

# 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

I SEMESTRE DE 2018

[www.icfes.gov.co](http://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 primer semestre de 2018.

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 primer semestre, se presentan 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 primer semestre de 2018, mediante el porcentaje de cumplimiento de los indicadores de cada proceso, los cuales resultan 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, si se posea información del primer semestre 2017, se realiza una comparación de los indicadores con respecto al primer semestre 2018. 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 lo 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% < <b>Insuficiente</b> ≤ 60%
	60% < <b>Aceptable</b> < 90%
	<b>Sobresaliente</b> ≥ 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, el cual tiene definidos 10 procesos y 31 subprocesos. A continuación, se muestra la lista de subprocesos

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

### PROCESOS MISIONALES

PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
<b>B. GESTIÓN DE DISEÑO, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN</b>	B1	Diseño de instrumentos	3	0	3	0
	B2	Análisis y divulgación	2	1	1	0
<b>C. GESTIÓN DE PRUEBAS Y OPERACIONES</b>	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
<b>J. GESTIÓN DE INVESTIGACIONES</b>	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.
<b>G. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	G1	Gestión de bienes e inventarios	1	1	0	0
	G2	Gestión de talento humano	3	0	0	3
	G3	Servicios generales	1	0	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	1	1	0	0

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

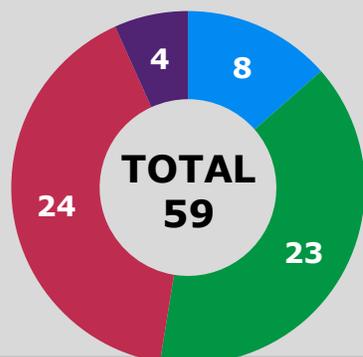
PROCESOS TRANSVERSALES						
PROCESO	CÓDIGO	SUBPROCESO	Total.	Efici.	Efica.	Efect.
<b>F. INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO</b>	F1	Servicios y trámites	<b>2</b>	1	1	0
<b>M. GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD</b>	M1	Gestión de la calidad	<b>1</b>	0	0	1
<b>K. GESTIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO</b>	K1	Control y seguimiento	<b>1</b>	0	1	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 primer semestre de 2018, se deshabilitaron 15 indicadores puesto que no median directamente el objetivo de cada subproceso.

Actualmente, el Icfes mide 59 indicadores, distribuidos de acuerdo al tipo de proceso al que pertenecen:

- Estratégicos
- Misionales
- De apoyo
- Transversales

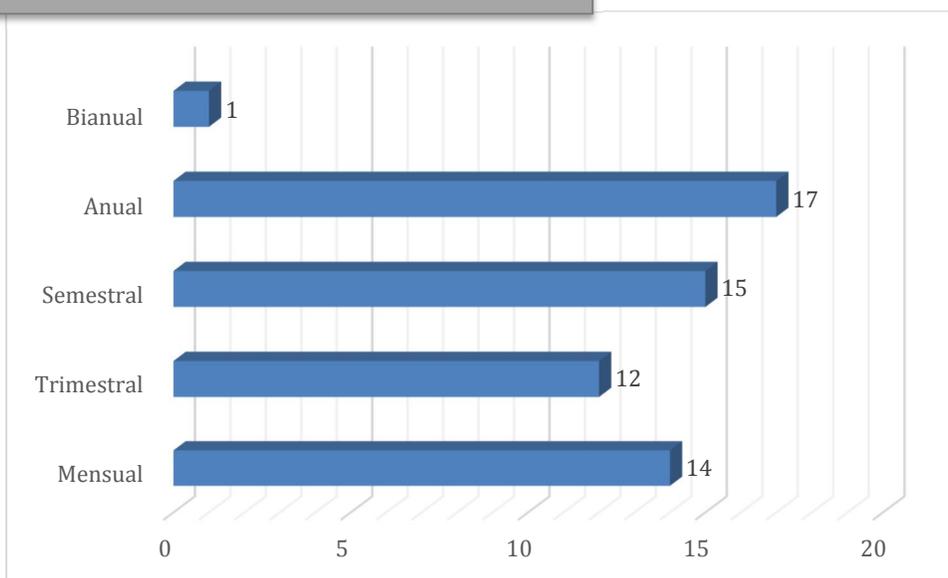
**Gráfico 2. Distribución de los indicadores por tipo de proceso**



Fuente: Oficina Asesora de Planeación 2018

Los indicadores se miden de acuerdo a la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual y bianual) y a la necesidad de análisis que se debe realizar a la información. El Gráfico 3 muestra la relación entre los 59 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 18 indicadores de los subprocesos A3, B1, B2, C1, C2, C8, G2, G4, H2, J1, J2 y M1, debido a la periodicidad de medición. por lo tanto, incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 41 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 primer semestre 2018, así como la cantidad de indicadores medidos en este periodo para 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.			
<b>Estratégicos</b>	A. Dirección Estratégica y de gestión	A1. Planeación y Desarrollo	1	1	0	0	100% ●	<b>100%</b> ●
		A2. Comunicación, publicación e imagen	5	3	1	1	100% ●	
<b>Misionales</b>	B. Gestión de Diseño, Análisis y Divulgación	B1. Diseño de Instrumentos	2	0	2	0	100% ●	<b>100%</b> ●
	C. Gestión de Pruebas y Operaciones	C1. Construcción y mantenimiento de Ítems	1	0	1	0	100% ●	
		C2. Armado y Edición	1	0	1	0	100% ●	
		C6. Calificación	2	0	2	0	100% ●	
		C7. Resultados	2	2	0	0	100% ●	
		C9. Gestión de Aplicación	2	0	2	0	100% ●	
		C10. Gestión Logística	3	0	0	3	100% ●	
<b>Transversales</b>	F. Información y Servicio al Ciudadano	F1. Servicios y Trámites	2	1	1	0	100% ●	<b>100%</b> ●
	K. Gestión Control y Seguimiento	K1. Control y Seguimiento	1	0	1	0	100% ●	

Proceso	Subproceso	No. De indicadores	Clase de Indicadores			Desempeño del subproceso	Desempeño del proceso	
			Efici.	Efica.	Efect.			
De Apoyo	G. Gestión Administrativa y Financiera	G1. Gestión de Bienes e inventarios	1	1	0	0	100%	●
		G2. Gestión del Talento Humano	1	0	1	0	100%	●
		G3. Servicios generales	1	1	0	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	1	1	0	0	100%	●
								<b>100%</b>
	H. Gestión de Tecnología e Información	H1. Gestión de Servicios de Infraestructura	4	2	2	0	94.43%	●
		H2. Gestión de Seguridad de la Información	1	0	1	0	100%	●
		H3. Gestión de la Información	2	0	2	0	91.32%	●
		H4. Gestión de mant. a sistemas de info.	1	0	1	0	62.15%	●
		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	100%	●
	<b>DESEMPEÑO TOTAL</b>						<b>98,7%</b>	●

Se observa que, en el primer semestre de 2018, el SGC obtuvo un resultado de cumplimiento en el desempeño global del 98,7%, clasificado como "sobresaliente", esto porque de los 8 procesos medidos para este periodo, 7 tuvieron un cumplimiento mayor o igual al 90%, así mismo, un proceso clasificó como "aceptable" ya que tuvo un cumplimiento mayor o igual al 60% y menor al 90%.

## 5. Desempeño por proceso

En esta sección se muestra el comportamiento de los indicadores en relación con cada uno de los 8 procesos medidos.

### A. Dirección estratégica y de gestión

Este proceso cuenta con 2 subprocesos cuyos líderes son La Oficina Asesora de Planeación y la Oficina Asesora de Comunicaciones, cuenta con 6 indicadores, los cuales representan el 14.63% del total de indicadores del Sistema.

- Subproceso A1. PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A1.I02 – Oportunidad de la planeación</i>	88.25% ●	87.73% ●	80%	<b>100%</b> ●

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, mega y objetivos institucionales y facilitar la toma de decisiones de la Alta Dirección”. Para el primer semestre de 2018, este subproceso obtuvo un desempeño del 100% apalancada en el indicador “oportunidad de la planeación” que miden la oportunidad, generación, seguimiento y publicación de planes. Es importante resaltar que, el resultado del 87,73% de éste en relación con la meta actual de 80% estuvo por encima 8 puntos porcentuales, debido a que durante el primer 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.

- Subproceso A2. COMUNICACIÓN, PUBLICACIÓN E IMAGEN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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>	82% ●	83.33% ●	75%	<b>100%</b> ●
<i>A2. I03 - Alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	79.14% ●	52.03% ●	50%	
<i>A2. I05 - Nuevas visitas al portal institucional</i>	46.23% ●	52.28% ●	40%	

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>A2.I06 - Interacciones de las estrategias de divulgación en redes sociales</i>	56.24% ●	67.34% ●	50%	
<i>A2.I07 Alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación</i>	Sin medición	115.71% ●	95%	

Para el subproceso de comunicación, publicación e imagen, el primer semestre 2018 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado 5 indicadores, comparado con el primer semestre de 2017, todos los indicadores tuvieron un aumento en el desempeño, por otra parte, se reformuló el indicador A2.I07 Alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación, dejando de ser un indicador comparativo de periodo a periodo y midiendo ahora el porcentaje de cumplimiento de una meta anual.

## B. Gestión de diseño, análisis y divulgación

Este proceso cuenta con 1 subproceso liderado por la Subdirección de Diseño de Instrumentos, con 2 indicadores de desempeño los cuales representan el 4,88% del total de indicadores del Sistema.

- **Subproceso B1. DISEÑO DE INSTRUMENTO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>B1.I03 – Eficacia en la gestión de comités técnicos de área</i>	Sin medición	100% ●	90%	<b>100%</b> ●
<i>B1.I04 – Publicación de guías de orientación de los exámenes Saber</i>	Sin medición	100% ●	100%	

El subproceso de Diseño de instrumentos creó los dos indicadores que en la actualidad se miden, buscando establecer la gestión de los comités técnicos de área, y la publicación de las guías de orientación, por ende, estos indicadores no poseen mediciones de comparación.

## C. Gestión de pruebas y operaciones

Este proceso cuenta con 6 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 11 indicadores de desempeño los cuales representan el 26.83% del total de indicadores del Sistema.

- **C1. CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÍTEMS**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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>	0,00% ●	0,20% ●	2%	<b>100%</b> ●

El Indicador de "Ítems rechazados por problemas de construcción en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11" obtuvo un desempeño del 100% lo cual refleja que los controles aplicados a las actividades de construcción se aplicaron de acuerdo con lo establecido en el procedimiento, razón por la cual fueron efectivos durante el primer semestre de 2018.

- **C2. ARMADO Y EDICIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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% ●	0,00% ●	2%	<b>100%</b> ●

El Indicador de "Ítems rechazados por problemas de armado y edición en aplicaciones definitivas para la prueba Saber 11", se mantiene en un 0%, lo cual es satisfactorio debido a que el indicador es decreciente, para dar cumplimiento a éste indicador los controles establecidos 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 primer semestre de 2018.

- **C6. CALIFICACIÓN**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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%	<b>100%</b> ●
<i>C6.I02 - Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento semestrales</i>	89.00% ●	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 primer semestre de 2017, ya que tuvo un cumplimiento del 100%.

## C7. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>C7.I01 - Índice de oportunidad en la publicación de resultados</i>	100% ●	100% ●	97%	<b>100%</b> ●
<i>C7.I02 - Disponibilidad de la plataforma para consulta de los resultados en un periodo crítico inicial</i>	99.26% ●	99,05% ●	97%	

Para el subproceso de “Publicación de resultados”, el primer semestre 2018 tuvo como resultado un desempeño del 100%, manteniendo el desempeño que se evidenció en el primer semestre 2017.

## • C9. GESTIÓN DE APLICACIÓN

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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	0.00 ●	0.00	<b>100%</b> ●
<i>C9.I02 - Cumplimiento de procedimientos por parte de los examinadores</i>	Sin medición	0.45 ●	3	

El subproceso Gestión de aplicación creó estos dos indicadores para el segundo semestre 2017, por ende, no posee mediciones del primer semestre de 2017, 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, se obtuvo un desempeño del 100%

## • C10. GESTIÓN LOGÍSTICA

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</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	70 ●	

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Desempeño del subproceso
C10.I02 - Novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	Sin medición	27 ●	100% ●
C10. I03 - Novedades que impactan de manera negativa el proceso de lectura en los procedimientos de aplicación del ICFES	Sin medición	79 ●	

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

## 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 4.88% del total de indicadores del Sistema.

### • F1. SERVICIOS Y TRÁMITES

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
F1.I01 – Satisfacción del cliente	4,53 ●	4.54 ●	4.5	100% ●
F1.I02 – Eficiencia a las respuestas a las PQR's	65.19% ●	88.21% ●	50%	

Para el subproceso de servicios y trámites, en el primer semestre 2018 obtuvo un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales obtuvieron un resultado igual o superior al 100% de desempeño.

Por otra parte, el indicador de "eficiencia a las respuestas de las PQR's" aumentó en 23 puntos porcentuales con respecto al 2017.

## G. Gestión administrativa y financiera

Este proceso cuenta con 6 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 13 indicadores de desempeño los cuales representan el 31.70% del total de indicadores del Sistema.

- **G1. GESTIÓN DE BIENES E INVENTARIOS**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<b>G1.I01 – Exactitud del inventario</b>	0.00 ●	0.00 ●	0.00	<b>100%</b> ●

El subproceso de gestión de bienes e inventarios, en el primer semestre 2018 obtuvo un desempeño del 100%. Continuando con el resultado obtenido en el primer semestre de 2017.

- **G2. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio II Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<b>G2.I06 – Cobertura de la capacitación</b>	92.4% ●	91.13% ●	70%	<b>100%</b> ●

El subproceso de gestión de talento humano, en el primer semestre 2018 alcanzó un resultado del 100%, debido a que se cumplió de manera eficaz la cobertura de las capacitaciones realizadas.

- **G3. SERVICIOS GENERALES**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>G3.I02 - Seguimiento a la ejecución presupuestal del plan anual de adquisiciones</i>	59.04% ●	72.31% ●	50%	<b>100%</b> ●

El subproceso servicios generales, en el primer semestre 2018 alcanzó un desempeño del 100%, aumentando significativamente el resultado con respecto al primer semestre de 2017.

- **G5. GESTIÓN FINANCIERA**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
<i>G5.I02 - Nivel de Recaudo del Presupuesto de Ingresos</i>	71.31% ●	60.44% ●	50%	<b>100%</b> ●
<i>G5.I06 - Relación de pagos frente a obligaciones contraídas por la Entidad</i>	Sin medición	95.99% ●	87%	
<i>G5.I07 Brecha de Liquidez</i>	Sin medición	1.53 ●	1	

El subproceso gestión financiera, en el primer semestre 2018 obtuvo un resultado del 100%. Este subproceso tiene asociado tres indicadores, los cuales obtuvieron un desempeño igual o superior al 100%.

Por otra parte, el indicador "Nivel de recaudo del presupuesto de Ingresos" tienen definida una meta variable debido a sus fuentes de medición.

Es de resaltar que los indicadores "Relación de pagos frente a obligaciones contraídas por la Entidad" y "Brecha de Liquidez" son nuevos para el subproceso.

- **G6. GESTIÓN AMBIENTAL**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
<i>G6.I01 - Cumplimiento de actividades ambientales</i>	96.66% ●	100% ●	80%	<b>100%</b> ●
<i>G6.I02 - Residuos aprovechables</i>	40.71% ●	33.04% ●	10%	

Para el subproceso de gestión ambiental, en el primer 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 2017, disminuyó en 7 puntos porcentuales, sin embargo, se continua cumpliendo satisfactoriamente el indicador.

- G7. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<b>G7.I01 - Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Sin medición	97.15 ●	80%	<b>100%</b> ●

Para el subproceso de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en el primer semestre 2018 el desempeño fue del 100%, sobrepasando la meta del 80%.

## 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 21.95% del total de indicadores del Sistema.

- H1. GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA**

<i>Indicador</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2017</i>	<i>Resultado Promedio I Sem. 2018</i>	<i>Meta</i>	<i>Desempeño del subproceso</i>
<i>H1.I01 - Disponibilidad de los elementos activos de red</i>	99.51% ●	99.97% ●	98%	<b>99.43%</b> ●
<i>H1.I02 - Resolución de incidentes de red</i>	98.74% ●	99.33% ●	97%	
<i>H1.I03 - Disponibilidad de la infraestructura</i>	99.51% ●	99.97% ●	97%	
<i>H1.I04 - Resolución de incidentes de infraestructura</i>	99.27% ●	94.79% ●	97%	

El subproceso gestión de servicios de infraestructura, en el primer semestre 2018 alcanzó un resultado del 99.43%. Este subproceso tiene asociado cuatro indicadores, de los cuales el indicador "Resolución de incidentes de infraestructura" no alcanzó la meta del 97% y como resultado tuvo 94.79%, sin embargo, se generaron los planes de acción pertinentes con el fin de cumplir la meta en el siguiente periodo.

- **H2. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
H2.I03 - Incidentes de seguridad	1.5 ●	0.16 ●	2	100% ●

En el primer semestre 2018 obtuvo un resultado del 100%, por otra parte, comparado con 2017, el indicador mejoró notablemente, teniendo en cuenta que es un indicador decreciente.

- **H3. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
H3.I01 - Resolución de solicitudes de información	99.56% ●	94.81% ●	97%	91.32% ●
H3.I02 - Resolución de incidentes de información	79.76% ●	82.35% ●	97%	

El subproceso gestión de la información, en el primer semestre 2017 alcanzó un resultado del 91.32%. Este subproceso tiene asociado dos indicadores, los cuales no alcanzaron las metas establecidas, sin embargo, se crearon los planes de acción pertinentes, para cumplir las metas establecidas en la siguiente medición.

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

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
H4.I01 - Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	97.69% ●	49.72% ●	80%	62.15% ●

En el segundo semestre 2017 alcanzó un desempeño del 62.15%. Este subproceso tiene asociado un indicador, con un resultado promedio del 79.72%, para éste periodo el indicador obtuvo un resultado insuficiente, sin embargo, se crearon los planes de acción pertinentes para que en la medición del siguiente periodo se alcance la meta establecida.

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

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
H5.I01 - Cumplimiento de la ejecución de proyectos	91% ●	88.93% ●	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 primer semestre de 2018.

## K. Gestión control y seguimiento

Este proceso cuenta con un subproceso liderado por la Oficina de Control Interno- OCI, cuenta con 1 indicador de desempeño el cual representa el 2,43% del total de indicadores del Sistema.

- **K1. CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
K1.I02 Cumplimiento al plan anual de auditoria y seguimiento	100% ●	92.85% ●	80%	100% ●

El subproceso de control y seguimiento, en el primer semestre 2017 tuvo como resultado un desempeño del 100%. Este subproceso tiene asociado un indicador, el cual comparado con el primer semestre 2017, disminuyó en 8 puntos porcentuales, sin embargo, se superó la meta establecida.

## L. Gestión jurídica

Este proceso cuenta con 2 subprocesos liderados por la Oficina Asesora Jurídica, cuenta con 1 indicador de desempeño el cual representa el 2,43% del total de indicadores del Sistema.

- **L1. DEFENSA DE LOS INTERESES JUDICIALES**

Indicador	Resultado Promedio I Sem. 2017	Resultado Promedio I Sem. 2018	Meta	Desempeño del subproceso
<i>L1.I02 – Oportunidad en atención y respuesta en las solicitudes</i>	Sin medición	100% ●	90%	<b>100%</b> ●

El subproceso de defensa de los intereses judiciales, en el primer semestre 2018 alcanzó un desempeño del 100%, obteniendo un nivel satisfactorio, este indicador se creó para éste periodo, ya que mide la oportunidad en la atención de las solicitudes que llegan a la Oficina Asesora Jurídica.

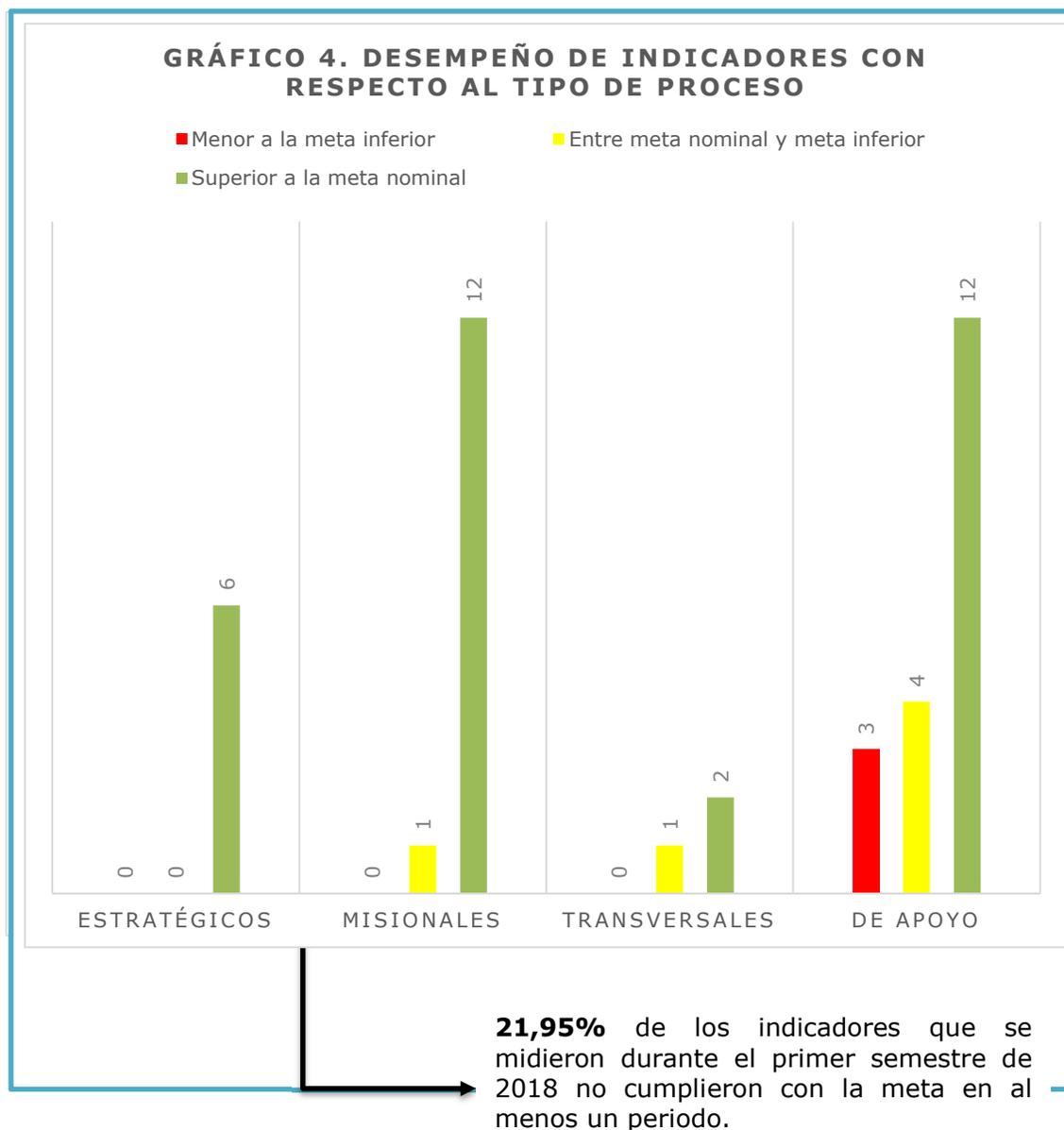
## 6. Indicadores que no alcanzaron la meta

Las acciones 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 DE INCUMPLIMIENTO	META
<b>Dirección Estratégica y Gestión</b>	C7. Publicación de resultados	C7.102 Disponibilidad de la plataforma para consulta de los resultados en un periodo crítico inicial	Mayo	97%
<b>Información y Servicio al Ciudadano</b>	F1. Servicios y Tramites	F1.I01 Satisfacción del cliente	Marzo	4.5
<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>	G7. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	Enero	80%
<b>Gestión de Tecnología de la Información</b>	H1. Gestión de servicios de infraestructura	H1.I02 Resolución de incidentes de red	Febrero	97%
		H1.I04 Resolución de incidentes de hardware	Enero	97%
	Febrero			
	Marzo			
	Abril			
	H3. Gestión de la información	H3.I01 Resolución de solicitudes de información	Marzo	97%
		H3.I02 Resolución de incidentes de información	Febrero	97%
	H4. Desarrollo y mantenimiento de software	H4.I01 Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	Marzo	80%
			Enero	
			Febrero	
Marzo				
Abril				
H5. Gestión de proyectos de tecnología informática	H5.I01 Cumplimiento de la ejecución de proyectos	Mayo	80%	
		Junio		
		Marzo		

## 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, el 47.45% corresponden a Indicadores de eficacia, el 28.81% a Indicadores de eficiencia y el 23.72% a Indicadores de efectividad.
- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 98.7%, lo cual es un resultado satisfactorio.
- El 21.95% de los indicadores que se midieron durante el primer semestre de 2018 no cumplieron con la meta en al menos un periodo.
- El 78.04% de los indicadores que se midieron durante el primer semestre de 2018 estuvieron por encima de la meta nominal.
- El 14.63% de los indicadores que se midieron durante el primer semestre de 2018 estuvieron entre la meta inferior y la meta nominal.
- El 7.31% de los indicadores que se midieron durante el primer semestre de 2018 estuvieron por debajo de la meta inferior.
- Los subprocesos C7, F1, G7, H1, H3, H4 y H5 deben formular acciones correctivas en razón al incumplimiento de indicadores, ya que en algunas de sus mediciones en el segundo semestre de 2018 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- el resultado de las mesas de trabajo realizadas por parte de la Oficina Asesora de Planeación, evidencia una efectividad, ya que la batería de indicadores permite medir los objetivos de cada subproceso, así mismo, se redujo la cantidad de indicadores, pasando de 93 indicadores en 2017 a 59 en 2018, permitiendo 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.