



SEGUIMIENTO INDICADORES ESTRATÉGICOS

Diciembre 31 de 2021

icfes 
mejor saber



MAPA ESTRATÉGICO 2020-2023

OE1. Fortalecer el reconocimiento del Icfes ante los grupos de interés del sector.

- Satisfacción del cliente
- Satisfacción del servicio
- Percepción de los encuentros nacionales

OE2. Aumentar los recursos de la entidad para propiciar su sostenibilidad y optimizar los costos de operación.

- Ingresos por productos o servicios adicionales a pruebas
- Margen EBITDA
- Rentabilidad

OE3. Impulsar la innovación y el uso de tecnologías para la evaluación e investigación en la transformación de la calidad educativa fortaleciendo la inclusión social.

- Innovación aplicada
- Gestión del Conocimiento y la Innovación

OE4. Transformar organizacionalmente al Icfes para que responda a los requerimientos de los grupos de interés y los retos del entorno, apalancándose en sus cadenas de valor.

- Avance en la transformación organizacional
- Cumplimiento planes institucionales
- Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones
- Desempeño Institucional

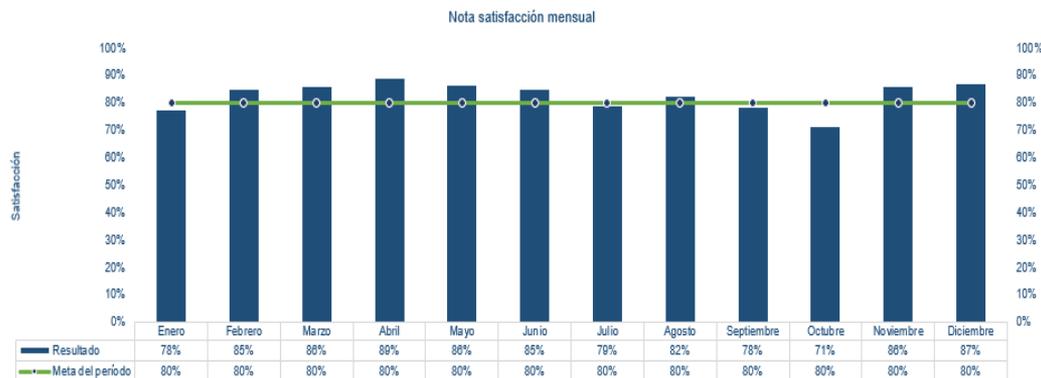
MEGA

- Evaluados mediante pruebas por computador
- Pre-pilotos de pruebas internacionales
- Usabilidad de los datos e información que genera la entidad
- Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación

Satisfacción del cliente - UAC

	dic-21
SA1=Satisfacción telefónica IVR	76%
SA2=Satisfacción telefónica Asesor	94%
SA3=Satisfacción telefónica llamada virtual	94%
SA4=Satisfacción chat	89%
SA5=Satisfacción chatbot	79%
SA6=Satisfacción correo electrónico	68%
SA7=Satisfacción formulario PQRSD	83%
SA8=Satisfacción atención presencial	100%
Satisfacción total	87%
Satisfacción planeada	80%
Cumplimiento del mes	109%

*Porcentaje en calificación 4 (satisfecho) o 5 (muy satisfecho)



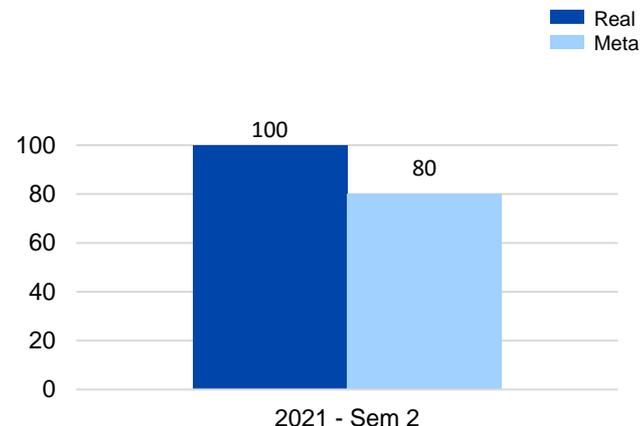
Observaciones:

Para el mes de diciembre logramos cumplir con la meta designada para el indicador, obteniendo un 87%. Por otro lado, y como resultado del análisis hecho a las interacciones calificadas con una nota menor a 4, al validar se detecta que algunas interacciones relacionados con los temas descritos a continuación tuvieron calificaciones por debajo de la meta: Inconvenientes con la plataforma para realizar el registro de Calendario B y la no publicación de certificación de asistencia para el examen Saber Pro y T y T.

Satisfacción del servicio etapa precontractual – OAP

	Agosto – diciembre 2022
Satisfacción del servicio	100%
Meta	80%
Cumplimiento	100%

Comunicación	100%	Asesoría	100%
Disponibilidad	100%	Innovación	90%
Atención en la venta	100%	Organización administrativa	100%
Claridad transparencia	100%	Amabilidad y cortesía	100%
		Tiempo entrega de oferta	100%



Observaciones: Encuesta que se realiza a través de correo electrónico a los clientes de proyectos de evaluación diferentes a pruebas de Estado, para identificar el nivel de satisfacción con los servicios que presta el Instituto en la etapa precontractual, particularmente en el proceso de Gestión de Proyectos de Evaluación.

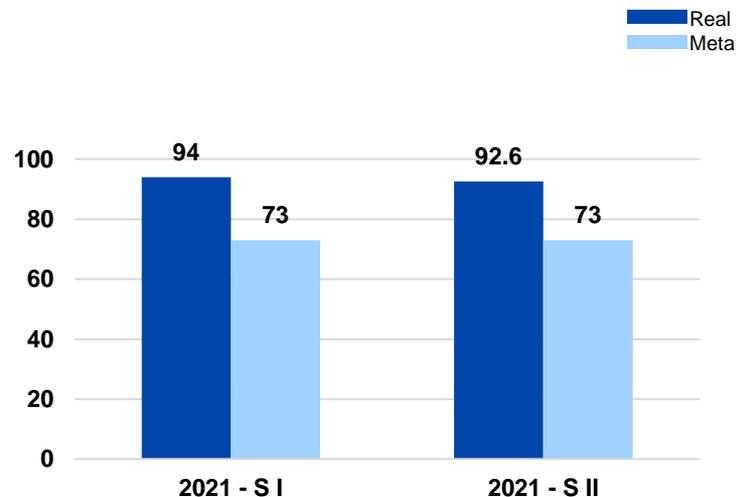
Inicio del proceso – indicador satisfacción del servicio de la etapa precontractual fue el 09 de agosto de 2021 – se remite para diligenciamiento las ofertas presentadas en el 2021.

respuestas recibidas: 9 (PONAL (1), Secretaría Distrital de la Mujer (1), MEN (5), Secretaría de Educación Bogotá (2))

Respuestas pendientes al 09-02-2022: 2 (Sena e INPEC)

Percepción de encuentros nacionales – junio (SAyD- OGPI)

	Peso	Diciembre 2021
Logística	10%	9
Pertinencia	25%	23,5
Claridad	25%	23,5
Utilidad	40%	36,6
Resultado		92,6
Meta		73%
Cumplimiento		Sí



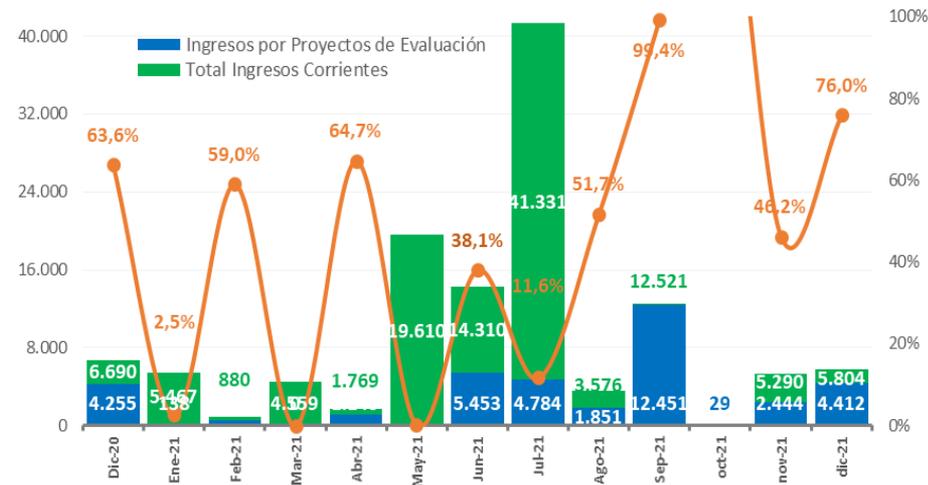
Observaciones:

Las calificaciones en las encuestas de percepción de los eventos ubican el valor del indicador por encima de la meta trazada para el año 2021

Ingresos por productos o servicios diferentes a pruebas de Estado – mensual

	Diciembre 2021
Ingresos Corrientes	5.804
Ingresos por Nuevos Negocios	4.412
IND. Part % Nuevos Negocios	76%
Participación planeada	10%
Cumplimiento	760%

*Cifras en millones de pesos



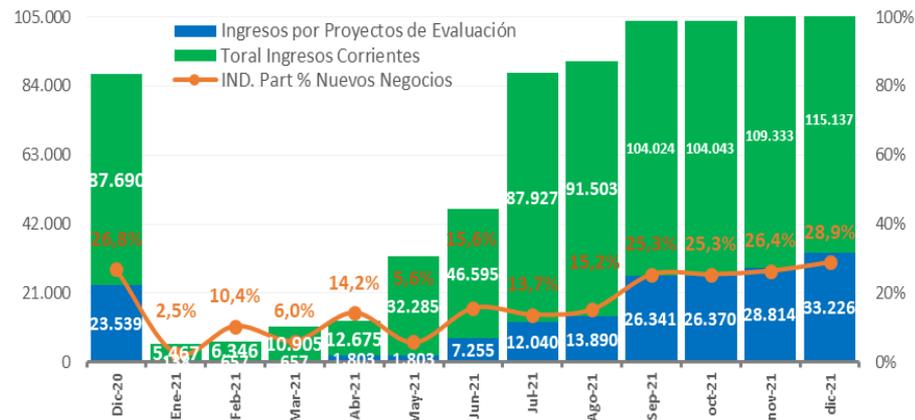
Observaciones:

- En diciembre 2021 se presentaron ingresos por nuevos negocios por \$4.412 millones.
- Décima vez en 2021 que se logra la participación planeada de 10%.

Ingresos por productos o servicios diferentes a pruebas de Estado – acumulado

	Diciembre 2021
Ingresos Corrientes	115.137
Ingresos por Nuevos Negocios	33.226
IND. Part % Nuevos Negocios	28,9%
Participación planeada	10%
Cumplimiento	288,6%

*Cifras en millones de pesos



Observación:

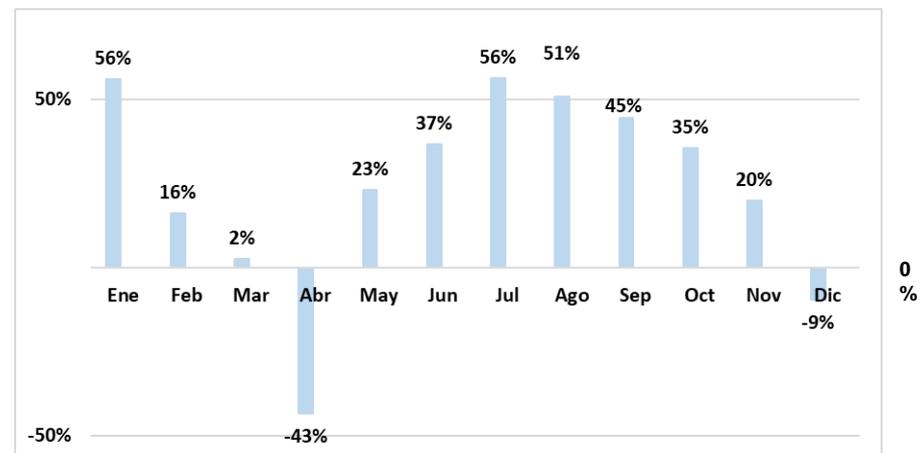
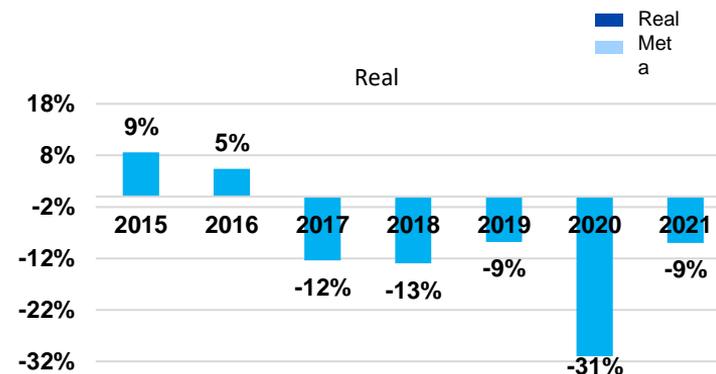
- Durante todo el año, los ingresos por nuevos negocios cumplen lo planeado y son representativos en más de 10%.

Margen EBITDA (1/2)

	Diciembre 2021
Ingresos ordinarios (evaluación)	115.137
Gastos y costos operacionales	127.336
Utilidad (+) o pérdida (-) operacional	-12.199
Depreciaciones y amortizaciones	1.287
EBITDA	-10.912
Margen EBITDA	-9%
Meta Margen EBITDA	0%
Cumplimiento	-9%
Resultado neto	-4.355

Nota: Cifras en millones de pesos

Nota: Las cifras de diciembre 2021 son preliminares



Margen EBITDA (2/2)

Observaciones:

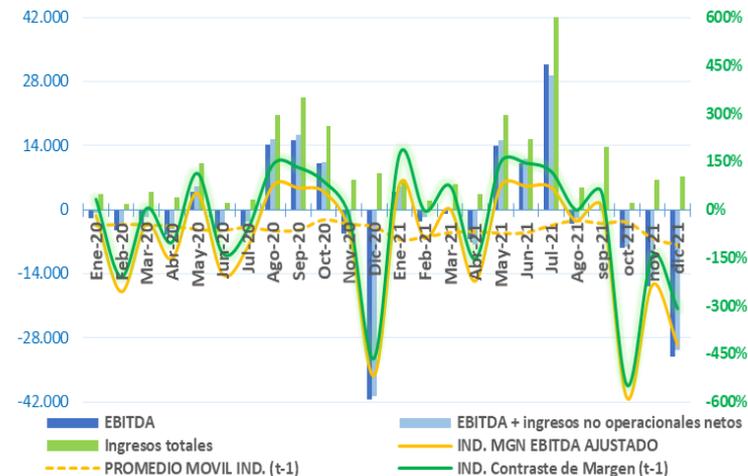
1. **EBITDA = Ingresos por servicios de evaluación (-) Gastos y costos operacionales (+) Depreciaciones y amortizaciones.** Al corte del 31 de diciembre el EBITDA fue de **-\$10.912** en millones; y **Margen EBITDA = EBITDA / Ingresos por servicios de evaluación** a diciembre fue de **-9%**. Este indicador mide la capacidad de la Entidad para generar beneficios considerando únicamente su actividad operativa (ingresos por pruebas, costos por prestación de servicios y gastos operacionales administrativos).
2. **El promedio de este indicador en los últimos 5 años es del -14%** es importante resaltar que el objeto y la naturaleza de la entidad, en cuanto a los servicios de evaluación que ofrece, tienen un carácter social, siendo su propósito principal propender por la calidad educativa y de evaluación en lugar de generar altos niveles de rentabilidad. La entidad ha tenido que financiar parte de su presupuesto de ingresos y gastos con ingresos no operacionales (rendimientos financieros inversiones), sin embargo para los próximos tres años **la meta del margen de EBITDA es lograr un comportamiento positivo o en su efecto del 0%** que permita generar un punto de equilibrio entre los ingresos, los costos y gastos operacionales asociados con los servicios de evaluación.
3. En la actualidad se presenta un **incremento en sus ingresos de \$27.447 en millones al corte del 31 de diciembre del 2021 con respecto al mismo periodo del año 2020**, debido principalmente al recaudo de las Pruebas Saber 11, Prueba Saber T y T, Saber 3, 5, 9, Saber Pro y MEN - Evaluar para Avanzar.
4. **Los costos y gastos operativos tienen un alto componente de costos fijos** de origen contractual que son acumulables mensualmente; frente a los ingresos por servicios de evaluación los cuales son cíclicos esto genera que sus ingresos a su vez sean estacionales en ciertos periodos del año. La Entidad ha tenido que ajustar los costos y gastos operativos a la política de austeridad presupuestal, Incrementar los nuevos negocios encaminados a los servicios de educación y desarrollar pruebas de manera virtual.
5. **Margen EBITDA = EBITDA / Ingresos por servicios de evaluación** a diciembre 31 de **-9%**, con respecto al mismo periodo del año 2020 que fue de **-31%**, se presenta un decremento de **21 puntos porcentuales**; debido al incremento en los ingresos por pruebas generados para el año 2021 principalmente por: **Ingresos Prueba Saber 11 \$11,000 en millones, Saber 3, 5, y 9 \$8,531 en millones; Patrulleros - Policía Nacional por \$ 1,859 en millones y MEN Evaluar para Avanzar \$2,418 en millones.**

NOTA: Las cifras presentadas fueron tomadas del balance de prueba preliminar.

Rentabilidad - Contraste de Margen (1/2) – mensual

	Diciembre 2021
EBITDA	-32.315
EBITDA + ingresos no operacionales netos	-30.733
Ingresos totales	7.307
Margen EBITDA ajustado	-420.6%
Promedio móvil (t-1)	-111.4%
Meta superior	> 0%
Meta nominal	0%
Meta inferior	200%
Contraste de margen (t-1)	-309.2%

*Basada en estimaciones mensuales



Observaciones:

- Margen EBITDA ajustado es negativo dado que los últimos meses de la vigencia tiene presión en los gastos y un ingreso bajo comparado con el restante del año.

Rentabilidad - Contraste de Margen (2/2)

Observaciones al indicador:

- El indicador en -309.2% explica que el desempeño de la entidad cambio significativamente, llevando el EBITDA ajustado a terreno negativo durante el mes de diciembre.

Conclusiones

- Los costos y gastos son mayores que los ingresos, esto impide el cumplimiento de las metas (superior y nominal) propuestas para el indicador.
- Los ingresos financieros producto de las inversiones realizadas continúan aportando de manera estable.

Notas y aclaraciones:

- El indicador es un contraste entre el Margen EBITDA ajustado actual versus el promedio de los periodos anteriores. Si es menor que 0%, no hay evolución comparativamente.
- La fuente de información corresponde a lo consignado en el Estado de resultados no al flujo de caja, por lo tanto, el calculo del indicador se realiza con la información de los ingresos y no con el recaudo. Entendiéndose por ingreso la entrada causada en la contabilidad debido al hecho económico y por recaudo el resultado efectivo producto del ingreso. Este ultimo puede ser parcial o total frente al ingreso y en tiempos, de inmediato o a plazo.
- El indicador de diciembre 2021 es realizado con estados financieros suministrados de manera preliminar.

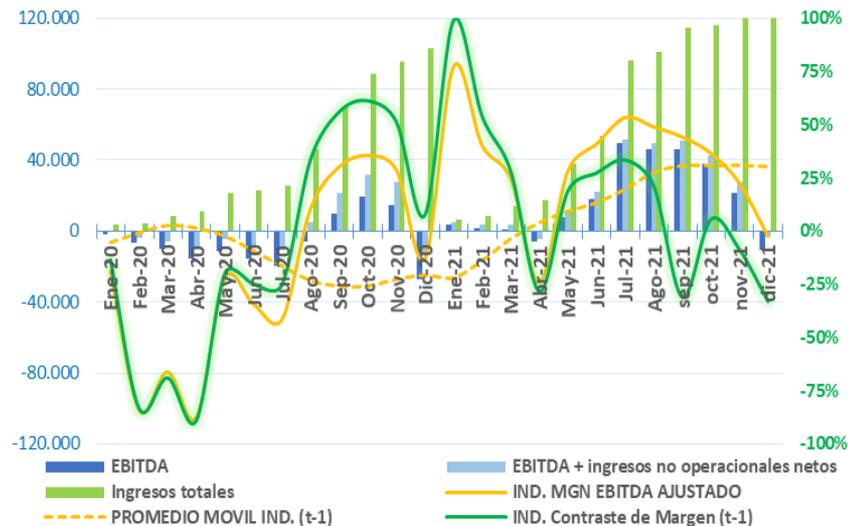
Rentabilidad - Contraste de Margen – acumulado

	Diciembre 2021
EBITDA	-10.912
EBITDA + ingresos no operacionales netos	-3.069
Ingresos totales	130,006
Margen EBITDA ajustado	-2.4%
Promedio móvil (t-1)	30.6%
Meta superior	> 0%
Meta nominal	0%
Meta inferior	200%
Contraste de margen (t-1)	-33%

*Basada en estimaciones mensuales

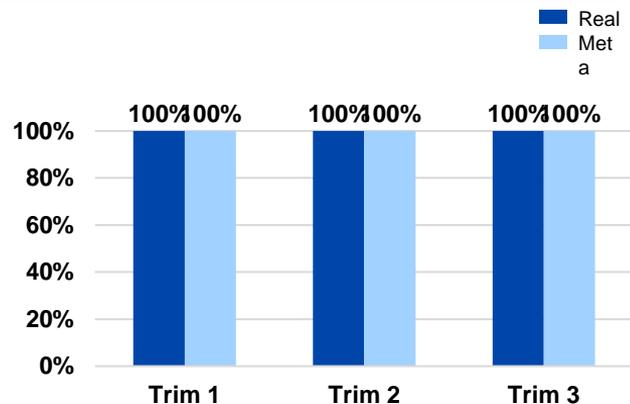
Observaciones:

- El EBITDA ajustado al cierre del año es negativo en -2,4%.



Innovación aplicada

Indicador	Diciembre 2021
Proyectos de innovación aplicada	1
Meta	1
Cumplimiento	100%



Observaciones:

El Indicador de innovación aplicada viene dado por los proyectos de innovación en curso y planeados entre los hitos tenemos:

- Fase de validación de la mesa estratégica de pruebas electrónicas para 2 ideas seleccionadas por DG.
- Articulación con actores del ecosistema de innovación
- Curso de desarrollo de habilidades - Finalizado
- Catalizadores de innovación de MinTIC versión 8 - Finalizado
- Entrega y lanzamiento de Familia Icfes.
- Definición de proceso de innovación y presentación de transformación digital.

Gestión del conocimiento y la innovación

	Dic 2020
Índice FURAG, dimensión gestión del conocimiento	98
Meta	100%
Cumplimiento	98%



Observaciones:

Resultados obtenidos anualmente por FURAG del DAFP.

Avance en la transformación organizacional - SG

Variables del Indicador	Ejecutado Diciembre 2021	Meta Diciembre 2021
1. Rediseño Organizacional	83%	90%
2. Clima cultura institucional	62%	60%
2.1. Resultados FURAG (Componente TH)	98,5%	100%
2.2. Evaluación del riesgo psicosocial	66%	60%
2.3. Evaluación de clima y cultura organizacional	83%	80%
Total	97%	100%
Cumplimiento	97%	

Observaciones:

Este objetivo estratégico se mide en dos partes, así:

1. Indicador de avance de las 11 actividades estratégicas del proyecto que iniciaron el 17 de abril de 2020 y finalizan el 30 de junio de 2022. Este indicador corresponde al 50% de la medición.

2. Cumplimiento de la meta de la medición de Clima Cultura institucional, este indicador corresponde al 50% de la medición, que a su vez se divide en tres partes, así:

Indicador 2.1: Corresponde al 30% , se realiza anualmente. El valor reportado en el numeral 2.1 corresponde a la vigencia 2020 publicado 2021.

Indicador 2.2: Corresponde al 20%, se realiza anualmente. El valor reportado en el numeral 2.2 corresponde a la vigencia 2019.

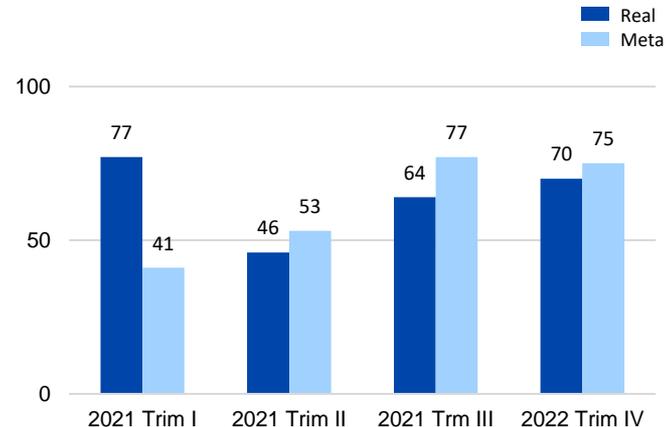
Indicador 2.3: Corresponde al 50%, se realiza cada dos años. El valor reportado en el numeral 2.3 corresponde a la vigencia 2021, resultados de la evaluación noviembre 2021.

Cumplimiento planes institucionales - OAP

	Diciembre 2021
Número de actividades ejecutadas del plan de acción institucional	70
Meta número de actividades planeadas para ejecutar del plan de acción institucional	75
Cumplimiento de la meta	93%

Observaciones:

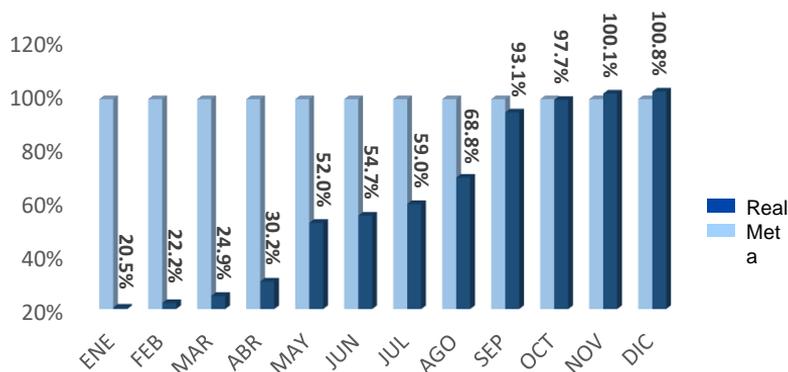
Durante el último trimestre del año, se presentaron incumplimientos parciales en la estrategia de rendición de cuentas con un 91% (meta 100%) de cumplimiento, el plan institucional de archivos 55% (meta 57,8%) estrategia de racionalización de trámites 80% (meta 100%), Evolucionar/estabilizar soluciones misionales y de apoyo 95% (meta 100%), interoperabilidad 63% (meta 70%).



Ejecución plan anual de adquisiciones – Diciembre

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Compromisos del período	\$36.282	\$24.786	\$25.884	\$31.285	\$37.460	\$40.330	\$47.812	\$65.260	\$91.142	\$93.130	\$97.336	\$97.472
Presupuesto del período	\$180.384	\$113.832	\$106.200	\$105.725	\$73.485	\$75.238	\$82.635	\$96.755	\$99.920	\$97.263	\$99.252	\$98.658
Efectividad de la ejecución presupuestal	20%	22%	24%	30%	51%	54%	58%	67%	91%	96%	98%	99%
Meta Efectividad	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%	98%
Cumplimiento	20,5%	22,2%	24,9%	30,2%	52,0%	54,7%	59,0%	68,8%	93,1%	97,7%	100%	100,8%

Nota: Cifras en millones de pesos



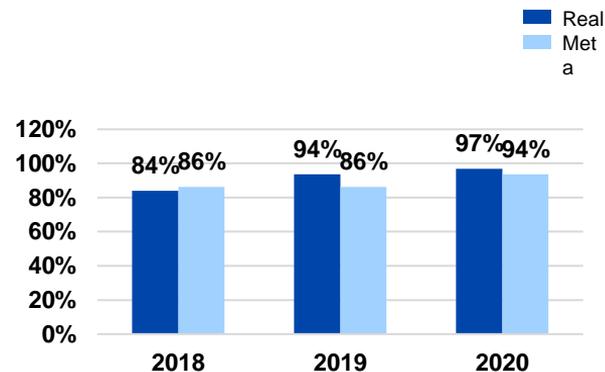
Observaciones: Para la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones a cierre del periodo diciembre 2021 se presenta un cumplimiento del 100,8% con referencia a la meta anual del 98%, y un incremento del 0,7% en la ejecución del PAA respecto al mes anterior. Con corte al 31 de diciembre, se presentó una apropiación final de \$98.657.582.382, CDPs por \$98.414.930.293 y compromisos por \$97.472.150.189.

Se da cumplimiento a la meta establecida a inicio de la vigencia, el porcentaje de ejecución da cuenta de la gestión realizada en el 2021 con respecto a la programación y el compromiso generado. Las adquisiciones que no fueron ejecutadas, se retiraron oportunamente del PAA 2021.



Desempeño institucional - OAP

	2020
Desempeño Institucional	96,8
Meta desempeño	93,6
Cumplimiento	103 %



Observaciones:

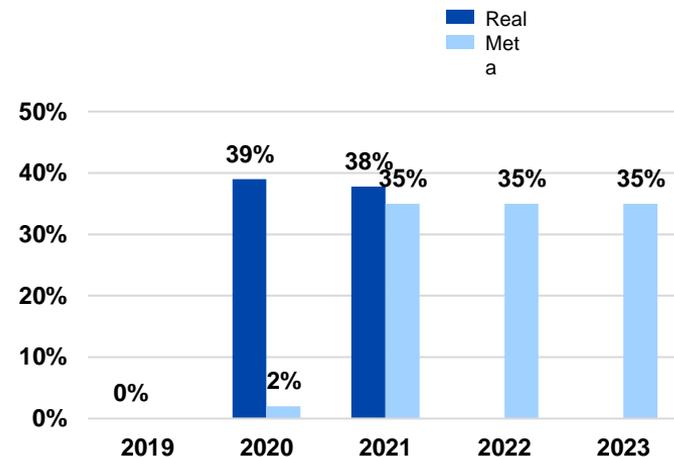
- Los resultados de FURAG reflejan los avances en la gestión de las políticas de desempeño Institucional en el marco de MIPG a partir del reporte efectuado por cada entidad.
- El puntaje se redujo considerablemente en la política de Gobierno Digital en comparación con los resultados de 2019. (2019: 95,4 / 2020: 76,4).
- La meta en el PND es mejorar en 10 puntos en el cuatrienio para las entidades nacionales; subimos 12,6 puntos en dos años.
- Los resultados del MECI subieron 15,2 puntos con respecto al año 2018.
- El Icfes ocupó el puesto 16 entre las 148 entidades de la nación (universo MIPG).
- El Icfes ocupó el puesto 4 entre las 10 entidades del sector Educación.

Evaluados mediante pruebas por computador (OAP+SI)

	Diciembre 2021
Meta 2021	35%
Citados modalidad electrónica	440165
Cumplimiento 2021	37,8%

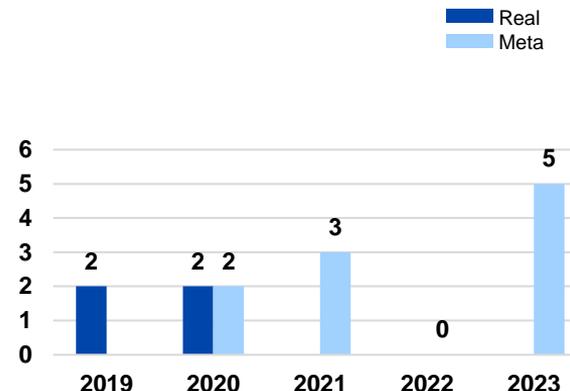
Observaciones:

- Debido a que la meta del 5% para el cuatrienio fue superada en el año 2020, se establece una nueva meta para el 2021.
- Meta establecida para el 2021: 35% basada en el promedio de atención de Saber 11 y Saber Pro en los últimos 5 años.
- Para el año 2021 se alcanzó un total de 1.164.218 citados a las pruebas de estado, de los cuales 440165 fueron citados bajo la modalidad electrónica para las pruebas Presaber, Saber TyT y Saber Pro en casa y en sitio.



Pre-pilotos de pruebas internacionales

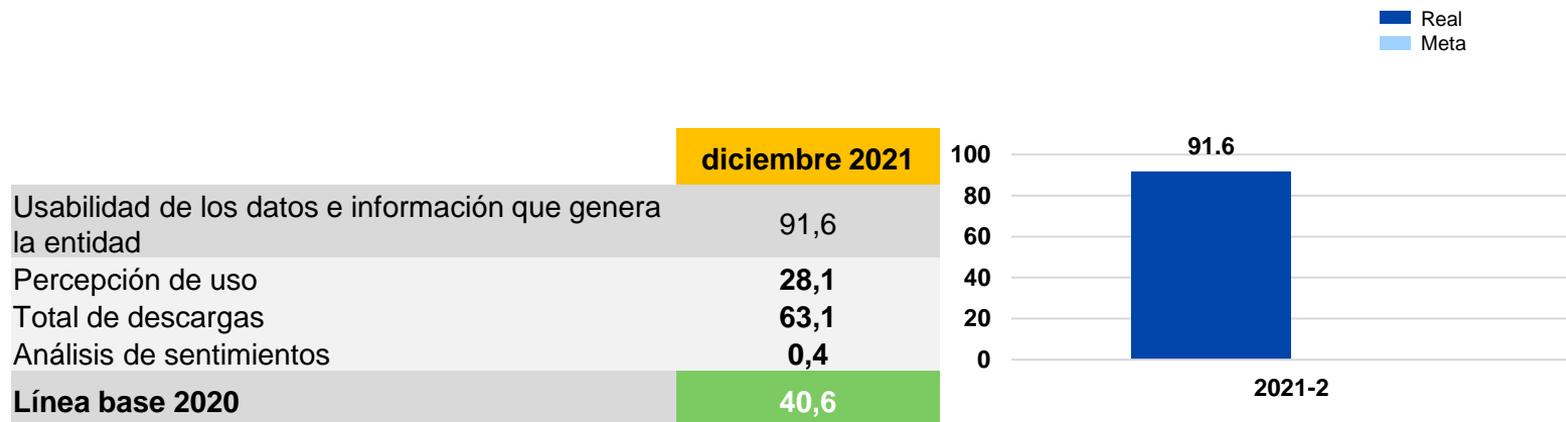
	diciembre 2021
Pre-pilotos de pruebas internacionales	
Meta 2021	3
Meta 2023	5
Cumplimiento 2021	1



Observaciones:

- En virtud a la meta proyectada para el año 2021, se realizó en el mes de junio el pre-piloto de la prueba de Lengua Extranjera, FLA, de PISA, en la cual participaron 32 estudiantes de 3 instituciones educativas de Bogotá, Cali y Manizales. La aplicación de los pilotos de las pruebas ICCS 2022 (International Civic and Citizenship Education Study por sus siglas en inglés) y PISA 2022, se llevaron a cabo entre el 30 de agosto de 2021 y el 10 de septiembre de 2021 donde participaron 30 y 48 instituciones educativas respectivamente. Con estos pilotos, en lo corrido del año, se cumple con un 100% de la meta anual en pruebas internacionales para la vigencia.
- Meta acumulada 2020-2023: Se reporta un cumplimiento del 100%, teniendo en cuenta el cumplimiento de las metas en 2020 y 2021 respectivamente.

Usabilidad de los datos e información que genera la entidad (SAyD + OGPI)

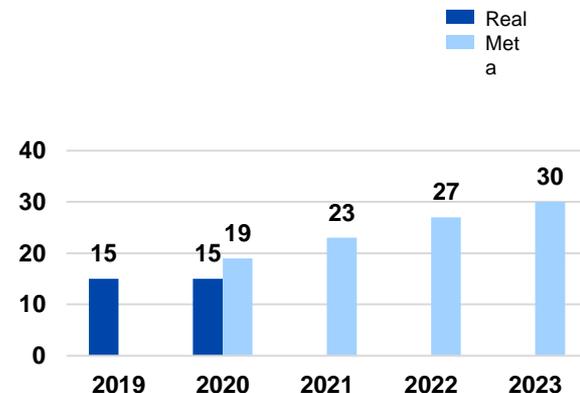


Observaciones:

- El indicador presentó un aumento de 20 puntos debido a mejores calificaciones en la percepción de uso. Con base en esta información se analizará la línea base y los posibles puntos de corte para proyectar el indicador para los siguientes años

Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación- OGPI

	Diciembre 2021
Número de investigaciones sobre evaluación y calidad de la educación	
Meta 2021	19
Meta 2023	30
Cumplimiento 2021	23



Observaciones: En este [enlace](#) se puede encontrar el listado de productos presentados como evidencia del cumplimiento de la MEGA.