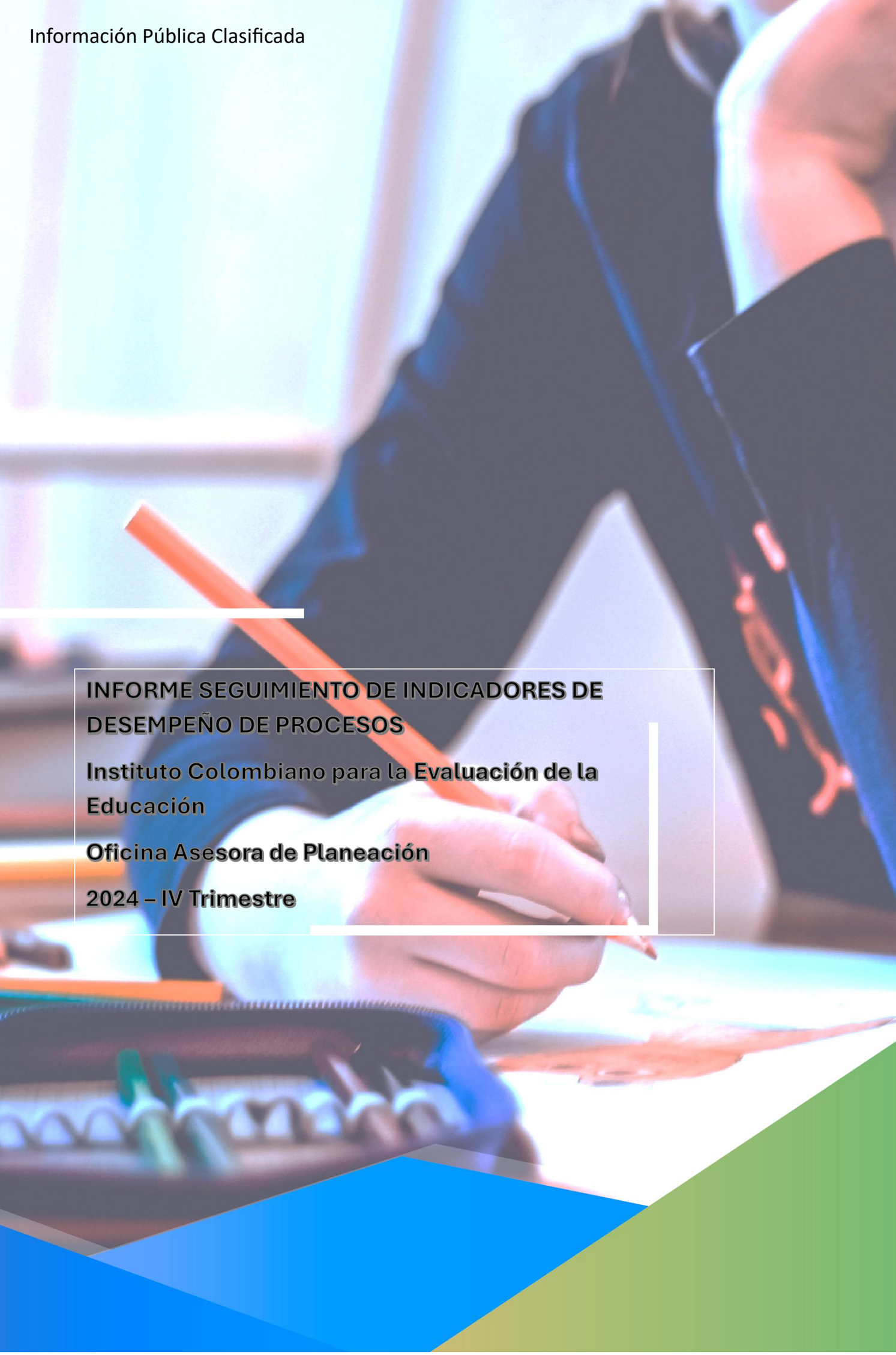

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESOS

Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación

Oficina Asesora de Planeación

2024 – IV Trimestre

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

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

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

1. Introducción

El Icfes, en su esfuerzo por mejorar continuamente, mide y analiza regularmente sus indicadores de gestión. Estos datos son recopilados por los líderes de proceso del SIGO y enviados a la Oficina Asesora de Planeación, que se encarga de administrar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Esta oficina no solo supervisa de cerca estos indicadores, sino que también evalúa el desempeño de los procesos y elabora un informe trimestral. Este informe resume cómo le ha ido al Instituto y ofrece recomendaciones para seguir mejorando.

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 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.

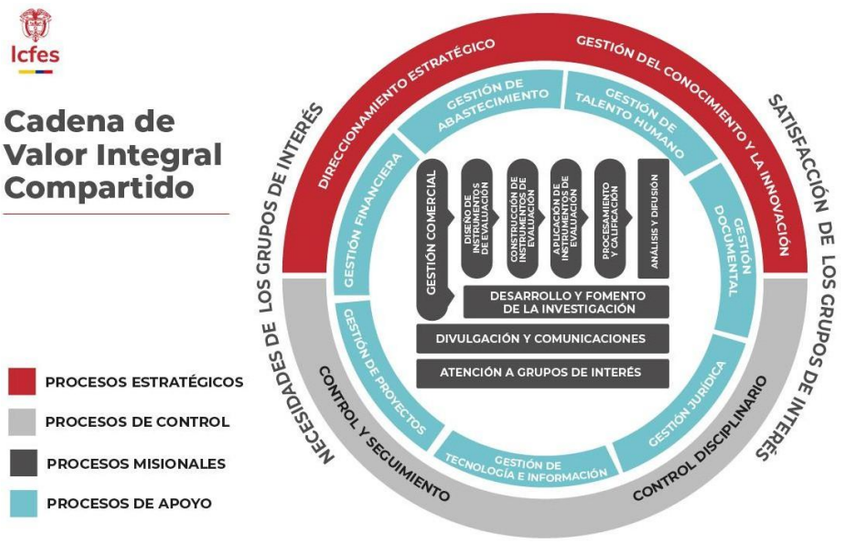

Ilustración 1. Mapa de Procesos

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.

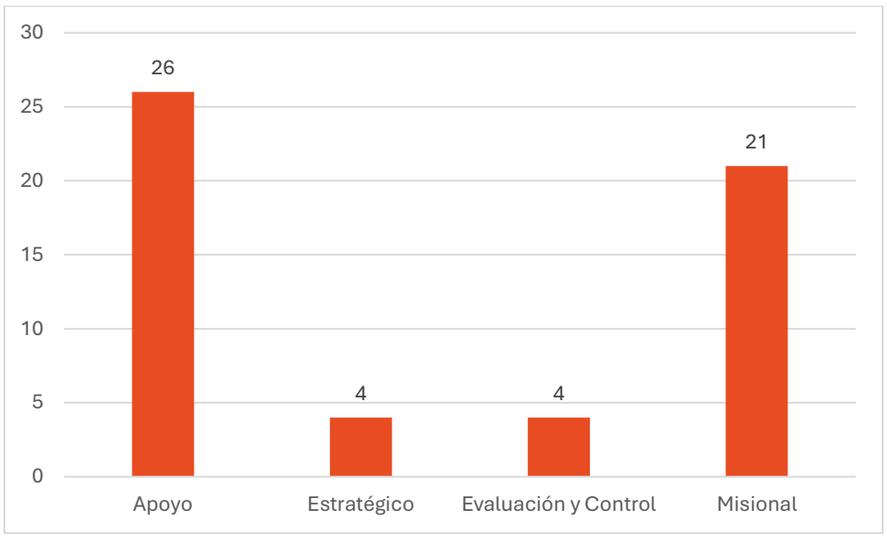

Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

Con esta distribución podemos evidenciar que la mayoría de los indicadores están relacionados con la misionalidad del instituto, así como de las actividades de apoyo que procuran el buen funcionamiento del Icfes como entidad. Las mediciones de tipo estratégica 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.

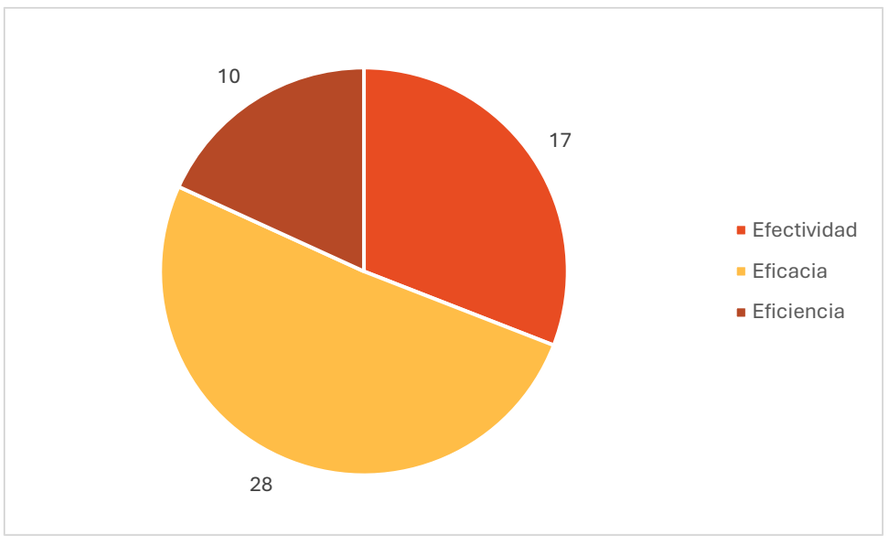

Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

Este informe está enfocado en el desempeño de la totalidad de los indicadores, ya que al ser el último periodo del año se realiza el balance del último trimestre del año a manera de consolidado de la vigencia.

Desempeño de los indicadores

A continuación se encuentran los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto correspondientes al cuarto y último trimestre del año 2024, (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre). En este periodo se analizó el total de los indicadores que maneja el instituto con el fin de generar un cierre a la vigencia, y que de esta manera se concluya con un balance de estas mediciones, con el fin de establecer mejoras para las mediciones del 2025.

Procesos Estratégicos

DES Direccionamiento Estratégico

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1067	Eficacia del plan de acción Institucional	Eficacia	DES-IE-04	**52,381**	100,00	52,38%
934	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	Efectividad	DES-IG-01	**N.R.**	90,00	-

Respecto al valor alcanzado en el PAI 2024 para su cuarto y último trimestre, se relaciona que no se alcanza el 100% de culminación de las actividades por la solicitud de las dependencias para postponer su cumplimiento para la vigencia siguiente, por temas presupuestales y de personal. Así mismo, no se cuentan con los reportes de varias dependencias

El indicador DES-IG-01 no presentó reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de este indicador.

GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1081	Índice de desarrollo de la Ruta Inngeniamos	Efectividad	GCI-IG-02	**N.R.**	70,00	-
1082	Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación	Efectividad	GCI-IG-03	**N.R.**	70,00	-

Los indicadores del proceso GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación no presentaron reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de estos indicadores.

Procesos Misionales

AGI Atención a Grupos de Interés

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1042	**Satisfacción del cliente**	**Efectividad**	**AGI-IG-01**	**56,114**	**80,00**	**70,14%**
928	**PQRSD resueltas dentro de los términos legales**	**Eficacia**	**AGI-IG-02**	**96,214**	**100,00**	**96,21%**

Respecto a los indicadores del proceso a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano se evidencia un cumplimiento parcial con respecto a la resolución de las PQRSD en los términos legales, con un complimiento del 96% de la meta, que es el reflejo de sus esfuerzos por dar cumplimiento a estos requisitos de ley, que se espera alcancen niveles del 100% en próximas mediciones.

En cuanto al indicador que mide la satisfacción del cliente se evidencia un descenso en el cumplimiento de la meta, obteniendo un valor de 56,114 que representa un cumplimiento del 70% con respecto a la meta. Esto permite hacer un llamado al proceso para seguir aunando esfuerzos para subir el puntaje de la satisfacción, así como las mejoras necesarias de cara al ciudadano y demás grupos de interés.

API Aplicación de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1098	Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades.	Eficacia	API-IG-003	100	98,00	102,04%
1095	Oportunidad en la gestión de aplicación	Eficiencia	API-IG-01	97,41	98,00	99,40%
1096	Eficacia en la aplicación de pruebas	Eficacia	API-IG-02	92,55	98,00	94,44%

Respecto a los indicadores de la Dirección de Producción y Operaciones se puede evidenciar el cumplimiento efectivo para el indicador de novedades en el String de respuestas, sobre pasando la meta propuesta para el proceso.

Frente a los demás indicadores que hacen referencia a la oportunidad de gestión en la aplicación y eficacia en esta misma acción, se obtienen unos valores cercanos a la meta, con cumplimientos del 99% y 94% respectivamente, lo cual evidencia un cumplimiento parcial pero muy cercano a la meta, lo cual se puede subsanar en mediciones posteriores.

AYD Análisis y Difusión

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1038	Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD	Efectividad	AYD-IG-01	94,07	70,00	134,39%

Teniendo en cuenta los resultados del indicador de la Subdirección de Análisis y Divulgación se obtiene un resultado importante para este último trimestre del año, ya que la satisfacción de los grupos de interés medida en los encuentros nacionales realizados durante este periodo fue muy superior a la meta de 70, con lo cual se destaca la gestión del proceso en esta medición.

CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
957	Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems	Efectividad	CIE-IG-01	99,23	85,00	116,74%
860	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	Eficacia	CIE-IG-02	N.R.	1,00	-
863	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción	Eficacia	CIE-IG-04	N.R.	1,00	-

El indicador de la Subdirección de Diseño de Instrumentos que mide la efectividad de la producción editorial del Banco de pruebas e ítems representa un cumplimiento importante en este último periodo obteniendo resultados mayores a los de la meta esperada.

Les demás mediciones del proceso no presentaron reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de estos indicadores.

DFI Desarrollo y Fomento de la Investigación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
900	Evaluación del Seminario Internacional	Efectividad	DFI-IG-01	95,87	80,00	119,84%
903	Cumplimiento elaboración de documentos de investigación	Eficacia	DFI-IG-02	33,33	100,00	33,33%

Para los indicadores de la Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación se destaca el cumplimiento respecto a la evaluación del seminario internacional realizado en el año 2024, cuya meta de calificación se esperaba para un puntaje de 80, obteniendo valores más altos de los proyectados lo cual representa un logro importante para la gestión de la oficina.

Por otro lado, en la medición relacionada con la elaboración de documentos de investigación, se puede evidenciar en este último periodo del año un cumplimiento del 100% de la meta con lo cual se le da cierre a este indicador con una efectividad importante respecto a la meta planteada.

DIE Diseño de Instrumentos de Evaluación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1080	Oportunidad en la entrega inicial de los bloques de conformación del diseño del armado de los exámenes de Estado	Eficiencia	DIE-IG-02	91,67	90,00	101,86%
853	Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia	Eficacia	DIE-IG-03	100	100,00	100,00%
950	Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber	Eficiencia	DIE-IG-04	100	90,00	111,11%

Para este proceso de la Subdirección de Diseño de Instrumentos se evidencia un cumplimiento total de las metas de sus 3 indicadores que en algunas mediciones obtienen resultados mayores al de las metas programadas. En ese sentido se puede considerar que la gestión de este proceso está haciendo efectiva respecto al diseño del armado de los exámenes de Estado así como las guías de orientación y los Marcos de referencia.

DYC Divulgación y Comunicaciones

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1091	Cumplimiento de estrategias de comunicación de las puebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto	Eficiencia	DYC-IG-01	100	90,00	111,11%
773	Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna	Efectividad	DYC-IG-02	91	83,00	109,64%

Para el caso de la Oficina Asesora de Comunicaciones sus dos indicadores presentan un cumplimiento bastante relevante respecto a las metas planteadas para el último periodo del 2024 hh superando sus metas con el reporte de estos indicadores. A partir de estos resultados se puede evidenciar la gestión que se realiza desde este proceso para las estrategias de comunicación y la satisfacción sobre la información divulgada

GEC Gestión Comercial

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1040	Satisfacción del servicio de la etapa precontractual	Efectividad	GEC-IG-01	N.R.	80,00	-
1068	Crecimiento en número de ofertas presentadas a clientes.	Eficacia	GEC-IG-02	N.R.	2,00	-

Los indicadores del proceso GEC Gestión Comercial no presentaron reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de estos indicadores.

PYC Procesamiento y Calificación

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
890	Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación	Eficacia	PYC-IG-01	100	90,00	111,11%
893	Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación	Eficacia	PYC-IG-02	94,167	90,00	104,63%
896	Oportunidad en la publicación de resultados	Eficiencia	PYC-IG-03	N.R.	99,00	-

Analizando los indicadores de la Subdirección de Estadísticas para las mediciones relacionadas con calidad, oportunidad de las bases de datos de calificación, y los manuales de procesamiento de calificación, se evidencia el cumplimiento de las metas en el último periodo del 2024, hoy lo cual representa un logro importante para la gestión de este proceso.

Sin embargo, no se obtiene un resultado para el indicador respecto a la oportunidad en la publicación de resultados con lo cual se hace un llamado al proceso para subsanar la información faltante para el análisis de este indicador.

Procesos de Apoyo

GAB Gestión de Abastecimiento

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
624	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	Eficacia	GAB-02	N.R.	80,00	-
884	Cumplimiento de actividades ambientales	Eficacia	GAB-IG-01	N.R.	100,00	-
940	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	Eficiencia	GAB-IG-03	N.R.	7,00	-
943	Verificación de inventarios	Eficacia	GAB-IG-04	26,504	0	-

Para analizar los indicadores de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales es importante tener en cuenta algunas particularidades de los indicadores.

El indicador que mide la ejecución del plan anual de adquisiciones y la eficiencia en tiempo de gestión contractual no presenta reporte de indicadores para este periodo por lo cual se hace el llamado para el análisis de esta situación en lo que corresponde a la ejecución de actividades del 2024.

Respecto a la medición del cumplimiento de actividades ambientales la cual no tiene reporte para el último periodo del 2024 se requiere analizar este indicador ya que las actividades de gestión ambiental sí están liderando por la oficina asesora de planeación.

Para el caso del seguimiento a la verificación de inventarios es importante analizar las metas que se están proponiendo para alcanzar el 100% del análisis de estos inventarios

GDO Gestión Documental

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
847	Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental	Eficacia	GDO-IG-01	91	92,00	98,91%

Continuando con el análisis de indicadores, la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales evidencia un cumplimiento parcial del plan de trabajo para la gestión documental del instituto. Aunque es un valor importante respecto a la efectividad del plan de trabajo es importante analizar las mejoras para el cumplimiento del 100% en períodos posteriores.

GEP Gestión de Proyectos

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	Efectividad	GEP-IG-01	N.R.	90,00	-

El Indicador del proceso GEP Gestión de Proyectos no presentó reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de este indicador.

GFI Gestión Financiera

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	2,4728	1,00	247,28%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%
919	Oportunidad en el envío de certificados tributarios	Eficacia	GFI-IG-03	100	80,00	125,00%

Los indicadores relacionados con la gestión financiera del Instituto presentan resultados importantes para la estabilidad financiera en el último periodo del año los 3 indicadores relacionados al proceso presentan cumplimientos más altos que los propuestos en las metas lo cual evidencia una gestión importante qué debe ser tenida en cuenta para las mediciones de los próximos periodos.

GJU Gestión Jurídica

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1099	Tasa de éxito de la acción de repetición	Eficacia	GJU-IG-010	N.A.	50,00	-
881	Satisfacción Servicios Internos OAJ	Efectividad	GJU-IG-03	84,38	85,00	99,27%
1050	Indice de favoravilidad de tutelas que invocan derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-06	94,9	85,00	111,65%
1051	Procesos sancionatorios culminados	Eficacia	GJU-IG-07	100	80,00	125,00%
1052	Porcentaje tutelas derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-08	20,29	35,00	57,97%
1053	Tasa de éxito procesal	Eficacia	GJU-IG-09	98,25	50,00	196,50%

Para los indicadores que relaciona la Oficina Asesora Jurídica del Instituto, se puede considerar un buen balance a nivel general de las mediciones en el cierre del 2024 de indicadores como la satisfacción de servicios internos y el índice de favorabilidad de tutelas obtuvieron resultados muy cercanos a las metas propuestas, así como la tasa de éxito presupuestal que presenta un resultado mucho mayor a su meta. Respecto a las acciones de repetición no se presentaron resultados en este último periodo por lo cual no hay una medición que reportar

GTH Gestión de Talento Humano

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
800	Impacto de la Capacitación	Efectividad	GTH-IG-01	94	80,00	117,50%
803	Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo	Eficacia	GTH-IG-02	77,895	100,00	77,89%
806	Índice de satisfacción de actividades de bienestar	Efectividad	GTH-IG-03	95,4	70,00	136,29%
937	Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina	Efectividad	GTH-IG-04	92,271	75,00	123,03%

Para los indicadores de la Subdirección de Talento Humano relacionados con la satisfacción respecto a sus actividades de bienestar, liquidación de nómina y capacitación, se consideran cumplimientos importantes en materia de gestión relacionada a estos temas lo cual se evidencia en este reporte del último trimestre del año.

Ya en términos del plan para el sistema de seguridad y salud en el trabajo es importante considerar mejoras para cumplir con el 100% de las actividades que se propongan en el nuevo me periodo de medición relacionado al 2025.

GTI Gestión de Tecnología e Información

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1059	Resolución de Incidentes de Tecnología	Eficacia	GTI-IG-12	N.R.	95,00	-
1060	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	Eficacia	GTI-IG-13	N.R.	80,00	-
1061	Resolución de Requerimientos de Tecnología	Eficacia	GTI-IG-14	N.R.	95,00	-

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1077	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	Eficacia	GTI-IG-15	N.R.	95,00	-
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	Efectividad	GTI-IG-16	N.R.	80,00	-
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	Eficacia	GTI-IG-17	N.R.	99,60	-

Los indicadores del proceso GTI Gestión de Tecnología e Información no presentaron reporte para el cuarto trimestre de 2024, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de estos indicadores.

Procesos de Evaluación y Control

CDI Control Disciplinario

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
1070	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Efectividad	CDI-IG-01	99,94	100	100%
1071	Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario	Eficiencia	CDI-IG-02	100	100,00	100,00%

en lo que refiere a los indicadores que ejecutan el control del actuar disciplinario del instituto c evidencia cumplimiento de sus dos indicadores que hacen referencia Ah las actividades preventivas y al trámite de las quejas e informes de carácter disciplinarios hoy por lo cual se concluye qué es está efectuando una gestión que le aporta al desarrollo del proceso.

CSE Control y Seguimiento

Id	Indicador	Clase	Código	Resultado Dic 2024	Meta	Resultado
850	Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento	Eficacia	CSE-IG-01	100	0	100%
931	Satisfacción auditorias internas de gestión	Efectividad	CSE-IG-02	N.R.	80,00	-

respecto a las mediciones efectuadas por la oficina de control interno c evidencia un cumplimiento respecto al plan anual de auditoría y seguimiento que se ejecutó durante el 2024 sin embargo está pendiente la medición respecto a la satisfacción de las auditorías aplicadas con lo cual no se puede realizar un balance respecto a la medición de este indicador

Desempeño General de los Procesos

Teniendo en cuenta los resultados de los indicadores antes relacionadas se presenta un cumplimiento total del 68% teniendo en cuenta los resultados en promedio de los indicadores por el tipo de proceso al cual están relacionadas lo cual se puede observar en la tabla 2.

Tabla 2. Total de indicadores y promedio de resultado

Etiquetas de fila	Promedio de Resultado	Cuenta de Resultado
Apoyo	68,21%	26,00
Estratégico	13,10%	4,00
Evaluación y Control	74,99%	4,00
Misional	76,95%	21,00
Total general	**68,03%**	**55,00**

El análisis del desempeño total de los indicadores revela un panorama preocupante, ya que los resultados generales son muy bajos y generan una alerta significativa sobre el desempeño total del año 2024. Es importante destacar que los indicadores en sí no están presentando malos resultados; más bien, es la falta de compromiso en el reporte de estos indicadores lo que está afectando negativamente la calificación del desempeño. 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.

Indicadores sin reporte para el cuarto trimestre del año

En la tabla 3, se puede evidenciar de manera conjunta los indicadores que no presentaron reporte en el aplicativo DARUMA para el cuarto trimestre de 2024.

Tabla 3. Indicadores sin reporte 2024-III

Id	Indicador	Código
624	Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones	GAB-02
884	Cumplimiento de actividades ambientales	GAB-IG-01
940	Eficiencia en tiempos de gestión contractual	GAB-IG-03
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	GEP-IG-01
1059	Resolución de Incidentes de Tecnología	GTI-IG-12
1060	Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos	GTI-IG-13
1061	Resolución de Requerimientos de Tecnología	GTI-IG-14
1077	Resolución de Incidentes de Seguridad de la Información	GTI-IG-15
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	GTI-IG-16
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	GTI-IG-17
934	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica	DES-IG-01
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
931	Satisfacción auditorias internas de gestión	CSE-IG-02
860	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber 11, por problemas de construcción.	CIE-IG-02
863	Ítems rechazados en la calificación del Examen Saber Pro, por problemas de construcción	CIE-IG-04
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 áreas de mejora y asegurar el éxito continuo del Instituto.

Conclusiones

A partir de los datos reportados por los procesos del Sistema Inteligente de Gestión Organizacional – SIGO, se consideran las siguientes conclusiones del informe para el último trimestre del 2024:

Es crucial mejorar la oportunidad en el reporte de los indicadores. Actualmente, los indicadores no se están reportando a tiempo, lo cual afecta la capacidad de tomar decisiones informadas y oportunas. Por parte de la Oficina Asesora de Planeación se va a procurar hacer el acompañamiento correspondiente para que se cumplan los plazos establecidos en cada trimestres.

Se ha observado que algunos indicadores presentan valores significativamente distintos a las metas establecidas, ya sea que sobrepasen las metas o que no se cumplan. Es necesario que los responsables de los procesos revisen estos indicadores para identificar las causas de estas desviaciones y tomar las acciones correctivas necesarias. Esto ayudará a alinear los resultados con los objetivos de los procesos.

Existen indicadores que no presentan reportes de medición para el último periodo del 2024. Es importante evaluar si estos indicadores siguen siendo relevantes para el sistema de gestión. Si se determina que ya no son vigentes, se debe solicitar su inhabilitación formalmente, así como la formulación de un nuevo indicador que mida el objetivo del proceso. En caso contrario, se debe asegurar que se implementen los mecanismos necesarios para su medición efectiva.

Para los indicadores que no han cumplido con las metas establecidas, se solicita a los lideres de proceso que formulen planes de mejoramiento específicos, acorde con el procedimiento Gestión Planes de Mejoramiento DES -PR007. Estos planes deben incluir acciones concretas, responsables y plazos definidos para corregir las desviaciones y alcanzar los objetivos propuestos.

Finalmente, es fundamental recalcar que la medición precisa y oportuna de los indicadores es esencial para el SIGO. La medición permite monitorear el desempeño, identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones basadas en datos. Por lo tanto, todos los involucrados deben comprometerse a mantener la integridad y la puntualidad en la medición de los indicadores