



## **INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS**

**Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación**

**Oficina Asesora de Planeación**

**2026 – I Trimestre**



## Contenido

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

# 1. Introducción

El lcfes, en desarrollo de la mejora continua, mide y analiza regularmente sus indicadores de gestión. Estos datos son reportados por los líderes de proceso del Sistema Inteligencia para la Gestión Organizacional - SIGO y enviados a la Oficina Asesora de Planeación, administrador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y realiza monitoreo; así mismo, evalúan el desempeño de los procesos y elabora un informe trimestral con el avance y cumplimiento de las metas de los indicadores por proceso con las recomendaciones para tener en cuenta con el fin de optimizar los resultados institucionales

Para dicho fin, 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

| Escala     | Rangos                 |
|------------|------------------------|
| ● Rojo     | Insuficiente < 90%     |
| ● Amarillo | 90% ≤ Aceptable < 100% |
| ● Verde    | Cumplido = 100%        |

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

A continuación, se presenta la distribución de los indicadores, de acuerdo con la Cadena de valor integral compartido – lcfes, que se evidencia en la ilustración 1.

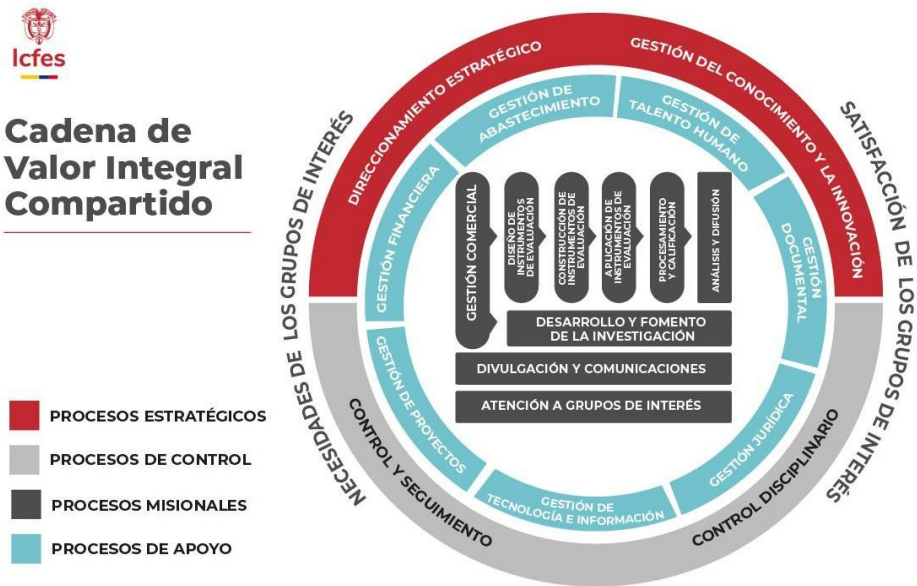


Ilustración 1. Mapa de Procesos

En ese sentido, se registran un total de 52 indicadores distribuidos por el tipo de proceso al cual pertenece, lo que se puede evidenciar en la ilustración 2.

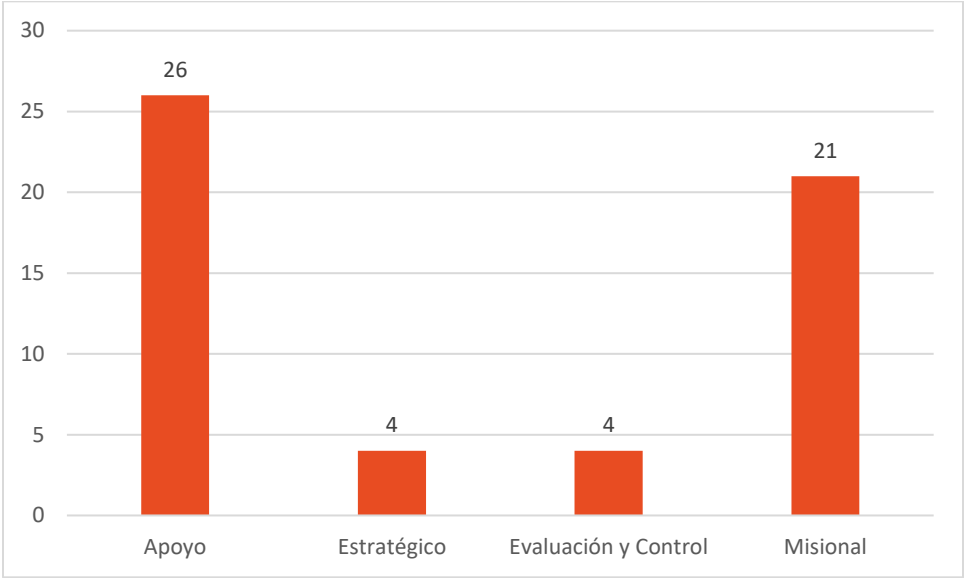


Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

Con esta distribución podemos evidenciar que la mayoría de los indicadores están relacionados con la misionalidad del instituto, las actividades de apoyo que contribuyen al buen funcionamiento de la entidad. Las mediciones de tipo estratégico se complementan con el cuadro de mando integral, relacionado al Plan Estratégico Institucional 2024-2027.

Así mismo, estos indicadores se distribuyen de acuerdo con el tipo de medición que se realiza, lo cual se puede evidenciar en la ilustración 3. Con ello, se considera que los indicadores de gestión abarcan los tipos de mediciones necesarias para realizar un balance sobre el funcionamiento del Sistema Inteligente de Gestión Organizacional – SIGO.

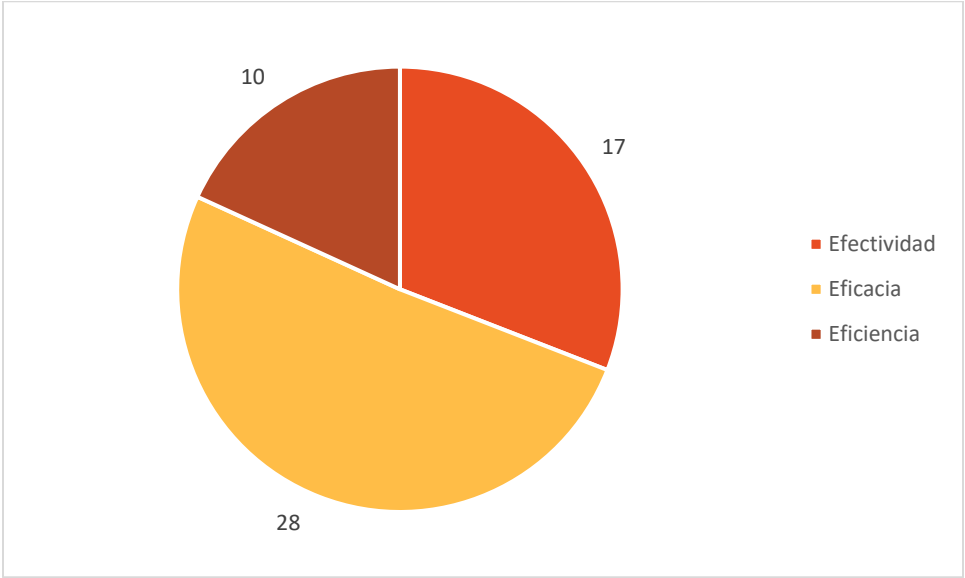


Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

Este informe está enfocado en el desempeño de la totalidad de los indicadores del sistema, que tienen reportes programados para el cuarto trimestre del año, de acuerdo con su periodicidad de reporte.

## Desempeño de los indicadores

A continuación, se encuentran los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto cuyos indicadores tiene programado un reporte para el primer trimestre del año 2026, (del 01 de enero hasta el 31 de marzo).



## Procesos Estratégicos

### DES Direccionamiento Estratégico

Marzo

| Id   | Indicador                                 | Clase    | Código    | Resultado<br>Mar 2026 | Meta | Resultado |
|------|-------------------------------------------|----------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 1067 | Eficacia del plan de acción Institucional | Eficacia | DES-IE-04 | 85.88                 | 100  | 85.88%    |

Junio

| Id   | Indicador                                 | Clase    | Código    | Resultado<br>Jun 2026 | Meta | Resultado |
|------|-------------------------------------------|----------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 1067 | Eficacia del plan de acción Institucional | Eficacia | DES-IE-04 | 83.53                 | 100  | 83.53%    |

Durante el segundo trimestre de 2026, el indicador “Eficacia del Plan de Acción Institucional” presentó un resultado de 83,53%, frente al 85,88% obtenido en el primer trimestre del mismo año. Si bien el indicador evidencia una disminución de 2,35 puntos porcentuales, mantiene un nivel de cumplimiento cercano a la meta institucional (100%), reflejando avances importantes en la ejecución de las actividades programadas dentro del Plan de Acción Institucional.

No obstante, el resultado alcanzado indica que aún existen actividades cuya ejecución requiere fortalecimiento para lograr el cumplimiento total de la meta establecida. En este sentido, se recomienda continuar con el seguimiento periódico a la ejecución del Plan de Acción Institucional, identificando oportunamente las causas de las desviaciones presentadas e implementando acciones de mejora que contribuyan a incrementar la eficacia del proceso y asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la Entidad.

## Procesos Misionales

### AGI Atención a Grupos de Interés

Marzo

| Id   | Indicador                                      | Clase       | Código    | Resultado<br>Mar 2026 | Meta | Resultado |
|------|------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 928  | PQRSD resueltas dentro de los términos legales | Eficacia    | AGI-IG-02 | 86.95                 | 100  | 86.95%    |
| 1042 | Satisfacción del cliente                       | Efectividad | AGI-IG-01 | 74.57                 | 80   | 93.22%    |

Junio

| Id   | Indicador                                      | Clase       | Código    | Resultado<br>Jun 2026 | Meta | Resultado |
|------|------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 928  | PQRSD resueltas dentro de los términos legales | Eficacia    | AGI-IG-02 | N.R                   | 100  | 86.95%    |
| 1042 | Satisfacción del cliente                       | Efectividad | AGI-IG-01 | N.R                   | 80   | 93.22%    |

Durante el segundo trimestre de 2026, los indicadores del proceso de Atención a Grupos de Interés (AGI) no presentaron reporte de resultados, registrándose ambos como No Reportado (N.R.). Esta situación impide realizar un análisis comparativo frente al primer trimestre de 2026, periodo en el que el indicador “PQRSD resueltas dentro de los términos legales” alcanzó un cumplimiento del 86,95%, mientras que el indicador “Satisfacción del cliente” registró un 93,22%, evidenciando oportunidades de mejora para el cumplimiento de las metas institucionales.



La ausencia de información durante el segundo trimestre limita el seguimiento a la evolución del desempeño del proceso y dificulta la evaluación de la eficacia de las acciones implementadas para mejorar la atención a la ciudadanía y la satisfacción de los grupos de interés. En este contexto, se recomienda fortalecer los mecanismos de reporte y seguimiento de los indicadores, garantizando la disponibilidad oportuna de la información para facilitar la toma de decisiones, la implementación de acciones de mejora y el cumplimiento de los objetivos establecidos para el proceso.

API Aplicación de Instrumentos de Evaluación

Diciembre

| <b>Id</b> | <b>Indicador</b>                                              | <b>Clase</b> | <b>Código</b> | <b>Resultado<br/>Dic 2025</b> | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------|------------------|
| 1095      | Oportunidad en la gestión de aplicación                       | Eficiencia   | API-IG-01     | 98.96                         | 98          | 100.98%          |
| 1096      | Eficacia en la aplicación de pruebas                          | Eficacia     | API-IG-02     | 99.75                         | 98          | 101.78%          |
| 1098      | Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades. | Eficacia     | API-IG-003    | 96.5                          | 98          | 98.46%           |

Junio

| <b>Id</b> | <b>Indicador</b>                                              | <b>Clase</b> | <b>Código</b> | <b>Resultado<br/>Jun 2026</b> | <b>Meta</b> | <b>Resultado</b> |
|-----------|---------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-------------------------------|-------------|------------------|
| 1095      | Oportunidad en la gestión de aplicación                       | Eficiencia   | API-IG-01     | N.R                           | 98          | N.A              |
| 1096      | Eficacia en la aplicación de pruebas                          | Eficacia     | API-IG-02     | N.R                           | 98          | N.A              |
| 1098      | Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades. | Eficacia     | API-IG-003    | N.R                           | 98          | N.A              |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación (API) no presentó reporte de resultados para ninguno de sus indicadores, registrándose todos como No Reportado (N.R.). Esta situación impide realizar el seguimiento al desempeño del proceso y comparar su comportamiento frente a la última medición disponible, correspondiente a diciembre de 2025, en la cual los indicadores evidenciaron resultados favorables. En dicho periodo, los indicadores “Oportunidad en la gestión de aplicación” y “Eficacia en la aplicación de pruebas” superaron las metas establecidas, alcanzando niveles de cumplimiento de 100,98% y 101,78%, respectivamente, mientras que el indicador “Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades” obtuvo un cumplimiento de 98,46%, ubicándose ligeramente por debajo de la meta institucional.

La ausencia de información durante el segundo trimestre limita la evaluación de la continuidad del desempeño del proceso y dificulta la identificación de oportunidades de mejora en la gestión de la aplicación de los instrumentos de evaluación. En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de reporte, seguimiento y consolidación de la información, con el fin de garantizar la disponibilidad oportuna de los resultados, facilitar el análisis de tendencias y apoyar la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del proceso.



CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación

Marzo

| Id  | Indicador                                                           | Clase       | Código    | Resultado Mar 2026 | Meta | Resultado |
|-----|---------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 957 | Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems | Efectividad | CIE-IG-01 | 99.14              | 95   | 104.35%   |

Junio

| Id  | Indicador                                                           | Clase       | Código    | Resultado Jun 2026 | Meta | Resultado |
|-----|---------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 957 | Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems | Efectividad | CIE-IG-01 | N.R                | 95   | 104.35%   |

Durante el segundo trimestre de 2026, el indicador “Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems” no presentó reporte de resultados, registrándose como No Reportado (N.R.), lo que impide realizar un análisis comparativo frente al primer trimestre del año. En la medición de marzo de 2026, el indicador obtuvo un resultado de 99,14, superando la meta establecida (95) y alcanzando un nivel de cumplimiento del 104,35%, lo que evidenció una gestión eficiente en la producción editorial y el cumplimiento de los objetivos definidos para el proceso.

La ausencia de información en el segundo trimestre limita el seguimiento a la continuidad del desempeño del proceso y dificulta la evaluación de su evolución frente a periodos anteriores. En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de reporte y consolidación de la información, garantizando la disponibilidad oportuna de los resultados para facilitar el monitoreo del indicador, la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora que contribuyan al sostenimiento de los niveles de desempeño alcanzados.

DYC Divulgación y Comunicaciones

Diciembre

| Id   | Indicador                                                                                                                              | Clase       | Código    | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 773  | Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna                                           | Efectividad | DYC-IG-02 | 91.33              | 83   | 110.04%   |
| 1091 | Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto | Eficiencia  | DYC-IG-01 | 100                | 90   | 111,11%   |

Junio

| Id   | Indicador                                                                                                                              | Clase       | Código    | Resultado Jun 2026 | Meta | Resultado |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 773  | Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna                                           | Efectividad | DYC-IG-02 | 93.67              | 83   | 112.85%   |
| 1091 | Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto | Eficiencia  | DYC-IG-01 | 100                | 90   | 111,11%   |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Divulgación y Comunicaciones (DYC) mantuvo un desempeño favorable en los indicadores evaluados, evidenciando estabilidad e incluso mejoras frente a la última medición disponible. El indicador “Satisfacción sobre la información divulgada en



los diferentes medios de comunicación interna” registró un resultado de 93,67, superando tanto el resultado obtenido en diciembre de 2025 (91,33) como la meta establecida (83), alcanzando un nivel de cumplimiento del 112,85%. De igual forma, el indicador “Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto” mantuvo un resultado de 100, conservando un cumplimiento del 111,11% y evidenciando consistencia en la ejecución de las actividades programadas.

Los resultados obtenidos reflejan la consolidación de una gestión efectiva en materia de comunicación institucional, garantizando tanto la satisfacción de los usuarios de los canales internos como el cumplimiento oportuno de las estrategias de divulgación asociadas a la aplicación de las pruebas. En este sentido, se recomienda mantener las buenas prácticas implementadas, continuar con el seguimiento permanente a los indicadores y promover acciones de mejora continua que permitan sostener estos niveles de desempeño en los siguientes periodos de evaluación.

AYD Análisis y Difusión

Diciembre

| Id   | Indicador                                                                        | Clase       | Código    | Resultado o Dic 2025 | Meta | Resultado |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------------|------|-----------|
| 1038 | Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD | Efectividad | AYD-IG-01 | 92.85                | 70   | 132.64%   |

Junio

| Id   | Indicador                                                                        | Clase       | Código    | Resultado o Jun 2026 | Meta | Resultado |
|------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|----------------------|------|-----------|
| 1038 | Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD | Efectividad | AYD-IG-01 | 94.61                | 70   | 135.15%   |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Análisis y Difusión (AYD) mantuvo un desempeño sobresaliente en el indicador “Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD”. El indicador registró un resultado de 94,61, superior al obtenido en diciembre de 2025 (92,85) y ampliamente por encima de la meta establecida (70), alcanzando un nivel de cumplimiento del 135,15%, lo que evidencia una mejora en la percepción de los grupos de interés frente a los encuentros nacionales desarrollados por el proceso.

Los resultados reflejan la efectividad de las estrategias implementadas para la planeación y ejecución de estos espacios, así como su capacidad para responder a las expectativas de los participantes. En este sentido, se recomienda mantener las buenas prácticas que han permitido consolidar estos niveles de satisfacción y continuar realizando seguimiento al indicador, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento continuo de las actividades de análisis y difusión y al sostenimiento de los resultados alcanzados.

PYC Procesamiento y Calificación

Diciembre

| Id  | Indicador                                                                 | Clase    | Código    | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 890 | Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación | Eficacia | PYC-IG-01 | 98.93              | 90   | 109.93%   |



|     |                                                                                      |          |           |       |    |         |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|----|---------|
| 893 | Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación | Eficacia | PYC-IG-02 | 94.67 | 90 | 105.19% |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|----|---------|

Junio

| Id  | Indicador                                                                            | Clase    | Código    | Resultado Jun 2026 | Meta | Resultado |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 890 | Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación            | Eficacia | PYC-IG-01 | 100                | 90   | 111.11%   |
| 893 | Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación | Eficacia | PYC-IG-02 | 93.83              | 90   | 104.26%   |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Procesamiento y Calificación (PYC) mantuvo un desempeño favorable en los indicadores evaluados, evidenciando estabilidad en el cumplimiento de las metas institucionales. El indicador “Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación” alcanzó un resultado de 100, mejorando frente al 98,93 registrado en diciembre de 2025 y obteniendo un nivel de cumplimiento del 111,11%, lo que refleja una adecuada gestión en la generación y entrega oportuna de las bases de datos requeridas para el proceso de calificación.

Por su parte, el indicador “Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación” registró un resultado de 93,83, ligeramente inferior al 94,67 obtenido en diciembre de 2025; sin embargo, continúa superando la meta establecida (90), alcanzando un cumplimiento del 104,26%. En conjunto, los resultados evidencian que el proceso mantiene un desempeño consistente y un adecuado nivel de calidad en sus productos. En este sentido, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control que han permitido sostener estos resultados, promoviendo acciones de mejora continua para mantener y, cuando sea posible, incrementar los niveles de desempeño alcanzados.



Procesos de Apoyo

GAB Gestión de Abastecimiento

Marzo

| Id  | Indicador                                                               | Clase      | Código    | Resultad<br>o Mar<br>2026 | Meta | Resultado |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------------------|------|-----------|
| 624 | Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones | Eficacia   | GAB-02    | N/R                       | 80   | N/A       |
| 940 | Eficiencia en tiempos de gestión contractual                            | Eficiencia | GAB-IG-03 | N/R                       | 7    | N/A       |
| 943 | Verificación de inventarios                                             | Eficacia   | GAB-IG-04 | N/R                       | 1    | N/A       |

Junio

| Id  | Indicador                                                               | Clase      | Código    | Resultad<br>o Jun<br>2026 | Meta | Resultado |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------------------|------|-----------|
| 624 | Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones | Eficacia   | GAB-02    | N/R                       | 80   | N/A       |
| 940 | Eficiencia en tiempos de gestión contractual                            | Eficiencia | GAB-IG-03 | N/R                       | 7    | N/A       |
| 943 | Verificación de inventarios                                             | Eficacia   | GAB-IG-04 | N/R                       | 1    | N/A       |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Gestión de Abastecimiento (GAB) continúa sin presentar reporte de resultados para los indicadores “Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones”, “Eficiencia en tiempos de gestión contractual” y “Verificación de inventarios”, los cuales se registran nuevamente como No Reportado (N.R.), al igual que en el primer trimestre del año. Esta situación impide realizar el seguimiento al desempeño del proceso y evaluar el cumplimiento de las metas establecidas durante el periodo.

La persistencia en la ausencia de información limita el análisis de la gestión del proceso, la identificación de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia. En este contexto, se recomienda fortalecer los mecanismos de medición, consolidación y reporte oportuno de los indicadores, definiendo acciones que permitan garantizar la disponibilidad de información confiable y trazable para evaluar la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, la eficiencia de la gestión contractual y el control de inventarios, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión institucional.



GDO Gestión Documental

Marzo

| Id  | Indicador                                              | Clase    | Código    | Resultad<br>o Mar<br>2026 | Meta | Resultado |
|-----|--------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------------------|------|-----------|
| 847 | Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental | Eficacia | GDO-IG-01 | N/R                       | 92   | N/A       |

Junio

| Id  | Indicador                                              | Clase    | Código    | Resultad<br>o Jun<br>2026 | Meta | Resultado |
|-----|--------------------------------------------------------|----------|-----------|---------------------------|------|-----------|
| 847 | Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental | Eficacia | GDO-IG-01 | N/R                       | 92   | N/A       |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Gestión Documental (GDO) continúa sin presentar reporte para el indicador “Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental”, registrándose nuevamente como No Reportado (N.R.), al igual que en el primer trimestre del año. Esta situación impide evaluar el avance del plan de trabajo, realizar comparaciones entre periodos y verificar el cumplimiento de la meta institucional establecida para el indicador.

La ausencia consecutiva de información limita el seguimiento al desempeño del proceso y dificulta la identificación oportuna de oportunidades de mejora y la toma de decisiones basada en evidencia. En este sentido, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento, consolidación y reporte de la información, garantizando la disponibilidad oportuna de los resultados del indicador para facilitar la evaluación del proceso, asegurar la trazabilidad de la gestión documental y contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional.

GFI Gestión Financiera

Marzo

| Id  | Indicador                                            | Clase      | Código    | Resultado<br>Mar 2026 | Meta | Resultado |
|-----|------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 792 | Oportunidad de Información de ejecución presupuestal | Eficiencia | GFI-IG-02 | 100                   | 85   | 117.65%   |
| 797 | Brecha de Liquidez                                   | Eficiencia | GFI-IG-01 | 1.2                   | 1    | 119.94%   |

Junio

| Id  | Indicador                                            | Clase      | Código    | Resultado<br>Jun 2026 | Meta | Resultado |
|-----|------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 792 | Oportunidad de Información de ejecución presupuestal | Eficiencia | GFI-IG-02 | 100                   | 85   | 117.65%   |
| 797 | Brecha de Liquidez                                   | Eficiencia | GFI-IG-01 | 1.34                  | 1    | 134.31%   |
| 919 | Oportunidad en el envío de certificados tributarios  | Eficacia   | GFI-IG-03 | N.R                   | 80   | N.A       |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Gestión Financiera (GFI) mantuvo un desempeño favorable en los indicadores con reporte. El indicador “Oportunidad de Información de ejecución presupuestal” conservó un resultado de 100, superando la meta establecida (85) y manteniendo un nivel de cumplimiento del 117,65%, lo que evidencia continuidad en la oportunidad y disponibilidad de la información presupuestal para la gestión institucional. Por su



parte, el indicador “Brecha de Liquidez” registró un resultado de 1,34 frente a una meta de 1, mejorando su nivel de cumplimiento de 119,94% en marzo a 134,31% en junio, lo que refleja un comportamiento favorable en la gestión de la liquidez y una adecuada capacidad para atender las obligaciones financieras de la Entidad.

No obstante, el indicador “Oportunidad en el envío de certificados tributarios” no presentó reporte durante el segundo trimestre, registrándose como No Reportado (N.R.), lo que limita la evaluación integral del desempeño del proceso en este componente. En este sentido, aunque los resultados disponibles evidencian estabilidad y un adecuado cumplimiento de las metas institucionales, se recomienda fortalecer los mecanismos de reporte y seguimiento de los indicadores, con el fin de garantizar información completa y oportuna que permita una evaluación integral de la gestión financiera y facilite la toma de decisiones orientadas a la mejora continua.

GJU Gestión Jurídica

Marzo

| Id   | Indicador                                                          | Clase      | Código    | Resultado Mar 2026 | Meta  | Resultado |
|------|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--------------------|-------|-----------|
| 875  | Índice de Favorabilidad en Tutelas                                 | Eficiencia | GJU-IG-01 | 94.36              | 92.37 | 102.16%   |
| 1050 | Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición | Eficacia   | GJU-IG-06 | 95.74              | 85    | 112.64%   |
| 1051 | Procesos sancionatorios culminados                                 | Eficacia   | GJU-IG-07 | 100                | 80    | 125%      |
| 1052 | Porcentaje tutelas derecho de petición                             | Eficacia   | GJU-IG-08 | 31.17              | 35    | 110.95%   |
| 1053 | Tasa de éxito procesal                                             | Eficacia   | GJU-IG-09 | 100                | 50    | 200%      |

Junio

| Id   | Indicador                                                          | Clase      | Código    | Resultado Jun 2026 | Meta  | Resultado |
|------|--------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--------------------|-------|-----------|
| 875  | Índice de Favorabilidad en Tutelas                                 | Eficiencia | GJU-IG-01 | 92.5               | 92.37 | 100.14%   |
| 1050 | Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición | Eficacia   | GJU-IG-06 | 90.93              | 85    | 106.98%   |
| 1051 | Procesos sancionatorios culminados                                 | Eficacia   | GJU-IG-07 | 100                | 80    | 125%      |
| 1052 | Porcentaje tutelas derecho de petición                             | Eficacia   | GJU-IG-08 | 22.12              | 35    | 136.81%   |
| 1053 | Tasa de éxito procesal                                             | Eficacia   | GJU-IG-09 | 96                 | 50    | 192%      |

Durante el periodo analizado, el proceso de Gestión Jurídica (GJU) mantiene un desempeño positivo en el cumplimiento de sus indicadores, evidenciando niveles de cumplimiento superiores a las metas establecidas en la mayoría de los casos. El indicador “Índice de Favorabilidad en Tutelas” registró un resultado de 92,5 frente a una meta de 92,37, alcanzando un cumplimiento del 100,14%. De igual forma, el “Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición” obtuvo un resultado de 90,93, superando la meta de 85 y alcanzando un 106,98% de cumplimiento, aunque presenta una leve disminución frente al trimestre anterior.

Por su parte, el indicador “Procesos sancionatorios culminados” conserva un desempeño sobresaliente, manteniendo un cumplimiento del 125%, lo que refleja continuidad en la eficacia del proceso para la finalización de los procedimientos disciplinarios. Asimismo, el indicador “Porcentaje de tutelas de derecho de petición” registró un resultado de 22,12 frente a una meta de 35, equivalente a un cumplimiento del 136,81%. Este comportamiento continúa siendo favorable, dado que un menor porcentaje representa una menor incidencia de este tipo de acciones judiciales.



Finalmente, la “Tasa de éxito procesal” alcanzó un resultado de 96 frente a una meta de 50, equivalente a un cumplimiento del 192%. Aunque presenta una ligera disminución respecto al trimestre anterior (200%), continúa evidenciando un desempeño altamente satisfactorio en la defensa judicial de la entidad. En conjunto, los resultados reflejan la estabilidad y solidez del proceso de Gestión Jurídica, manteniendo un desempeño consistente y alineado con los objetivos institucionales, sin perjuicio de continuar fortaleciendo las acciones que permitan sostener estos niveles de cumplimiento en los siguientes periodos.

GTH Gestión de Talento Humano

Diciembre

| Id  | Indicador                                                     | Clase       | Código    | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----|---------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 803 | Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo | Eficacia    | GTH-IG-02 | 100                | 100  | 100%      |
| 806 | Índice de satisfacción de actividades de bienestar            | Efectividad | GTH-IG-03 | 96.69              | 70   | 138.12%   |
| 937 | Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina               | Efectividad | GTH-IG-04 | 98.85              | 75   | 131.8%    |

Junio

| Id  | Indicador                                                     | Clase       | Código    | Resultado Jun 2026 | Meta | Resultado |
|-----|---------------------------------------------------------------|-------------|-----------|--------------------|------|-----------|
| 803 | Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo | Eficacia    | GTH-IG-02 | N.R                | 100  | N.A       |
| 806 | Índice de satisfacción de actividades de bienestar            | Efectividad | GTH-IG-03 | N.R                | 70   | N.A       |
| 937 | Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina               | Efectividad | GTH-IG-04 | N.R                | 75   | N.A       |

Durante el periodo analizado, el proceso de Gestión de Talento Humano (GTH) no presentó reporte de resultados para los indicadores “Ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo”, “Índice de satisfacción de actividades de bienestar” e “Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina”, los cuales se registran como No Reportado (N.R.) para el segundo trimestre de 2026. Esta situación impide realizar un análisis comparativo frente al cierre de la vigencia 2025 y evaluar la continuidad del desempeño del proceso.

Es importante señalar que, al cierre de 2025, estos indicadores evidenciaban un comportamiento favorable, alcanzando o superando las metas establecidas. En particular, la ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo registró un cumplimiento del 100%, mientras que los indicadores de satisfacción de las actividades de bienestar (138,12%) y de liquidación de nómina (131,80%) reflejaron altos niveles de efectividad en la prestación de los servicios del proceso.

No obstante, la ausencia de información durante el segundo trimestre de 2026 limita el seguimiento a la sostenibilidad de estos resultados y dificulta la identificación de oportunidades de mejora o posibles desviaciones en la gestión. En este contexto, se recomienda fortalecer los mecanismos de reporte y seguimiento de los indicadores, garantizando la disponibilidad oportuna de la información para facilitar la evaluación continua del desempeño y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano.



## Procesos de Evaluación y Control

### CDI Control Disciplinario

#### Marzo

| Id   | Indicador                                                                    | Clase       | Código    | Resultado<br>Mar 2026 | Meta | Resultado |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 1070 | Cobertura en realización de actividades preventivas.                         | Efectividad | CDI-IG-01 | 476.8                 | 50   | 953.6%    |
| 1071 | Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario | Eficiencia  | CDI-IG-02 | 100                   | 100  | 100%      |

#### Junio

| Id   | Indicador                                                                    | Clase       | Código    | Resultado<br>Jun 2026 | Meta | Resultado |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 1070 | Cobertura en realización de actividades preventivas.                         | Efectividad | CDI-IG-01 | 42.84                 | 50   | 61.20%    |
| 1071 | Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario | Eficiencia  | CDI-IG-02 | 100                   | 100  | 100%      |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Control Disciplinario (CDI) presentó un comportamiento diferenciado en sus indicadores de gestión. El indicador “Cobertura en realización de actividades preventivas” registró un resultado de 42,84 frente a una meta de 50, alcanzando un nivel de cumplimiento del 61,20%, lo que representa una disminución significativa respecto al primer trimestre, cuando obtuvo un resultado excepcional de 953,6%. Este comportamiento evidencia la necesidad de analizar las causas de la reducción en la ejecución de las actividades preventivas y definir acciones que permitan retomar los niveles esperados de cobertura.

Por su parte, el indicador “Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario” mantuvo un resultado de 100, alcanzando el 100% de cumplimiento de la meta establecida, lo que refleja la continuidad en la atención oportuna de los trámites disciplinarios y la estabilidad del proceso en este componente.

En términos generales, el proceso conserva un desempeño favorable en la gestión de los trámites disciplinarios; sin embargo, la disminución observada en las actividades preventivas evidencia oportunidades de mejora en la planificación y ejecución de estas acciones. En este sentido, se recomienda fortalecer el seguimiento a la programación de actividades preventivas y revisar los factores que incidieron en la reducción de su cobertura, con el propósito de recuperar los niveles de cumplimiento y mantener un equilibrio en el desempeño integral del proceso.



CSE Control y Seguimiento

Diciembre

| Id  | Indicador                                             | Clase    | Código    | Resultado<br>Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----|-------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 850 | Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento | Eficacia | CSE-IG-01 | 82.35                 | 100  | 82.35%    |

Junio

| Id  | Indicador                                             | Clase    | Código    | Resultado<br>Jun 2026 | Meta | Resultado |
|-----|-------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------------------|------|-----------|
| 850 | Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento | Eficacia | CSE-IG-01 | 83.33                 | 100  | 83.33%    |

Durante el segundo trimestre de 2026, el proceso de Control y Seguimiento (CSE) reportó información para el indicador “Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento”, el cual registró un resultado de 83,33 frente a una meta de 100, alcanzando un nivel de cumplimiento del 83,33%. Este resultado representa una ligera mejora respecto al cierre de la vigencia 2025, cuando el indicador obtuvo un cumplimiento del 82,35%, evidenciando avances moderados en la ejecución de las actividades programadas de auditoría y seguimiento.

Si bien el comportamiento del indicador muestra estabilidad y una tendencia positiva, el resultado aún se encuentra por debajo de la meta institucional, lo que evidencia oportunidades para fortalecer la ejecución del Plan Anual de Auditoría y Seguimiento y asegurar el cumplimiento de la totalidad de las actividades previstas durante la vigencia.

En este contexto, se recomienda continuar fortaleciendo la planeación, el seguimiento y la gestión oportuna de las auditorías y actividades de control, con el fin de incrementar el nivel de cumplimiento del plan, garantizar la cobertura de las acciones programadas y contribuir al fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO) mediante la mejora continua de los procesos institucionales.



## Desempeño General de los Procesos

| Etiquetas de fila    | Promedio de Resultado | Cuenta de Resultado |
|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Estratégico          | 83.53%                | 1                   |
| Misional             | 78.09%                | 11                  |
| Apoyo                | 60.85%                | 15                  |
| Evaluación y Control | 80.6%                 | 2                   |
| Promedio general     | 75.76%                | 29                  |

El análisis del desempeño general de los procesos durante el segundo trimestre de 2026 evidencia un comportamiento diferenciado entre los distintos tipos de proceso. El proceso Estratégico registra un promedio de 83,53%, manteniendo un desempeño estable frente al trimestre anterior, aunque aún por debajo de la meta institucional. Por su parte, los procesos Misionales alcanzan un promedio de 78,09%, reflejando un nivel de cumplimiento intermedio, con resultados favorables en algunos procesos, pero también afectados por la ausencia de reporte de varios indicadores durante el periodo.

Los procesos de Evaluación y Control presentan un promedio de 80,60%, mostrando una reducción significativa respecto al primer trimestre, influenciada principalmente por la normalización de indicadores que en el periodo anterior registraron resultados excepcionalmente altos y por el desempeño inferior de algunos indicadores. En cuanto a los procesos de Apoyo, estos continúan registrando el nivel de cumplimiento más bajo, con un promedio de 60,85%, debido principalmente a la persistencia de indicadores sin reporte en procesos como Gestión de Abastecimiento, Gestión Documental y Gestión de Talento Humano, situación que limita el análisis integral del desempeño institucional.

En términos generales, el desempeño consolidado del periodo (75,76%) sobre 29 indicadores evaluados) evidencia una disminución frente al trimestre anterior y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la cultura de medición y reporte oportuno de los indicadores, así como el seguimiento a los planes de acción de los procesos con menores niveles de cumplimiento. En este contexto, el acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación continúa siendo fundamental para promover la consistencia de la información, fortalecer el Sistema Integrado de Gestión Organizacional (SIGO) y asegurar la toma de decisiones basada en evidencia para el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.



## Indicadores sin reporte para el cuarto trimestre del año 2025

En la tabla 2, se puede evidenciar de manera conjunta los indicadores que no presentaron reporte en el aplicativo DARUMA para el cuarto trimestre del año.

Tabla 2. Indicadores sin reporte 2024-IV

| Id   | Indicador                                                               | Código     |
|------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| 928  | PQRSD resueltas dentro de los términos legales                          | AGI-IG-02  |
| 1042 | Satisfacción del cliente                                                | AGI-IG-01  |
| 1095 | Oportunidad en la gestión de aplicación                                 | API-IG-01  |
| 1096 | Eficacia en la aplicación de pruebas                                    | API-IG-02  |
| 1098 | Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades.           | API-IG-003 |
| 957  | Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems     | CIE-IG-01  |
| 624  | Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones | GAB-02     |
| 940  | Eficiencia en tiempos de gestión contractual                            | GAB-IG-03  |
| 943  | Verificación de inventarios                                             | GAB-IG-04  |
| 847  | Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental                  | GDO-IG-01  |
| 919  | Oportunidad en el envío de certificados tributarios                     | GFI-IG-03  |
| 803  | Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo           | GTH-IG-02  |
| 806  | Índice de satisfacción de actividades de bienestar                      | GTH-IG-03  |
| 937  | Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina                         | GTH-IG-04  |

Es preocupante observar que estos indicadores no fueron reportados, ya que esta situación impide una evaluación completa y precisa de los procesos y su desempeño. Instamos a todos los responsables de los procesos a concientizarse sobre la importancia de la medición y el reporte de los indicadores. Solo mediante un seguimiento riguroso y transparente podemos identificar mejoras y asegurar el éxito continuo de la gestión del Instituto.

### Conclusiones

En términos generales, los resultados del segundo trimestre de 2026 evidencian un desempeño institucional intermedio dentro del Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO, con un promedio general de cumplimiento del 75,76%. Si bien el proceso Estratégico mantiene un comportamiento estable, con un cumplimiento del 83,53%, y los procesos de Evaluación y Control alcanzan un promedio del 80,60%, se observa una disminución en el desempeño consolidado respecto al trimestre anterior, influenciada por la reducción en algunos resultados y por la ausencia de reporte de varios indicadores.

Los procesos Misionales alcanzaron un promedio de 78,09%, reflejando un comportamiento favorable en procesos como Gestión Jurídica, Procesamiento y Calificación, Divulgación y Comunicaciones, y Análisis y Difusión. No obstante, la ausencia de reporte en algunos procesos, como Atención a Grupos de Interés, Aplicación de Instrumentos de Evaluación y Construcción de Instrumentos de Evaluación, limita la evaluación integral del componente misional y el seguimiento oportuno a su gestión.

Por su parte, los procesos de Apoyo continúan presentando el nivel de desempeño más bajo, con un promedio de 60,85%, situación asociada principalmente a la persistencia de indicadores sin reporte en procesos como Gestión de Abastecimiento, Gestión Documental y Gestión de Talento Humano, así como a resultados que aún no alcanzan plenamente las metas establecidas en algunos procesos. Esta situación continúa afectando la trazabilidad, la oportunidad de la información y el análisis integral del desempeño institucional.



En este contexto, los resultados del periodo evidencian la necesidad de fortalecer la cultura institucional de medición, seguimiento y reporte oportuno de los indicadores, promoviendo una mayor responsabilidad por parte de los líderes de proceso en la generación y consolidación de la información. Asimismo, resulta fundamental continuar implementando acciones de mejora orientadas a cerrar las brechas identificadas y consolidar los avances alcanzados en los procesos con mejor desempeño. El acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación seguirá siendo un elemento clave para garantizar la calidad, consistencia y oportunidad de la información, fortalecer el Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO y contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

## Recomendaciones

1. **Fortalecer el reporte oportuno y obligatorio de los indicadores:** Es prioritario que todos los procesos garanticen el registro completo, oportuno y consistente de sus indicadores en el sistema DARUMA, especialmente aquellos que presentan ausencia recurrente de información. La falta de reporte impide evaluar el desempeño institucional y limita la implementación de acciones de mejora.
2. **Implementar planes de mejoramiento en procesos con bajo desempeño o sin reporte:** Se recomienda que los líderes de proceso cuyos indicadores presentaron resultados inferiores a la meta o no fueron reportados formulen e implementen planes de mejoramiento específicos, orientados a fortalecer la gestión, optimizar sus procesos internos y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.
3. **Fortalecer el acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación:** La Oficina Asesora de Planeación, como administradora del SIGO, debe continuar brindando acompañamiento técnico a los procesos, especialmente en la revisión de la pertinencia de los indicadores, el fortalecimiento de los mecanismos de medición y el seguimiento a la implementación de acciones de mejora, con el fin de garantizar la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información reportada.
4. **Promover la consolidación de una cultura institucional orientada a resultados:** Es fundamental fortalecer la apropiación del modelo de gestión por procesos, promoviendo en todos los niveles de la organización la importancia del seguimiento a los indicadores como herramienta clave para la mejora continua, la toma de decisiones informadas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto.

La implementación de estas acciones contribuirá significativamente al fortalecimiento de la medición de la gestión de los procesos, promoviendo una mayor eficiencia institucional y mejores resultados para el Instituto.