



La educación
es de todos

Mineducación

INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Oficina Asesora de Planeación
2021 – II 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 seguimiento a 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 control al comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño y elabora el informe trimestral.

En este sentido, el desempeño para cada proceso se determinó calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, con respecto a la meta proyectada. De igual manera, se definieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

Tabla 1. Rangos de aceptación

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

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para la vigencia 2021 el Icfes definió 50 indicadores de gestión enfocados en los procesos, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al cual pertenece según el mapa de procesos, así:

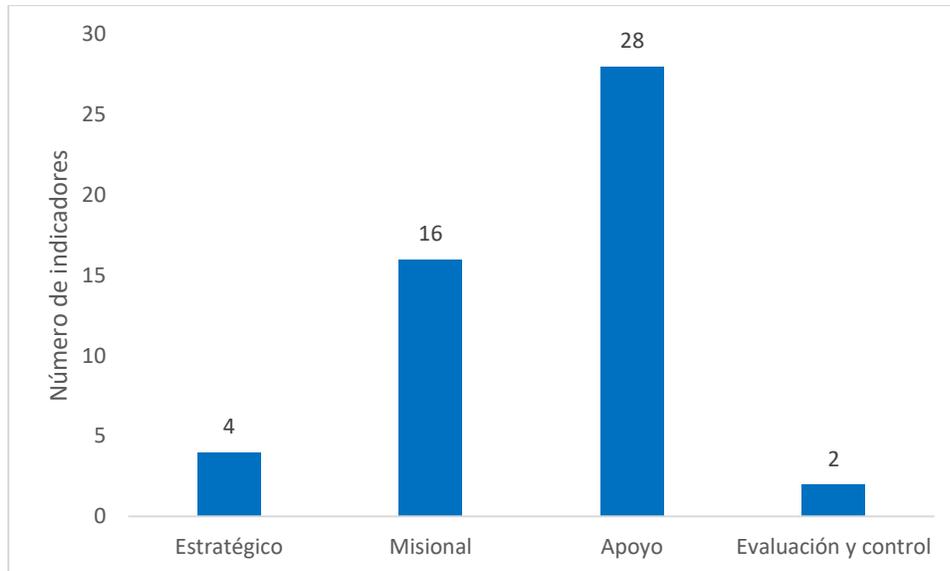


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

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

Los indicadores de gestión de los procesos del Icfes, de acuerdo con su tipo¹, se distribuyen así:

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

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

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

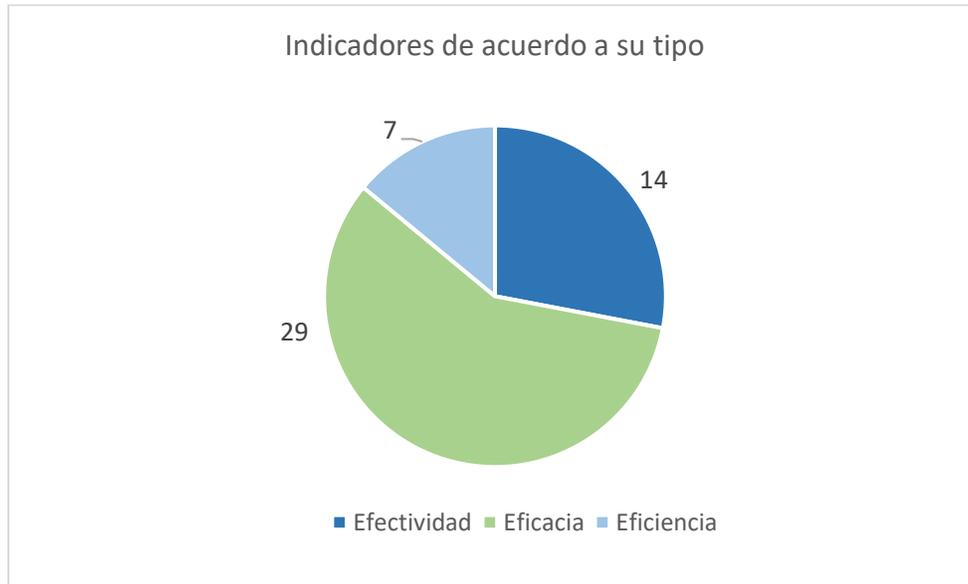


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad de reporte 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:

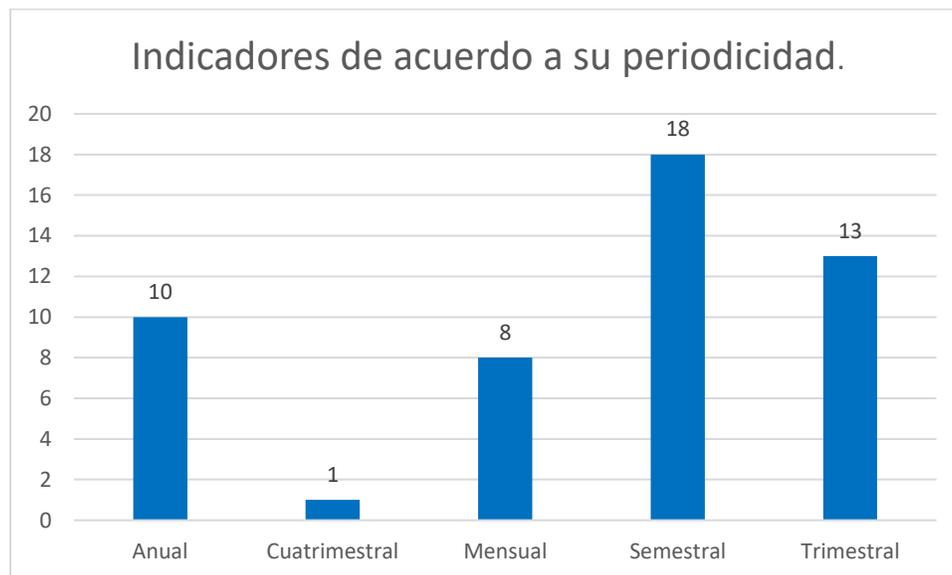
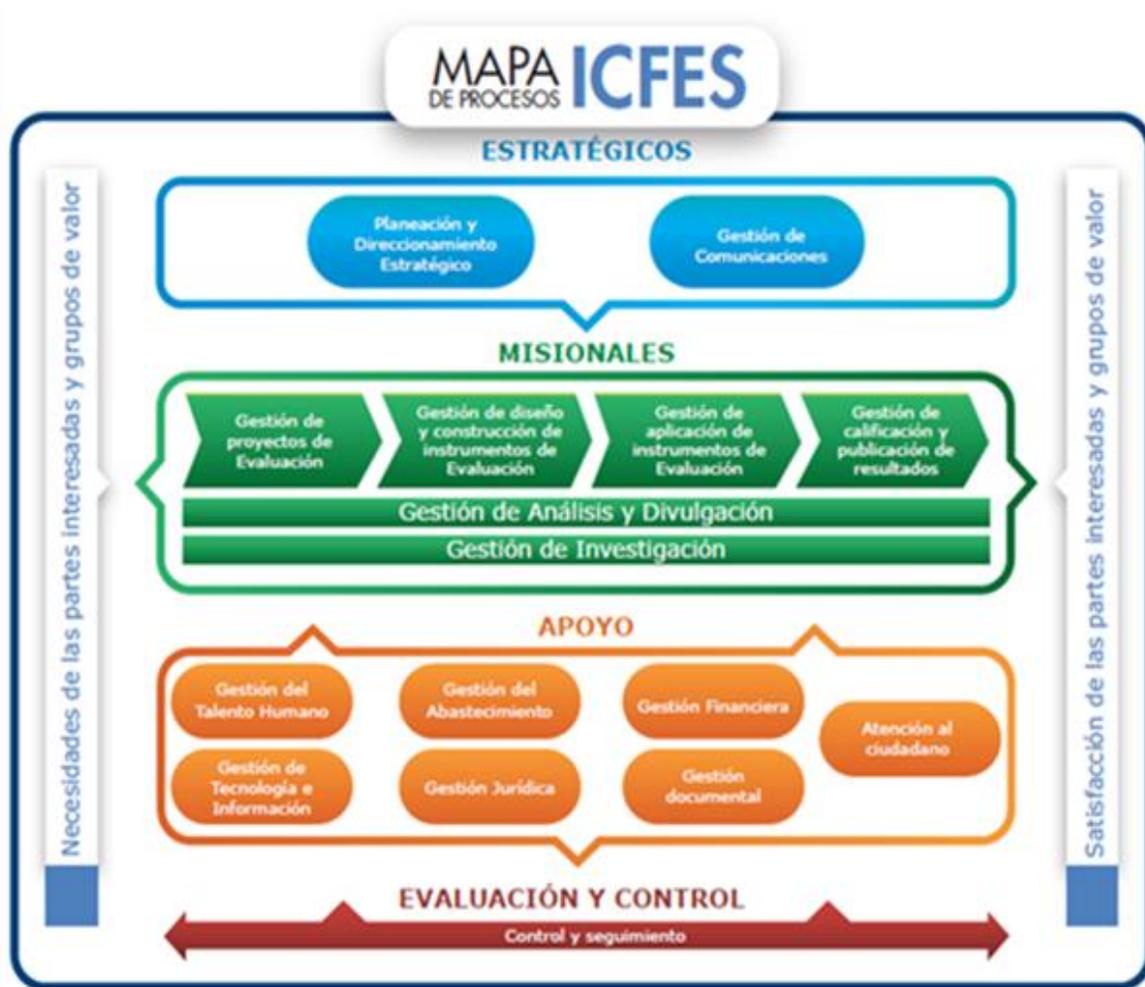


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad

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 segundo trimestre del año 2021, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio. Se analizaron 38 de un total de 50 indicadores de gestión del Icfes, toda vez que, la periodicidad de medición de los 12 indicadores restantes, se encuentra por fuera del periodo de medición.

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	2	1	-	1	100%
	Gestión de comunicaciones	1	1	-	-	100%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de tres (3) indicadores, dos (2) de efectividad y uno (1) de eficiencia, pertenecientes a los procesos de Planeación y Direccionamiento Estratégico - PDE y Gestión de Comunicaciones - GCO.

El proceso de Planeación y Direccionamiento estratégico obtuvo un desempeño del 100%, en primer lugar, por la efectividad de la asistencia técnica prestada a los colaboradores internos, quienes manifestaron en la encuesta aplicada, estar satisfechos con el acompañamiento realizado por la OAP; y, en segundo lugar, por la oportuna publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional en la página web. Actualmente desde este proceso avanza el **plan de mejoramiento**² para optimizar sus indicadores de gestión.

Por otra parte, el proceso de Gestión de Comunicaciones también logró un desempeño del 100%, en razón a que superó el alcance de la divulgación de los contenidos para usuarios externos. Desde la OAP, como líder del Sistema de Gestión de la Calidad, se recomienda analizar y revisar las metas proyectadas para este indicador, de tal forma que reflejen los nuevos comportamientos de la era digital.

² Plan de mejoramiento en el aplicativo del sistema de gestión: PA200-267



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Misional	Gestión de calificación y publicación de resultados	3	-	3	-	100%
	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	3	1	1	1	100%
	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	3	-	3	-	No reportó

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional se midieron a través de un (1) indicador de efectividad, cuatro (4) indicadores de eficacia y un (1) de eficiencia, correspondientes a los procesos de Gestión de calificación y publicación de resultados - GCP y Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación - GDC.

El proceso Gestión de calificación y publicación de resultados - GCP logró un desempeño del 100%, en virtud de, la oportuna publicación de los resultados, durante el primer semestre de 2021; y la calidad de las bases de datos de calificación y manuales de procesamiento elaborados en el primer semestre del 2021. Solo una de las nueve bases de datos, requirió la ejecución de un segundo análisis.

El proceso Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación -GDC también obtuvo un desempeño del 100%, en razón a la efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems, enmarcada en las seis (6) pruebas realizadas en el segundo trimestre de 2021, el rechazo de solo un (1) ítem de los (462) elaborados para el examen Saber 11-B y la elaboración de cuarenta y seis (46) guías de orientación para los exámenes saber. Las guías con menor puntaje, noventa (90), fueron para la prueba Saber Pro.

Por último, para el proceso de Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación - GAI, no fue posible calcular el desempeño, ya que, no reportó los tres (3) indicadores de eficacia asociados, referentes a las variaciones en las novedades de lectura, material de examen aplicado y proceso de distribución durante la prueba. En consecuencia, el líder del proceso debe realizar un plan de mejoramiento con acciones correctivas para prevenir la recurrencia.



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	-	100%
	Gestión de tecnología e información	8	-	7	1	94%
	Gestión del abastecimiento	4	-	3	1	100%
	Gestión del talento humano	3	2	1	-	100%
	Gestión documental	1	-	1	-	100%
	Gestión financiera	3	-	1	2	100%
	Gestión jurídica	4	-	3	1	100%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veinticinco (25) indicadores, tres (3) de efectividad, diecisiete (17) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño del 100%, este resultado fue producto de la oportuna respuesta de PQRS de acuerdo con los términos legales y la satisfacción del cliente atendido por el proceso durante el segundo trimestre del 2021, sin embargo se sugiere la inclusión de un indicador relativo al porcentaje de respuestas de fondo frente al número total de solicitudes que llegan a la entidad, de manera que a la par con la medición de la oportunidad se mida la respuesta efectiva al usuario. Se recomienda, además, definir e implementar una estrategia que apunte al aumento en la tasa de respuesta de las encuestas de satisfacción, para así tener una valoración más cercana a la realidad y que permita la toma de decisiones.

El proceso Gestión de Tecnología e Información obtuvo un desempeño aceptable del 94%, en razón a que no reportó el indicador "Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI", sin embargo, se identifica que, la calidad de producto entregado, disponibilidad de servicios de TI, nivel de implementación del SGSI y la resolución de requerimientos de información, incidentes y servicios tecnológicos, se encuentran en el rango de la meta proyectada para el trimestre evaluado. En consecuencia, el líder del proceso debe realizar un plan de mejoramiento con acciones correctivas para prevenir la recurrencia del no reporte.



El proceso de Gestión de Abastecimiento logró un desempeño del 100%, por el cumplimiento de las actividades ambientales planeadas en el PINAR, disminución a 3,6 días en la gestión contractual y el constante seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones.

El proceso Gestión del Talento Humano, alcanzó un desempeño del 100%, a partir de la ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo, y la satisfacción generada en las actividades de bienestar y de liquidación de nómina, el resultado se midió a través de los análisis de las encuestas diligenciadas por los colaboradores una vez concluidas las diferentes actividades.

Por otro lado, el proceso de Gestión Documental obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el avance y la culminación de las actividades planeadas en el PINAR: actualización de la Política de Gestión Documental, el PGD y el PINAR; documentos que se someterán a la revisión y aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - GIGyD.

El proceso de Gestión Financiera logró un desempeño del 100% para este período. Con respecto a la brecha de liquidez, se evidenció un comportamiento favorable durante el segundo trimestre del 2021, estando por encima de la meta, con un valor de 1, es decir, que el Instituto contó con los recursos necesarios para cubrir los pasivos a corto plazo en relación uno a uno. Por otra parte, se identifica la oportuna elaboración del informe de ejecución presupuestal y el envío de las certificaciones tributarias.

Por último, el proceso de 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. Cabe resaltar que en este periodo se obtuvo el mayor índice de favorabilidad de tutelas para el Instituto desde que se registra esta medición.



Proceso Evaluación y Control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Evaluación y control	Control y Seguimiento	1	-	1	-	97%

El proceso Control y Seguimiento se midió a través de un (1) indicador de eficacia, el cual obtuvo un desempeño aceptable del 97% debido al cumplimiento del plan anual de auditoría y seguimiento. Se ejecutaron 29 actividades de las 30 programadas para el primer semestre de 2021. Frente a estas actividades, se debe resaltar el aplazamiento de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información para el segundo semestre de la vigencia.

Se recomienda realizar un plan de mejoramiento, que incluya actividades para establecer lineamientos de cambios al plan de auditoría, y de esta manera responder oportunamente a los ajustes solicitados sin afectar a los sistemas de gestión.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 91,99%, como se evidencia a continuación:

Tabla 5. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. de procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
<i>Estratégico</i>	2	3	2	-	1	100,00%
<i>Misional</i>	3	9	1	7	1	100,00%
<i>Apoyo</i>	7	25	3	17	5	97,49%
<i>Evaluación y Control</i>	1	1	-	1	1	96,67

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

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

Se evidencia que la mayor parte de indicadores de procesos son de eficacia, veinticinco (25), de igual forma, se hace referencia a que el proceso de tipo Evaluación y Control (Control y seguimiento), se está midiendo a través de un (1) indicador. Se recomienda optimizar este tipo de mediciones y aumentar el número de indicadores de efectividad, con el fin de tener una medición más completa y eficaz de la gestión de los procesos 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 segundo 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 del sistema de gestión.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Resolución de requerimientos de información	Mensual	Positiva	85,11%	90%	Mayo
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	Trimestral	Positiva	No reportó	90%	Junio
Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	Semestral	Negativa	No reportó	1%	Junio
Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Variación de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES	Semestral	Negativa	No reportó	1%	Junio



Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Variación de novedades presentadas con el material de examen durante la aplicación de la prueba	Semestral	Negativa	No reportó	1%	Junio
Evaluación y control	Control y seguimiento.	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Semestral	Positiva	97%	100%	Junio

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

En la tabla anterior, se identifica que dos (2) procesos presentan resultados entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo) y los otros cuatro (4) no reportaron los resultados (color rojo).

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



6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

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

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Estratégico	Gestión de Comunicaciones	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	Semestral	Positiva	460.84%	100%	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	Trimestral	Positiva	125%	100%	Junio

Se debe realizar la revisión y análisis, por parte de los líderes de proceso, de las metas de estos indicadores, y definir metas ajustadas al comportamiento, para el II semestre de la vigencia 2021.

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



7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Icfes para el segundo trimestre de 2021 fue del 91,99%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- Se recomienda a los líderes de los diferentes procesos, cuyos indicadores no alcanzaron la meta establecida formular planes de mejoramiento que contribuyan a optimizar los resultados en la siguiente medición y sucesivas, estas acciones deben incluir análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados, además, los plazos de ejecución deben ser cortos para garantizar una solución oportuna al incumplimiento del indicador.
- Para los procesos: Gestión de Aplicación de Instrumentos, Gestión de Tecnología e Información y, Control y Seguimiento, que obtuvieron resultados por debajo de la meta nominal en indicadores de sus procesos, se recomienda a los líderes definir acciones efectivas que mejoren las mediciones de estos.
- Para los indicadores que quedaron con una medición de desempeño inferior a la meta y que no han definido plan de mejoramiento, deben formularlo teniendo en cuenta los lineamientos señalados en la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores DES -GU002.
- Los procesos de Gestión de Comunicaciones y Gestión Jurídica obtuvieron resultados por encima de la meta máxima. Se recomienda revisar la metodología para la proyección de metas, y ajustar sus valores de forma consecuente con el comportamiento mostrado durante el primer semestre.
- En el tercer trimestre se realizará el lanzamiento de la nueva cadena de valor integral y compartido, es importante durante este periodo, la revisión y ajuste de los indicadores vigentes, dados los cambios en los objetivos de los procesos y la identificación de indicadores a los nuevos procesos diseñados.

**ANEXO A**

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención al ciudadano	Apoyo	Satisfacción del cliente	$((\text{Satisfacción Atención telefónica Satisfacción atención electrónica Satisfacción atención presencial} + \text{Satisfacción atención comunicación escrita}) / (\text{Total encuestas Atención telefónica} + \text{Total encuestas atención electrónica} + \text{total encuetas atención presencial} + \text{total encuetas atención Comunicación escrita})) * 100$
Atención al ciudadano	Apoyo	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	$(\text{Total de PQRSD que son resueltas en términos legales} / \text{Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales}) * 100$
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	$(\text{Auditorías/Actividades realizadas en el periodo} / \text{Auditorías/Actividades programadas en el periodo}) * 100$
Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Misional	Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	$((\text{Cantidad de novedades de mal empaque en el periodo actual} / \text{Cantidad de novedades de mal empaque y distribución en el periodo anterior}) - 1) * 100$
Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Misional	Variación de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICSES	$((\text{Cantidad de novedades que impactan el proceso de lectura en el periodo actual} / \text{Cantidad de novedades que impactan el proceso de lectura en el periodo anterior}) - 1) * 100$
Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Misional	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	$((\text{Cantidad de novedades de impresión en el periodo actual} / \text{Cantidad de novedades de impresión en el periodo anterior}) - 1) * 100$
Gestión de calificación y publicación de resultados	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	$(\text{Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen} / \text{Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión de calificación y publicación de resultados	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	(Sumatoria de la evaluación en términos de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento de exámenes que tendrán asignación de puntajes. / Numero de manuales de procesamiento de los exámenes que se publicarán con asignación de puntajes) *100
Gestión de calificación y publicación de resultados	Misional	Oportunidad en la publicación de resultados	(% de cumplimiento de cumplimiento de la publicación de resultados en el semestre/Número de exámenes publicados en el semestre) *100
Gestión de comunicación es	Estratégico	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	(Porcentaje de cumplimiento del alcance en redes sociales/Porcentaje de cumplimiento del registro en prensa) *100
Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	(Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción/Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber 11) *100
Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	Misional	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	(Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11+Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro + Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber TyT) / 3
Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	(Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems + Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems) / 2
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de información	(Número de requerimientos de información con SLA cumplido en el mes/Número total de requerimientos de información en el mes) *100
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de incidentes de información	(Número de incidentes de información con SLA cumplido en el mes/Número total de incidentes de información en el mes) *100



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
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	Nivel de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Icfes	N.A.
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Seguimiento a Proyectos Estratégicos de la DTI	$\text{Sumatoria del avance de los proyectos estratégicos} / \text{Total proyectos estratégicos}$
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	$(\text{Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo} / \text{Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo}) * 100$
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	$\text{Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones} / \text{Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad} * 100$
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	$(\text{Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión} / \text{Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Verificación de inventarios	$(\text{Número de activos fijos verificados en el periodo} / \text{Número de activos fijos registrados en el inventario del ERP}) * 100$
Gestión del talento humano	Apoyo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Número de actividades programadas}) * 100$
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	$(\text{Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad} / \text{Número de actividades en el semestre}) * 100$
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de liquidación de nómina	$(\text{Sumatoria del promedio ponderado de calificación las encuestas de satisfacción} / \text{Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta}) * 100$
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	$(\text{Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental} / \text{Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental}) * 100$
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	$\text{Disponible} / (\text{Compromisos} - \text{Pagos} + \text{Reciprocidad Bancaria})$
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	$(\text{Total de certificados remitidos dentro del plazo legal} / \text{Base total de certificados tributarios}) * 100$
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	$(\text{Tutelas con fallo favorable} / \text{Tutelas Contestadas}) * 100$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión jurídica	Apoyo	Ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial	(Sesiones del Comité Realizadas /Sesiones del Comité Programadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	(Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas/Total Actuaciones Administrativas Sancionatorias) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Actualización oportuna del sistema Ekogui	(Piezas procesales incluidas en Ekogui/Piezas procesales generadas) *100
Planeación y direccionamiento estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación con la asistencia técnica	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia) *100
Planeación y direccionamiento estratégico	Estratégico	Oportunidad publicación del seguimiento al Plan de Acción Institucional	N.A.