



La educación
es de todos

Mineducación

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



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.

Definido lo anterior y con la información reportada 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:

Escala	Rangos
●	0% < Insuficiente ≤ 70%
●	70% < Acceptable < 90%
●	Sobresaliente ≥ 90%

Fuente: Oficina Asesora de planeación



2. Generalidades

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

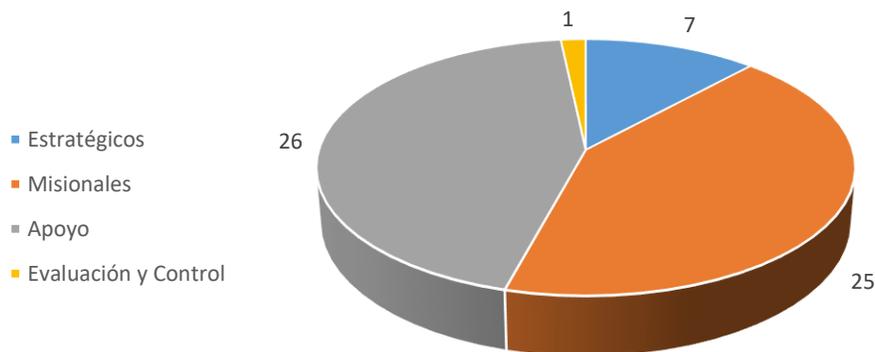


Figura 1 **Distribución de los indicadores por tipo de proceso**

Los indicadores de proceso del Icfes son monitoreados 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:

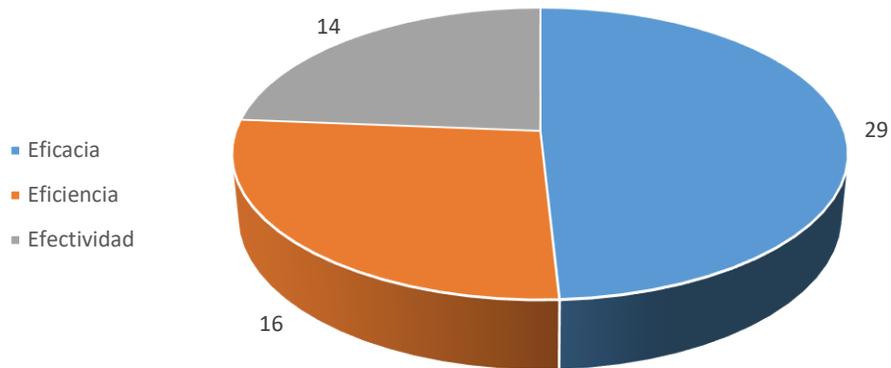


Figura 2 **Distribución de los indicadores según su clase**

Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad de cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral, anual y bienal). El Gráfico muestra la relación entre los 59 indicadores y la periodicidad de su medición:

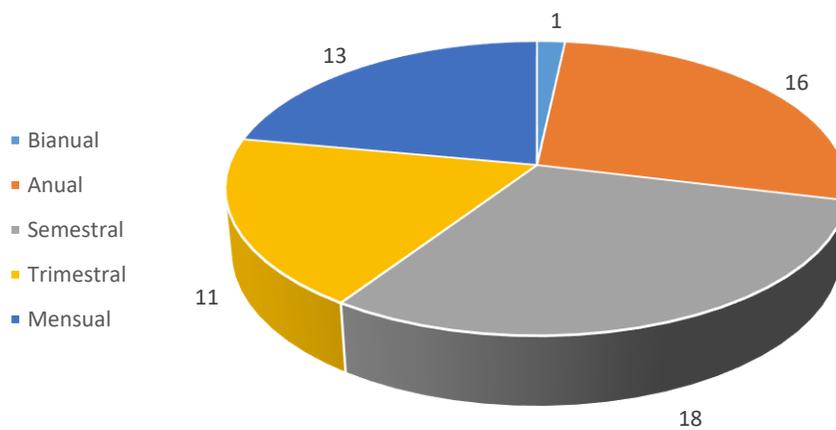


Figura 3 **Distribución de los indicadores según su periodicidad**



3. Desempeño por tipo de procesos

Para efectos de este informe no se presenta la medición de 17 indicadores, perteneciente a los procesos: Gestión de Análisis y Divulgación, Aplicación de Instrumentos, Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación, Investigaciones, Proyectos de evaluación, Talento Humano, Tecnología de la Información, Documental y Planeación y Direccionamiento Estratégico, por lo tanto, el informe incluye el análisis de desempeño y cumplimiento de 42 indicadores.

Procesos estratégicos

Tabla 2. Desempeño procesos estratégicos

Proceso	Cantidad Indicadores
Planeación y Direccionamiento Estratégico (PDE)	1
Gestión de Comunicaciones (GCO)	5

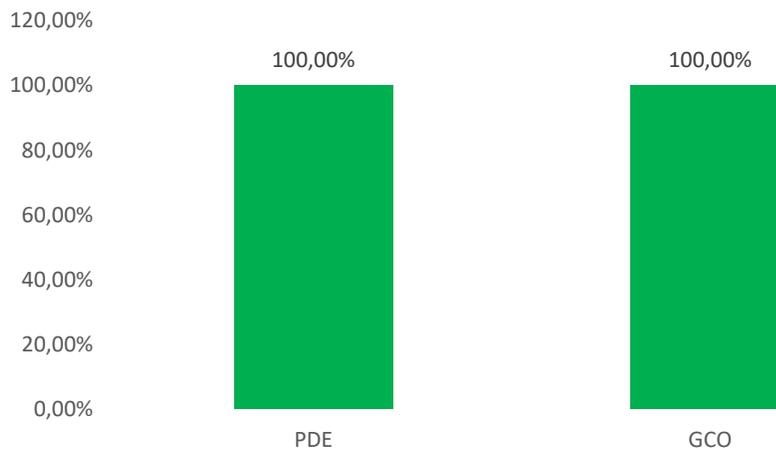


Figura 4 Desempeño procesos estratégicos

Los procesos estratégicos se midieron con 6 indicadores obteniendo un desempeño del 100% porque se cumplieron con las actividades del Plan de Acción Institucional, se obtuvo un nivel de satisfacción del 86% sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna y se lograron las metas de alcance de las estrategias de divulgación en redes sociales, Nuevas visitas al portal institucional, Interacciones de las estrategias de divulgación en redes sociales y Alcance del contenido noticioso emitido por el Icfes en los medios de comunicación.



Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño procesos misionales

Proceso	Cantidad Indicadores
Gestión de Calificación y Publicación de Resultados (GCP)	4
Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI)	5
Gestión de Diseño y Construcción de Instrumentos de Evaluación (GDC)	4

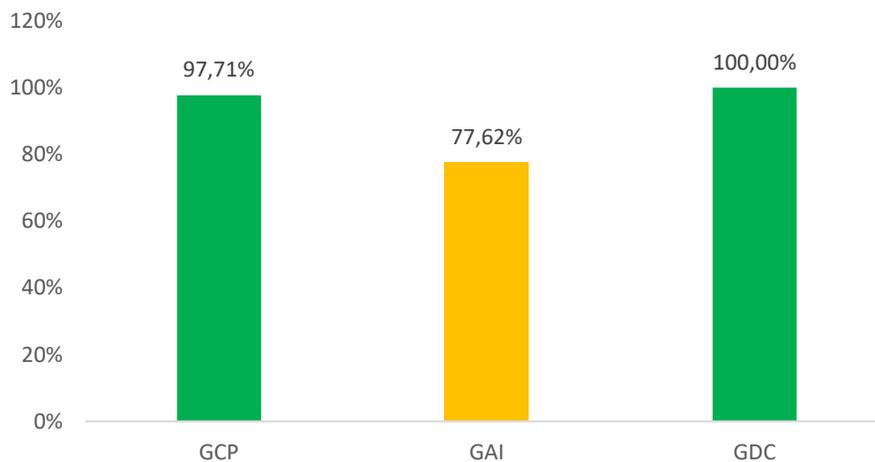


Figura 5 Desempeño procesos misionales

Los procesos misionales se midieron con 13 indicadores obteniendo un desempeño del 90.69%, el proceso de Gestión de Calificación y Publicación de Resultados tuvo un cumplimiento del 97.71% ya que no se alcanzó el porcentaje de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento semestrales, así mismo, el proceso de Gestión de Aplicación de Instrumentos tuvo un desempeño del 77.62% generando un nivel de cumplimiento aceptable, porque se incumplieron los indicadores de Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba y Asistencia de delegados a reuniones de retroalimentación y taller práctico.

Procesos de apoyo

Tabla 4. Desempeño procesos de apoyo

Proceso	Cantidad Indicadores
ATENCIÓN AL CIUDADANO (ATC)	2



Proceso	Cantidad Indicadores
GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO (GAB)	4
GESTIÓN FINANCIERA (GFI)	2
GESTIÓN JURÍDICA (GJU)	1
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (GTH)	3
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (GTI)	10

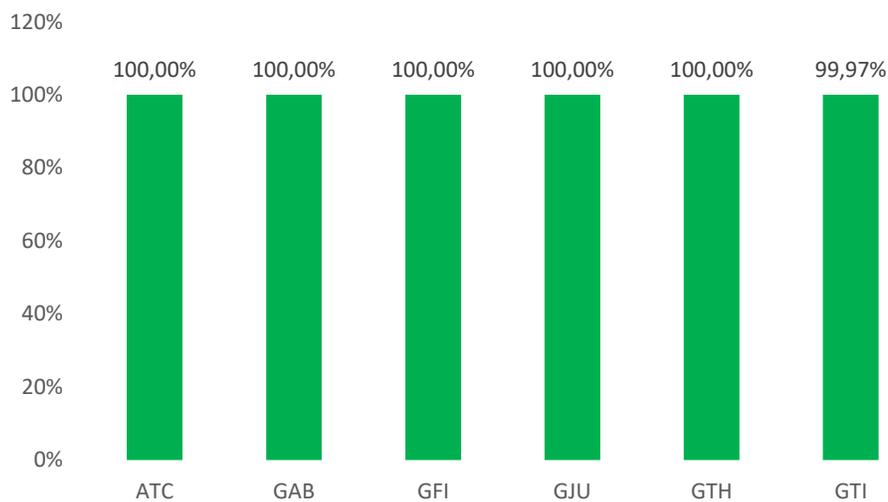


Figura 6 Desempeño procesos de apoyo

Los procesos de apoyo se midieron con 22 indicadores obteniendo un desempeño del 99.99%, el proceso de Gestión de Tecnología de la Información tuvo un cumplimiento del 99.97% ya que no se alcanzó la meta del Índice de cumplimiento en atención de requerimientos ya que en los meses de febrero y marzo el cumplimiento fue menor al 65%.

Procesos de evaluación y control

Tabla 5. Desempeño procesos de evaluación y control

Proceso	Cantidad Indicadores
CONTROL Y SEGUIMIENTO (CSE)	1

Los procesos de evaluación y control se miden con un indicador obteniendo un desempeño del 100% en razón a que se cumplieron las actividades del Plan Anual de Auditoría y Seguimiento.



4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

A continuación, se visualiza el desempeño por tipo de proceso, dando como desempeño general del Instituto un 97.11% siendo un nivel de aceptación sobresaliente.

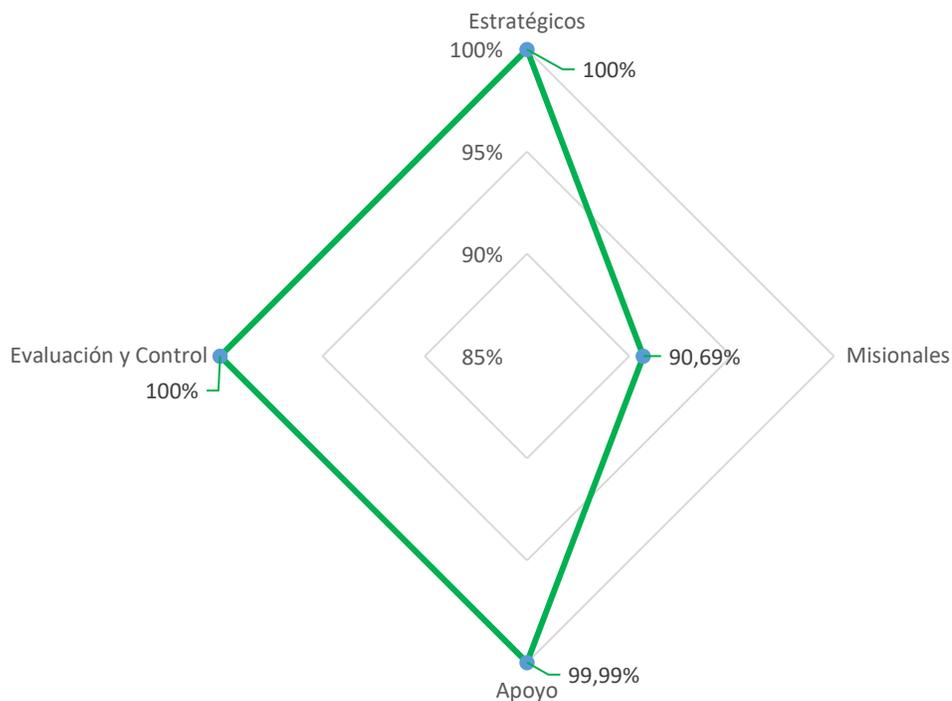


Figura 7 Desempeño por tipo de procesos



5. INDICADORES QUE NO ALCANZARON LA META

Las acciones que se plantearon por el incumplimiento de estos indicadores se documentaron en planes de mejoramiento que se registran en el aplicativo de gestión.

Tabla 6. Indicadores que no alcanzaron la meta

Proceso	Código	Indicador	Periodo de Incumplimiento	Meta
Atención al Ciudadano (ATC)	ATC-01	Satisfacción del cliente	Marzo	4.5
			Abril	
Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI)	GAI-03	Asistencia de delegados a reuniones de retroalimentación y taller práctico	Junio	100%
	GAI-06	Variación en novedades presentadas en el proceso de distribución durante la aplicación de la prueba	Junio	1%
Gestión de Calificación y Publicación de Resultados (GCP)	GCP-02	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento semestrales	Junio	90%
Gestión Financiera (GFI)	GFI-01	Brecha de Liquidez	Mayo	1%
Gestión de Tecnología de la Información (GTI)	GTI-10	Índice de cumplimiento en atención de requerimientos	Febrero	80%
			Marzo	
			Mayo	

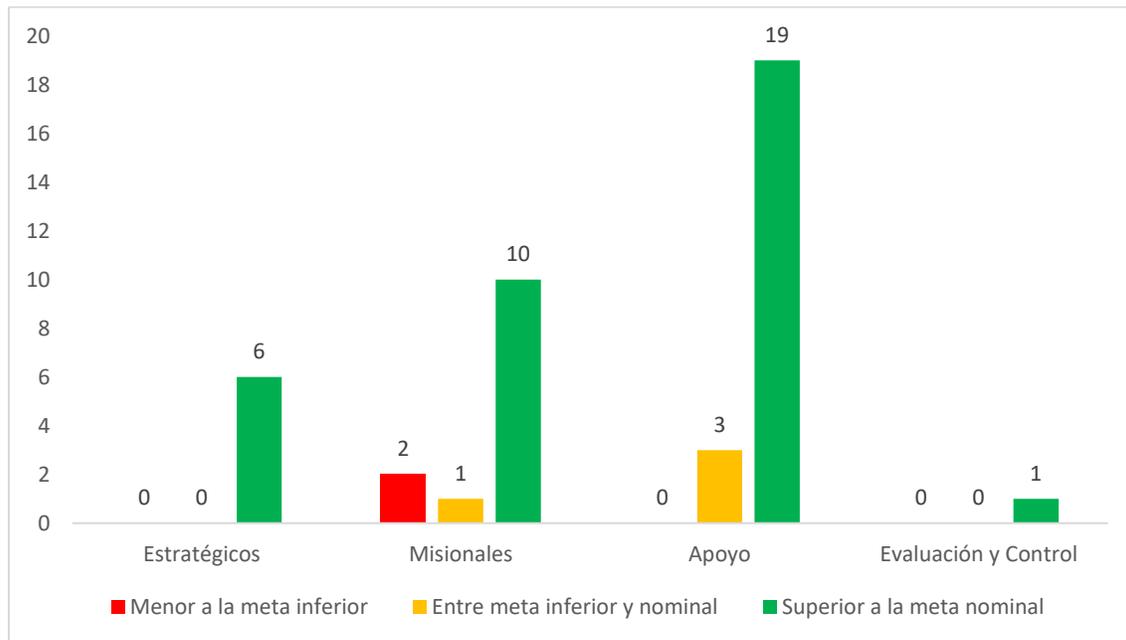


Figura 8 Desempeño de indicadores por tipo de procesos

- El 14.28% de los indicadores medidos durante el primer semestre de 2019 no cumplieron con la meta en al menos un periodo.
- El 85.71% de los indicadores medidos durante el primer semestre de 2019 estuvieron por encima de la meta nominal.
- El 9.53% de los indicadores medidos durante el primer semestre de 2019 estuvieron entre la meta inferior y la meta nominal.
- El 4.76% de los indicadores medidos durante el primer semestre de 2019 estuvieron por debajo de la meta inferior.



6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De los 59 Indicadores, el 49.15% corresponden a Indicadores de eficacia, el 27.12% a Indicadores de eficiencia y el 23.73% a Indicadores de efectividad, para lo cual es necesario realizar un análisis de cada uno de los indicadores con el fin de aumentar la cantidad de indicadores de efectividad.
- El desempeño general de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad – SGC fue del 97.11%, resultado satisfactorio, en razón a los rangos de cumplimiento establecidos en la tabla 1.
- Los procesos Atención al Ciudadano (ATC), Gestión de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (GAI), Gestión de Calificación y Publicación de Resultados (GCP), Gestión Financiera (GFI) y Gestión de Tecnología de la Información (GTI), tuvieron que formular planes de mejoramiento en razón al incumplimiento de indicadores, ya que en algunas de sus mediciones en el primer semestre de 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.
- Es necesario ajustar las metas de los indicadores que según la trazabilidad han obtenido un cumplimiento superior al 15% en las diferentes mediciones.
- Durante la vigencia 2019, la Oficina Asesora de Planeación está realizando una validación de los indicadores respecto a la alineación con el objetivo del proceso y la jerarquización de éstos, con el fin de optimizar la batería de indicadores y ser fuente para la toma de decisiones.