



La educación  
es de todos

Mineducación

# INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación  
Oficina Asesora de Planeación  
2021 – I Trimestre



# Índice

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



## 1. Introducción

El Icfes, realiza permanentemente la evaluación de sus procesos a través de la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, reportados periódicamente por los líderes de proceso a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema Gestión de Calidad (SGC), realiza monitoreo al comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño y elabora el informe trimestral.

El desempeño de cada proceso se determina calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, con respecto a la meta proyectada, teniendo en cuenta, los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

*Tabla 1. Rangos de aceptación*

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

*Fuente: Oficina Asesora de planeación*



## 2. Generalidades

Para la vigencia 2021-I trimestre el Icfes definió 50 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

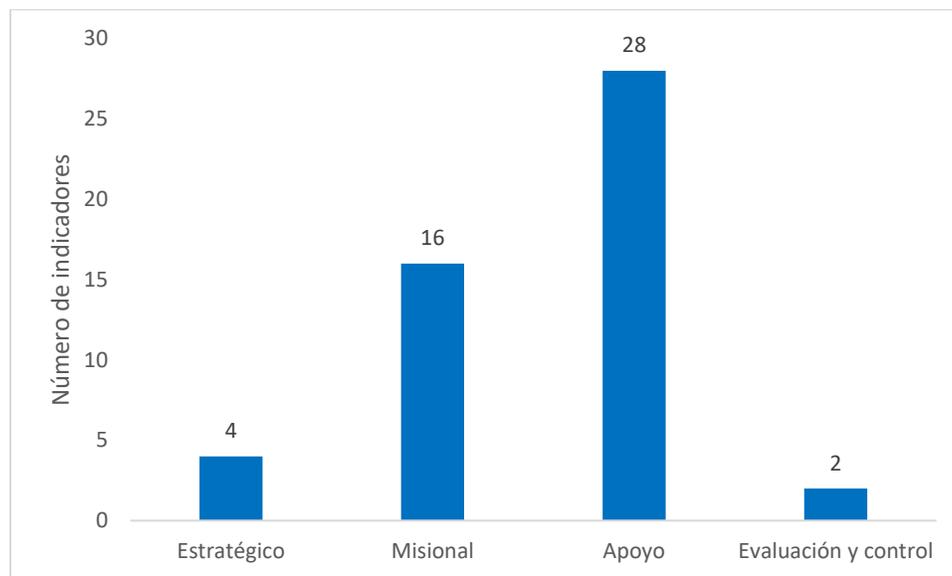


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de proceso del Icfes se monitorean trimestralmente con el fin de verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, con el objeto de que agreguen valor en la toma de decisiones y mejoren la gestión institucional.

Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo<sup>1</sup>, se distribuyen así:

<sup>1</sup>Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.

Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.

Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

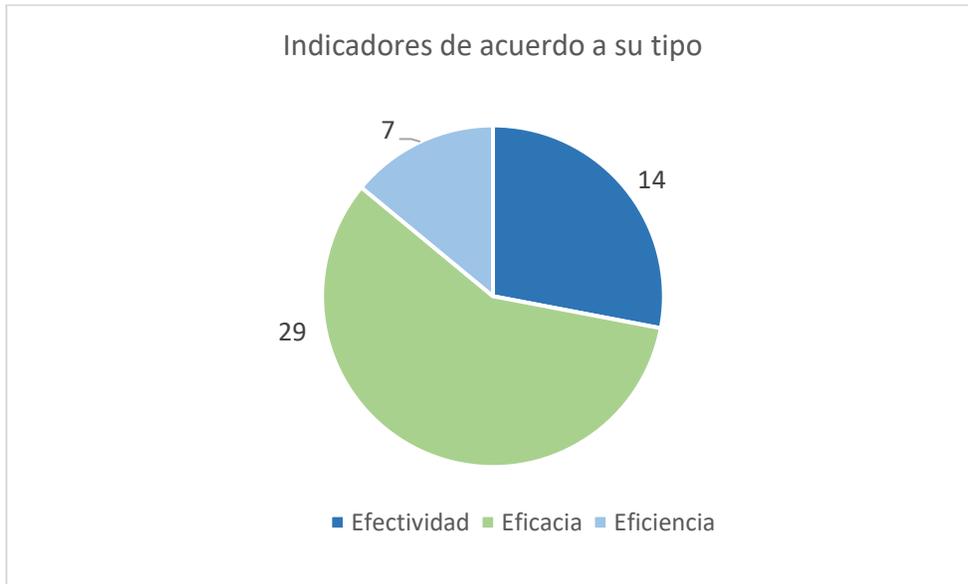


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 50 indicadores y la periodicidad de su medición:

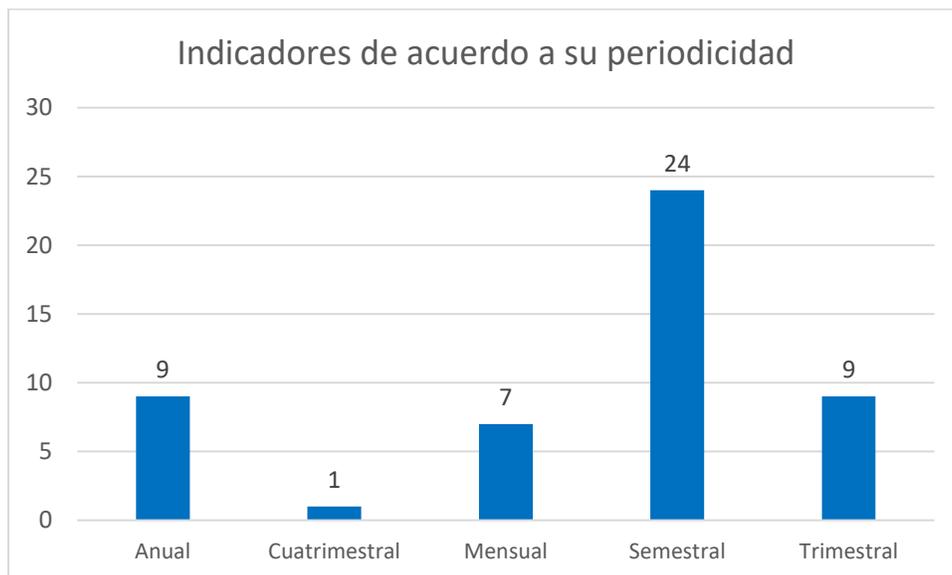
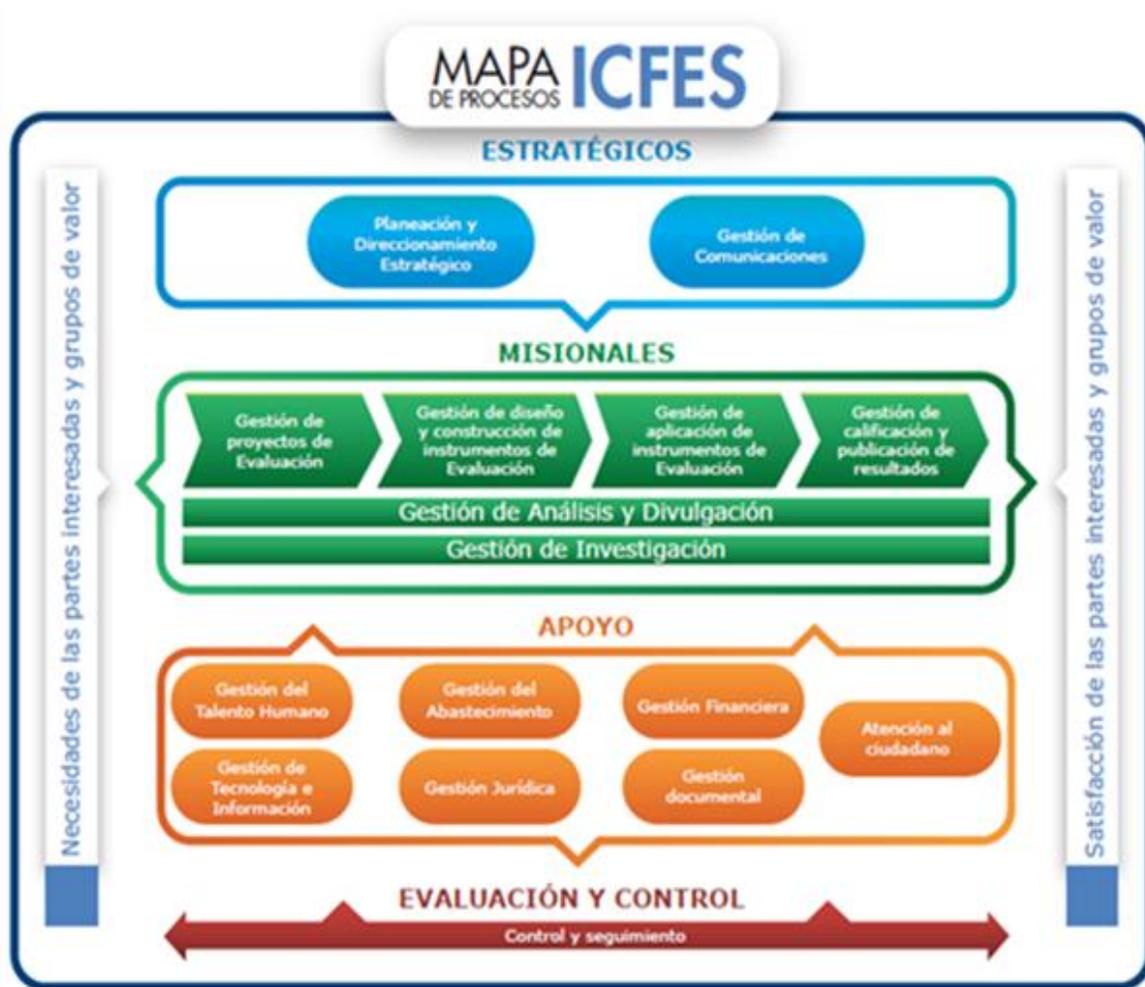


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad

### 3. Desempeño por tipo de procesos

En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al primer trimestre del año 2021, que abarca desde el 01 de enero hasta el 31 de marzo. Se analizaron 17 de los 50 indicadores de gestión que maneja el instituto, toda vez que la periodicidad de medición de los 33 indicadores restantes, no tienen medición al corte del 31 de marzo de 2021.

#### Mapa de procesos





## Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico	1	-	-	1	75%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de un indicador de Planeación y Direccionamiento Estratégico, el cual, obtuvo un desempeño del 75%. El resultado obedeció al retraso en la oportunidad de publicación del seguimiento al plan de acción institucional en la página web.

Cabe aclarar que el informe se encuentra publicado en el link de transparencia desde el 30 de abril de 2021, de igual forma el proceso está trabajando en el **plan de mejoramiento**<sup>2</sup> para superar esta situación.

## Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Misional	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	1	1	-	-	100,0%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional, también se midieron a través de un (1) indicador de efectividad, perteneciente al proceso de Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación - GDC.

El proceso de Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación obtuvo un desempeño del 100%, debido a la efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems, enmarcada en las tres (3) pruebas realizadas en el primer trimestre.

<sup>2</sup> Plan de mejoramiento en el aplicativo de gestión PA210-069



## Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Apoyo	Atención al ciudadano	2	1	1	-	99,23%
	Gestión de tecnología e información	7	-	6	1	90,33%
	Gestión del talento humano	1	1	-	-	100,0%
	Gestión financiera	1	-	-	1	100,0%
	Gestión jurídica	4	-	3	1	100,0%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de 15 indicadores, dos (2) de efectividad, diez (10) de eficacia y tres (3) de eficiencia.

El proceso de Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño aceptable con 99,23%, este resultado fue producto de la oportuna respuesta de PQRS dentro de los términos legales y la satisfacción del cliente, como resultado de las encuestas diligenciadas por los peticionarios durante el primer trimestre del 2021.

En este proceso, no se alcanzó el 100%, debido al incumplimiento de la satisfacción del cliente en el mes de enero, derivado de las inconformidades de los ciudadanos en cuanto a la no publicación de los resultados en las fechas establecidas para el Examen Saber 11° y Validación del bachillerato. Adicionalmente, los ciudadanos manifestaron insatisfacción por fallas en la plataforma Prisma para el proceso de registro y recaudo del examen en mención, y con la referencia de pago, la cual no era reconocida por las entidades financieras.

De otra parte, el proceso Gestión de Tecnología e Información, obtuvo un desempeño del 90,33%, en razón a la medición de la eficacia en la resolución de requerimientos de información y el no reporte de los seguimientos a proyectos estratégicos de DTI.

El proceso Gestión del Talento Humano, alcanzó un desempeño del 100%, a partir del impacto derivado de las capacitaciones gestionadas por el proceso, el resultado se midió a través de los análisis de las encuestas diligenciadas por los colaboradores una vez terminados los diferentes encuentros de aprendizaje.



Por otro lado, el proceso de Gestión Financiera obtuvo un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, se evidenció un comportamiento estable durante el primer trimestre del 2021, estando por encima de la meta con un valor de 1, es decir, el Instituto tuvo los recursos necesarios para superar los pasivos a corto plazo en relación uno a uno.

Gestión Jurídica alcanzó un desempeño del 100%, en razón a que se cumplieron las metas definidas en el índice de favorabilidad en las tutelas, ejecución del comité de conciliaciones y defensa judicial, actuaciones administrativas sancionatorias culminadas y la actualización oportuna del sistema Ekogui.

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



#### 4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 93,79%, desglosado de la siguiente manera:

Tabla 5. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. De procesos	No. De indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
<i>Estratégico</i>	1	1	-	-	1	75,00%
<i>Misional</i>	1	1	1	-	-	100,00%
<i>Apoyo</i>	5	15	2	10	3	94,22%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

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

Se evidencia que los procesos de tipo estratégico y misionales, se están midiendo a través de un indicador y para este trimestre no se encuentra medición de indicadores de evaluación y control; por lo que, se aconseja revisar los indicadores y su periodicidad para tener una medición más completa y eficaz del Instituto.

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



## 5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el primer trimestre del 2021, cuatro (4) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta. Las acciones que se plantearon por el incumplimiento se documentaron en **planes de mejoramiento** que se registran en el aplicativo de gestión institucional.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de requerimientos de información	Mensual	Positiva	71,29%	90%	Febrero
					50,71%		Marzo
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	Trimestral	Positiva	No reporto	90%	Marzo
Apoyo	Atención al ciudadano	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	77,54%	80%	Enero
Estratégico	Planeación y direccionamiento estratégico.	Oportunidad publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional	Trimestral	Positiva	60%	80%	Diciembre

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores mostrados anteriormente se identifica que dos (2) de estos se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo) y los otros dos (color rojo), estuvieron por debajo de la meta mínima.

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



## 6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Para este trimestre, ningún indicador sobrepasó la meta máxima. Por lo que, se concluye que las metas de los 17 indicadores de gestión medidos en el primer trimestre del 2021 fueron planeadas adecuadamente.

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



## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes fue del 93,79%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida formulen planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar los resultados en la medición, estas acciones deben tener en cuenta los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados, además, los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna al incumplimiento del indicador.
- Los procesos de Atención al Ciudadano, Gestión de Tecnología e Información y Planeación y Direccionamiento Estratégico obtuvieron resultados por debajo de la meta nominal en indicadores de proceso. Se recomienda a los líderes de proceso definir acciones efectivas que mejoren las mediciones de los indicadores.
- Para los indicadores que quedaron con una medición de desempeño inferior a la meta y que no han definido plan de mejoramiento, se requiere su formulación en consonancia con lo estipulado en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores PDE-GU-002.
- Se recomienda a todos los procesos del Instituto revisar la periodicidad de los indicadores, con el fin de que sean más frecuente y se puedan tomar decisiones basadas en datos de forma oportuna.
- Se recomienda realizar mesas de trabajo para revisar, ajustar o incluir indicadores dado la nueva cadena de valor, teniendo en cuenta, los objetivos y factores claves de éxito de los procesos.

**ANEXO A** (Detalle de los indicadores medidos en el primer trimestre)

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención al ciudadano	Apoyo	Satisfacción del cliente	$((\text{Satisfacción Atención telefónica} + \text{Satisfacción atención electrónica} + \text{Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}) / (\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuetas atención presencial} + \text{total encuetas atención Comunicación escrita})) * 100$
Atención al ciudadano	Apoyo	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	$(\text{Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems} + \text{Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems}) / 2$
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	$\text{Disponible} / (\text{Compromisos} - \text{Pagos} + \text{Reciprocidad Bancaria})$
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	$(\text{Tutelas con fallo favorable} / \text{Tutelas Contestadas}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	$(\text{Sesiones del Comité Realizadas} / \text{Sesiones del Comité Programadas}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	$(\text{Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas} / \text{Total Actuaciones Administrativas Sancionatorias}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Actualización oportuna del sistema Ekogui	$(\text{Piezas procesales incluidas en Ekogui} / \text{Piezas procesales generadas}) * 100$
Gestión del talento humano	Apoyo	Impacto de la Capacitación	$(\text{Sumatoria del impacto de la capacitación por unidad de gestión} / \text{Cantidad de unidades de gestión}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de información	$(\text{Número de requerimientos de información con SLA cumplido en el mes} / \text{Número total de requerimientos de información en el mes}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de incidentes de información	$(\text{Número de incidentes de información con SLA cumplido en el mes} / \text{Número total de incidentes de información en el mes}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de Servicios Tecnológicos	$(\text{Número de requerimientos Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes} / \text{Total requerimientos Servicios TI y Mesa de S. en el mes}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	$(\text{Número de incidentes Servicios TI y Mesa de Serv. con SLA cumplido en el mes} / \text{Total Incidentes Servicios TI y Mesa de S. en el mes}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	$((\text{Disponibilidad Servicio Conectividad} + \text{Disponibilidad Servicio Correo Electrónico} + \text{Disponibilidad Servicio Mesa de Servicio} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas} + \text{Disponibilidad Servicio Carpetas FTP}) / 5)$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Calidad del producto entregado	$(\text{Número de HU con máximo 3 defectos} / \text{Total de HU implementadas en un sprint}) * 100$
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	Sumatoria del avance de los proyectos estratégicos / Total proyectos estratégicos
Planeación y direccionamiento estratégico	Estratégico	Oportunidad publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional	Publicación seguimiento PAI $\leq 10$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 100 punto. Publicación seguimiento PAI $>10$ & $\leq 15$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 80 puntos. Publicación seguimiento PAI $>15$ & $\leq 20$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 60 puntos. Publicación seguimiento PAI $>20$ & $\leq 25$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 40 puntos. Publicación seguimiento PAI $>25$ & $\leq 30$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 20 puntos. Publicación seguimiento $>30$ días hábiles posterior al trimestre en medición = 0 puntos.