

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 2017

www.icfes.gov.co

Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Clases de indicadores**
- 4. Desempeño General**
- 5. Desempeño por proceso**
 - A. Dirección estratégica y de gestión**
 - B. Gestión de diseño, análisis y divulgación**
 - C. Gestión de pruebas y operaciones**
 - F. Información y servicio al ciudadano**
 - G. Gestión administrativa y financiera**
 - H. Gestión de tecnología e información**
 - K. Control y Seguimiento**
 - L. Gestión Jurídica**
- 6. Indicadores que presentaron desviación**
- 7. Resultados generales**
- 8. Conclusiones y recomendaciones**

1. Introducción

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, presenta a los grupos de interés, y a la ciudadanía en general el informe de seguimiento de medición de los indicadores del segundo semestre de 2017.

El objetivo de este informe es rendir cuentas a la ciudadanía sobre el desempeño de cada uno de los diferentes subprocesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad - SGC del Icfes, en el segundo semestre, se presentan y los indicadores formulados por cada uno de los líderes de subproceso para determinar su cumplimiento. Este reporte, es una herramienta de apoyo a la gestión, ya que posibilita la identificación de oportunidades de mejora para fortalecer la toma de decisiones en la entidad, además, sirve de puente para que el ciudadano y las partes interesadas, con su punto de vista sugieran aportes en la construcción de un mejor sistema.

El informe, presenta el desempeño del SGC en el segundo semestre de 2017, mediante el promedio de cada uno de los procesos del Icfes, los cuales resultan a su vez del promedio del desempeño de cada subproceso e incluye la medición y el análisis de los resultados obtenidos. En caso de no cumplir con la meta, se plantean acciones por incumplimiento de la medición, adicionalmente, en el caso que se posea información del segundo semestre 2016, se realiza una comparación de los indicadores con respecto al segundo semestre 2017. Así mismo, se presentan conclusiones y oportunidades de mejora con el fin que sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones que involucren el mejoramiento del sistema.

2. Generalidades

De acuerdo con el procedimiento 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, los cuales son reportados 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 del SGC y elaborar el informe de acuerdo con los lineamientos de la guía para la formulación, validación y aprobación de objetivos e indicadores adoptada en Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

Definido lo anterior y con la información reportada se determinó el desempeño de cada subproceso calculando la media aritmética 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 de indicadores

Escala	Rangos
	0% < Insuficiente ≤ 60%
	60% < Aceptable < 90%
	Sobresaliente ≥ 90%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

Este informe se desarrolla a través de los 4 tipos de procesos consignados en el mapa de procesos de la entidad, los cuales tienen definidos 10 procesos y 31 subprocesos. A continuación, se muestra la lista de subprocesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
A. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN	A1	Planeación estratégica y gestión operativa	2	2	0	0
	A2	Comunicación, publicaciones, imagen y mercadeo	5	3	1	1
	A3	Gestión de nuevos negocios	2	0	1	1

PROCESOS MISIONALES						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN	B1	Diseño de instrumentos	2	0	2	0
	B2	Análisis y divulgación	2	0	2	0
C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES	C1	Construcción y mantenimiento de ítems	2	0	2	0
	C2	Armado y edición	2	0	2	0
	C6	Calificación	2	0	2	0
	C7	Publicación de resultados	2	2	0	0
	C8	Gestión de Examinandos	2	0	0	2
	C9	Gestión de Aplicación	2	0	2	0
	C10	Gestión Logística	3	0	0	3
J. GESTIÓN DE INVESTIGACIONES	J1	Gestión y socialización de proyectos de investigación	2	1	0	1
	J2	Conceptualización y desarrollo de investigación	1	0	1	0

PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	G1	Gestión de bienes e inventarios	2	2	0	0
	G2	Gestión de talento humano	7	2	2	3
	G3	Servicios generales	2	1	1	0
	G4	Gestión documental	1	0	1	0
	G5	Gestión financiera	3	2	0	1
	G6	Gestión ambiental	2	1	1	0
	G7	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	8	2	0	6

PROCESOS DE APOYO						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
H. GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN	H1	Gestión de servicios de infraestructura	4	2	2	0
	H2	Gestión de seguridad de la información	3	1	1	1
	H3	Gestión de la información	2	0	2	0
	H4	Desarrollo y mantenimiento de software	1	0	1	0
	H5	Gestión de proyectos de tecnología informática	1	0	1	0
L. GESTIÓN JURÍDICA	L1	Defensa de los intereses institucionales	1	0	1	0
	L2	Actuaciones administrativas	1	0	1	0

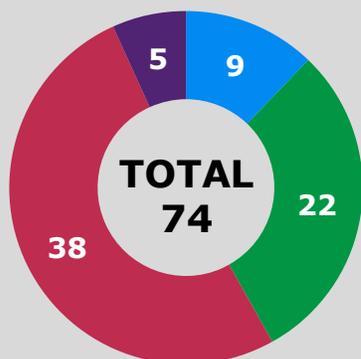
PROCESOS TRANSVERSALES						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	F1	Servicios y trámites	2	1	1	0
M. GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD	M1	Gestión de la calidad	1	0	0	1
K. GESTIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	K1	Control y seguimiento	2	0	2	0

Es importante mencionar que producto del acompañamiento realizado a los diferentes subprocesos por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en el transcurso del segundo semestre de 2017, se deshabilitaron 14 indicadores del subproceso A3, G5, J1, K1 y M1 se crearon 8 indicadores de los subprocesos de A3, G7 y J1, adicionalmente, al deshabilitar los subprocesos C3, C4, C5 y L3 se deshabilitaron los 17 indicadores asociados, así mismo se crearon 7 indicadores para los nuevos subprocesos C8, C9 y C10.

Actualmente, el Icfes mide 74 indicadores, distribuidos de acuerdo al tipo de proceso al que pertenecen:

- Estratégicos
- Misionales
- De apoyo
- Transversales

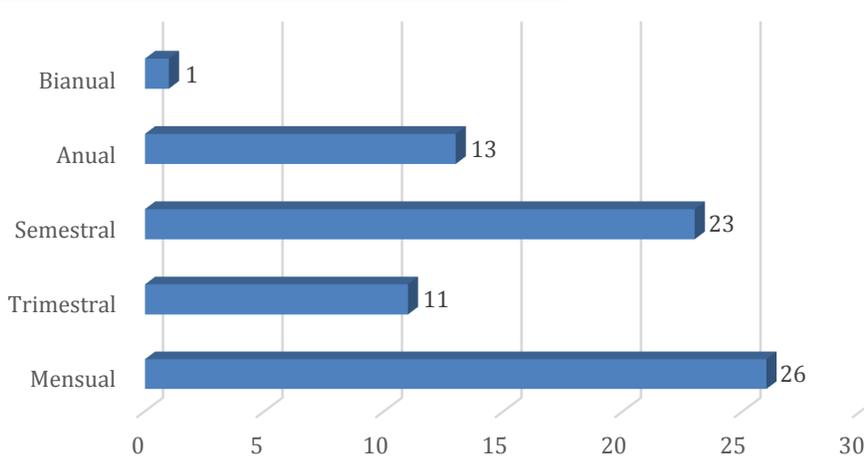
Gráfico 2. Distribución de los indicadores por tipo de proceso



Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2017

Los indicadores se miden de acuerdo a la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual y bienal) y a la necesidad de análisis que se debe realizar a la información. El Gráfico 3 muestra la relación entre los 74 indicadores y la periodicidad de su medición:

Gráfico 3. Distribución de los indicadores según su periodicidad



Para efectos de este informe no se presenta la medición de 3 indicadores de los subprocesos C7, G2, y G4, por lo tanto, incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 71 indicadores.

3. Clases de Indicadores

Los indicadores de proceso del Icfes son revisados continuamente 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 clase, los indicadores de proceso del Icfes se distribuyen de la siguiente manera:

Gráfico 4. Distribución de los indicadores según su clase



Los indicadores de eficacia hacen referencia al grado en que se lograron los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. Por otro lado, los de eficiencia hacen referencia al logro de un objetivo al menor costo posible, es decir, optimización de recursos; por último, los indicadores de efectividad involucran eficacia y eficiencia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles.

4. Desempeño General

En esta sección se muestra el desempeño general de los procesos y subprocesos del SGC del ICFES para el segundo semestre 2017, así como la cantidad de indicadores asociados a cada subproceso. La información está consignada en el siguiente cuadro:

Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Clase de Indicadores			Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso	
			Efici.	Efica.	Efect.			
Estratégicos	A1. Planeación y Desarrollo	2	2	0	0	100% ●	96.2% ●	
	A2. Comunicación, publicación e imagen	5	3	1	1	100% ●		
	A3. Gestión de Nuevos Negocios	2	0	1	1	88.5% ●		
Misionales	B1. Diseño de Instrumentos	2	0	2	0	100% ●	99.3% ●	
	B2. Análisis y Divulgación	2	0	2	0	98.5% ●		
	C. Gestión de Pruebas y Operaciones	C1. Construcción y mantenimiento de Ítems	2	0	2	0	100% ●	100% ●
		C2. Armado y Edición	2	0	2	0	100% ●	
		C6. Calificación	2	0	2	0	100% ●	
		C7. Resultados	1	1	0	0	100% ●	
		C8. Gestión de Examinandos	2	0	0	2	100% ●	
		C9. Gestión de Aplicación	2	0	2	0	100% ●	
	J. Gestión de Investigaciones	C10. Gestión Logística	3	0	0	3	100% ●	100% ●
		J1. Gestión y Socialización de Proyectos de Investigación	2	1	0	1	100% ●	
J2. Conceptualización y Desarrollo de Investigación		1	0	1	0	100% ●		

Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Clase de Indicadores			Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso	
			Efici.	Efica.	Efect.			
Transversales	F. Información y Servicio al Ciudadano	F1. Servicios y Trámites	2	1	1	0	100% ●	100% ●
	K. Gestión Control y Seguimiento	K1. Control y Seguimiento	2	0	2	0	100% ●	100% ●
	M. Gestión Integral de la Calidad	M1. Gestión de la Calidad	1	0	0	1	100% ●	100% ●
De Apoyo	G. Gestión Administrativa y Financiera	G1. Gestión de Bienes e inventarios	2	2	0	0	100% ●	100% ●
		G2. Gestión del Talento Humano	6	2	2	2	100% ●	
		G3. Servicios generales	2	1	1	0	100% ●	
		G5. Gestión Financiera	3	2	0	1	100% ●	
		G6. Gestión Ambiental	2	1	1	0	100% ●	
		G7. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	8	2	0	6	100% ●	
	H. Gestión de Tecnología e Información	H1. Gestión de Servicios de Infraestructura	4	2	2	0	100% ●	100% ●
		H2. Gestión de Seguridad de la Información	3	1	1	1	100% ●	
		H3. Gestión de la Información	2	0	2	0	100% ●	
		H4. Gestión de mant. a sistemas de info.	1	0	1	0	100% ●	
		H5. Gestión de proy. de tecnología info.	1	0	1	0	100% ●	
	L. Gestión Jurídica	L1. Defensa de los intereses institucionales	1	0	1	0	84.83% ●	92.4% ●
		L2. Sancionatorios	1	0	1	0	100% ●	
	DESEMPEÑO TOTAL							98,8% ●

Se observa que, en el segundo semestre de 2017, el SGC obtuvo un resultado de cumplimiento en el desempeño global del 98,8%, clasificado como "sobresaliente", esto porque de los 10 procesos medidos para este periodo, todos tuvieron un cumplimiento mayor o igual al 90%.

5. Desempeño por proceso

En esta sección se muestra el comportamiento de los indicadores en relación con cada uno de los 10 procesos.

A. Dirección estratégica y de gestión

Este proceso cuenta con 3 subprocesos cuyos líderes son La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, cuenta con 9 indicadores, los cuales representan el 12.68% del total de indicadores del Sistema.

- **Subproceso A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
A1. I01 – Cumplimiento de los objetivos estratégicos	100%	100% ●	90%	100% ●
A1.I02 – Oportunidad de la planeación	99,07% ●	99,73% ●	80%	

El subproceso de planeación y desarrollo tiene como objetivo “orientar y construir los planes, proyectos y presupuesto a través de su formulación, evaluación y seguimiento oportuno y adecuado para dar cumplimiento a la misión, visión, meta y objetivos institucionales y facilitar la toma de decisiones de la Alta Dirección”. Para el segundo semestre de 2017, este subproceso obtuvo un desempeño del 100% apalancada en los indicadores “cumplimiento de los objetivos estratégicos” e “índice de gestión de la planeación” que miden la oportunidad, generación, seguimiento y publicación de planes. Es importante resaltar que, el resultado del 99,73% de éste último indicador en relación con la meta actual de 80% estuvo por encima 19 puntos porcentuales, debido a que durante el segundo semestre 2017 se continuó con las socializaciones a los líderes y gestores sobre la importancia del reporte oportuno del Plan de Acción Institucional mediante la estrategia de comunicación implementada. Además, si se tiene en cuenta el resultado II semestre del año 2016, éste estuvo por encima 0.66 puntos porcentuales, lo que muestra un efecto positivo y significativo de las acciones tomadas por los líderes para el mejoramiento del indicador.

El indicador oportunidad de la planeación, tuvo una modificación y a partir de la medición de marzo de 2017, las nuevas variables son el número de actividades ejecutadas en el plan de acción para el trimestre y el número de actividades planeadas en el plan de acción para el trimestre.

- **Subproceso A2. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A2. I01 - Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna</i>	Sin medición	83.33% ●	75%	100% ●
<i>A2. I03 - Alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	Sin medición	303.73% ●	100%	
<i>A2. I05 - Nuevas visitas al portal institucional</i>	Sin medición	114.38% ●	100%	
<i>A2.I06 - Interacciones de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	Sin medición	126.8% ●	100%	
<i>A2.I07 Alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación</i>	Sin medición	192.69% ●	90%	

Para el subproceso de comunicación, publicación e imagen, el segundo semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado 5 indicadores los cuales se reformularon en el primer semestre de 2017 con base a las fuentes de información y los datos que se poseen dentro del subproceso, por ende, para el segundo semestre de 2016 no se tenía medición comparativa ya que los datos de ese periodo no tienen relación con la nueva formulación.

- **Subproceso A3. GESTIÓN DE NUEVOS NEGOCIOS**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A3.I05 Satisfacción del Servicio</i>	Sin medición	3.08 ●	4	88.5% ●
<i>A3.I06 Ingresos por pruebas diferentes a las de Estado</i>	Sin medición	1.74 ●	1	

Para el subproceso de Gestión de nuevos negocios, se creó el indicador A3.I06 Ingresos por pruebas diferentes a las de Estado, ya que anualmente se propone una meta y el objetivo es superarla con el fin de obtener ingresos adicionales.

Por otra parte, se recibió la calificación de dos encuestas dando como promedio una calificación de 3.08, la cual no alcanzó la meta nominal establecida, por ende, fue necesario establecer un plan de acción, con el fin de que en la siguiente medición se aumente la calificación de nuestros clientes.

B. Gestión de diseño, análisis y divulgación

Este proceso cuenta con 2 subprocesos liderados por la Subdirección de Diseño de Instrumentos y la Subdirección de Análisis y Divulgación, y con 4 indicadores de desempeño los cuales representan el 5,63% del total de indicadores del Sistema.

• Subproceso B1. DISEÑO DE INSTRUMENTO

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>B1.I01 - Calidad en la Elaboración o Ajuste de Marcos de Referencia</i>	100% ●	100% ●	90%	100% ●
<i>B1.I02 - Calidad en el Diseño de Condiciones de Aplicación</i>	100% ●	100% ●	90%	

El subproceso de Diseño de instrumentos se encargó de la publicación de los 7 marcos de referencia que fueron editados y diagramados en el primer semestre, generando un cumplimiento del 100% del indicador, de igual manera, el indicador "Calidad en el diseño de condiciones de aplicación", estando por encima de la meta 10 puntos porcentuales, es de aclarar que en este periodo no se solicitaron pruebas piloto.

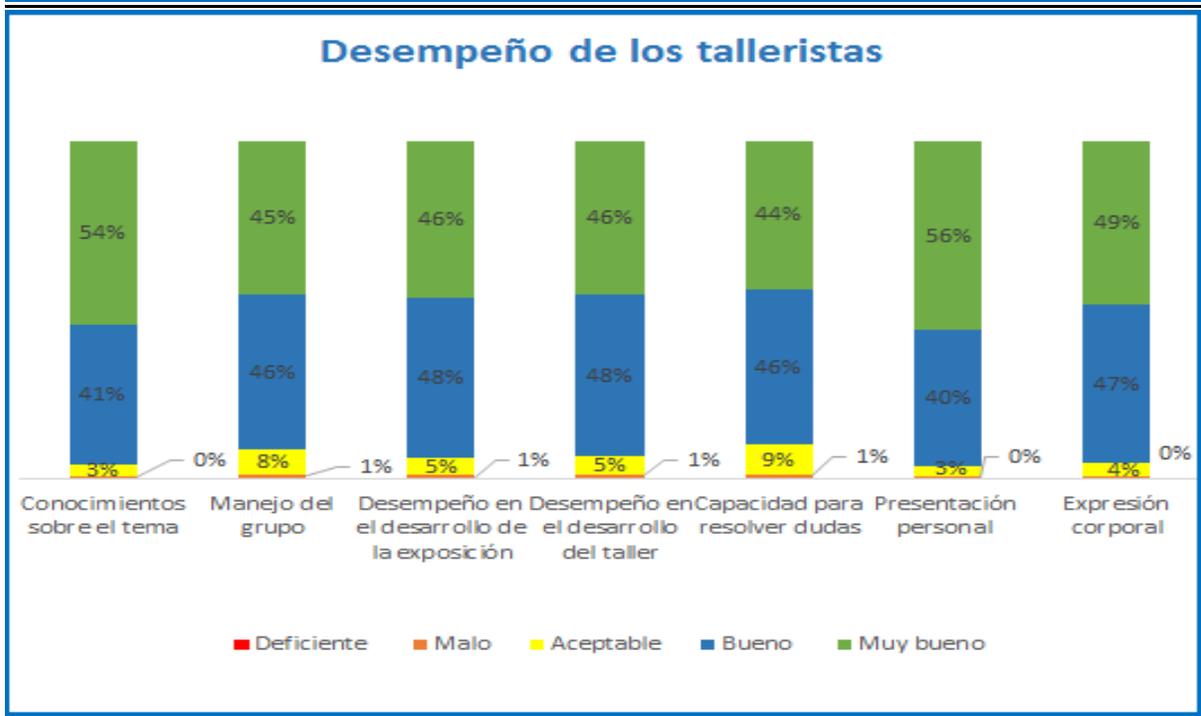
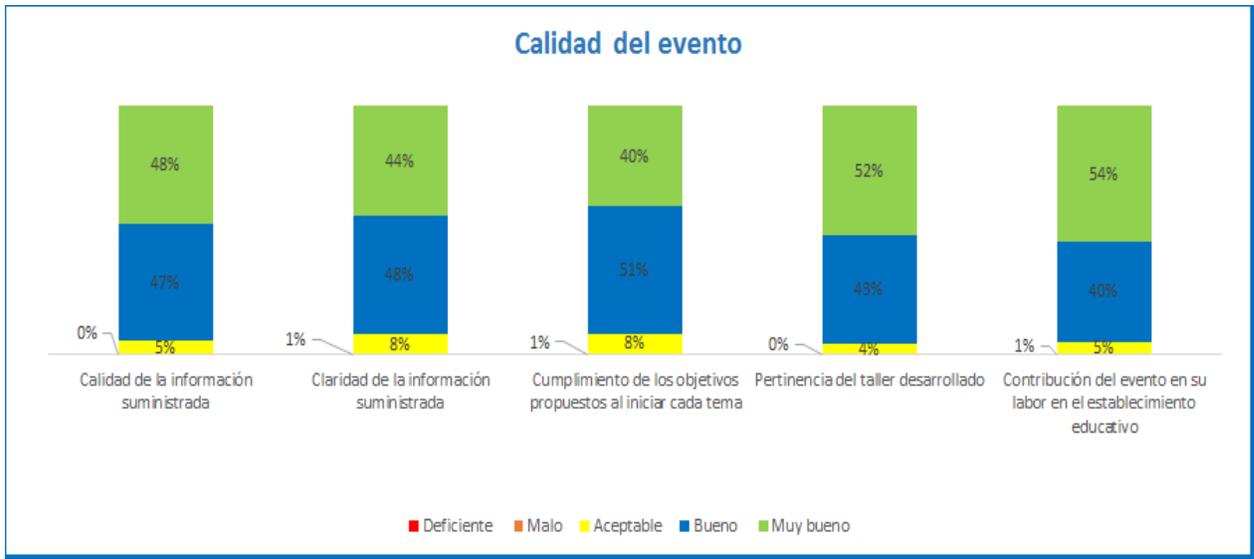
• Subproceso B2. ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>B2.I01 - Cobertura de las estrategias de divulgación</i>	66% ●	75% ●	50%	98.5 % ●
<i>B2.I02 - Calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia</i>	54% ●	77.67% ●	80%	

Para el subproceso de análisis y divulgación, el segundo semestre 2017 presento un resultado del 98.5%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, de los cuales el indicador "cobertura de las estrategias de divulgación" aumentó en un 9% con respecto al 2016, y el indicador de calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia, aumentó en un 23.67% con respecto al 2016, sin embargo, no se alcanzó la meta nominal, ya que para este periodo se aumentó la meta a un 80%.

Como fuente de información para la medición del indicador "calidad de las estrategias de divulgación implementadas en la vigencia", se realiza una encuesta, generando el siguiente resultado:

3°, 5°, 9° y 11°-Anual

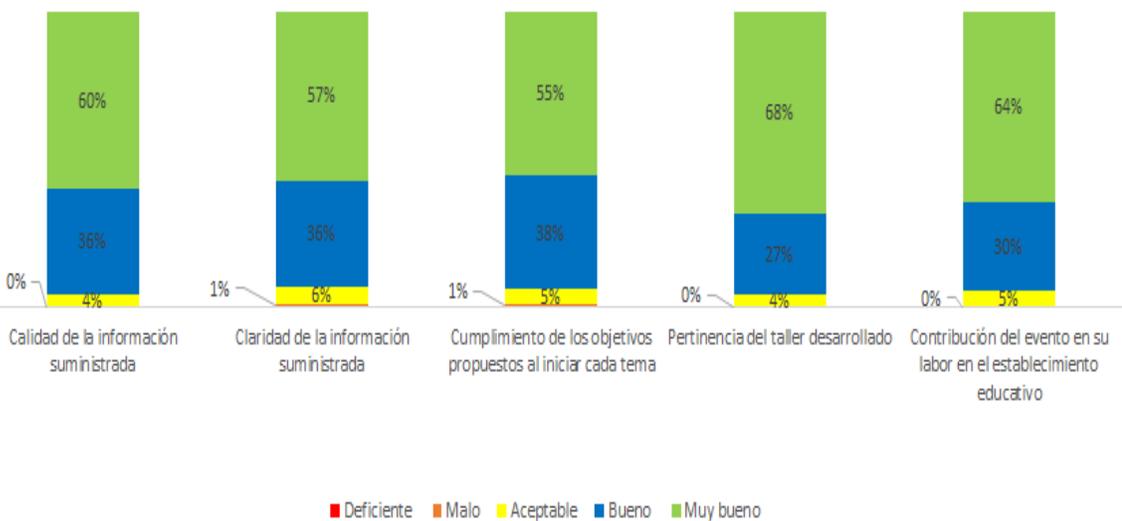


Materiales Entregados

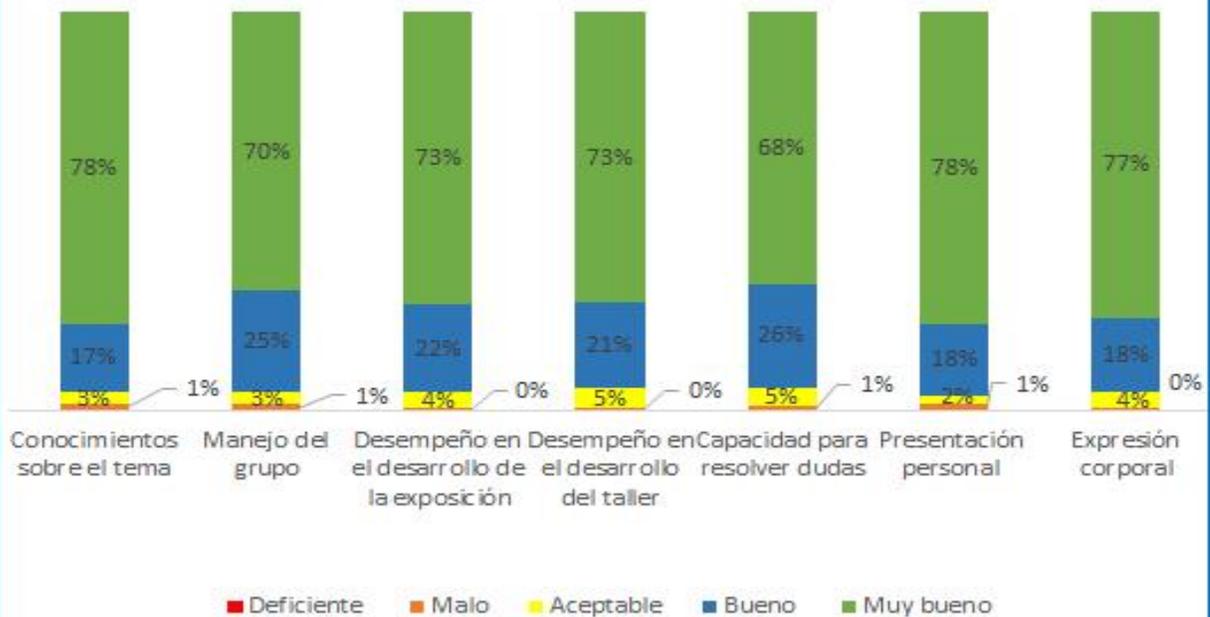


PRO-Anual

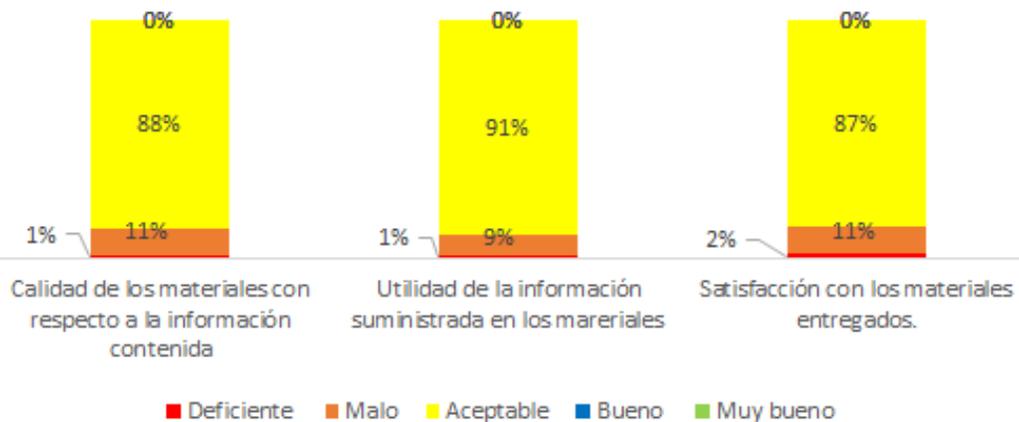
Calidad del evento



Desempeño de los talleristas



Materiales Entregados



Esta encuesta evalúa la calidad y claridad de la información suministrada, el cumplimiento de los objetivos propuestos, pertinencia del taller desarrollado, contribución del evento en la labor.

C. Gestión de pruebas y operaciones

Este proceso cuenta con 7 subprocesos liderados por la Subdirección de Producción de Instrumentos, Subdirección de Aplicación de Instrumentos, la Subdirección de Estadísticas y la Subdirección de Información, para este semestre, cuenta con 14 indicadores de desempeño los cuales representan el 19.72% del total de indicadores del Sistema.

• C1. CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÍTEMS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C1.I01 - Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,13% ●	0,00% ●	2%	100% ●
<i>C1.I02 - Ítems rechazados por Problemas de Construcción en Aplicaciones Definitivas para la Prueba Saber Pro</i>	0,09% ●	0,00% ●	2%	

El Indicador de "Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11", y "Ítems rechazados por Problemas de Construcción en Aplicaciones Definitivas para la Prueba Saber Pro" se mantuvieron igual para 2017, lo cual es satisfactorio debido a que los indicadores son decrecientes, y los resultados son 0%, para dar cumplimiento a éste indicador los controles aplicados a las actividades de construcción se aplicaron de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, razón por la cual fueron 100% efectivos durante el segundo semestre de 2017.

• **C2. ARMADO Y EDICIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C2.I01 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11</i>	0,00% ●	0,21% ●	2%	100% ●
<i>C2.I01 - Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Spro</i>	0,00% ●	0,00% ●	2%	

El Indicador de “Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber PRO”, se mantiene en un 0%, lo cual es satisfactorio debido a que el indicador es decreciente, para dar cumplimiento a éste indicador los controles aplicados a las actividades de armado y edición se aplicaron de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, razón por la cual fueron 100% efectivos durante el segundo semestre de 2017.

Por otra parte, el indicador de “Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11” aumentó con respecto al segundo semestre de 2016 en 0,21% debido a que se presentó 1 ítem rechazado, sin embargo, esto no afecta el cumplimiento del indicador.

• **C6. CALIFICACIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C6.I01 - Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de asignación de puntajes semestrales</i>	100% ●	100% ●	90%	100% ●
<i>C6.I02 - Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento semestrales</i>	83,25% ●	100% ●	90%	

Para el subproceso de calificación, el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%.

Por otra parte, el indicador “porcentaje de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento”, aumentó significativamente con respecto al segundo semestre de 2016, ya que tuvo un cumplimiento del 100%.

C7. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C7.I02 - Disponibilidad de la plataforma para consulta de los resultados en un periodo crítico inicial</i>	Sin medición	99,68 ●	99%	100% ●

Para el subproceso de "Publicación de resultados", el semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%, sin embargo, para este semestre no fue posible la medición del indicador Índice de oportunidad en la publicación de resultados, debido a que no se tuvo disponibilidad de la información.

• C8. GESTIÓN DE EXAMINANDOS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C8.I01 - Adecuación de Infraestructura</i>	Sin medición	1.20 ●	3	100% ●
<i>C8.I02 - Cobertura en sitios de aplicación</i>	Sin medición	1.08 ●	1	

El subproceso Gestión de examinandos creó estos dos indicadores para el segundo semestre 2017, por ende, no posee mediciones 2016, así mismo estos indicadores promueven medir la disminución de las novedades de infraestructura en sitios de aplicación, así como mantener o aumenta el número de sitios de aplicación disponibles para las pruebas.

• C9. GESTIÓN DE APLICACIÓN

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C9.I01 - Asistencia de delegados a reuniones de retroalimentación y taller práctico</i>	Sin medición	4.80 ●	0	100% ●
<i>C9.I02 - Cumplimiento de procedimientos por parte de los examinadores</i>	Sin medición	0.48 ●	3	

El subproceso Gestión de aplicación creó estos dos indicadores para el segundo semestre 2017, por ende, no posee mediciones 2016, así mismo estos indicadores promueven la asistencia de los delegados a las reuniones de que se realizan para retroalimentación y el taller práctico, así como el nivel de cumplimiento de los procedimientos establecidos para los examinadores.

- **C10. GESTIÓN LOGÍSTICA**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C10.I01 - Novedades presentadas con el material de examen durante la aplicación de la prueba</i>	Sin medición	27 ●	100% ●
<i>C10.I02 - Novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba</i>	Sin medición	117 ●	
<i>C10. I03 - Novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES</i>	Sin medición	52 ●	

El subproceso Gestión logística creó estos dos indicadores para el segundo semestre 2017, por ende, no posee mediciones 2016, así mismo estos indicadores promueven la disminuir las novedades presentadas en las diferentes etapas logísticas como son: material de examen, distribución, lectura.

J. Información y servicio al ciudadano

Este proceso cuenta con 2 subprocesos liderados por la Oficina Asesora de Investigaciones, cuenta con 3 indicadores de desempeño los cuales representan el 4,22% del total de indicadores del Sistema.

- **J1. GESTIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>J1.I01 - Participación presencial de audiencia en seminario</i>	261.27% ●	66.94% ●	5%	100% ●
<i>J1.I04 - Porcentaje de participación de nuevas Instituciones de Educación Superior en las convocatorias.</i>	Sin medición	61.29 ●	50%	

El indicador participación presencial de audiencia en seminario fue modificado en cuanto a la fuente de información y las metas establecidas, ya que para la vigencia 2016, se tenía en cuenta la participación en el seminario vía streaming, por ende, se superaban la meta de manera significativa, para la medición 2017 se determinó que únicamente se tendrá en cuenta la cantidad de asistentes de manera presencial.

Por otra parte, se creó el indicador Porcentaje de participación de nuevas Instituciones de Educación Superior, ya que se cambió la fuente de información, debido a que anteriormente, se tenía en cuenta era la cantidad de grupos de investigación nuevos por convocatoria, mientras que a partir de la vigencia 2017, información corresponde a la cantidad de nuevas Instituciones de Educación.

J2. CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>J2.I01 - Porcentaje de Avance en Agenda de Investigación</i>	100% ●	80% ●	80%	100% ●

Para la vigencia 2017 se lograron 4 proyectos de investigación en grado considerable de avance de los cuales 2 fueron enviados a revisión por parte de pares. Se realizaron dos salidas de campo y se lograron alianzas con investigadores de diferentes universidades del país, lo que permitió alcanzar la meta establecida para el indicador, sin embargo, comparado con 2016, se disminuyó en 20 puntos porcentuales.

F. Información y servicio al ciudadano

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Unidad de Atención al Ciudadano, adscrita a la Secretaría General, cuenta con dos indicadores de desempeño los cuales representan el 2,82% del total de indicadores del Sistema.

• F1. SERVICIOS Y TRÁMITES

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>F1.I01 - Satisfacción del cliente</i>	4,53 ●	4,50 ●	4.5	100% ●
<i>F1.I02 - Eficiencia a las respuesta a las PQR's</i>	74,9% ●	86,05% ●	50%	

Para el subproceso de servicios y trámites, en el primer semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

Por otra parte, la calificación de "satisfacción de clientes", con respecto a 2016 disminuyó en 0,03, sin embargo, se cumple satisfactoriamente con el indicador establecido, por otra parte, el indicador de "eficiencia a las respuestas de las PQR's" aumentó en 11.15 puntos porcentuales con respecto al 2016.

G. Gestión administrativa y financiera

Este proceso cuenta con siete subprocesos liderados por la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la Subdirección de Talento Humano y la Subdirección Financiera y Contable, adscritas a la Secretaría General, para este informe cuenta con 23 indicadores de desempeño los cuales representan el 32,39% del total de indicadores del Sistema.

• G1. GESTIÓN DE BIENES E INVENTARIOS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
G1.I01 – Exactitud del inventario	Sin medición	0 ●	0	100% ●
G1.I02 – Índice de cumplimiento en la prestación de servicios de activos fijos	Sin medición	2.73 ●	10	

El subproceso de gestión de bienes e inventarios, en el segundo semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, que alcanzaron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

No se tiene registro de mediciones para 2016, por consiguiente, en el informe del primer semestre de 2018 se podrá realizar un comparativo de las mediciones.

• G2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2016</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
G2.I01 - Ejecución Plan de Capacitación	405% ●	135.3% ●	80%	100% ●
G2.I02 - Ejecución Plan de Bienestar Social	115% ●	130.8% ●	80%	
G2.I04 - Índice de Clima Laboral	Sin medición	82% ●	70%	
G2.I06 – Cobertura de la capacitación	97.4% ●	87.61% ●	70%	
G2.I07 - Índice de uso de presupuesto en Bienestar	136.7% ●	128.9% ●	100%	
G2.I08 – índice de uso de presupuesto en capacitación	480% ●	135.71% ●	100%	

Para el subproceso de gestión de talento humano, en el segundo semestre 2017 alcanzó un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado siete indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño, debido a que se cumplió de manera eficaz, la totalidad de actividades programadas concernientes al plan de capacitación Institucional, plan de Bienestar Social Institucional.

Sin embargo, no fue posible la medición del Indicador Impacto de la Capacitación, ya que no se tenía disponible la fuente de información.

- **G3. SERVICIOS GENERALES**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G3.I01 - Índice de realización de servicios generales	0,69 ●	0,67 ●	1,5	100% ●
G3.I02 - Seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones	82.22% ●	75.73% ●	Variable	

Para el subproceso servicios generales, en el segundo semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100%.

- **G4. GESTIÓN DOCUMENTAL**

No fue posible la medición del indicador establecido, ya que se encuentra pendiente la aprobación de las TRD por parte del Archivo General de la Nación, para su divulgación e implementación y posterior programación de las transferencias documentales.

- **G5. GESTIÓN FINANCIERA**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G5.I01 - Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos	61% ●	84.97% ●	Variable	100% ●
G5.I02 - Nivel de Recaudo del Presupuesto de Ingresos	89% ●	98.48% ●	Variable	
G5.I05 - GAP de liquidez	4.74 ●	4.03 ●	2,1	

Para el subproceso gestión financiera, en el segundo semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado tres indicadores, los cuales obtuvieron un desempeño igual o superior al 100%.

Por otra parte, los indicadores “Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos” y “Nivel de recaudo del presupuesto de Ingresos” tienen definida una meta variable debido a sus fuentes de medición.

Es de resaltar que el indicador Nivel de Ejecución del Presupuesto de Gastos tuvo un aumento de 23.97 puntos porcentuales comparado al segundo semestre de 2016, cumpliendo satisfactoriamente la meta.

• G6. GESTIÓN AMBIENTAL

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G6.I01 – Cumplimiento de actividades ambientales	80% ●	100% ●	80%	100% ●
G6.I02 – Residuos aprovechables	11% ●	26.18% ●	10%	

Para el subproceso de gestión ambiental, en el segundo semestre 2017 el desempeño fue del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100%.

Por otra parte, el indicador de “residuos aprovechables”, comparado con el 2016, aumentó en 15 puntos porcentuales, evidenciando una gestión satisfactoria.

• G7. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
G7.I01 - Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Sin medición	93.33 ●	80%	100% ●
G7.I02 - Índice de uso de presupuesto en Seguridad y Salud en el Trabajo	Sin medición	103.73% ●	100%	
G7.I03 - Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo	Sin medición	3.01 ●	10	
G7. I04 - Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo	Sin medición	4.71 ●	5	
G7.I05 – Índice de Frecuencia de Incidentes de Trabajo	Sin medición	0 ●	10	
G7.I06 - Índice de Frecuencia de Enfermedades Laborales	Sin medición	0 ●	10	
G7.I07 – Índice de Severidad de Enfermedades Laborales	Sin medición	0 ●	15	
G7.I08 Índice de Frecuencia de Ausentismo Laboral por Enfermedad	Sin medición	1.89 ●	15	

Para el subproceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en el segundo semestre 2017 el desempeño fue del 100%. Este subproceso tiene asociado ocho indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100%.

H. Gestión de tecnología e información

Este proceso cuenta con cinco subprocesos liderados por la Subdirección de Información y la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones, ambas adscritas a la Dirección de Tecnología e Información, las cuales cuenta con nueve indicadores de desempeño que representan el 15,49% del total de indicadores del Sistema.

• H1. GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H1.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red	100% ●	100% ●	98%	100% ●
H1.I02 - Resolución de incidentes de red	99.12% ●	100% ●	97%	
H1.I03 - Disponibilidad de la infraestructura	100% ●	99,65% ●	97%	
H1.I04 - Resolución de incidentes de infraestructura	99.88% ●	100% ●	97%	

Para el subproceso gestión de servicios de infraestructura, en el segundo semestre 2017 alcanzó un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado cuatro indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño debido a que se administró de manera eficiente la infraestructura tecnológica que soportan las actividades desarrolladas en cada una de las dependencias del ICFES, garantizando el correcto, seguro y oportuno funcionamiento del mismo, por otra parte, no fue posible la medición de los indicadores en el mes de diciembre, ya que no se contaba con la fuente de información.

• H2. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H2.I01 - Cumplimiento de los controles de seguridad	65.14% ●	88.50% ●	80%	100% ●
H2.I02 - Grado de concientización en seguridad de la información	92.02% ●	95.12% ●	80%	
H2.I03 - Incidentes de seguridad	1.16 ●	0.33 ●	2	

En el segundo semestre 2017 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado tres indicadores, los cuales obtuvieron un desempeño igual o superior al 100%, por otra parte, comparado con 2016, el indicador Cumplimiento de los controles de seguridad aumentó en 23 puntos porcentuales, pasando de un nivel aceptable a un nivel satisfactorio.

- **H3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H3.I01 - Resolución de solicitudes de información	99,85% ●	97,37% ●	97%	100% ●
H3.I02 - Resolución de incidentes de información	95% ●	100% ●	97%	

Para el subproceso gestión de la información, en el segundo semestre 2017 alcanzó un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100%, por otra parte, no fue posible la medición de los indicadores en el mes de diciembre, ya que no se contaba con la fuente de información.

- **H4. DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H4.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	96% ●	96.24% ●	80%	100% ●

En el segundo semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, con un resultado igual o superior al 100%, adicionalmente, con respecto al 2016 se mantuvo en la medición, generando un desempeño satisfactorio.

- **H5. GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
H5.I01 - Cumplimiento de la ejecución de proyectos	95% ●	90,81% ●	80%	100% ●

En el segundo semestre 2017 se obtuvo un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100% en razón a que se cumplió con la ejecución de las actividades planeadas para el segundo semestre de 2017.

K. Gestión control y seguimiento

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Oficina de Control Interno- OCI, cuenta con 2 indicadores de desempeño los cuales representan el 2,82% del total de indicadores del Sistema.

- K1. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
K1.I02 Ejecución de auditorías programadas	63% ●	100% ●	80%	100% ●
K1.I03 – Ejecución informes de control interno	100% ●	100% ●	80%	

Para el subproceso de control y seguimiento, en el segundo semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, de los cuales el indicador de "ejecución de presupuesto asignado" tuvo un aumento de 37 puntos porcentuales, lo que evidencia un aumento significativo del indicador, ya que pasó de un nivel aceptable a un nivel satisfactorio, debido a que se ejecutaron todas las auditorias programadas para el periodo.

L. Gestión jurídica

Este proceso cuenta con 2 subprocesos liderados por la Oficina Asesora Jurídica, cuenta con tres indicadores de desempeño los cuales representan el 2,82% del total de indicadores del Sistema.

- L1. DEFENSA DE LOS INTERESES JUDICIALES**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
L1.I01 - Índice de defensa de los intereses institucionales del ICRES	100% ●	84.83% ●	90%	84.83% ●

Para el subproceso de defensa de los intereses judiciales, en el segundo semestre 2017 alcanzó un desempeño del 84.83%, obteniendo un nivel aceptable, disminuyendo en 15 puntos porcentuales, generando el plan de acción pertinente.

- **L2. SANCIONATORIOS**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
<i>L2.I01 - Oportunidad en la atención a actuaciones administrativas sancionatorias</i>	100% ●	100% ●	81%	100% ●

Para el subproceso de sancionatorios, en el primer semestre 2017 alcanzó un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual obtuvo un resultado igual o superior al 100%.

Por otra parte, comparado con 2016, se mantuvo el desempeño del indicador.

M. Gestión Integral de la Calidad

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Oficina Asesora de Planeación, cuenta con 1 indicador de desempeño el cual representa el 2,82% del total de indicadores del Sistema.

- **M1. GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Indicador	Resultado Promedio II Sem. 2016	Resultado Promedio II Sem. 2017	Meta	Desempeño del subproceso
<i>M1.I02 Nivel de Madurez</i>	Sin medición	0.36 ●	0.2	100% ●

Para el subproceso de Gestión de Calidad se obtuvo un desempeño de 100%, debido a que el nivel de madurez del SGC fue Notable, con una puntuación de 3.82, y la medición anterior fue un nivel de madurez satisfactorio con una puntuación de 3.46, lo que indica que el Sistema de Gestión de Calidad satisface las necesidades y expectativas de los clientes, superando los requisitos de la ISO 9001, adicionalmente, es posible la mejora del Sistema.

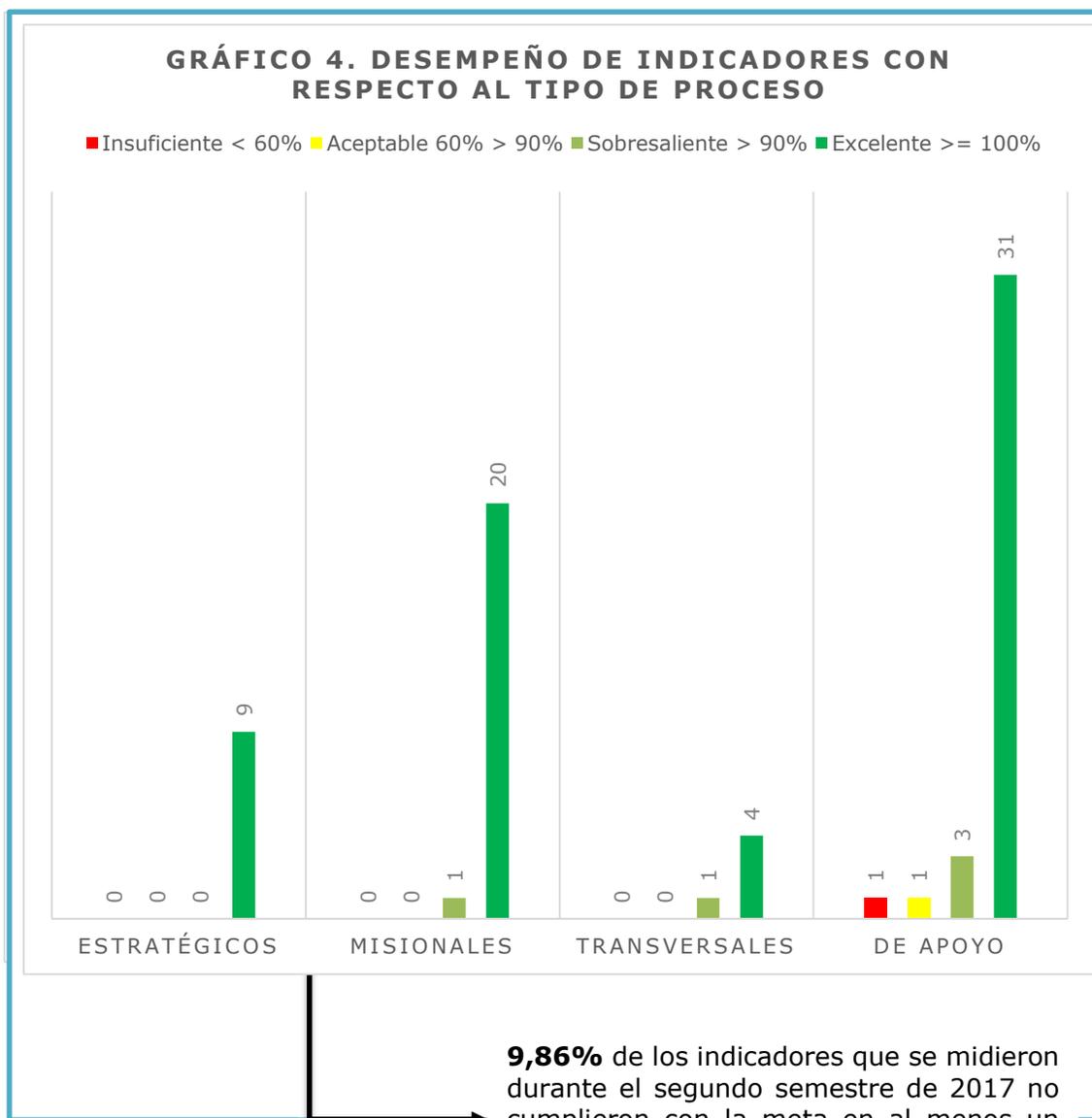
6. Indicadores que no alcanzaron la meta

Las acciones preventivas o correctivas que se plantearon para el incumplimiento de estos indicadores, se establecieron en las fichas técnicas de los indicadores y en los planes de acción que se registran en el aplicativo de gestión.

PROCESO	SUBPROCESO	INDICADOR	PERIODO	META	RESULTADO
Dirección Estratégica y Gestión	A3. Gestión de Nuevos Negocios	A3.I05 Satisfacción del servicio	Anual	4	3.08 ●
Gestión de Diseño, análisis y Divulgación	B2. Análisis y Divulgación	B1.I01 Calidad en la Elaboración o Ajuste de Marcos de Referencia	II Sem.	80%	77.67% ●
Información y Servicio al Ciudadano	F1. Servicios y Tramites	F1.I01 Satisfacción del cliente	Agosto Diciembre	4.5	4.39 ●
Gestión Administrativa y Financiera	G2. Gestión del Talento Humano	G2.I01 Ejecución Plan de Capacitación	Febrero Junio	81%	66.67% ●
	G5. Gestión Financiera	G5.I01 Nivel de Ejecución de Presupuesto de Gastos	Diciembre	85%	81.99% ●
	G7. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	G7.I04 Índice de severidad de Accidentes de Trabajo	Agosto Diciembre	5 ↓	14.12 ●
Gestión de Tecnología de la Información	H3. Gestión de la Información	H3.I01 Resolución de solicitudes de información	Noviembre	97%	88.89% ●
Gestión Jurídica	L1. Defensa de los Intereses Institucionales	L1.I01 Índice de defensa de los Intereses Institucionales	Diciembre	90%	84.83% ●

7. Resultados Generales

De acuerdo con el tipo de proceso, a continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores con respecto al cumplimiento de la meta:



8. Conclusiones y recomendaciones

- Del total de Indicadores susceptibles a medición en el segundo semestre de 2017, no fue posible la medición del 4,05% de ellos, debido a que tres indicadores (de los subprocesos C7, G2, y G4) hacen referencia a fuentes de información que no se tenían disponibles para el primer semestre, por lo cual se evidencia la necesidad de reformular estos indicadores en cuanto a la frecuencia de medición
- Del Total de Indicadores del segundo semestre de 2017, el 43.24% corresponden a Indicadores de eficacia, el 29.73% a Indicadores de eficiencia y el 27.03% a Indicadores de efectividad.
- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 98.8%, lo cual es un resultado satisfactorio.
- El 90.14% de los indicadores de subproceso tuvieron un desempeño excelente con respecto a la meta propuesta en todos los periodos de medición del primer semestre de 2017.
- El 7.04% de los indicadores de subproceso alcanzaron un desempeño sobresaliente con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- El 1.41% de los indicadores de subproceso obtuvieron un desempeño aceptable con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- El 1.41% de los indicadores de subproceso obtuvo un desempeño insuficiente con respecto a las metas propuestas para el primer semestre de 2017.
- Los subprocesos A3, B2, F1, G2, G5, G7, H3 y L1, deben formular acciones correctivas en razón al incumplimiento de indicadores, ya que en algunas de sus mediciones en el primer semestre de 2017 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- El Sistema de Gestión de Calidad aún cuenta con indicadores que siempre dan como resultado superior al 100%, por lo que se hace necesario replantear si están midiendo en realidad el desempeño del subproceso, o si son controles, en este orden de ideas, deben ser manejados al interior de los subprocesos, para lo cual la Oficina Asesora de Planeación llevará a cabo unas mesas de trabajo con los diferentes subprocesos de la Entidad, indicando los lineamientos para reformular los indicadores de gestión, el resultado de las mesas se presentará a los líderes de subproceso para que se revisen y validen las sugerencias y de esta forma disponer de indicadores que permitan determinar si el sistema de medición es eficiente, eficaz y efectivo.
- Es necesario que los diferentes subprocesos formulen acciones para mejorar los resultados en la medición, estas acciones deben tener los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados.