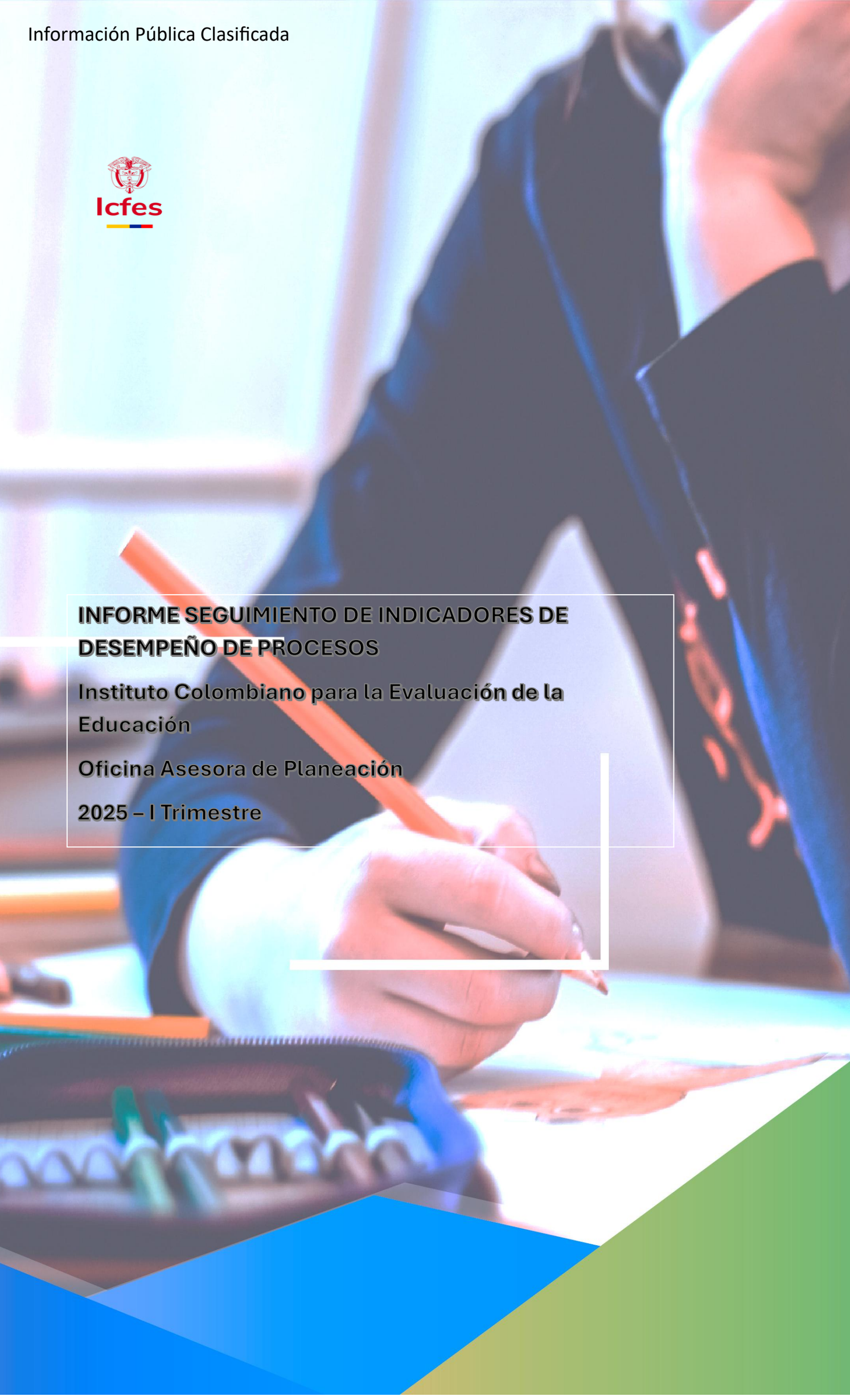

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Oficina Asesora de Planeación

2025 – 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 Icfes, 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 a 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 Icfes 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 – Icfes, que se evidencia en la ilustración 1.

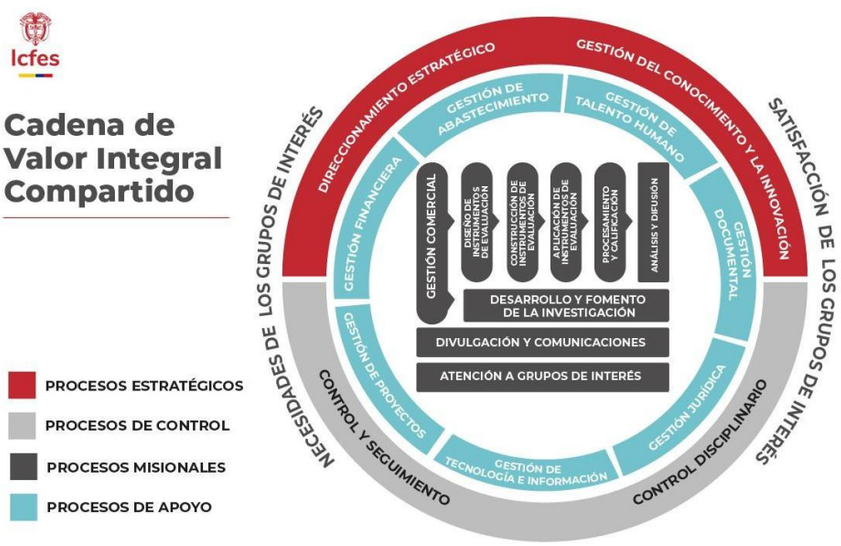

Ilustración 1. Mapa de Procesos

En ese sentido, se registran un total de 55 indicadores distribuidos por el tipo de proceso al cual pertenece, lo que se puede evidenciar en la ilustración 2.

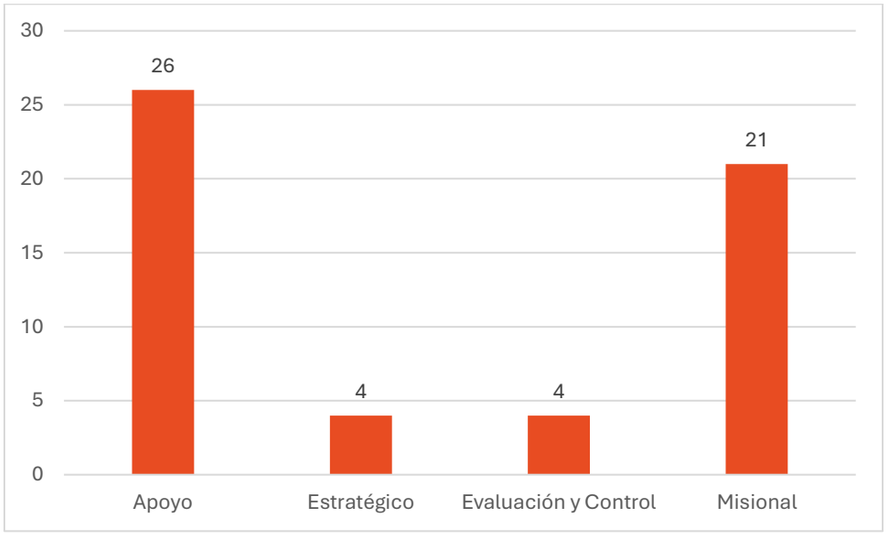

Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

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.

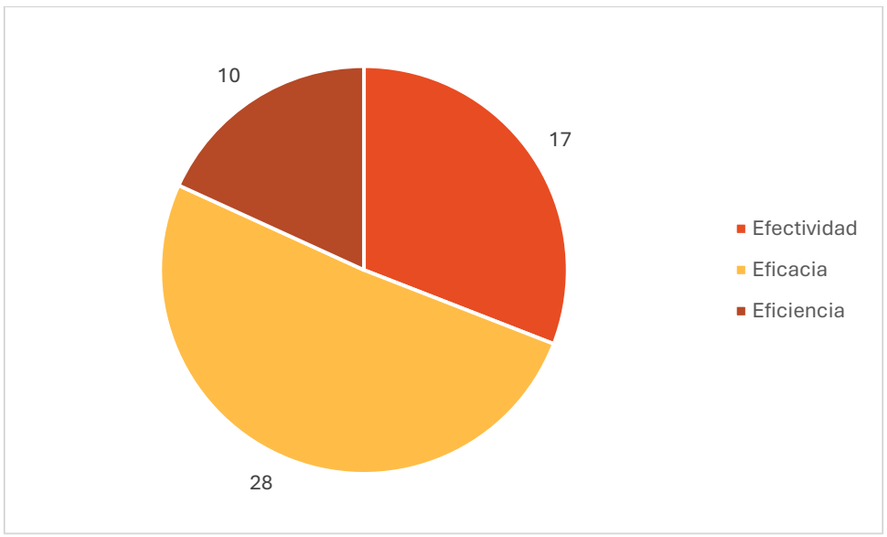

Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

Este informe está enfocado en el desempeño de **27 de los 55** indicadores del sistema, que tienen reportes programados para el tercer 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 2025, (del 01 de enero hasta el 30 de marzo). En este periodo se analizaron 26 indicadores cuyo desempeño está enfocado a la mejora al cierre del siguiente periodo.

Procesos Estratégicos

DES Direccionamiento Estratégico

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1067	Eficacia del plan de acción Institucional	Eficacia	DES-IE-04	100	100,00	100%

La Oficina Asesora de Planeación reporta un cumplimiento del 100% respecto de las actividades incluidas en el Plan de Acción Institucional 2025, teniendo en cuenta que los primeros reportes de las actividades están enfocados en la preparación y organización del resto de periodos. Se invita al proceso a continuar con el cumplimiento de este indicador.

Procesos Misionales

AGI Atención a Grupos de Interés

Enero

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
928	**PQRSD resueltas dentro de los términos legales**	**Eficacia**	**AGI-IG-02**	71,280803	**100,00**	71,3%
1042	**Satisfacción del cliente**	**Efectividad**	**AGI-IG-01**	78,113	**80,00**	98%

Febrero

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
928	**PQRSD resueltas dentro de los términos legales**	**Eficacia**	**AGI-IG-02**	99,54546	**100,00**	99,54%
1042	**Satisfacción del cliente**	**Efectividad**	**AGI-IG-01**	80,972	**80,00**	100%

Marzo

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
928	**PQRSD resueltas dentro de los términos legales**	**Eficacia**	**AGI-IG-02**	98,936	**100,00**	98,9%
1042	**Satisfacción del cliente**	**Efectividad**	**AGI-IG-01**	84,901	**80,00**	100%

Para los indicadores del proceso a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano se evidencia un cumplimiento parcial con respecto al trámite de las PQRSD en los términos legales, que evolucionó muy bien haciendo una comparación entre el reporte de enero y marzo. Esto demuestra una gestión destacable desde la Unidad para el cumplimiento de los términos legales de la voz de los grupos de valor.

Por otro lado, el indicador que mide la satisfacción del cliente evidencia cumplimiento que fue evolucionando en los tres meses de análisis de este informe, obteniendo valores de cumplimiento del 100% y hasta por encima de la meta. En este caso, es fundamental que el proceso continúe fortaleciendo sus esfuerzos en la prestación del servicio, con el fin de mantener y consolidar los actuales niveles de satisfacción entre los grupos de valor.

CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
957	**Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems**	**Efectividad**	**CIE-IG-01**	**99,03**	**85,00**	**117%**

El indicador de la Subdirección de Diseño de Instrumentos, que evalúa la efectividad en la producción editorial del Banco de pruebas e ítems, evidenció un desempeño destacado durante el primer periodo del año, superando la meta establecida. Este resultado refleja el compromiso y esfuerzo del proceso por alcanzar una gestión eficiente y de calidad.

DYC Divulgación y Comunicaciones

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1091	**Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto**	**Eficiencia**	**DYC-IG-01**	**100**	**90,00**	**111,11%**

El indicador de la Oficina Asesora de Comunicaciones refleja un valor significativo en la medición de la gestión del proceso, vinculado a la estrategia de comunicación implementada durante el primer trimestre del año. Se reconoce el impacto positivo de estas acciones y se invita al proceso a mantener sus buenas prácticas para alcanzar resultados igualmente favorables en próximas ediciones.

GEC Gestión Comercial

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1040	**Satisfacción del servicio de la etapa precontractual**	**Efectividad**	**GEC-IG-01**	**NR**	**80,00**	**125%**

El indicador de la Oficina Asesora de Planeación no generó reporte de indicador para este periodo. Se debe hacer un llamado de atención importante, ya que este es el segundo informe que no incluye datos del indicador, situación que compromete la continuidad del seguimiento y representa un incumplimiento significativo en la gestión del proceso. Es fundamental retomar el reporte oportuno para garantizar la trazabilidad y la mejora continua.

GEC Gestión Comercial

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1038	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	**Efectividad**	**AYD-IG-01**	**NR**	**70,00**	**0%**

El indicador de la Subdirección de Análisis y Divulgación no generó reporte de indicador para este periodo. Desde la dependencia confirman que el indicador se encuentra en ajuste de su periodicidad para generar reportes más puntuales en tiempos distintos, dadas las coyunturas

por las que atraviesa el proceso. Es fundamental retomar el reporte oportuno para garantizar la trazabilidad y la mejora continua.

Procesos de Apoyo

GAB Gestión de Abastecimiento

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
624	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Eficacia	GAB-02	45,6	80,00	57%
940	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Eficiencia	GAB-IG-03	0,825	7,00	12%

Para los indicadores de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la medición de la ejecución del plan anual de adquisiciones presenta un nivel de cumplimiento del 57% en el primer trimestre del año, por lo cual se hace el llamado para el análisis de esta situación y requiere crear plan de mejoramiento en la herramienta de los sistemas de gestion del Icfes.

En cuanto al indicador de la eficiencia en tiempo de gestión contractual se presenta un valor inferior a la meta, obteniendo un valor del 12%, por lo cual se invita a la Subdirección para que genere el análisis y se adopten las mejoras correspondientes.

En informes anteriores se relacionaba el indicador “Cumplimiento de actividades ambientales”. Para este periodo no se incluye ya que se realizó la solicitud para la suspensión del indicador, mientras se realiza el traspaso al proceso DES Direccionamiento Estratégico de la Oficina Asesora de Planeación.

GDO Gestión Documental

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
847	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	Eficacia	GDO-IG-01	100	92,00	109%

Durante el presente trimestre, el indicador de la la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales ha registrado un desempeño sobresaliente, superando la meta establecida. El cumplimiento por encima de la meta no solo evidencia una adecuada gestión operativa, sino también una clara alineación con los principios de mejora continua y eficiencia administrativa.

GEP Gestión de Proyectos

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	Efectividad	GEP-IG-01	N.R.	90,00	-

Durante el primer trimestre del año, el proceso de Gestión de Proyectos (GEP) no presentó reporte del indicador correspondiente, lo cual impide realizar un análisis objetivo y detallado sobre el desempeño de su gestión en este periodo. Cabe resaltar que esta es la segunda vez consecutiva que no se realiza el reporte del indicador, lo que representa una situación preocupante desde el punto de vista del cumplimiento institucional.

GFI Gestión Financiera

Enero

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	2,06	1,00	206%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%

Febrero

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	2,69	1,00	269%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%

Marzo

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,83	1,00	183%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%

Los indicadores relacionados con la gestión financiera del instituto presentan resultados importantes para la estabilidad financiera en los primeros tres meses del año, ya que los tres (3) indicadores relacionados al proceso presentan un cumplimiento más alto que las metas establecidas, lo cual evidencia una gestión importante qué debe ser tenida en cuenta para las mediciones de los próximos periodos. Adicionalmente, se invita a identificar nuevas metas para generar mediciones que pongan a prueba la capacidad del proceso.

GJU Gestión Jurídica

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
875	Índice de Favorabilidad en Tutelas	Eficiencia	GJU-IG-01	95,495	85,00	112%
1050	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-06	95,313	85,00	112%
1051	Procesos sancionatorios culminados	Eficacia	GJU-IG-07	100	80,00	125%
1052	Porcentaje tutelas derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-08	27,5	35,00	79%
1053	Tasa de éxito procesal	Eficacia	GJU-IG-09	100	50,00	200%

En este primer periodo del 2025, los indicadores reportados por la Oficina Asesora Jurídica del Instituto presentan un balance general positivo. Se destacan los resultados obtenidos en cuatro (4) de los cinco (5) indicadores del proceso, los cuales alcanzaron valores muy cercanos a las metas establecidas, reflejando una gestión sólida y orientada a la calidad del servicio.

No obstante, se identifica una oportunidad de mejora en el indicador de porcentaje de tutelas por derecho de petición, el cual no logró cumplir con la meta definida. Este resultado sugiere la necesidad de revisar los procedimientos asociados a la atención de este tipo de requerimientos, con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta institucional y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.

GTI Gestión de Tecnología e Información

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1059	Resolución de Incidentes de Tecnología	Eficacia	GTI-IG-12	96,35	95,00	101%
1060	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Eficacia	GTI-IG-13	NR	80,00	0%
1061	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Eficacia	GTI-IG-14	90,52	95,00	95%
1077	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficacia	GTI-IG-15	NR	95,00	0%
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Efectividad	GTI-IG-16	NR	80,00	0%
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	Eficacia	GTI-IG-17	N.R.	99,60	0%

Durante el primer trimestre de 2025, cinco (5) de seis (6) de los indicadores del proceso de Gestión de Tecnología e Información (GTI) no presentaron reporte, lo cual limita la posibilidad de realizar un análisis integral del desempeño del proceso en este periodo.

Sin embargo, se destaca que los indicadores de Resolución de Requerimientos de Tecnología y Resolución de Incidentes de Tecnología sí fueron reportados y alcanzaron niveles cercanos a las metas establecidas, lo que evidencia un esfuerzo por mantener la continuidad operativa en aspectos clave del servicio.

Se invita respetuosamente a la Dirección de Tecnologías e Información a fortalecer el sistema de medición, asegurando la consistencia y oportunidad en el reporte de todos los indicadores. Asimismo, se recomienda realizar una revisión técnica del modelo actual de medición, con el fin de determinar la necesidad de ajustar los indicadores existentes o incorporar nuevos, que reflejen de manera más precisa la gestión y los resultados del proceso.

Procesos de Evaluación y Control

CDI Control Disciplinario

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Mar 2025	Meta	Resultado
1070	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Efectividad	CDI-IG-01	20	10	100%
1071	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	Eficiencia	CDI-IG-02	100	100,00	100,00%

Respecto a los indicadores del proceso de control disciplinario de la entidad, se puede inferir un cumplimiento del 100% respecto a las actividades de tipo preventivas realizadas en el primer periodo del año, así como la oportunidad en trámites de carácter disciplinario, generando un buen inicio de medición respecto a la gestión del proceso.

Desempeño General de los Procesos

Etiquetas de fila	Promedio de Resultado	Cuenta de Resultado
Apoyo	77%	17
Estratégico	100%	1
Evaluación y Control	100%	2
Misional	72%	6
Total general	**77%**	**27**

El análisis del desempeño total de los indicadores revela un panorama preocupante, ya que los resultados de los procesos de misionales y de apoyo no son cercanos al cumplimiento del 100%, lo que generan una alerta significativa para este inicio del año. Hacemos un llamado a los lideres de procesos para que realicen un análisis interno sobre la medición y el reporte preciso de los indicadores, ya que esto es crucial para una evaluación realista y efectiva de los procesos del SIGO. El apoyo de la Oficina Asesora de Planeación como administrador del SIGO será fundamental para el mejoramiento, por lo cual los procesos pueden pedir la asesoría correspondiente.

Indicadores sin reporte para el primer trimestre del año

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

Tabla 2. Indicadores sin reporte 2024-III

Id	Indicador	Código
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	GEP-IG-01
1060	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	GTI-IG-13
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	GTI-IG-16
1077	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	GTI-IG-15
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	GTI-IG-17
1038	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	AYD-IG-01
1040	Satisfacción del servicio de la etapa precontractual	GEC-IG-01

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, el informe evidencia un desempeño positivo en varios procesos del SIGO, destacándose aquellos indicadores que cumplieron o superaron las metas establecidas, reflejo del compromiso y la eficiencia en la gestión. No obstante, también se identificaron procesos con ausencia de reporte o con resultados por debajo de lo esperado, lo cual limita la capacidad de evaluación y seguimiento. En este sentido, se hace un llamado a los responsables de dichos procesos a fortalecer sus prácticas de medición, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de revisar la pertinencia de los

indicadores, mejorar la calidad de la información reportada y formular planes de mejoramiento que contribuyan al logro de los objetivos institucionales.

Recomendaciones

1. **Fortalecer la cultura de reporte oportuno y completo:** Dado que esta fue la primera medición del año, es fundamental que todos los procesos del SIGO consoliden sus mecanismos de seguimiento y reporte, garantizando la entrega oportuna y de calidad de los indicadores. Esto permitirá construir una línea base sólida para el análisis comparativo en los próximos trimestres.
2. **Acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación:** Se recomienda que los procesos que no cumplieron con la meta o no presentaron reporte trabajen de manera articulada con la OAP para revisar la pertinencia de sus indicadores, ajustar metodologías de medición y formular planes de mejoramiento que fortalezcan su gestión.
3. **Monitoreo para las próximas mediciones:** Las siguientes mediciones del año serán clave para establecer un marco de referencia más robusto sobre el comportamiento de los procesos. Por ello, se sugiere mantener un monitoreo constante y proactivo, que permita identificar tendencias, anticipar riesgos y tomar decisiones informadas para el logro de los objetivos institucionales.

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.