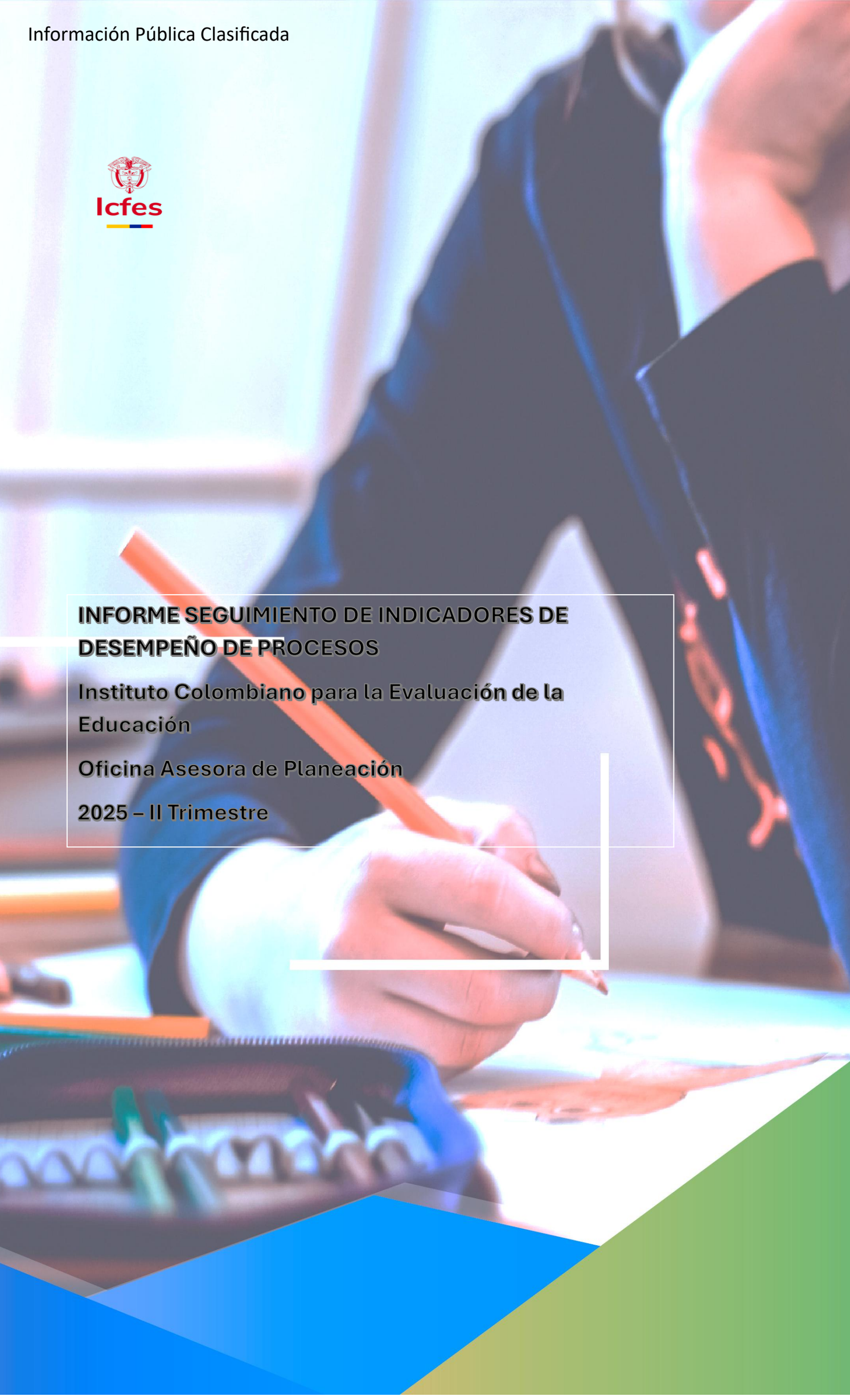


INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Oficina Asesora de Planeación

2025 – II Trimestre

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 3
3. ALCANCE TRIMESTRE II 2025 3
4. GESTIÓN DE LOS INDICADORES DE PROCESOS 3
5. GENERALIDADES 4
6. DESEMPEÑO DE LOS INDICADORES 5
Procesos Estratégicos 6
DES Direccionamiento Estratégico 6
GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación 6
Procesos Misionales 6
AGI Atención a Grupos de Interés 6
CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación 7
DYC Divulgación y Comunicaciones 7
GEC Gestión Comercial 7
AYD Análisis y Difusión 8
API Aplicación de Instrumentos de Evaluación 8
DIE Diseño de Instrumentos de Evaluación 8
PYC Procesamiento y Calificación 9
Procesos de Apoyo 9
GAB Gestión de Abastecimiento 9
GDO Gestión Documental 9
GEP Gestión de Proyectos 10
GFI Gestión Financiera 10
GJU Gestión Jurídica 11
GTI Gestión de Tecnología e Información 11
GTH Gestión de Talento Humano 12
Procesos de Evaluación y Control 12
CSE Control y Seguimiento 12
CDI Control Disciplinario 12
Desempeño General de los Procesos 13
Indicadores sin reporte para el segundo trimestre del año 14
7. CONCLUSIONES 14
8. RECOMENDACIONES 15

1. INTRODUCCIÓN

Con el propósito de fortalecer la gestión institucional y asegurar la mejora continua, el presente informe presenta el análisis de los indicadores de gestión asociados a los procesos definidos en el marco del Sistema Inteligente para la Gestión Organizacional – SIGO.

La medición y evaluación de los indicadores de los procesos en el Icfes constituyen una herramienta fundamental para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos en un nivel táctico, identificar desviaciones frente a las metas establecidas y generar acciones de mejora que contribuyan al incremento de la eficiencia, eficacia y satisfacción de los clientes y demás partes interesadas.

En este informe se exponen los resultados obtenidos durante el periodo de análisis, organizados por proceso, con el fin de suministrar a la alta dirección y a los responsables de proceso información objetiva y confiable que apoye la toma de decisiones, la adecuada priorización de recursos y el fortalecimiento de la gestión integral de la entidad.

La medición de indicadores en el Icfes tiene como finalidad verificar el cumplimiento de las metas establecidas, en coherencia con los principios de mejora continua. Para ello, los líderes de proceso reportan los datos en la herramienta dispuesta por la entidad, mientras que la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de líder del Sistema de Gestión de la Calidad, realiza el seguimiento, monitoreo y verificación del desempeño. De manera trimestral, consolida la información y elabora un informe que refleja el avance alcanzado, acompañado de recomendaciones orientadas a optimizar los resultados institucionales.

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y análisis de los indicadores de desempeño de los procesos institucionales definidos en el Sistema Inteligente de Gestión Organizacional – SIGO, con el fin de verificar el grado de cumplimiento frente a las metas establecidas, identificar desviaciones y generar recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional, la eficiencia en la toma de decisiones y la mejora continua.

3. ALCANCE TRIMESTRE II 2025

El presente informe comprende el **segundo monitoreo trimestral del año 2025**, correspondiente a los meses de **abril, mayo y junio**, en el cual se consolidan y analizan los resultados reportados por los líderes de proceso en el sistema de información DARUMA.

4. GESTIÓN DE LOS INDICADORES DE PROCESOS

El Icfes realiza de manera permanente la evaluación de sus procesos a través de la medición, análisis y monitoreo de los indicadores de gestión, los cuales son reportados periódicamente por los líderes de proceso en el sistema de información **DARUMA**, en el marco del Sistema Inteligente para la Gestión Organizacional – SIGO.

El seguimiento al comportamiento de los indicadores se lleva a cabo con una periodicidad trimestral. Para ello, se evalúa el desempeño de cada proceso mediante el cálculo del promedio ponderado del porcentaje de cumplimiento de los indicadores asociados, en relación con la meta proyectada.

Con el fin de determinar el nivel de cumplimiento, se definieron los siguientes intervalos de referencia que permiten establecer de manera objetiva el grado de avance de cada proceso frente a sus metas

Tabla 1. Rangos de aceptación

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

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.

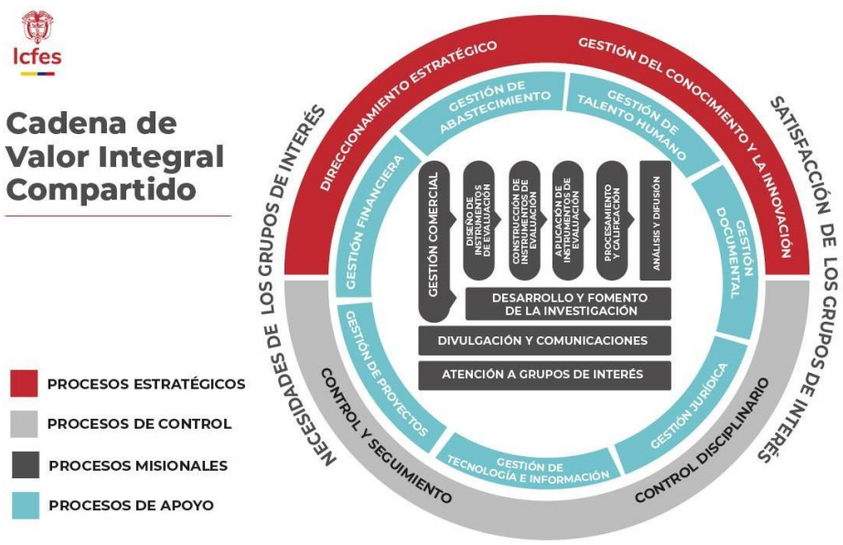


Ilustración 1. Mapa de Procesos

5. GENERALIDADES

En este periodo, se registran un total de 53 indicadores asociados a un proceso de la cadena de valor.

Es importante resaltar, que en el periodo anterior se reportaron 55 indicadores, dado que el SIGO ha tenido mejoras para el cumplimiento de la resolución 258 de 2024. Tales son los siguientes casos:

- El indicador ID 884 Cumplimiento de actividades ambientales se está realizando el traslado de los temas relacionados al sistema de gestión ambiental a Direccionamiento Estratégico, en este sentido, se está dando traslado de los documentos relacionados por gestión ambiental del proceso de Gestión de Abastecimiento a Direccionamiento Estratégico.
- El indicador ID 1077 Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información se suspendió mientras se traslada, de igual manera que el indicador de ambiental, en función del liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Surtida la aclaración, a continuación se muestra la distribución de indicadores por tipo de proceso de conformidad al mapa de proceso del Icfes, Ilustración 2

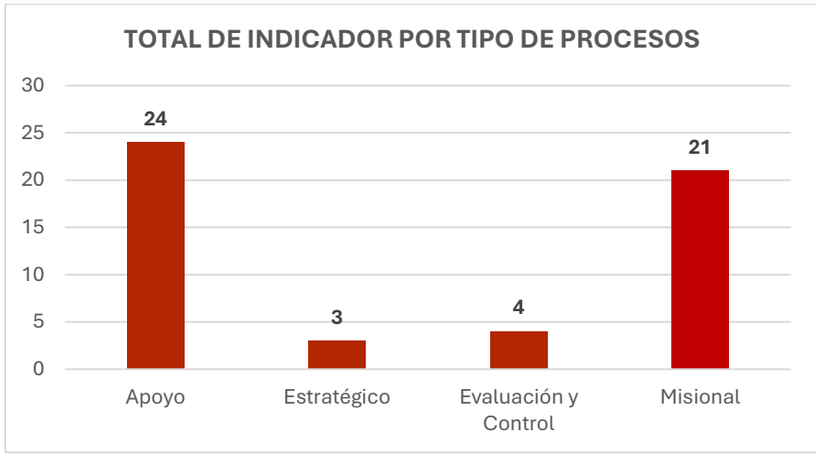


Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

Dentro de la distribución de indicadores, se mantiene en mayor proporción de indicadores de tipo misional medidos en este periodo. En cuanto a los indicadores estratégicos, estos se complementan con el Cuadro de Mando Integral, articulado al Plan Estratégico Institucional 2024-2027.

Así mismo, los indicadores se clasifican de acuerdo con el tipo de medición que se realiza, lo cual fue actualizado con las novedades descritas anteriormente y se refleja en la ilustración

3. Con ello, se reafirma que los indicadores de gestión abarcan los tipos de mediciones necesarios para contar con un balance integral sobre el funcionamiento del Sistema Inteligente de Gestión Organizacional – SIGO.

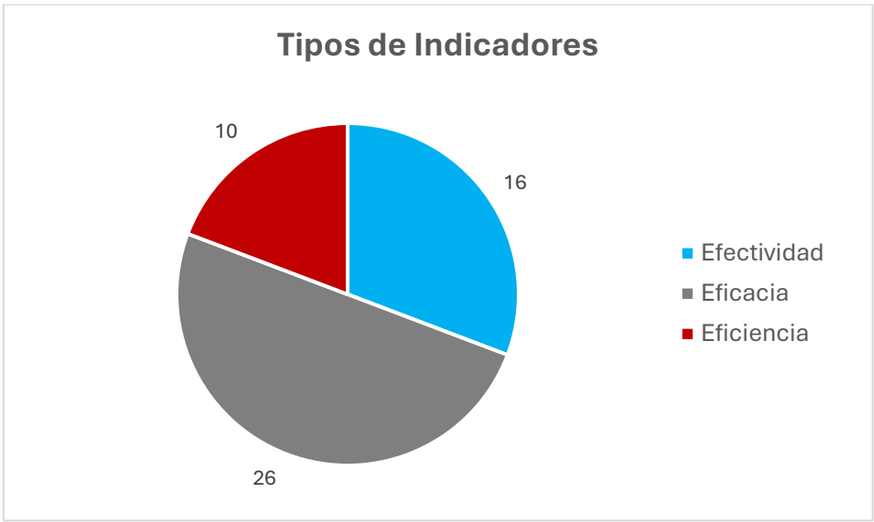


Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

Este informe está enfocado en el desempeño de **41 de los 55** indicadores del sistema SIGO, que tienen reportes programados para el segundo trimestre del año, de acuerdo con su periodicidad de reporte.

6. DESEMPEÑO DE LOS INDICADORES

Para el segundo trimestre de 2025 se calcularon y analizaron 41 indicadores, cuyo respectivo análisis se presenta a continuación

Procesos Estratégicos

DES Direccionamiento Estratégico

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1067	Eficacia del plan de acción Institucional	Eficacia	DES-IE-04	83,53	100%	83%

La Oficina Asesora de Planeación reporta un cumplimiento del 83% respecto de las actividades incluidas en el Plan de Acción Institucional 2025, ya que a partir de este periodo se hacen los cálculos a partir de las metas determinadas. Aunque se presenta una caída en el resultado, se espera que en los siguientes trimestres se consigan mejores resultados con el cierre y cumplimiento del PAI 2025.

GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1081	Índice de desarrollo de la Ruta Inngeniamos	Efectividad	GCI-IG-02	N.R.	70	N.R.*
1082	Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación	Efectividad	GCI-IG-03	N.R.	70	N.R.*

*Sin reporte

Este indicador continúa en estado de análisis por parte de la dependencia, ya que al no presentar reportes en un periodo de tiempo tan largo, genera mayor preocupación para la integralidad de los indicadores.

Procesos Misionales

AGI Atención a Grupos de Interés

Abril

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Abr 2025	Meta	% Cumplimiento
928	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Eficacia	AGI-IG-02	49,01	100,00	49%
1042	Satisfacción del cliente	Efectividad	AGI-IG-01	83,71	80,00	105%

Mayo

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado May 2025	Meta	% Cumplimiento
928	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Eficacia	AGI-IG-02	63,17	100,00	63%
1042	Satisfacción del cliente	Efectividad	AGI-IG-01	75,03	80,00	94%

Junio

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
928	PQRSD resueltas dentro de los términos legales	Eficacia	AGI-IG-02	46,78	100,00	46,78%
1042	Satisfacción del cliente	Efectividad	AGI-IG-01	82,77	80,00	103,47%

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 del 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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
860	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	Eficacia	CIE-IG-02	0	1	0%
957	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Efectividad	CIE-IG-01	98,71	85,00	116%

El indicador de la Subdirección de Construcción 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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
773	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	Efectividad	DYC-IG-02	90	83	108%
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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1040	Satisfacción del servicio de la etapa precontractual	Efectividad	GEC-IG-01	NR	80,00	0%

El indicador del proceso Gestion Comercial – GEC, que lidera 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.

AYD Análisis y Difusión

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1038	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	Efectividad	AYD-IG-01	88,02	70,00	125,74%

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.

API Aplicación de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1098	Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades.	Eficacia	API-IG-03	96,84	98,00	100,74%
1096	Eficacia en la aplicación de pruebas	Eficacia	API-IG-02	99,995	98,00	102,03%
1095	Oportunidad en la gestión de aplicación	Eficiencia	API-IG-01	98,7275	98,00	98,81%

Para la Subdirección de análisis y divulgación, el primer indicador muestra un cumplimiento superior al 100%, lo que indica que se ha superado la meta establecida. Esto refleja una alta calidad en la entrega del string de respuestas con novedades, lo cual es un aspecto positivo para el proceso y su aporte a la cadena de valor de la evaluación. Por su parte, el indicador de aplicación de pruebas también muestra un cumplimiento superior al 100%, lo que sugiere que el proceso ha sido altamente eficaz en este tema, superando las expectativas y metas establecidas. Por último, el indicador que mide la oportunidad de la gestión de la aplicación no alcanza el 100% de cumplimiento, aunque se encuentra muy cerca de la meta establecida. Esto indica que la gestión de aplicación ha sido oportuna y eficiente, aunque hay un pequeño margen de mejora.

DIE Diseño de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
950	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	Eficiencia	DIE-IG-04	68,667	90	76,29%
1080	Oportunidad en la entrega inicial de los bloques de conformación del diseño del armado de los exámenes de Estado	Eficiencia	DIE-IG-02	93,333	90	103,70%

En cuanto a los indicadores relacionados con el diseño de los instrumentos de evaluación, se concluye que mientras que el indicador de la publicación de guías de orientación necesita mejoras significativas, el indicador de la oportunidad en la entrega inicial de los bloques de conformación del diseño del armado de los exámenes de Estado, muestra un desempeño sobresaliente. Es crucial que se analicen las causas del bajo rendimiento en el primer indicador y se implementen acciones correctivas para mejorar su cumplimiento en el futuro.

PYC Procesamiento y Calificación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
890	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	Eficacia	PYC-IG-01	99,667	90	111%
893	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	Eficacia	PYC-IG-02	85,5	90	95%
896	Oportunidad en la publicación de resultados	Eficiencia	PYC-IG-03	N.R.	99	0%

Los indicadores de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación y de los manuales presenta un buen desempeño, el indicador de oportunidad no tiene reporte, aunque se ha indagado sobre la no continuidad desde hace varios periodos de este, por lo cual se debe analizar para realizar la solicitud de desactivación del indicador.

Procesos de Apoyo

GAB Gestión de Abastecimiento

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
624	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Eficacia	GAB-02	86,89	80,00	108,61%
940	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Eficiencia	GAB-IG-03	0,808	7,00	11,54%

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 gestión 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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
847	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	Eficacia	GDO-IG-01	94,73	92,00	102,97%

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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	Efectividad	GEP-IG-01	N.R.	90,00	0%

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

Abril

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Abr 2025	Meta	% Cumplimiento
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,253628	1,00	125%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	118%

Mayo

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado May 2025	Meta	% Cumplimiento
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,165768	1,00	117%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	118%

Jun

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,194239	1,00	119,42%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	118%
919	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	Eficacia	GFI-IG-03	N.R.	80,00	N.R.

Los indicadores relacionados con la gestión financiera del instituto presentan resultados importantes para la estabilidad financiera en los tres meses del segundo trimestre 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 Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
875	Índice de Favorabilidad en Tutelas	Eficiencia	GJU-IG-01	96,575	85,00	114%
1050	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-06	95,833	85,00	113%
1052	Porcentaje tutelas derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-08	26,822	35,00	77%
1053	Tasa de éxito procesal	Eficacia	GJU-IG-09	100	50,00	200%

En este 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.

El indicador 1051 Procesos sancionatorios culminados no tuvo reporte ya que para el segundo semestre de 2025 no se tiene meta programada ni procesos terminados.

GTI Gestión de Tecnología e Información

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1059	Resolución de Incidentes de Tecnología	Eficacia	GTI-IG-12	NR	95,00	0%
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	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	NR	99,60	0%

Durante el segundo 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.

Es importante que sistema que las mediciones de a 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.

GTH Gestión de Talento Humano

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	Resultado
803	**Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo**	**Eficacia**	**GTH-IG-02**	**100**	**100,00**	**100**
806	**Índice de satisfacción de actividades de bienestar**	**Efectividad**	**GTH-IG-03**	**92.67**	**70,00**	**132.38**
937	**Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina**	**Efectividad**	**GTH-IG-04**	**96.77**	**75,00**	**126.02**

Para los indicadores de la Subdirección de Talento Humano con corte al 30 de junio, se observa un desempeño destacado en cada uno de ellos. El indicador de Ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo alcanzó un resultado del 100%, cumpliendo con la meta establecida. Por otro lado, el Índice de satisfacción de actividades de bienestar mostró un resultado sobresaliente del 132.38%, superando ampliamente la meta del 70%. Finalmente, el Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina también presentó un desempeño notable, con un resultado del 126.02%, superando la meta del 75%. Estos resultados reflejan un alto nivel de eficacia y efectividad en la gestión del talento humano durante el primer semestre del año.

Se invita al proceso para mantener y fortalecer las prácticas exitosas, y continuar con el fomento a la participación y compromisos de los empleados del instituto.

Procesos de Evaluación y Control

CSE Control y Seguimiento

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
850	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Eficacia	CSE-IG-01	N.R.	100	N.R.

El indicador de la Oficina de Control Interno continua sin reporte, por lo cual se requiere una intervención importante para no continuar con esta tendencia.

CDI Control Disciplinario

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Jun 2025	Meta	% Cumplimiento
1070	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Efectividad	CDI-IG-01	54,26	50	108,52%
1071	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	Eficiencia	CDI-IG-02	100	100	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.

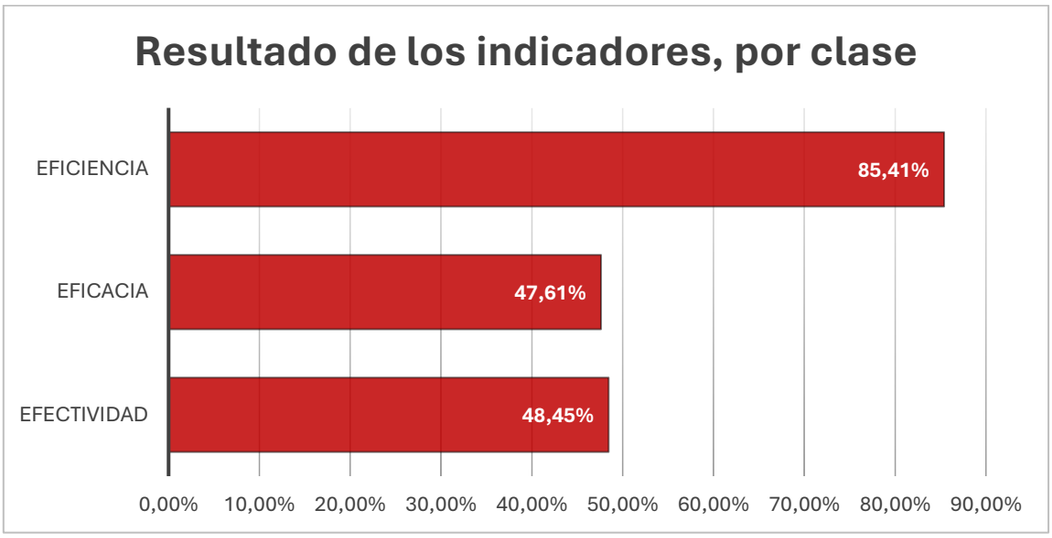
Desempeño General de los Procesos

Tabla 2. Desempeño de los indicadores 2025-II, por tipo de proceso

Proceso	Promedio de Resultado	Cuenta de Resultado
Apoyo	40,54%	24,00
Estratégico	27,84%	3,00
Evaluación y Control	52,13%	4,00
Misional	40,34%	21,00
Total general	**40,62%**	**52,00**

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 genera una alerta significativa en este periodo 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.

Ilustración 4. Indicadores por clase para 2025-II



Desde otra óptica de análisis, la Ilustración 4 muestra una gráfica de barras que representa el desempeño de los procesos por clase para el segundo trimestre de 2025. En esta gráfica, se observa que los indicadores de eficiencia son los que presentan el mayor nivel de cumplimiento, mientras que los indicadores de eficacia y efectividad están rezagados.

- ⇒ **Indicadores de Eficiencia**: Estos indicadores han alcanzado un cumplimiento del 85,41%, lo que refleja una relación positiva entre los recursos empleados y los resultados obtenidos. Este desempeño destaca la capacidad de los procesos para utilizar los recursos de manera óptima y lograr los resultados esperados.
- ⇒ **Indicadores de Eficacia**: Los indicadores de eficacia han alcanzado un cumplimiento del 47,61%. Este porcentaje es menor al de los indicadores de eficiencia, por lo que es una clase que requiere atención para asegurar que las metas establecidas se logren de manera consistente.
- ⇒ **Indicadores de Efectividad**: Los indicadores de efectividad presentan el menor nivel de cumplimiento, con un 48,45%. Esto sugiere que, aunque los procesos pueden ser

eficientes y en cierta medida eficaces, la combinación de ambos aspectos no está generando el impacto deseado en la gestión global.

Indicadores sin reporte para el segundo 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 segundo trimestre del año.

Tabla 3. Indicadores sin reporte 2025-II

Id	Indicador	Código
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	GEP-IG-01
919	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	GFI-IG-03
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	GTI-IG-17
1060	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	GTI-IG-13
1059	Resolución de Incidentes de Tecnología	GTI-IG-12
1061	Resolución de Requerimientos de Tecnología	GTI-IG-14
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	GTI-IG-16
1081	Índice de desarrollo de la Ruta Inngeniamos	GCI-IG-02
1082	Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación	GCI-IG-03
850	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	CSE-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.

7. CONCLUSIONES

El seguimiento realizado en el **segundo monitoreo trimestral de 2025** (abril – junio) permite establecer el nivel de avance de los indicadores institucionales. La consolidación evidencia que el **porcentaje global de cumplimiento de la totalidad de los indicadores es de 53,02 %**, lo que refleja un desempeño medio frente a las metas propuestas para el periodo evaluado.

Al analizar los resultados por categoría de indicadores se obtiene que:

- Los indicadores de **eficacia** alcanzaron un cumplimiento de **47,61 %**, lo cual genera una alerta para siguientes mediciones en este tipo de indicadores.
- Los indicadores de **eficiencia** presentaron un cumplimiento de **85,41 %**, que destaca como la clase de indicador con mayor cumplimiento.
- Los indicadores de **efectividad** registraron un cumplimiento de **48,45 %**, para los cuales se requiere un trabajo importante en términos de cumplimiento para los últimos trimestres del año.

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.

8. 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.