



# INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

## Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Instituto Colombiano para la Evaluación de la  
Educación – Icfes

Oficina Asesora de Planeación

2020 – I Trimestre



# Índice

- 1. Introducción**
- 2. Generalidades**
- 3. Desempeño por tipo de procesos**
- 4. Desempeño general de los procesos**
- 5. Indicadores que no alcanzaron la meta**
- 6. Conclusiones y recomendaciones**



# 1. Introducción

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 por los líderes de procesos 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 y elaborar el informe.

De acuerdo con lo anterior, se determinó el desempeño de cada proceso calculando el promedio ponderado 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*

Rangos de aceptación	
Escala	Rangos
●	0% < <b>Insuficiente</b> ≤ 70%
●	70% < <b>Aceptable</b> < 90%
●	<b>Sobresaliente</b> ≥ 90%

Fuente: Oficina Asesora de planeación



## 2. Generalidades

Actualmente, el Icfes mide 51 indicadores, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

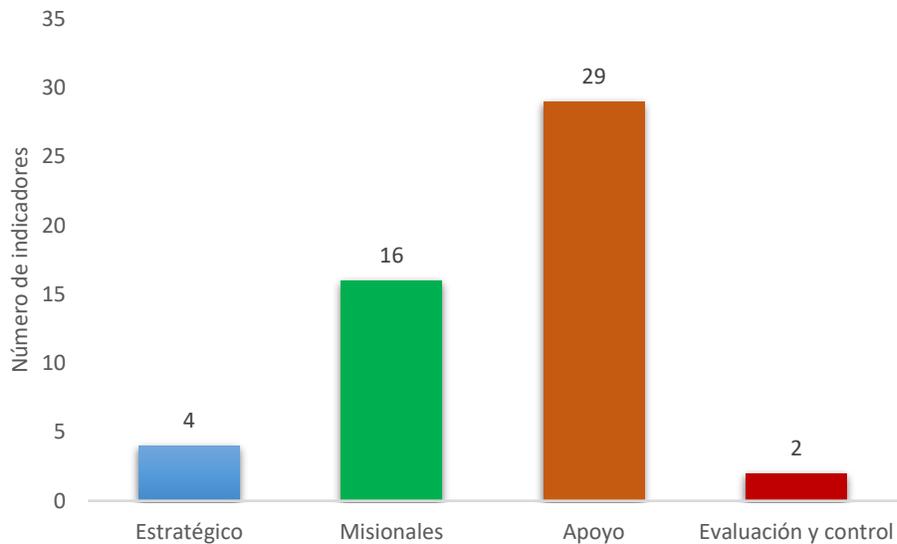


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

Los indicadores de proceso del Icfes son monitoreados trimestralmente 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 tipo, los indicadores de proceso del Icfes se distribuyen de la siguiente forma:

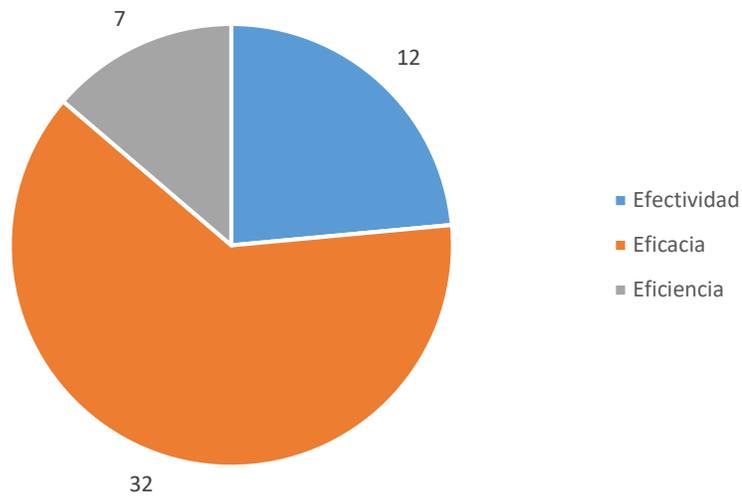


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). El Gráfico muestra la relación entre los 51 indicadores y la periodicidad de su medición:

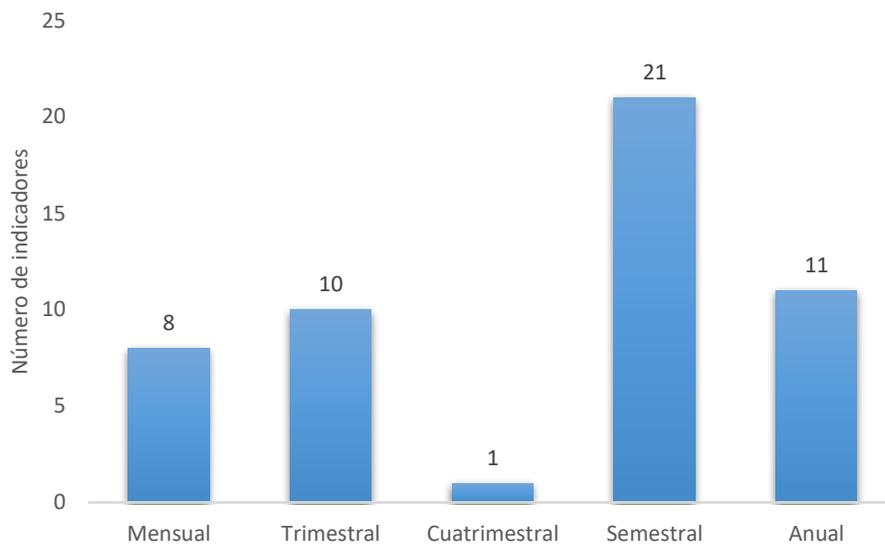


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



### 3. Desempeño por tipo de procesos

Este informe contiene las mediciones del primer trimestre del 2020 (del 01 de enero hasta el 31 de marzo), por lo tanto, el informe incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 15 indicadores.

#### Procesos estratégicos

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Estratégico	Planeación y Direccionamiento Estratégico	1		1		97 %

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron a través de un indicador obteniendo un desempeño del 100%, que evidencian el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción Institucional.

#### Procesos misionales

En el presente trimestre no se tiene medición de indicadores asociados a los procesos misionales.

#### Procesos de apoyo

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Apoyo	Gestión de Tecnología e Información	7		6	1	95.3 %
	Gestión del Abastecimiento	1		2	1	100.0 %
	Atención al ciudadano	1	1			96.4 %
	Gestión Documental	1		1		100.0 %
	Gestión Financiera	2			2	89.2 %
	Gestión Jurídica	2		1	1	100.0 %

Tabla 3. Desempeño de los procesos de apoyo

Los procesos de apoyo se midieron con 14 indicadores, así: Gestión de Abastecimiento (GAB), Gestión Documental (GDO) y Gestión Jurídica (GJU) obtuvieron un desempeño del 100%. El proceso Gestión Financiera (GFI) obtuvo un desempeño aceptable del



89.2 %. En los meses de enero y marzo con el 71 % y en febrero el 94 % de cumplimiento del indicador: oportunidad del informe de ejecución presupuestal; el resultado se debe a las dificultades para la configuración de los reportes en el sistema de información financiera, lo cual retrasa la expedición y envío de los informes al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El proceso Gestión de Tecnología e Información presentó un desempeño sobresaliente con un valor de 95.3 %. El indicador de Disponibilidad de los Servicios TI no alcanzó la meta en marzo con un cumplimiento del 82 %. Los indicadores resolución de incidentes de servicios tecnológicos y resolución de requerimientos de información, no alcanzaron las metas propuestas para el trimestre, y obtuvieron un desempeño del 91.5 % y 95.2 %, respectivamente. Los indicadores calidad del producto entregado en enero y resolución de requerimientos de servicios tecnológicos en febrero, no alcanzaron la meta del mes.

Finalmente, el proceso de Atención al Ciudadano alcanzó un desempeño del 96.4 %. El indicador Satisfacción del Cliente no alcanzó la meta propuesta en marzo. Esto estuvo ocasionado por la inconformidad de los ciudadanos con la caída recurrente de la plataforma Prisma y la página web institucional. Los clientes también expresaron su insatisfacción al no poder descargar en línea la certificación para legalización y apostilla.

### **Procesos de evaluación y control**

El proceso de Evaluación y Control no tienen indicadores asociados con medición en el primer trimestre del año.



## 4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño satisfactorio, con un valor promedio de 95.9%, como se evidencia a continuación:

Tabla 4. Desempeño por tipo de proceso.

Tipo de proceso	No. de procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del tipo de proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
<i>Estratégico</i>	1	1		2		97 %
<i>Apoyo</i>	14	21	1	8	5	95.9 %

Fuente: Oficina Asesora de planeación



## 5. INDICADORES QUE NO ALCANZARON LA META

En el primer trimestre del 2019 ocho (8) 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.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia	Periodo de incumplimiento	meta
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Calidad del producto entregado	Mensual	si	Enero	90
Estratégico	Planeación y direccionamiento estratégico	Cumplimiento plan de acción Institucional	Trimestral	si	Marzo	100
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Disponibilidad de los Servicios TI	Trimestral	si	Marzo	99.6
Apoyo	Gestión financiera	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	Mensual	si	Enero	85
					Febrero	
					Marzo	
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	Mensual	si	Enero	100
					Febrero	
					Marzo	
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Resolución de requerimientos de información	Mensual	si	Enero	95
					Febrero	
					Marzo	
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Resolución de requerimientos de Servicios Tecnológicos	Mensual	si	Febrero	95
Apoyo	Atención al ciudadano	Satisfacción del cliente	Mensual	si	Marzo	80

Tabla 5. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.



Para los indicadores medidos en el primer trimestre del 2020 se encontró que 8 no alcanzaron la meta nominal establecida, de estos 6 obtuvieron valores entre la meta mínima y la meta nominal y 3 tuvieron mediciones por debajo de la meta mínima. Por otro lado, 2 indicadores obtuvieron valores por encima de la meta establecida. Para más detalle de los indicadores se puede consultar el archivo: [Indicadores I Trimestre del 2020](#).



## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 95.9 %, resultado satisfactorio.
- Los procesos Gestión de Tecnología e Información (GTI), Gestión Financiera (GFI), Atención al Ciudadano (ATC) y Planeación y Direccionamiento Estratégico (PDE) formularon planes de mejoramiento en razón al incumplimiento de indicadores, por cuanto en algunas de sus mediciones en el primer trimestre del 2020 estuvieron por debajo de la meta nominal establecida.
- Se requiere que los líderes de los diferentes procesos formulen acciones para mejorar los resultados en la medición, estas acciones deben tener en cuenta los diferentes análisis de causas que permitan evidenciar las deficiencias en los resultados.
- Se requiere ajustar las metas de los indicadores que obtuvieron un cumplimiento superior a la meta máxima en las diferentes mediciones.