



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

2019 – IV 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% < Insuficiente ≤ 70%
●	70% < Aceptable < 90%
●	Sobresaliente ≥ 90%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

Es importante mencionar, que en el 2019 el Icfes realizó un ejercicio para optimizar sus indicadores de gestión, el cual se ve reflejado en los indicadores presentados en este informe. Por lo anterior, los datos que se muestran a continuación constituyen la primera medición de toda la batería de indicadores y se establecen en la línea base que nos permite establecer metas realistas y evaluar la pertinencia y usabilidad de los indicadores propuestos.



2. Generalidades

Actualmente, el Icfes mide 43 indicadores, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

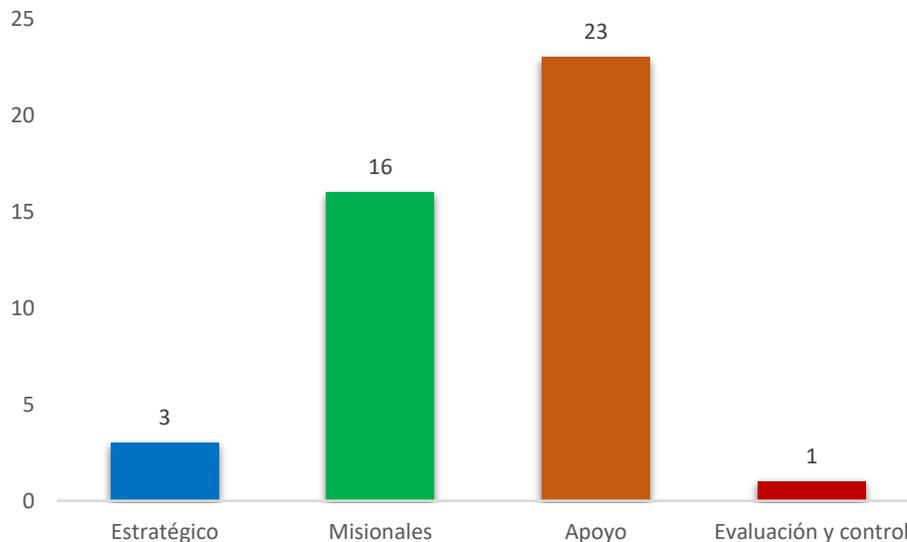


Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso

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 manera:

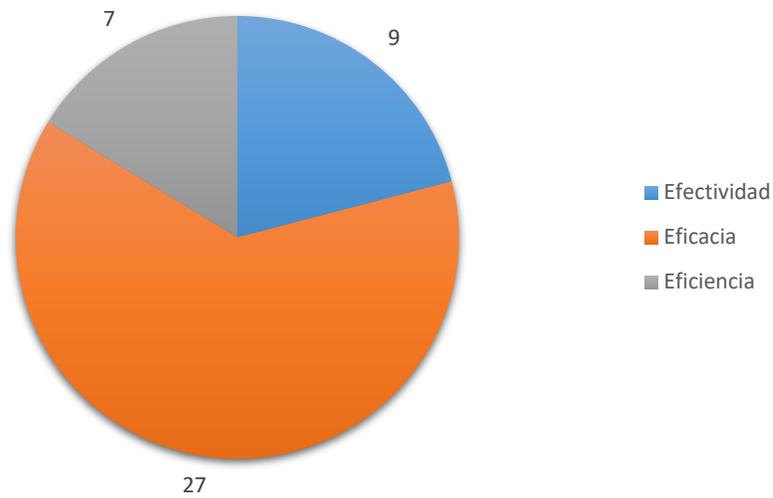


Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, semestral y anual). El Gráfico muestra la relación entre los 43 indicadores y la periodicidad de su medición:

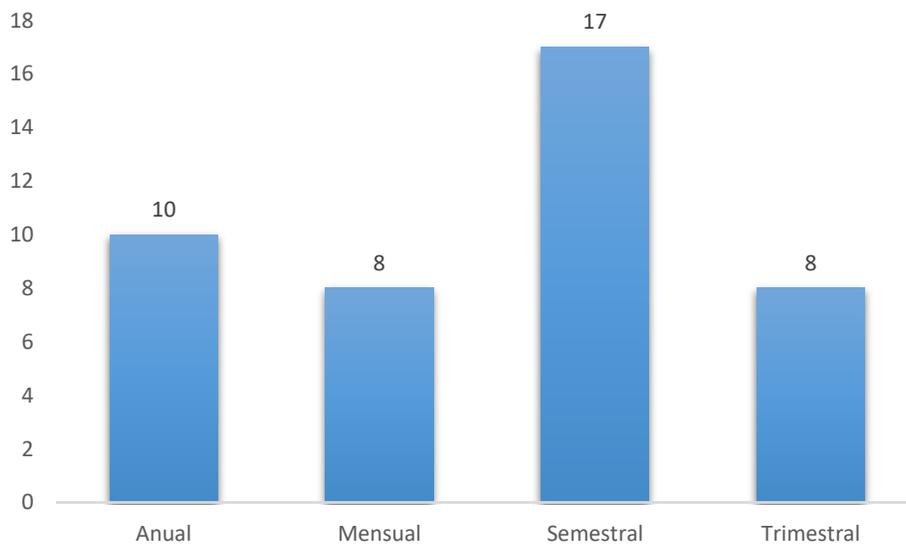


Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad



3. Desempeño por tipo de procesos

Este informe contiene las mediciones del cuarto trimestre de 2019 (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre), por lo tanto, el informe incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 40 indicadores. Al respecto es de señalar que, para efectos de este informe no se presenta la medición de 3 indicadores, pertenecientes a los procesos: Atención al ciudadano, gestión de proyectos de evaluación y gestión de tecnología e información, en razón a que no ha sido reportada la información.

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		100 %
	Gestión de Comunicaciones	2	1	1		100 %

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron a través de cuatro indicadores obteniendo un desempeño del 100%, que evidencian el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción Institucional, el logro de las metas de alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales, y el alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación.

Procesos misionales

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Misionales	Gestión de Análisis y Divulgación	2	1	1		100 %
	Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación	4		4		75.7 %
	Gestión de Calificación y Publicación de Resultados	3		3		99.6 %
	Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación	4		3	1	97.2 %
	Gestión de Investigación	2	1	1		100 %

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales

Los procesos misionales se midieron con 15 indicadores. Gestión de Análisis y Divulgación (GAD) y Gestión de Investigación (GDI), obtuvieron un desempeño de



100%. El proceso Gestión de Calificación y Publicación de Resultados (GCP) obtuvo un desempeño del 99.6 % en razón a que no alcanzó la meta del indicador Oportunidad en la Publicación de Resultados. Un comportamiento similar obtuvo el proceso Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación (GDC) que presentó un desempeño sobresaliente de 97.2 %, esto se debe a que el indicador Publicación de Guías de Orientación de los Exámenes Saber no alcanzó la meta propuesta.

Por otro lado, el proceso Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI) obtuvo un desempeño aceptable de 75.7 %. Analizando en detalle los resultados de este proceso se evidenció que, para el segundo semestre del 2019 se presentaron en total 408 novedades en distribución de los Exámenes Saber, que significaron un aumento del 33.7% con respecto al segundo semestre del año 2018. Este comportamiento se debe principalmente al cambio del modelo logístico, el cual consistió en unir las actividades de empaque y transporte, en un único proceso llamado distribución. Lo cual ocasionó desaceleración de la curva de aprendizaje del operador. Con el análisis de causas se identificó que los resultados se deben a los cambios permanentes debido a la dinámica del proceso y la periodicidad de medición del indicador. Así las cosas, el plan de mejoramiento está encaminado a ajustar el indicador para evitar afectaciones en las comparaciones debido a los cambios de los operadores y la frecuencia de medición.

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	9	1	7	1	93.6%
	Gestión del Abastecimiento	3		2	1	100.0%
	Gestión del Talento Humano	3	2	1		100.0%
	Gestión Documental	1		1		100.0%
	Gestión Financiera	2			2	98.0%
	Gestión Jurídica	3	1	1	1	100.0%

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo

Los procesos de apoyo se midieron con 21 indicadores, así: Gestión de Abastecimiento (GAB), Gestión del Talento Humano (GTH), Gestión Documental (GDO) y Gestión Jurídica (GJU) obtuvieron un desempeño del 100%. El proceso Gestión Financiera (GFI) obtuvo un desempeño del 98 %, en los meses de noviembre y diciembre alcanzó el 94 % de la meta establecida.

Finalmente, el proceso Gestión de Tecnología e Información presentó un desempeño sobresaliente con un valor de 93.6 %. El indicador de Calidad del Producto Entregado tuvo un cumplimiento del 91% en octubre. El nivel de implementación del Sistema de Seguridad de la Información fue de 75%, lo que equivale al 93.8 % de la meta



propuesta. Los indicadores resolución de incidentes de servicios tecnológicos, en octubre y resolución de requerimientos de información, en diciembre no alcanzaron las metas propuestas, y obtuvieron un cumplimiento del 99.6% y 95%, respectivamente. Finalmente, la satisfacción de los usuarios con los servicios de TI alcanzó el 53.8% de la meta propuesta.

Procesos de evaluación y control

Tipo de proceso	Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
			Efect.	Efica.	Efici.	
Evaluación y control	Control y Seguimiento	1		1		94.4%

Tabla 5. Desempeño del proceso de control y seguimiento

El proceso de Evaluación y Control se mide con un indicador el cual obtuvo un desempeño del 94.4%, esto se debe a que no se cumplieron con todas las actividades del Plan Anual de Auditoría y Seguimiento.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño satisfactorio, con un valor promedio de 97%, como se evidencia a continuación:

Tabla 6. 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>	2	3	1	2		100.0%
<i>Misionales</i>	5	15	2	12	1	94.5%
<i>Apoyo</i>	6	21	4	12	5	98.6%
<i>Evaluación y Control</i>	1	1		1		94.4%

Fuente: Oficina Asesora de planeación



5. INDICADORES QUE NO ALCANZARON LA META

En el cuarto trimestre del 2019 diez (10) 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 positiva	Periodo de incumplimiento	Meta
Misionales	Gestión de aplicación de instrumentos de evaluación	Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	Semestral	no	Diciembre	1%
	Gestión de calificación y publicación de resultados	Oportunidad en la publicación de resultados	Semestral	si	Diciembre	99%
	Gestión de diseño y construcción de instrumentos de evaluación	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	Semestral	si	Diciembre	90%
Apoyo	Gestión de tecnología e información	Calidad del producto entregado	Mensual	si	Octubre	90%
		Nivel de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Icfes	Semestral	si	Diciembre	80%
		Resolución de Incidentes de Servicios Tecnológicos	Mensual	si	Octubre	100%
		Resolución de requerimientos de información	Mensual	si	Diciembre	95%



Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia de medición	Tendencia positiva	Periodo de incumplimiento	Meta
		Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Anual	si	Diciembre	80
	Gestión financiera	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	Mensual	si	Noviembre Diciembre	85%
Evaluación y control	Control y seguimiento	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Semestral	si	Diciembre	100%

Tabla 7. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Para los indicadores medidos en el último trimestre del 2019 se encontró que 10 no alcanzaron la meta nominal establecida, de estos 7 obtuvieron valores entre la meta mínima y la meta nominal y 3 estuvieron por debajo de la meta mínima. Por otro lado, 18 indicadores obtuvieron valores por encima de la meta establecida. Para más detalle de los indicadores se puede consultar el archivo: [Indicadores IV trimestre del 2019.](#)



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 97%, resultado satisfactorio.
- Los procesos Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI), Gestión de Calificación y Publicación de Resultados (GCP), Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación (GDC), Gestión de Tecnología e Información (GTI), Gestión Financiera (GFI) y Control y Seguimiento (CSE) formularon planes de mejoramiento en razón al incumplimiento de indicadores, por cuanto en algunas de sus mediciones en el último trimestre del 2019 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 al 15% en las diferentes mediciones.