



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 – IV 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 de sus procesos a través de la medición y análisis 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 de seguimiento.

En este sentido, se determinó el desempeño para cada proceso, 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-IV trimestre, el Icfes definió 49 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

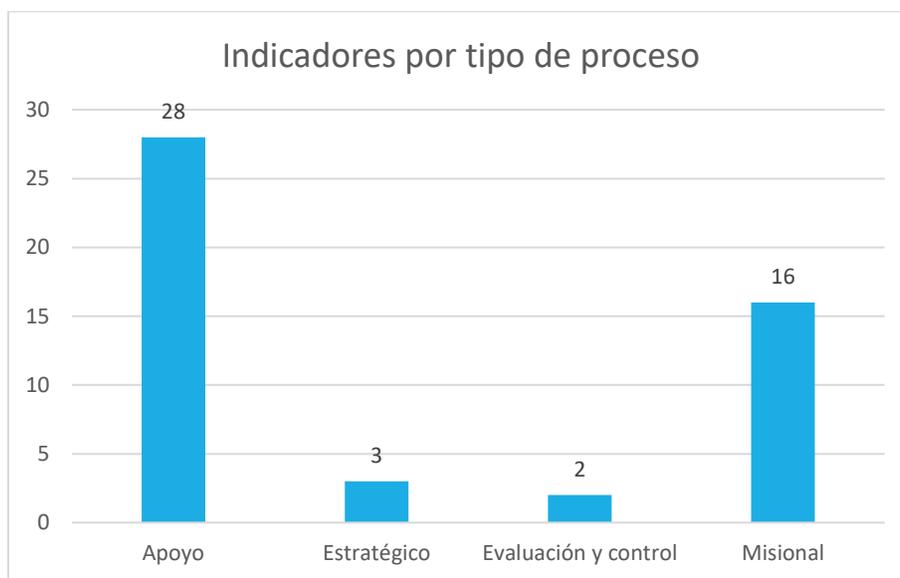


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

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

Los indicadores de proceso 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.

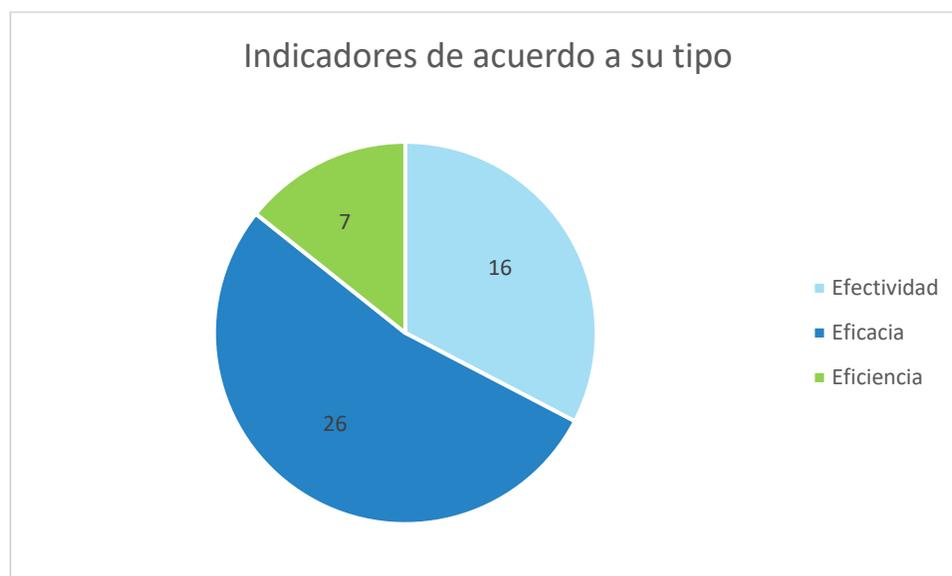


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 49 indicadores y la periodicidad de su medición:

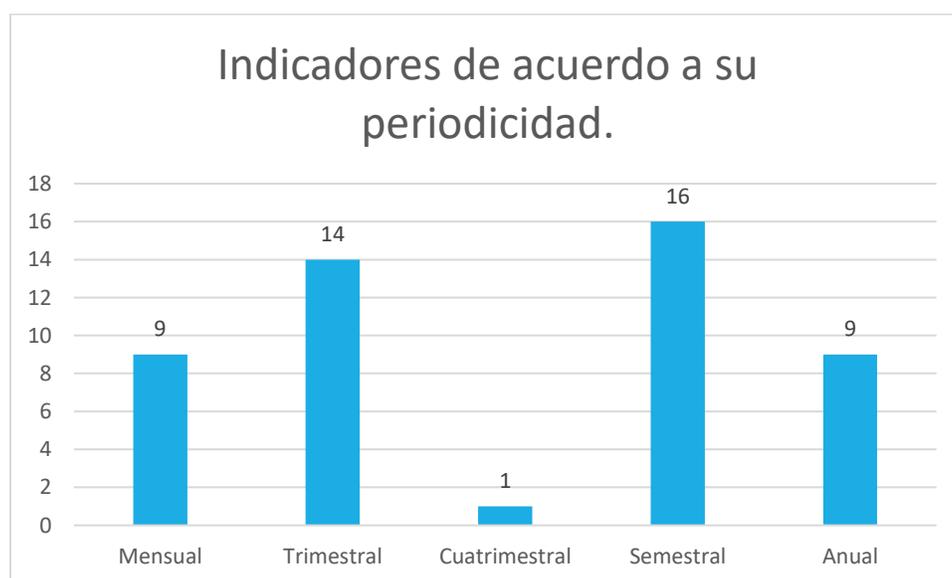


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



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 cuarto trimestre del año 2021 (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre). Se analizaron 48 de un total de 49 indicadores de gestión que maneja el Instituto, para el indicador restante, no había concluido el período de medición, al corte del 31 de diciembre de 2021.

Por otro lado, es importante aclarar que desde finales de septiembre y durante octubre se realizaron mesas de actualización de indicadores de gestión en el marco del proyecto estratégico “*Reformulación de procesos con base en la nueva cadena de valor*”, con el fin de actualizar y fortalecer la medición y seguimiento institucional. Por tal motivo, la variación en la cantidad de indicadores al igual que la inclusión de los nuevos procesos; es importante resaltar que, durante este periodo culminará el ciclo de vida de algunos indicadores, en razón al resultado de las mesas realizadas.

Cadena de valor integral compartido – Icfes





Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	2	1	-	1	100%
	Gestión del Conocimiento y la Innovación.	1	-	1	1	100%

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos de tipo estratégico se midieron a través de tres (3) indicadores, uno (1) de efectividad y dos (2) de eficacia, pertenecientes al proceso de Direccionamiento Estratégico - DES y Gestión del Conocimiento y la Innovación - GCI.

El proceso de Direccionamiento estratégico - DES, obtuvo un desempeño del 100%, debido a la efectividad de la asistencia técnica prestada a los colaboradores internos, los cuales se encontraron satisfechos con el acompañamiento realizado por la OAP durante la planeación 2021, el cierre de vigencia del año 2021, la reformulación de indicadores de procesos, la actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, entre otros. También aportó al desempeño del cumplimiento a la eficacia del plan de acción Institucional, cerrando el año con la ejecución de todas las actividades planeadas.

Por otra parte, el proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación - GCI, logró un desempeño del 100% para el periodo 2021, debido al cumplimiento de sus metas trazadas desde la normalización del proceso, entre las más destacadas están: la documentación del proceso, levantamiento de riesgos, necesidades y expectativas, indicadores, realización de la semana de innovación y estrategia de transferencia de conocimiento. Se recomienda formular un indicador que mida el impacto de la innovación en el Instituto.



Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Misional	Gestión Comercial	1	1	-	-	100%
	Divulgación y Comunicaciones	2	2	-	-	100%
	Diseño de Instrumentos de Evaluación	1	-	-	1	100%
	Construcción de Instrumentos de Evaluación	3	1	2	-	100%
	Procesamiento y Calificación	3	-	3	-	100%
	Análisis y Difusión	1	1	-	-	100%
	Desarrollo y Fomento de la Investigación	2	1	1	-	100%
	Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	98,19%

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Los procesos de tipo misional se midieron a través de 15 indicadores, siete (7) indicadores de efectividad, siete (7) indicadores de eficacia y un (1) de eficiencia.

El proceso Gestión Comercial – GEC, logró un desempeño del 100%, en virtud de la satisfacción del servicio en la etapa precontractual, manifestada por la Policía Nacional, Ministerio de Educación Nacional, Secretaria de la Mujer y Secretaria de Educación de Bogotá, clientes del Instituto.

El proceso de Divulgación y Comunicaciones – DYC, obtuvo un desempeño del 100%, debido a la satisfacción declarada por los colaboradores del Instituto sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna y el alcance de la divulgación de los contenidos para público externo. Se recomienda revisar las metas y medición del indicador "Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo", en razón a que supera la meta, lo cual se evidencia en las dos últimas mediciones realizadas.

El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación – DIE, alcanzó un desempeño del 100% en razón a la eficiencia en la publicación de guías de



orientación de los exámenes Saber, elaborando 47 guías de orientación distribuidos así: 8 de Saber TyT, 2 de Saber 11 y, 37 de Saber Pro. Se recomienda buscar un indicador que mida la efectividad del diseño de armado.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación – CIE, también alcanzó un 100% en su desempeño, resultado de la efectiva producción editorial del Banco de Pruebas de ítems y a que ningún ítem fue rechazado por problemas de construcción para los exámenes Saber 11 y Saber Pro.

El proceso de Procesamiento y Calificación – PYC, obtuvo un desempeño del 100%, por la oportuna publicación de los resultados, así como la calidad y oportunidad de publicación de las bases de datos de calificación y manuales de procesamiento de calificación.

El proceso de Análisis y Difusión – AYD, reporta un desempeño del 100% por la satisfacción de los grupos de interés en los encuentros nacionales realizados por la Subdirección de Análisis y Divulgación. Se recomienda formular indicadores que midan el impacto de la información difundida.

El proceso de Desarrollo y Fomento de la Investigación – DFI, obtuvo un desempeño del 100%, debido a la satisfacción en el desarrollo del Seminario Internacional de Investigación y el cumplimiento en la socialización y publicación de los documentos de investigación. Se recomienda revisar los indicadores vigentes, puesto que la periodicidad definida para los mismos no permite tomar decisiones en el corto plazo.

El proceso Atención a Grupos de Interés – AGI, alcanzó un desempeño aceptable del 98,19%, este resultado fue producto de la satisfacción del cliente atendido por los canales dispuestos durante el cuarto trimestre y el cumplimiento de la respuesta de PQRS dentro de los términos legales. Se recomienda seguir los lineamientos de la guía DES -GU002, con el fin de superar las situaciones presentadas y lograr el 100% de desempeño.

Por último, el proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación – API, reformuló sus indicadores en razón a la dificultad identificada para la medición de los indicadores anteriores, debido a que el cambio de procesos provocados por la pandemia no permitía generar datos para los indicadores “Variación de novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura, material de examen y distribución, en los procedimientos de aplicación del ICFES”. Sin embargo, se creó el indicador “control de procesos productivos”, el cual no depende del operador externo, su primera medición será en el 2022.



Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Apoyo	Gestión de Proyectos	1	1	-	-	100%
	Gestión de Tecnología e Información	7	1	5	1	100%
	Gestión del Abastecimiento	4	-	3	1	100%
	Gestión del Talento Humano	4	3	1	-	100%
	Gestión Documental	1	-	1	-	100%
	Gestión Financiera	3	-	1	2	100%
	Gestión Jurídica	8	2	5	1	100%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Los procesos de apoyo se midieron a través del análisis de veintiocho (28) indicadores, tres (7) de efectividad, dieciséis (16) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de Proyectos – GEP, logró un desempeño del 100%, debido a la satisfacción del cliente interno, en relación con la gestión de proyectos. Se recomienda seguir fortaleciendo la medición del proceso y definir un indicador orientado a la medición del impacto de la gestión realizada.

El proceso de Gestión de Tecnología e Información – GTI, obtuvo un desempeño del 100%, la calidad de producto entregado, disponibilidad de servicios de TI, la resolución de requerimientos de información, incidentes y servicios tecnológicos, se encuentran por encima de la meta nominal (comportamiento esperado). Cabe resaltar que el proceso reformuló sus indicadores de eficacia y eficiencia, los cuales iniciaron medición en el 2022, esto permitirá tener mayor información para la toma de decisiones.

El proceso de Gestión de abastecimiento – GAB, alcanzó un desempeño del 100%, debido al: cumplimiento de las actividades del Plan Institucional de Gestión Ambiental formuladas, disminución a 3,32 días en la gestión contractual, el seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones y verificación de inventarios. Se recomienda replantear las metas de aquellos indicadores que en más de tres mediciones consecutivas superan la meta superior.



El proceso Gestión del Talento Humano - GTH, también alcanzó un desempeño del 100%, a partir de la ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo, la satisfacción generada en las actividades de bienestar y liquidación de nómina, y el impacto de la capacitación realizada en la estrategia de transferencia de conocimiento, los resultados se midieron a través de los análisis de las encuestas diligenciadas por los colaboradores una vez terminadas las diferentes actividades.

El proceso de Gestión Documental – GDO, obtuvo un desempeño del 100% cumpliendo el avance y la culminación de actividades planeadas en el Plan Institucional de Archivos - PINAR. Se normalizaron los procedimientos y realizaron campañas de sensibilización de los procesos archivísticos.

El proceso de Gestión Financiera – GFI, también logró un desempeño del 100%. Con respecto a la brecha de liquidez, se evidenció un comportamiento favorable durante el cuarto trimestre del 2021, estando por encima de la meta, con un valor de 1, es decir, que el instituto tuvo 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 envío de certificaciones tributarias.

Por último, el proceso de Gestión Jurídica GJU, 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 y procesos sancionatorios culminados, y la satisfacción interna a los colaboradores generada por la asistencia técnica prestada. Cabe resaltar que se darán por finalizados los indicadores de ejecución del Comité de Conciliación y Defensa Judicial y actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas, en razón a que cumplieron su ciclo, se estabilizaron y en consecuencia, no agregan valor al proceso.



Procesos de 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	2	1	1	-	100%

Los procesos de control y evaluación se midieron a través de dos (2) indicadores, uno (1) de efectividad y otro (1) de eficacia correspondiente al proceso de Control y seguimiento, el cual obtuvo un desempeño aceptable del 100% debido a: cumplimiento de plan anual de auditoría y seguimiento, culminando todas las actividades planeadas para el 2021 y la satisfacción generada a los colaboradores internos con referencia a las auditorías internas de gestión.

Por otro lado, es importante resaltar que la primera medición del nuevo proceso de Control y Seguimiento CSE, Control Disciplinario - CDI, se realizará en el primer trimestre del 2022, debido a que en 2021 se estaban consolidando los lineamientos y herramientas que permitirán realizarla gestión del mismo.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 98,24%, desagregado por proceso cómo 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	1	2	1	100,00%
<i>Misional</i>	9	15	7	7	1	94,96%
<i>Apoyo</i>	7	25	3	17	5	100,00%
<i>Evaluación y Control</i>	1	1	-	1	1	100,00%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Se evidencia que el desempeño del Icfes aumentó con respecto a los anteriores trimestres de 2021, sin embargo, se encuentra en un rango aceptable, por encima del 90%, debido a diversos factores, entre los que se resalta: no se ejecutó la medición del proceso Aplicación de Instrumentos de Evaluación, el cual se encontraba en la reformulación de sus indicadores y que algunas de las metas proyectadas para el proceso de Atención a Grupos de Interés no se alcanzaron. Se recomienda establecer acciones en los procesos que no cumplieron su meta nominal para subsanar este delta.

Se evidencia el cambio de periodicidad de indicadores así cómo el cambio de sus metas y fórmulas más retadoras. Se recomienda seguir con esta práctica y aumentar, la periodicidad e indicadores de efectividad, con el fin de 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 cuarto trimestre del 2021, dos (2) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta y uno (1) se quedó sin medición, debido a que por la nueva reformulación no tenía datos para el cálculo en el último trimestre.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Atención a Grupos de Interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	71,37%	80%	Octubre
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	99,99% 99,99% 99,96%	100%	Octubre Noviembre Diciembre

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores mostrados anteriormente se identifica que los dos (2) en las cuatro (4) mediciones se encontraron entre la meta nominal y meta mínima (color amarillo), se recomienda realizar un plan de mejora con acciones preventivas para mitigar un resultado 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 el trimestre evaluado, cinco (5) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Divulgación y Comunicaciones	Alcance de la divulgación de los contenidos para público externo	Semestral	Positiva	308,12%	100%	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	Trimestral	Positiva	109,09%	100%	Diciembre
Apoyo	Gestión jurídica	Procesos sancionatorios culminados	Trimestral	Positiva	103,85%	100%	Diciembre
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	3,32	7	Diciembre
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Trimestral	Positiva	1,97	1,50	Diciembre

Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, ya que, requieren volver a planear las metas para la vigencia 2022.

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 cuarto trimestre aumento con respecto al desempeño de los anteriores trimestres del 2021, el resultado fue del 98,24%, el cual se encuentra en un rango aceptable.
- La actualización de indicadores con base en la reformulación de procesos a partir de la cadena de valor, es efectiva y evidencia los cambios importantes en la periodicidad de indicadores, cambio de metas y fórmulas más retadoras.
- Se recomienda culminar la actualización de indicadores de gestión a los procesos que no han terminado el ejercicio disminuyendo frecuencias de medición, midiendo efectividad del proceso y creando indicadores retadores, con el fin de tener una medición más completa y eficaz del Instituto.
- 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, la guía de formulación, validación, aprobación y seguimiento de indicadores DES -GU002, 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.
- Para los indicadores que reportaron una medición de desempeño inferior a la meta prevista 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 DES -GU002.
- A los procesos que obtuvieron resultados por encima de la meta máxima, se recomienda revisar la metodología para la proyección de metas y corregir las mismas, para monitorear comportamiento cercano a la realidad del Instituto.



ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	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 a Grupos de Interés	Misional	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	$(\text{Auditorías/Actividades realizadas en el periodo} / \text{Auditorías/Actividades programadas en el periodo}) * 100$
Control y seguimiento	Evaluación y control	Satisfacción auditorías internas de gestión	$(\text{Número de auditorías calificadas como satisfechas} / \text{Número de auditorías realizadas en la vigencia}) * 100$
Análisis y difusión	Misional	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	$(\% \text{ ítems pertinencia} + \% \text{ ítems claridad} + \% \text{ ítems utilidad percibida} + \% \text{ ítems logística}) / 5$
Aplicación de Instrumentos de Evaluación	Misional	Control de procesos productivos	$(\text{Cantidad de sitios nuevos} / \text{Cantidad de sitios disponibles}) * 100$
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	$(\text{Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen} / \text{Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación}) * 100$
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	$(\text{Sumatoria de la evaluación en términos de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento de exámenes que tendrán asignación de puntajes} / \text{Número de manuales de procesamiento de los exámenes que se publicarán con asignación de puntajes}) * 100$
Procesamiento	Misional	Oportunidad en	$(\% \text{ de cumplimiento de cumplimiento de la})$



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
y Calificación		la publicación de resultados	publicación de resultados en el semestre/Número de exámenes publicados en el semestre) *100
Divulgación y Comunicaciones	Misional	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	(Índice de satisfacción de claridad +Índice de satisfacción de pertinencia +Índice de satisfacción de oportunidad) /3
Divulgación y Comunicaciones	Misional	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
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
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción.	(Número de ítems de medición rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción/Número de ítems de medición aplicados durante el Examen Saber Pro) *100
Diseño 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
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
Desarrollo y Fomento de la Investigación	Misional	Evaluación del Seminario Internacional	((Cantidad de respuestas "Totalmente de acuerdo" + Cantidad de respuestas "Parcialmente de acuerdo") /Total de respuestas) *100
Desarrollo y Fomento de la	Misional	Cumplimiento elaboración de	(Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializables



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Investigación		documentos de investigación	generados/Número de documentos de trabajo o artículos de investigación publicables y/o socializables proyectados) *100
Gestión comercial	Misional	Satisfacción del servicio en la etapa precontractual	(cantidad de clientes satisfechos/total de clientes encuestados) *100
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de requerimientos de Servicios Tecnológicos	(Número de requerimientos Servicios TI y Mesa de Serv. Con SLA cumplido en el mes/Total requerimientos Servicios TI y Mesa de S. En el mes) *100
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	(Número de incidentes Servicios TI y Mesa de Ser. Con SLA cumplido en el mes/Total Incidentes Servicios TI y Mesa de S. En el mes) *100
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Disponibilidad de los Servicios TI	((Disponibilidad Servicio Conectividad + Disponibilidad Servicio Correo Electrónico + Disponibilidad Servicio Mesa de Servicio + Disponibilidad Servicio Carpetas Compartidas + Disponibilidad Servicio Carpetas FTP) /5)
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	N.A.
Gestión de tecnología e información	Apoyo	Calidad del producto entregado	(Número de HU con máximo 3 defectos/Total de HU implementadas en un sprint) *100
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
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Cumplimiento de actividades ambientales	(Sumatoria de actividades ambientales realizadas en el periodo/Sumatoria de actividades ambientales programadas en el periodo) *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Seguimiento a la ejecución presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Valor en millones de los compromisos del periodo acumulado del plan anual de adquisiciones/Valor en millones del total del presupuesto sin disponibilidad *100
Gestión del	Apoyo	Eficiencia en	(Días de elaboración de minutas contractuales en



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
abastecimiento		tiempos de gestión contractual	procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión/Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión) *100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Verificación de inventarios	(Número de activos fijos verificados en el periodo/Número de activos fijos registrados en el inventario del ERP) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Impacto de la Capacitación	(Sumatoria del impacto de la capacitación por unidad de gestión/Cantidad de unidades de gestión) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	(Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad/Número de actividades en el semestre) *100
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de liquidación de nómina	(Sumatoria del promedio ponderado de calificación las encuestas de satisfacción/Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta) *100
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	(Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental /Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental) *100
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponible / (Compromisos - Pagos + Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	(Total de certificados remitidos dentro del plazo legal/Base total de certificados tributarios) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de Favorabilidad en Tutelas	(Tutelas con fallo favorable/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Ejecución del Comité de	(Sesiones del Comité Realizadas /Sesiones del Comité Programadas) *100



Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		Conciliación y Defensa Judicial	
Gestión jurídica	Apoyo	Satisfacción Servicios Internos OAJ	(Cantidad de encuestados satisfechos/Total de encuestados) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas	(Actuaciones Administrativas Sancionatorias Culminadas/Total Actuaciones Administrativas Sancionatorias) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	(Tutelas fallo favorable/tutela fallo conocido) *100
Direccionamiento estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación a 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
Direccionamiento estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción institucional	(número de actividades del plan de acción ejecutadas en el trimestre evaluado / número de actividades del plan de acción planeadas para el trimestre evaluado) * 100.
Gestión del Conocimiento y la Innovación	Estratégico	Eficacia en la gestión del conocimiento y la Innovación	(Número de actividades de gestión del conocimiento y la innovación planeadas / Número de actividades de gestión del conocimiento y la innovación planeadas) * 100.
Gestión de Proyectos	Apoyo	Satisfacción del cliente interno en relación con la gestión de proyectos	(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
Gestión jurídica	Apoyo	Procesos sancionatorios culminados	(Personas con investigaciones culminadas/Meta anual de personas investigadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Porcentaje tutelas derecho de petición	(Tutelas con derecho de petición/Tutelas Contestadas) *100
Gestión jurídica	Apoyo	Tasa de éxito procesal	(Procesos en contra de la entidad con fallo favorable/ Procesos en contra de la entidad con fallo) *100