin de impulsar la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación se plantea la realización de espacios para compartir y divulgar experiencias innovadoras en la identificación de actividades de valor para el fortalecimiento de la cultura interna en el Instituto y transferir los conocimientos afines abordados desde IngenioLab de la OAP.

Índice de desarrollo de la Ruta Inngeniamos: 3/3 100%

Se acompañó en la revisión de 3 lecciones aprendidas.

- DPO-2023-06: Soporte de entrega kits aplicación
- DE-2023-03: Garantizar la calidad de la información recolectada por SDM para el análisis de resultados
- OAP-2023-11: Ajustes al Cronograma en Actividades de Construcción de Instrumentos

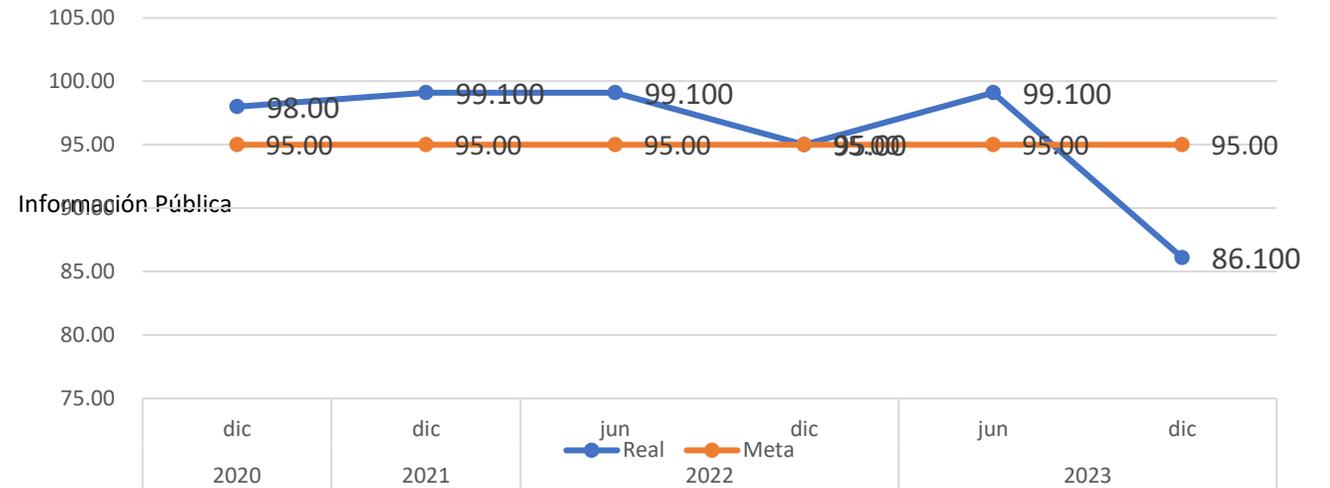
Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación: 2/2 100%

Participación en sesiones de Innovación del Distrito de Bogotá y en el Seminario Internacional de Investigación sobre la calidad de la educación. tiene menú contextual.

Gestión del Conocimiento y la Innovación: Dimensión de gestión de conocimiento IDI 2022: 86.1%

## 3.2 Gestión del Conocimiento y la Innovación

Variables	dic 2023
Índice FURAG, dimensión gestión del conocimiento - vigencia 2022	86.01
<b>Meta</b>	<b>95.0%</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>90.6%</b>



### Análisis del indicador:

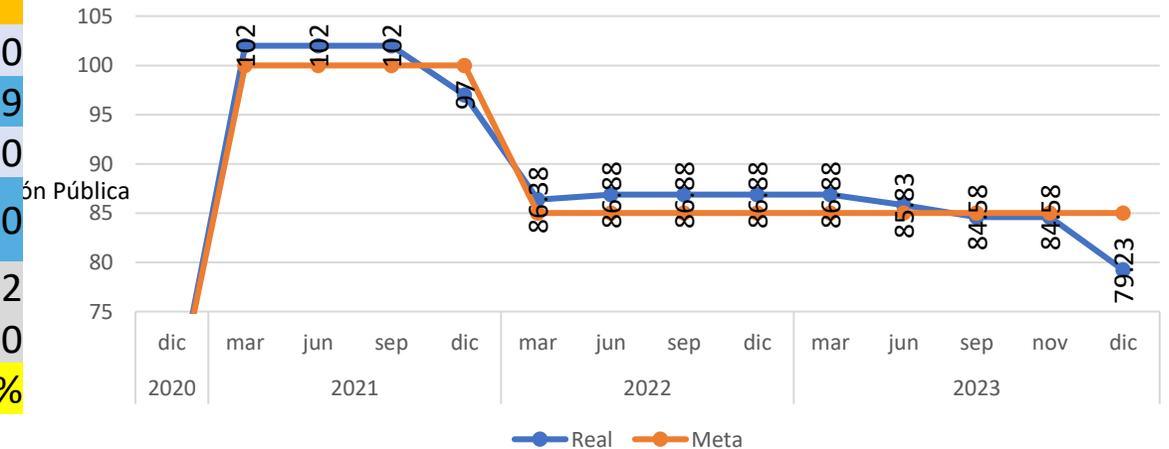
Con cifras de cierre de 2022, según reporte FURAG publicado en octubre de 2023. El resultado no es comparable con años anteriores debido a cambios en la Política de Gestión del Conocimiento y en el modelo estadístico de calificación del FURAG, que cambio de la respuesta al ítem a la teoría clásicas del test. Así las cosas, se convierte en la línea base para estimar las metas en las próximas mediciones

## 06. Indicadores - Objetivo 4.

**“Transformar organizacionalmente al Icfes para que responda a los requerimientos de los grupos de interés y los retos del entorno, apalancándose en sus cadenas de valor”**

## 4.1 Avance en la transformación organizacional - SG

Variables del Indicador	dic-23
1. Rediseño Organizacional	95.0
2. Resultados FURAG (Componente TH)	85.9
3. Evaluación del riesgo psicosocial	66.0
4. Evaluación de clima y cultura organizacional	70.0
<b>Total</b>	<b>79.2</b>
<b>Meta</b>	<b>85.0</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>93.2%</b>



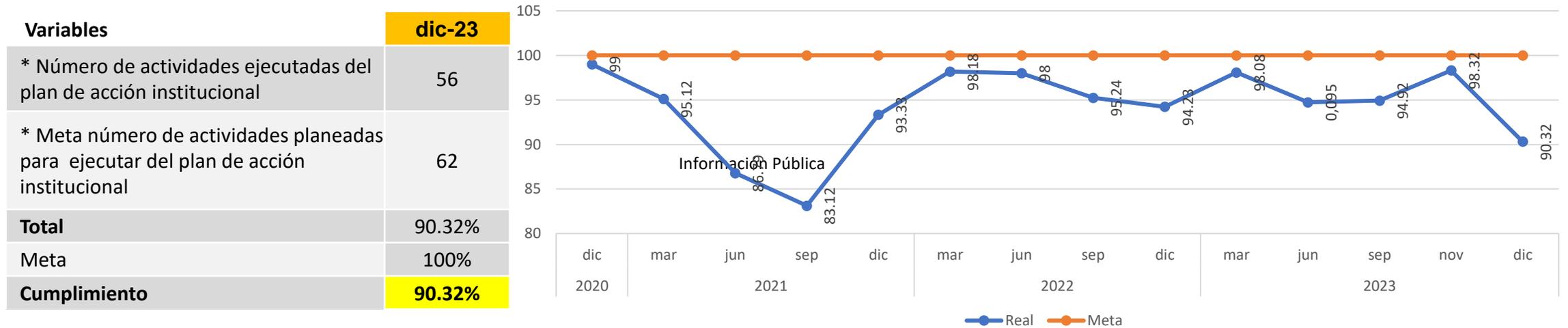
### Análisis del indicador:

El resultado del cálculo del Indicador Estratégico GTH-IE-01 Avance en la Transformación Organizacional equivalente a 79,23 tuvo una disminución con respecto al periodo anterior de 84,58.

Los valores que componen el cálculo del Indicador Estratégico GTH-IE-01 Avance en la Transformación Organizacional tuvieron variaciones con respecto al trimestre anterior:

- Rediseño Organizacional subió a 95,0, tomando en cuenta que este proyecto se encuentra en un estado avanzado de ejecución y se tiene programado para la vigencia 2024.
- Resultados FURAG: Este indicador de la gestión institucional bajó de 99,3 a 85,9, debido a la nueva versión del formulario aplicado para la vigencia 2023.
- Evaluación de Riesgo Psicosocial no tuvo variación con respecto al trimestre anterior, conservando el valor de 66,0. Se tiene previsto hacer una nueva medición de este indicador para la vigencia 2024.
- Evaluación de Clima y Cultura Organizacional tuvo un resultado de 70,0 para el año 2023. La disminución de este indicador, con respecto al anterior de 83,0 obedece a que la metodología aplicada por la empresa Asociación Internacional de Consultoría fue diferente a la que se realizó en el periodo anterior y las escalas de interpretación cambiaron reflejando un nivel similar, pero con valoración cuantitativa diferente.

## 4.2 Cumplimiento planes institucionales - OAP



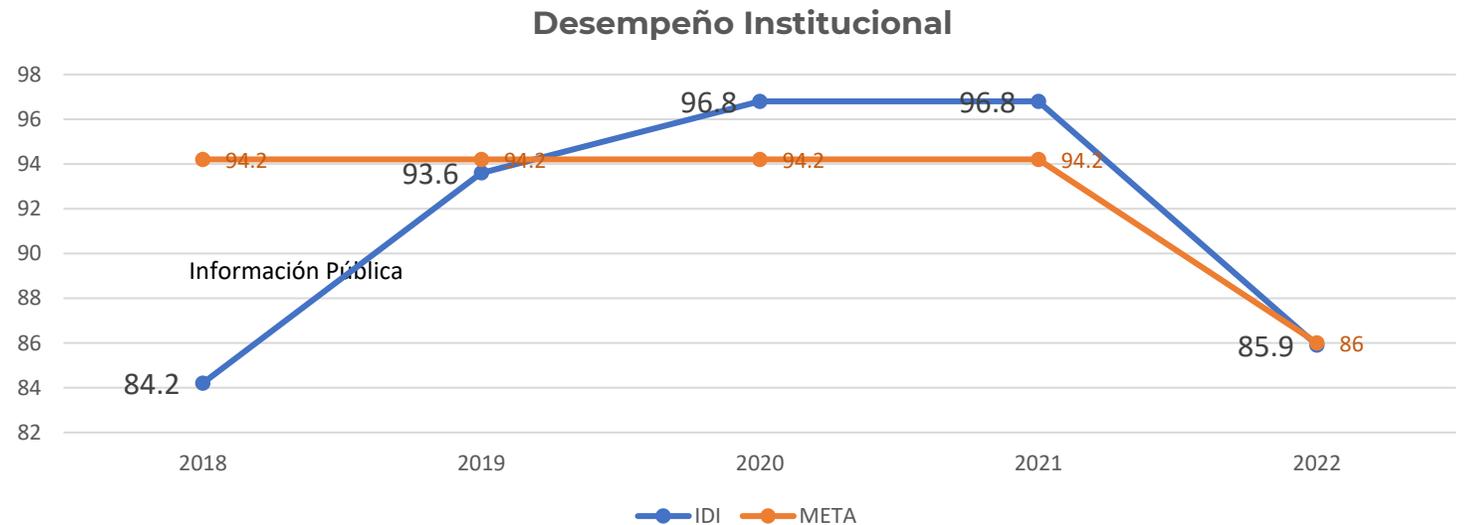
### Análisis del indicador:

Las actividades que no se cumplieron al 100% pertenecen a las dependencias: Dirección de Tecnología de la Información (1), Oficina Asesora Jurídica (1), Subdirección de Análisis y Divulgación (1) y Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones (3). Para el caso de la DTI y SDA, las actividades se trasladaron al Plan de acción correspondiente al 2024. Las demás actividades no se pudieron cumplir por condiciones que no permiten la culminación del porcentaje restante, por temas contractuales y normativos.

## 4.4 Desempeño institucional - OAP

Variables	2023 *
Desempeño Institucional *	85.9
Meta desempeño	86
<b>Cumplimiento</b>	<b>99.9</b>

\* Indicador anual, se mide con base en los resultados del FURAG IDI de vigencia vencida



### Análisis del indicador:

El resultado del desempeño Institucional registrado en el 2023, corresponde al valor del resultado del IDI de la vigencia 2022 y publicado en octubre del 2023, se **convierte en la línea base para las nuevas vigencias** dado que se realizaron ajustes a varias de las políticas de gestión y desempeño lo cual generó cambios en las preguntas del FURAG, de otra parte se realizaron cambios en le metodología estadística para calificar el índice pasando de Teoría de Respuesta al ítem a la Teoría Clásica de los Tests, lo cual hace no comparables los resultados con las vigencias anteriores, por lo cual se replantea la meta.

### 4.3 Ejecución plan anual de adquisiciones

Variables	dic-23
Ejecución Presupuestal PAA	96.27
Meta a segundo trimestre	98.00
<b>Cumplimiento</b>	<b>98.23%</b>



### Análisis del indicador:

La ejecución del Plan Anual de Adquisiciones a cierre del mes de diciembre 2023 se presenta un cumplimiento del 96,3%. Con corte al 31 de diciembre, se presentó una apropiación final de \$147.949.349.840, CDPs por \$142.430.573.954 y Registro Presupuestal por \$142.430.573.954..

## 07. Indicadores - MEGA

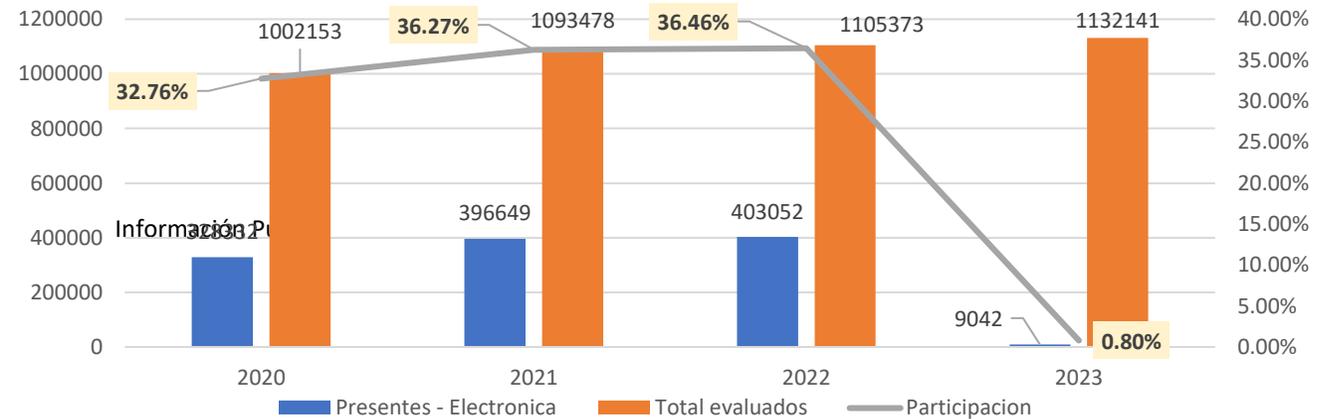
Información Pública

	Indicador	Último mes de Medición	Meta	Resultado
Mega	5.1 - Evaluados mediante pruebas por computador - DES-IE-02	dic-23	5%	26.2%
	5.2 - Pre-pilotos de pruebas internacionales - PYC-IE-01	dic-23	5	5
	5.3 - Usabilidad de los datos e información que genera la entidad - AYD-IE-01	dic-23	41%	104.9%
	5.4 - Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación - DFI-EI-01	dic-23	27	22

### 5.1 Evaluados mediante pruebas por computador

<b>Acumulado</b>	<b>2020-2023</b>
<b>Meta</b>	<b>5%</b>
<b>Evaluados modalidad electrónica</b>	1.137.075
<b>Total Evaluados pruebas de estado</b>	4.333.145
<b>Cumplimiento</b>	<b>26,2%</b>

\* Valores acumulados / Fuente Subdirección de aplicación de Instrumentos y Dirección general



### Análisis del indicador:

Este indicador muestra un cumplimiento del 26.2% de forma acumulada en el periodo 2020-2023; en el 2020 el Instituto en medio de la pandemia y con la finalidad de no detener la aplicación de las pruebas de estado materializó uno de los mayores logros de la historia del Icfes: la primera aplicación de una prueba de Estado completamente electrónica, por lo anterior diseñó un modelo de operación para pruebas electrónicas en casa con un sistema de supervisión y vigilancia que, basado en el uso de algoritmos de inteligencia artificial sumado a un equipo humano, garantizó la seguridad de la prueba y acompañó a los estudiantes durante todo el examen logrando un 39.09% de los evaluados de forma electrónica; durante los siguientes dos años presentó comportamiento similar, en el año 2023 muestra una disminución acumulada cercana a los 9 puntos, esto debido a dificultades técnicas que afectaron la plataforma tecnológica de pruebas (PLEXI), adicionalmente por motivos de incidentes cibernéticos reportados al público en la semana del 11 al 15 de septiembre de 2023, los cuales involucran las plataformas y servicios digitales de varias entidades estatales y privadas del país, con el propósito de mitigar el riesgo de vulnerabilidad informática de la plataforma para aplicar los exámenes Saber Pro y TyT se hizo necesario, en el segundo semestre de 2023, realizarlos en el territorio nacional en la modalidad presencial, lápiz y papel, decisión aprobada por el Comité Primario de la Dirección General del Icfes, en su sesión del 19 de septiembre de 2023, y decisión adoptada según resolución interna 468 del 2023.

### 5.2 Pre - pilotos de pruebas internacionales

Variables	2020-2021
Pre - pilotos de pruebas internacionales	
Planeado	5
Ejecutado	5
Cumplimiento	100%

\* Indicador anual

#### Análisis del indicador:

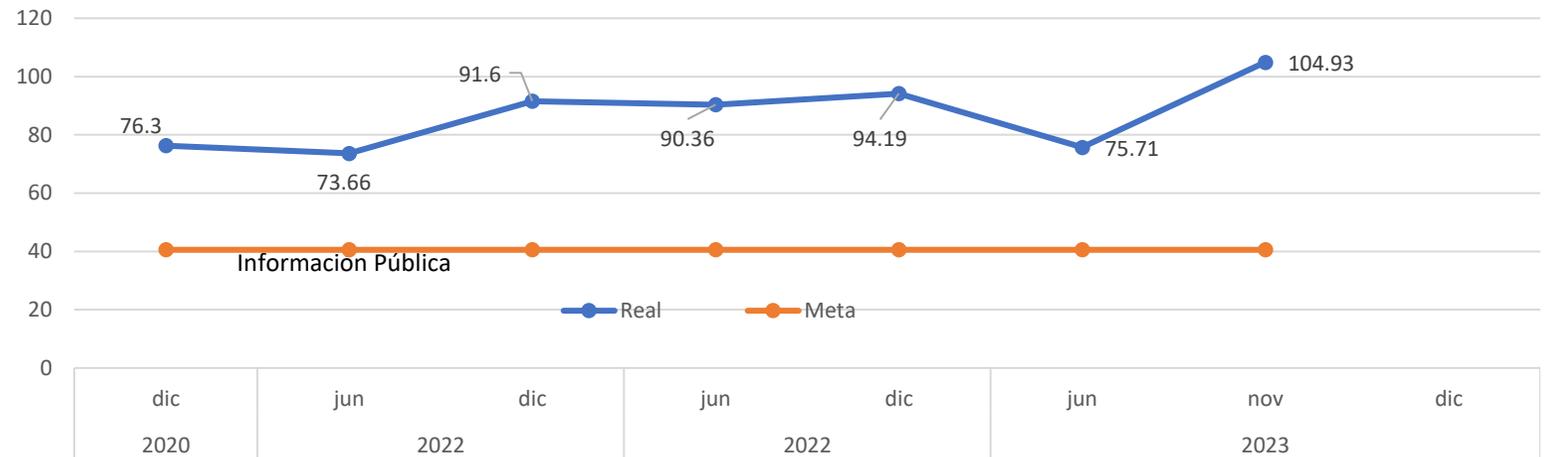
En virtud a la meta proyectada para el año 2021, se realizó en el mes de junio el pre-piloto de la prueba de Lengua Extranjera, FLA, de PISA, en la cual participaron 32 estudiantes de 3 instituciones educativas de Bogotá, Cali y Manizales. La aplicación de los pilotos de las pruebas ICCS 2022 (International Civic and Citizenship Education Study por sus siglas en inglés) y PISA 2022, se llevaron a cabo entre el 30 de agosto de 2021 y el 10 de septiembre de 2021 donde participaron 30 y 48 instituciones educativas respectivamente. Con estos pilotos, en lo corrido del año, se cumple con un 100% de la meta anual en pruebas internacionales para la vigencia.

Meta acumulada 2020-2023: Se reporta un cumplimiento del 100%, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas en 2020 y 2021 respectivamente.



### 5.3 Usabilidad de los datos e información que genera la entidad (SAyD + OGPI)

Variables	dic-23
<b>Usabilidad de los datos e información que genera la entidad</b>	
•Percepción de uso	221.39
•Total de descargas	54.83
•Análisis de sentimientos	0.19
<b>META</b>	<b>40.60</b>
<b>Cumplimiento</b>	<b>104.93</b>

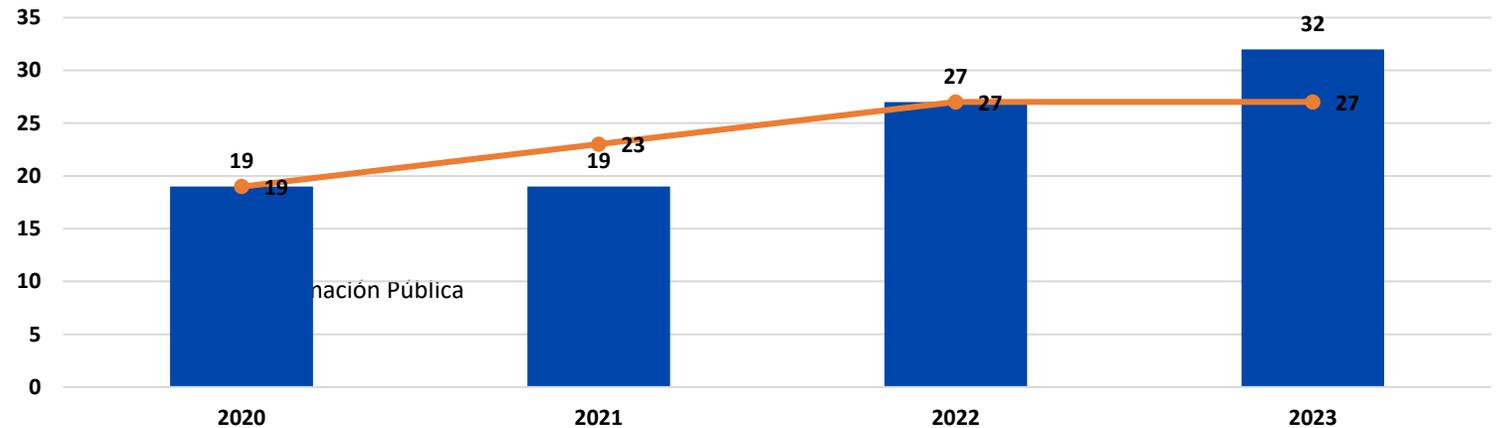


#### Análisis del indicador:

Se observa un aumento en el valor del indicador, influido tanto por el valor de percepción de uso como por el valor del componente de descargas, que aumentaron respecto al semestre anterior. Se sigue recomendando precaución para interpretar este indicador por varias razones: se mantiene la dificultad con los contadores de descargas y documentos de informes de los exámenes Pro y TyT, los cuales no se encuentran en la plataforma; los contadores de descargas no discriminan entre descargas de usuarios externos e internos; y el análisis de sentimientos no discrimina entre la asociación a la entidad o a las pruebas.

### 5.4 Número de investigaciones (\*) sobre evaluación y calidad de la educación- OGPI

Variables	dic-23
Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación *	
Investigaciones realizadas	32
Meta 2023	27
Cumplimiento	118.5%



### Análisis del indicador:

En 2023, la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación (OGPI) concluyó con éxito siete proyectos de investigación. Además, durante el mismo año, se logró superar la meta establecida al reportarse 32 documentos MEGA, dos más de lo previsto. De estos, 24 fueron entregados por la OGPI y 8 por la Dirección de Evaluación. Cabe destacar que 2023 marca el primer año en que se ha logrado superar la meta propuesta para los documentos MEGA. Destacando los documentos de la serie "Saber Investigar" encabezan la lista en términos de entrega y publicación. En un segundo plano, las infografías y las presentaciones en eventos académicos también muestran una participación notable, aunque en menor medida en comparación con la primera categoría, dando cumplimiento a la meta del indicador para la vigencia.

**Gracias**

