Información Pública

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Oficina Asesora de Planeación
2024 – II Trimestre

Índice

1. Introducción
2. Generalidades
3. Desempeño por tipos de proceso
4. Desempeño general de los procesos
5. Indicadores con desempeño inferior a la meta
6. Indicadores con desempeño superior a la meta
7. Conclusiones y recomendaciones

Instituto **Colombiano para la Evaluación de la Educación**
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

1. Introducción

El Icfes en el marco de la gestión de sus procesos realiza la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, los cuales son proporcionados periódicamente por los líderes a la Oficina Asesora de Planeación, quien lidera y administra el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Como segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación supervisa de cerca el comportamiento de los indicadores, calcula el desempeño de los procesos y elabora un informe que resume el desempeño total del Instituto en el trimestre y proporciona recomendaciones para impulsar mejoras continuas en el Instituto.

En este sentido, se determinó el desempeño de cada proceso, calculando el promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de cada indicador asociado, con respecto a la meta proyectada. De igual manera, se definieron los siguientes intervalos para establecer el grado de cumplimiento de los indicadores:

Tabla 1. Rangos de aceptación

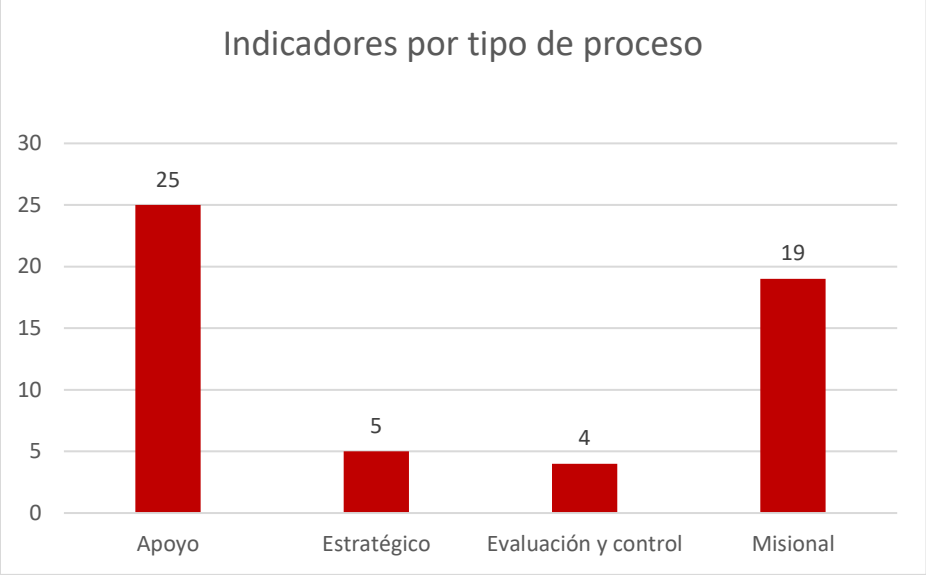
Rangos de aceptación	
Escala	**Rangos**
● **rojo**	**Insuficiente** < 90%
● **amarillo**	90% ≤ **Aceptable** < 100%
● **verde**	**Cumplido** = 100%

Fuente: Oficina Asesora de planeación

2. Generalidades

Para el I trimestre de la vigencia 2024, el Icfes definió 53 indicadores de gestión, distribuidos de acuerdo con el tipo de proceso al que pertenecen, así:

Figura 1 Distribución de los indicadores por tipo de proceso



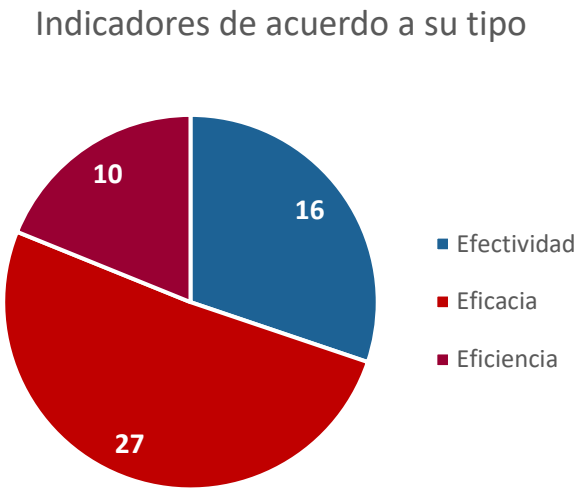
Los indicadores de gestión del Icfes se monitorean trimestralmente para verificar su pertinencia, validez, confiabilidad y oportunidad, los cuales agregan valor en la toma de decisiones y mejora la gestión institucional.

Los indicadores de proceso del Icfes, de acuerdo con su tipo[1], se distribuyen así:

[1]Eficacia: capacidad de alcanzar el efecto que espera tras la realización de una acción.
Eficiencia: medida del manejo de los recursos o de las variables existentes en el proceso.
Efectividad: impacto productivo por los productos y/o servicios generados a los clientes o usuarios.

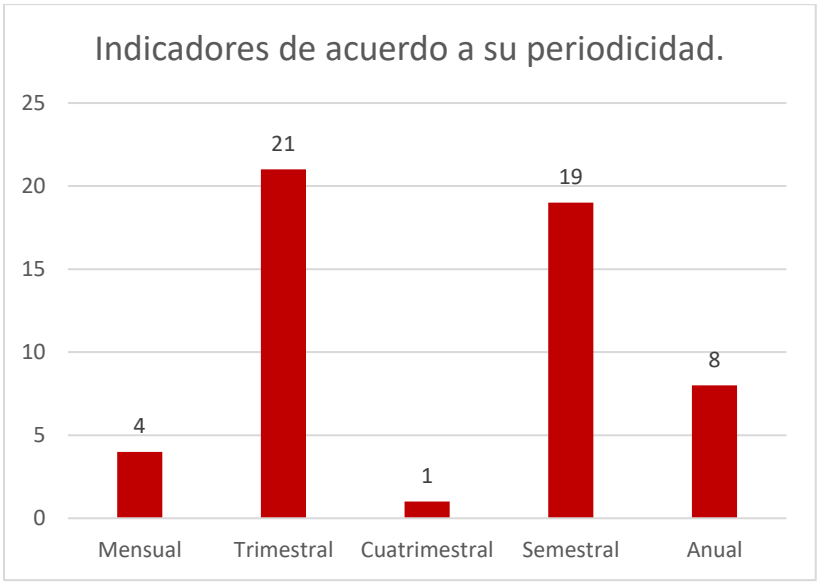
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

Figura 2 Distribución de los indicadores según su tipo



Los indicadores se miden de acuerdo con la periodicidad establecida por el líder de proceso para cada uno (mensual, trimestral, cuatrimestral, semestral y anual). En el siguiente gráfico se muestra la relación entre los 53 indicadores y la periodicidad de su medición:

Figura 3 Distribución de los indicadores según su periodicidad

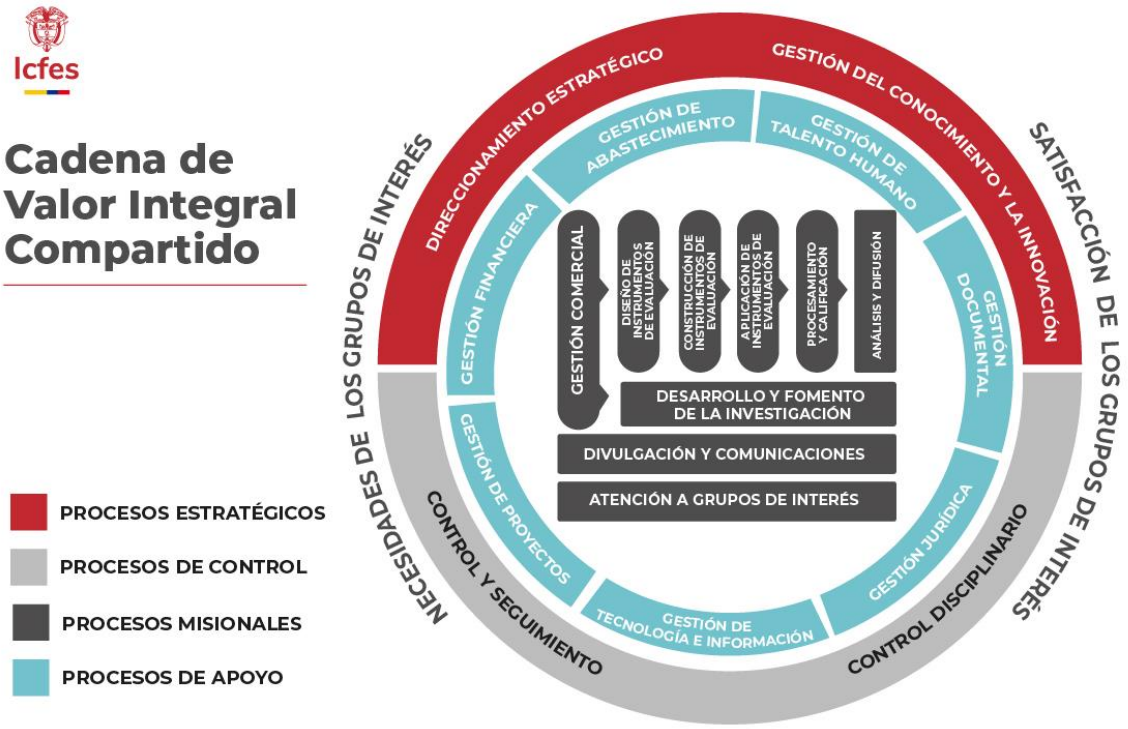


Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.Icfes.gov.co

3. Desempeño por tipo de procesos

En este numeral se exponen los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al primer trimestre del año 2024, (del 01 de abril hasta el 30 de junio). En este periodo se analizaron 31 indicadores de gestión de un total de 53 que maneja el instituto, la periodicidad de medición de los indicadores restantes no está incluida en este periodo.

A continuación, se presenta el desempeño de los procesos por tipo de proceso, de acuerdo con la **Cadena de valor integral compartido – Icfes:**



Procesos estratégicos

Tabla 2. Desempeño de los procesos estratégicos

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Direccionamiento Estratégico	2	1	1	-	**89,13%**

Los procesos estratégicos se evaluaron mediante dos (2) indicadores: uno de eficacia y otro de efectividad, ambos asociados al proceso de Direccionamiento Estratégico (DES).

El proceso de DES presentó un desempeño bajo, con un valor inferior al 90%, principalmente debido a la baja eficacia en la ejecución del Plan de Acción Institucional. Esto se debió a que la Dirección de Tecnología e Información no reportó los avances de sus actividades. Sin embargo, se obtuvo una buena valoración en términos de satisfacción, relacionada con la asistencia técnica brindada por el equipo de planeación. Se recomienda realizar un seguimiento más riguroso a la Dirección de Tecnología e Información para garantizar que reporten sus avances oportunamente. Asimismo, en cuanto a la satisfacción, se identifica una oportunidad de mejora en la organización interna del equipo, debido a la alta rotación de personal.

Por otro lado, los indicadores del proceso de Gestión del Conocimiento y la Innovación no fueron reportados, lo que impidió realizar un monitoreo adecuado de estos. Es crucial que dichos indicadores sean reportados de manera oportuna, ya que su ausencia afecta la capacidad de evaluar el desempeño del proceso. Se recomienda a los responsables de este proceso la elaboración y ejecución de un plan inmediato que garantice el reporte de los indicadores lo antes posible, asegurando así un seguimiento efectivo y oportuno.

Instituto **Colombiano para la Evaluación de la Educación**
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

Procesos misionales

Tabla 3. Desempeño de los procesos misionales.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Atención a Grupos de Interés	2	1	1	-	**87,82%**
Análisis y difusión	1	1	-	-	**100%**
Construcción de Instrumentos de Evaluación	2	1	1	-	**100%**
Diseño de Instrumentos de Evaluación	2	-	-	2	**100%**
Divulgación y Comunicaciones	2	1	1	-	**100%**
Gestión Comercial	1	1	-	-	**100%**
Procesamiento y Calificación	2	-	2	-	**100%**

Los procesos misionales fueron evaluados mediante doce (12) indicadores: cinco (5) de efectividad, cinco (5) de eficacia y dos (2) de eficiencia.

El proceso de Gestión Comercial (GEC) obtuvo un desempeño del 100%, gracias a la alta satisfacción manifestada por dos (2) clientes durante la etapa precontractual. Se recomienda revisar las preguntas de la encuesta de satisfacción para obtener información más detallada, lo que permitirá identificar con mayor precisión áreas de mejora en el servicio.

El proceso de Construcción de Instrumentos de Evaluación (CIE) también alcanzó un desempeño del 100%, debido a la producción editorial eficiente del Banco de Pruebas de Ítems, cumpliendo con los estándares de calidad y oportunidad tanto en las modalidades presenciales como virtuales. Además, se destacó el bajo número de ítems rechazados en la construcción de las pruebas Saber 11 y Saber Pro. Se sugiere revisar la meta del indicador de efectividad editorial, ya que ha sido superada en más de tres mediciones consecutivas.

El proceso de Atención a Grupos de Interés (AGI) presentó un desempeño inferior al esperado, con un 87,82%. Este resultado se debe, en parte, a la satisfacción moderada de los clientes atendidos a través de diversos canales durante el segundo trimestre, así como al cumplimiento parcial de los plazos legales para la respuesta a las PQRS. Se recomienda implementar estrategias más eficaces para agilizar las respuestas a PQRS y reducir los tiempos de respuesta.

El proceso de Divulgación y Comunicaciones (DYC) logró un desempeño del 100%, impulsado por la satisfacción de los colaboradores del Instituto con respecto a la información divulgada a través de los canales de comunicación interna, además de cumplir con las estrategias de comunicación en las pruebas implementadas. Se reconocen positivamente los ajustes realizados en las mediciones, y se sugiere un análisis profundo de los resultados de los indicadores para identificar posibles áreas de mejora.

El proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación (DIE) también obtuvo un desempeño del 100%, destacándose por la eficiencia en la publicación de guías

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

de orientación para los exámenes Saber. Asimismo, se observó una mejora significativa en la oportunidad de entrega del diseño y armado de las pruebas de estado. Se recomienda desarrollar indicadores que midan la efectividad del diseño y armado, además de estrategias para asegurar que las entregas se realicen puntualmente.

El proceso de Procesamiento y Calificación (PYC) alcanzó un desempeño del 100%, gracias a la publicación oportuna de resultados y la calidad en la elaboración de bases de datos y manuales de procesamiento. Se sugiere evaluar las metas actuales para hacerlas más desafiantes, tomando en cuenta el comportamiento de los resultados de las últimas mediciones.

El proceso de Análisis y Difusión (AYD) registró un desempeño del 100%, gracias a la satisfacción de los grupos de interés en los encuentros nacionales organizados por la Subdirección de Análisis y Divulgación. Se recomienda implementar indicadores que permitan medir el impacto de la información difundida y revisar las metas actuales, dado que se han superado en los últimos tres reportes.

Procesos de apoyo

Tabla 4. Desempeño de los procesos de apoyo.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Gestión del Abastecimiento	1	-	-	1	**100%**
Gestión Documental	1	-	1	-	**100%**
Gestión de Proyectos	1	1	-	-	**100%**
Gestión Financiera	3	-	1	2	**100%**
Gestión Jurídica	5	1	3	1	**100%**
Gestión del talento humano	3	2	1	-	**100%**

Los procesos de apoyo se evaluaron mediante el análisis de catorce (14) indicadores, distribuidos de la siguiente manera: tres (3) de efectividad, nueve (9) de eficacia y cinco (5) de eficiencia.

El proceso de Gestión de Abastecimiento alcanzó un desempeño del 100%, destacándose por reducir el tiempo promedio de gestión contractual a 1,22 días. Sin embargo, aún está pendiente el reporte del indicador relacionado con las actividades ambientales, dado que se actualizó la responsabilidad frente a los sistemas de gestión del Icfes. Se recomienda priorizar este reporte para asegurar el cumplimiento en materia ambiental y reflejar el impacto de estas actividades en los procesos de contratación.

El proceso de Gestión Documental también obtuvo un desempeño del 100%, cumpliendo con el cronograma de capacitaciones sobre los procesos

documentales y su sistema de gestión. No obstante, se sugiere revisar y ajustar el indicador utilizado, de manera que proporcione información más relevante para la toma de decisiones estratégicas en este ámbito.

El proceso de Gestión de Proyectos logró un desempeño del 100%, debido a la alta satisfacción del cliente interno con el apoyo y acompañamiento brindado en la gestión de proyectos. Se recomienda desarrollar estrategias para incrementar la participación en las encuestas de satisfacción, lo que brindaría un mayor volumen de respuestas y datos que puedan ser utilizados como insumo para la toma de decisiones más informadas.

El proceso de Gestión Financiera también alcanzó un desempeño del 100%, destacándose por la disposición de recursos para cubrir obligaciones de corto plazo, gracias al eficiente recaudo de las pruebas realizadas. Además, se evidenció la puntualidad en la entrega de certificados tributarios y en la información presupuestal. Se sugiere implementar indicadores adicionales que permitan medir la efectividad global de la gestión financiera, lo que contribuiría a un control más exhaustivo y a la mejora continua del proceso.

El proceso de Gestión Jurídica también alcanzó un desempeño del 100%, cumpliendo las metas definidas en el índice de favorabilidad en tutelas, la ejecución de procesos sancionatorios culminados, la disminución de tutelas que invocan el derecho de petición y el aumento en la tasa procesal. Se recomienda revisar y ajustar las metas de los indicadores que han superado sus objetivos superiores en más de tres mediciones consecutivas, para asegurar que sigan siendo retadores y alineados con la mejora continua del proceso.

Por último, el proceso de Gestión de Tecnología e Información (GTI) no reportó sus indicadores, lo que impidió realizar un monitoreo adecuado de su desempeño. La ausencia de esta información afecta la capacidad de evaluar la eficiencia y eficacia del proceso. Es fundamental que los responsables implementen un plan de acción inmediato que garantice el reporte oportuno de los indicadores, lo que permitirá un seguimiento continuo y efectivo.

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

Procesos de Control

Tabla 5. Desempeño de los procesos de control.

Procesos	No. de indicadores	Tipo de indicador			Desempeño del proceso
		Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Control Disciplinario	2	-	1	1	**100%**
Control y seguimiento	1	-	1	-	**100%**

Los procesos de Control fueron evaluados mediante el análisis de tres (3) indicadores: dos (2) de eficacia y uno (1) de eficiencia.

El proceso de Control Disciplinario (CDI) obtuvo un desempeño del 100%, gracias a la gestión oportuna en el trámite de quejas e informes de carácter disciplinario, así como al cumplimiento efectivo en la planeación y ejecución de actividades preventivas. Sin embargo, se recomienda revisar y transformar el indicador de cobertura, para que no solo mida la cantidad de actividades realizadas, sino también el impacto o alcance logrado. Esto permitiría obtener una visión más precisa de la efectividad del proceso, fomentando una mejora continua en la prevención y atención de casos disciplinarios.

El proceso de Control y Seguimiento (CSE) mostró un desempeño igualmente satisfactorio, alcanzando un 100% al cumplir con el plan anual de auditorías y seguimientos, concluyendo un total de 16 auditorías durante el periodo de medición. Se recomienda, además de continuar con las prácticas actuales, enfocar esfuerzos en documentar y sistematizar las buenas prácticas identificadas durante las auditorías y seguimientos. Esto facilitará la replicación de dichas prácticas en futuros ciclos y contribuirá al fortalecimiento del proceso a largo plazo.

4. DESEMPEÑO GENERAL DE LOS PROCESOS

El Instituto obtuvo un nivel de desempeño **promedio** del 96,50%, desagregado por proceso cómo 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
			Efectividad.	Eficacia.	Eficiencia.	
Estratégico	1	1	-	1	-	**89,13%**
Misional	1	2	1	1	-	**95,43%**
Apoyo	6	17	3	9	5	**100%**
Control	1	2	-	1	1	**100%**

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Al analizar los resultados, se observa disminución en el desempeño de los procesos del Icfes, aunque se mantiene en un nivel aceptable que supera el 90%. Esto indica que el Instituto continúa cumpliendo con sus objetivos planificados. Sin embargo, persisten oportunidades significativas de mejora que deben ser abordadas para optimizar el rendimiento general.

Es crucial que todos los procesos reporten sus avances de manera consistente, lo que permitirá una evaluación más precisa del desempeño global y garantizará la toma de decisiones basadas en datos confiables. Asimismo, se recomienda la implementación de acciones correctivas específicas en aquellos procesos que no lograron alcanzar sus metas nominales, con el fin de reducir las brechas identificadas y mantener el enfoque en la mejora continua.

Por otro lado, se observa estabilidad en varios indicadores de gestión, lo que refleja la madurez alcanzada por ciertos procesos. A pesar de esto, es fundamental revisar las metas establecidas, ajustarlas si es necesario, y explorar la posibilidad de introducir indicadores de efectividad que ofrezcan información más detallada y valiosa para la toma de decisiones estratégicas. El detalle completo de los indicadores se encuentra disponible para consulta en el ANEXO A.

5. INDICADORES CON DESEMPEÑO INFERIOR A LA META

En el primer trimestre del 2024, tres (3) indicadores de proceso no alcanzaron la meta propuesta, estos indicadores fueron:

Tabla 7. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de incumplimiento
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	98,51% 99,3%	100%	Abril Mayo
Misional	Atención a Grupos de Interés	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Mensual	Positiva	79,98%	100%	Junio
Misional	Atención a Grupos de Interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	70,44%	80%	Mayo
Misional	Atención a Grupos de Interés	Satisfacción del cliente	Mensual	Positiva	70,44% 48,87%	80%	Mayo Junio
Estratégico	Direccionamiento Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	Trimestral	Positiva	78,26%	100%%	Marzo

De los tres indicadores mencionados anteriormente, todos presentaron un desempeño por debajo de la meta inferior en algún momento del periodo (indicados en color rojo). Se recomienda la implementación de un plan de mejora que incluya acciones correctivas específicas para estos indicadores, con el objetivo de cerrar la brecha existente y asegurar que se cumplan las metas establecidas en la próxima medición.

Adicionalmente, se ha identificado que los indicadores correspondientes a los procesos de Gestión de Tecnología e Información y Gestión del Conocimiento y la Innovación no fueron reportados. Es fundamental que los líderes de estos procesos realicen el reporte de manera oportuna, ya que esto permite su monitoreo y seguimiento efectivo. Se recomienda también que estos procesos desarrollen planes de mejoramiento que incluyan acciones correctivas, para garantizar que en futuras mediciones los indicadores se reporten dentro de los plazos establecidos y se eviten retrasos en la evaluación de su desempeño.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A.**

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

6. INDICADORES CON DESEMPEÑO SUPERIOR A LA META

Tabla 8. Indicadores que no alcanzaron la meta establecida.

Tipo de proceso	Proceso	Indicador	Frecuencia	Tendencia	Resultado	Meta	Periodo de Medición
Misional	Análisis y Difusión	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	Semestral	Positiva	95,16%	70%	Junio
Misional	Constucción de Instrumentos de Evaluación	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Trimestral	Positiva	98,90	85	Junio
Misional	Constucción de Instrumentos de Evaluación	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	Semestral	Negativa	0	1,5	Junio
Apoyo	Gestión jurídica	Porcentaje tutelas derecho de petición	Trimestral	Negativa	15,83%	25%	Junio
Apoyo	Gestión de Abastecimiento	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Trimestral	Negativa	1,22	7	Junio
Apoyo	Gestión Financiera	Brecha de Liquidez	Mensual	Positiva	1,68 2,20 1,75	1,5	Abril Mayo Junio

Para el trimestre evaluado, seis (6) indicadores de gestión sobrepasaron la meta máxima establecida para el periodo. Se sugiere revisar y analizar las metas de estos indicadores, toda vez que, requieren replantear las metas para los próximos trimestres.

El detalle de los indicadores está disponible para consulta en el **ANEXO A.**

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El desempeño global de los procesos del Icfes durante el segundo trimestre de 2024 alcanzó un 96,50%, lo que refleja un resultado satisfactorio y cercano a las metas establecidas.

- La mejora continua en los indicadores ha demostrado ser efectiva, destacándose cambios significativos en su periodicidad, lo cual facilita un análisis más robusto del año y proporciona un valioso respaldo de datos históricos que contribuyen a la toma de decisiones.

- Se recomienda concluir la actualización de los indicadores de gestión relacionados con el proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación, lo cual garantizará un informe más detallado y preciso sobre su progreso y rendimiento.

- Es fundamental que los líderes de los procesos cuyos indicadores del Plan de Acción Institucional no alcanzaron las metas establecidas, formulen planes de mejora específicos. Estos planes deben estar orientados a optimizar los resultados en la próxima medición e incluir un análisis detallado de las causas que llevaron al incumplimiento. Además, los plazos de ejecución deben ser ajustados para asegurar una solución oportuna y evitar que las deficiencias persistan.

- Para aquellos indicadores que en trimestres anteriores se mantuvieron por debajo de la meta y aún no cuentan con un plan de mejora definido, se requiere que formulen dichos planes siguiendo las directrices

Instituto **Colombiano para la Evaluación de la Educación**
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.icfes.gov.co

establecidas en la Guía de Formulación, Validación, Aprobación y Seguimiento de Indicadores (DES-GU002). Esto permitirá garantizar una mejora estructurada y medible.

- En los procesos que han superado la meta máxima, se sugiere revisar la metodología empleada para la proyección de metas. Es crucial ajustar dichas metas para que reflejen con mayor precisión el comportamiento real de la gestión, evitando la fijación de objetivos que no representen adecuadamente los desafíos y la realidad operativa de los procesos.

- Se ha identificado que los indicadores correspondientes a los procesos de Gestión de Tecnología e Información y Gestión del Conocimiento y la Innovación no fueron reportados. Es esencial que los líderes de estos procesos realicen el reporte oportunamente, ya que esto permite su monitoreo y seguimiento efectivo.

ANEXO A

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Atención a Grupos de Interés	Misional	Satisfacción del cliente	((Satisfacción Atención telefónica+Satisfacción atención electrónica+Satisfacción atención presencial+Satisfacción atención comunicación escrita)/(Total encuestas Atención telefónica+Total encuestas atención electrónica+total encuetas atención presencial+total encuetas atención Comunicación escrita))*100
Atención a Grupos de Interés	Misional	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	(Total de PQRSD que son resueltas en términos legales/Total de PQRSD radicadas que deben ser resueltas en términos legales)*100
Análisis y difusión	Misional	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	(% Ítems pertinencia + % Ítems claridad + % ítems utilidad percibida + % ítems logística)/
Control Disciplinario	Evaluación y control	Oportunidad en el trámite	(Quejas o Informes tramitados dentro de los tres (3) días

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		de las quejas e informes de carácter disciplinario	hábiles/Quejas o Informes recibidos)*100
Control Disciplinario	Evaluación y control	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Puntuación de Cronograma de actividades + Puntuación de Material de presentación función preventiva + Actividades de sencibilización realizadas 5,71
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	(Oportunidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems+Calidad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems)/2
Control y seguimiento	Evaluación y control	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	(Auditorías/Actividades realizadas en el periodo/Auditorías/Actividades programadas en el periodo)*100
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia)*100

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Direccionamiento Estratégico	Estratégico	Eficacia del plan de acción Institucional	(Número de actividades del plan de acción ejecutadas en el trimestre evaluado / Número de actividades del plan de acción planeadas para el trimestre evaluado) * 100.
Diseño de Instrumentos de Evaluación	Misional	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	(Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber 11+Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber Pro+Puntaje de publicación de las guías de orientación Saber TyT)/3
Construcción de Instrumentos de Evaluación	Misional	Oportunidad en la entrega del diseño del armado de los exámenes de Estado	(Sumatoria del puntaje de los exámenes de Estado aplicados/No. exámenes de Estado aplicados)*100
Divulgación y Comunicaiones	Misional	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de	(Indice de satisfacción de claridad +Indice de satisfacción de pertinencia +Indice de satisfacción de oportunidad)/3

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		comunicación interna	
Divulgación y Comunicaiones	Misional	Cumplimiento de estrategias de comunicación de las puebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto	(No. de actividades ejecutadas oportunamente en el plan estrategico de comunicaciones/No. de actividades programadas a desarrollar en el plan estrategico de comunicaciones)*100
Gestión del abastecimiento	Apoyo	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	(Días de elaboración de minutas contractuales en procesos de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión/Procesos contractuales de Prestación de Servicios Profesionales de Apoyo a la Gestión)*100
Gestión documental	Apoyo	Cumplimiento del plan de trabajo de	(Actividades ejecutadas del Plan de Gestión Documental

Instituto **Colombiano para la Evaluación de la Educación**
Edificio Elemento, Ac. 26 #69-76
601 5144370
www.Icfes.gov.co

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
		Gestión Documental	/Actividades planificadas del Plan de Gestión Documental)*100
Gestión Comercial	Misional	Satisfacción del servicio en la etapa precontractual	(Cantidad de clientes satisfechos/Total de clientes encuestados)*100
Gestión de Proyectos	Apoyo	Satisfacción del cliente interno en relación con la gestión de proyectos	(Número de clientes internos satisfechos con la asistencia técnica en el periodo de referencia/Número de clientes internos encuestados en el periodo de referencia)*100
Gestión financiera	Apoyo	Brecha de Liquidez	Disponible /(Compromisos-Pagos+Reciprocidad Bancaria)
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad del informe de ejecución presupuestal	N.A.
Gestión financiera	Apoyo	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	(Total de certificados remitidos dentro del plazo legal/Base total de certificados tributarios)*100
Gestión jurídica	Apoyo	Indice de Favorabilidad en Tutelas	(Tutelas con fallo favorable/Tutelas Contestadas)*100

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión jurídica	Apoyo	Indice de favoravilidad de tutelas que invocan derecho de petición	(Tutelas fallo favorable/tutela fallo conocido)*100
Gestión jurídica	Apoyo	Procesos sancionatorios culminados	(Personas con investigaciones culminadas/Meta anual de personas investigadas)*100
Gestión jurídica	Apoyo	Porcentaje tutelas derecho de petición	(Tutelas con derecho de petición/Tutelas Contestadas)*100
Gestión jurídica	Apoyo	Tasa de éxito procesal	(Procesos en contra de la entidad con fallo favorable/ Procesos en contra de la entidad con fallo)*100
Gestión del talento humano	Apoyo	Ejecución Plan del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	(Número de actividades ejecutadas/Número de actividades programadas)*100
Gestión del talento humano	Apoyo	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	(Sumatoria de los promedios de las evaluaciones de cada actividad/Número de actividades en el semestre)*100

Proceso	Tipo de proceso	Indicador	Formula
Gestión del talento humano	Apoyo	índice de satisfacción de liquidación de nómina	(Sumatoria del promedio ponderado de calificación las encuestas de satisfacción/Número de funcionarios de planta que participan en la encuesta)*100
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	(Sumatoria de la evaluación individual de las bases de datos de asignación de puntajes por examen/Numero de bases de datos entregadas con asignación de puntajes para publicación)*100
Procesamiento y Calificación	Misional	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	(Sumatoria de la evaluación en términos de calidad y oportunidad de los manuales de procesamiento de exámenes que tendrán asignación de puntajes. /Numero de manuales de procesamiento de los exámenes que se publicarán con asignación de puntajes)*100