



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

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

**Oficina Asesora de Planeación**

**2025 – III 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 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.

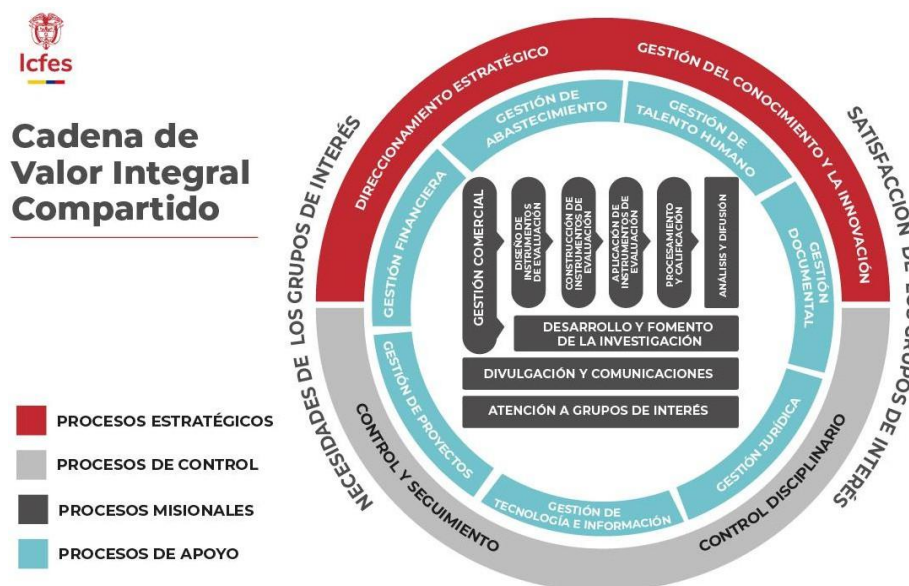


Ilustración 1. Mapa de Procesos

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

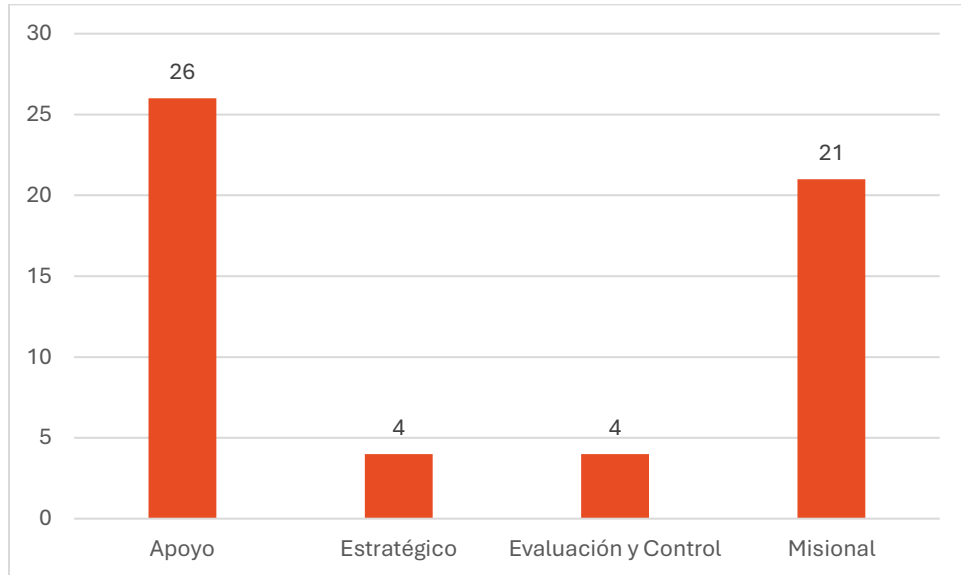


Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

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.

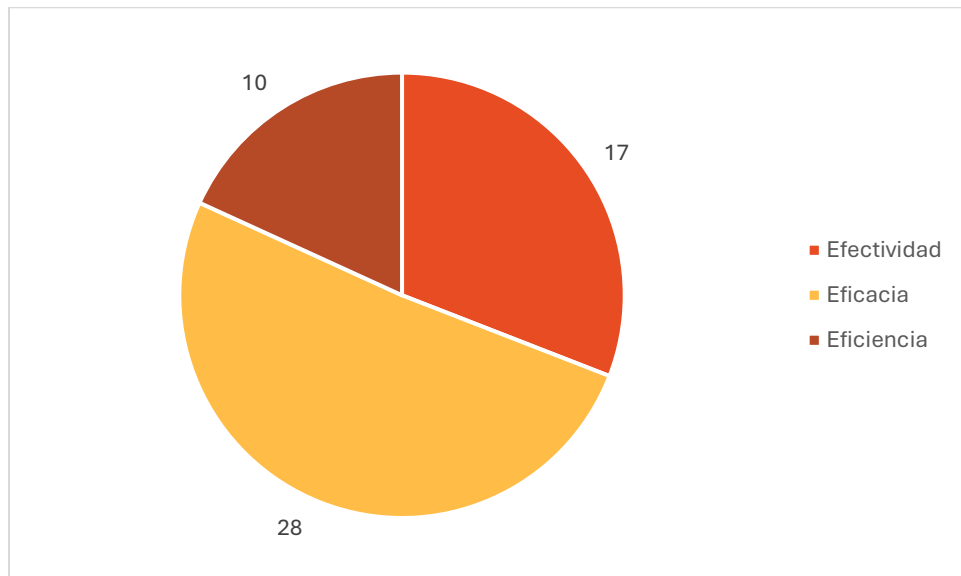


Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

Este informe está enfocado en el desempeño de **24 de los 52** 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 tercer trimestre del año 2025, (del 01 de agosto hasta el 30 de septiembre). En este periodo se analizaron 24 indicadores cuyo desempeño está enfocado a la mejora al cierre del siguiente periodo.



## Procesos Estratégicos

### DES Direccionamiento Estratégico

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>1067</b>	Eficacia del plan de acción Institucional	Eficacia	DES-IE-04	77,65	100,00	77.65%

La Oficina Asesora de Planeación reporta un cumplimiento del 77.65% respecto de las actividades incluidas en el Plan de Acción Institucional 2025, con lo cual tiene un desempeño aceptable, sin embargo, se invita al proceso a continuar con el cumplimiento de este indicador.

## Procesos Misionales

### AGI Atención a Grupos de Interés

Julio

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>928</b>	<b>PQRSD resueltas dentro de los términos legales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>AGI-IG-02</b>	54,13	<b>100,00</b>	54.13%
<b>1042</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>Efectividad</b>	<b>AGI-IG-01</b>	85,35	<b>80,00</b>	106.68%

Agosto

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>928</b>	<b>PQRSD resueltas dentro de los términos legales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>AGI-IG-02</b>	71,99	<b>100,00</b>	71.99 %
<b>1042</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>Efectividad</b>	<b>AGI-IG-01</b>	83,59	<b>80,00</b>	104.48%

Septiembre

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>928</b>	<b>PQRSD resueltas dentro de los términos legales</b>	<b>Eficacia</b>	<b>AGI-IG-02</b>	56.97	<b>100,00</b>	56.97%
<b>1042</b>	<b>Satisfacción del cliente</b>	<b>Efectividad</b>	<b>AGI-IG-01</b>	86.56	<b>80,00</b>	108.21%



En el análisis correspondiente al tercer trimestre del periodo evaluado, se evidencia un comportamiento mixto en los indicadores del proceso a cargo de la Unidad de Atención al Ciudadano. El indicador de PQRSD resueltas dentro de los términos legales muestra un cumplimiento parcial frente a la meta establecida, con variaciones a lo largo del trimestre, lo cual pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones orientadas a mejorar la oportunidad en la gestión de las solicitudes ciudadanas, especialmente frente a picos de demanda y carga operativa.

No obstante, durante este mismo trimestre, el indicador de satisfacción del cliente presenta un desempeño consistentemente superior a la meta institucional, reflejando que, pese a los desafíos asociados a los tiempos de respuesta, la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio se mantiene positiva. En este sentido, los resultados del tercer trimestre evidencian que la Unidad ha logrado preservar la confianza y satisfacción de los grupos de valor, al tiempo que se identifican oportunidades claras de mejora para optimizar los procesos internos y avanzar hacia el cumplimiento integral de las metas de eficacia en periodos posteriores.

### CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
957	<b>Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems</b>	<b>Efectividad</b>	<b>CIE-IG-01</b>	<b>99,06</b>	<b>85,00</b>	<b>116.54%</b>

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 tercer trimestre 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

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

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 tercer 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

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
1040	<b>Satisfacción del servicio de la etapa precontractual</b>	<b>Efectividad</b>	<b>GEC-IG-01</b>	<b>NR</b>	<b>80,00</b>	<b>0%</b>



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 tercer 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

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

El indicador de la Subdirección de Análisis y Divulgación no generó reporte de indicador para este trimestre. Es fundamental retomar el reporte oportuno para garantizar la trazabilidad y la mejora continua.

### Procesos de Apoyo

#### GAB Gestión de Abastecimiento

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>624</b>	<b>Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones</b>	<b>Eficacia</b>	<b>GAB-02</b>	<b>80.97</b>	<b>80,00</b>	<b>101.21%</b>
<b>940</b>	<b>Eficiencia en tiempos de gestión contractual</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>GAB-IG-03</b>	<b>0,96</b>	<b>7,00</b>	<b>13.75%</b>

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 sobresaliente del 101.21% en el tercer trimestre del año, con lo cual se está dando cumplimiento y mejorando el indicador de Eficacia.

En cuanto al indicador de la eficiencia en tiempo de gestión contractual se presenta un valor inferior a la meta, obteniendo un valor del 13.75%, por lo cual se invita a la Subdirección para que genere el análisis y se adopten las mejoras correspondientes.

#### GDO Gestión Documental

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
<b>847</b>	<b>Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental</b>	<b>Eficacia</b>	<b>GDO-IG-01</b>	<b>100</b>	<b>92,00</b>	<b>108.69%</b>



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

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	Efectividad	GEP-IG-01	N.R.	90,00	0%

Durante el tercer 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 tercera 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

Julio

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,36	1,00	136.91%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%

Agosto

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,65	1,00	165.65%
792	Oportunidad de Información de ejecución presupuestal	Eficiencia	GFI-IG-02	100	85,00	117,65%

Septiembre

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
797	Brecha de Liquidez	Eficiencia	GFI-IG-01	1,83	1,00	183.08%
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 el tercer trimestre, ya que los tres (3) indicadores relacionados al proceso presentan un cumplimiento más alto que las metas



establecidas, lo cual evidencia una gestión importante que debe ser tomada en cuenta para la medición del próximo periodo. Adicionalmente, se invita a identificar nuevas metas para generar mediciones que pongan a prueba la capacidad del proceso.

### GJU Gestión Jurídica

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
875	Índice de Favorabilidad en Tutelas	Eficiencia	GJU-IG-01	95.41	85,00	112.24%
1050	Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-06	94,80	85,00	111.54%
1052	Porcentaje tutelas derecho de petición	Eficacia	GJU-IG-08	23,97	35,00	68.50%
1053	Tasa de éxito procesal	Eficacia	GJU-IG-09	100	50,00	200%

En este periodo del tercer trimestre 2025, los indicadores reportados por la Oficina Asesora Jurídica del Instituto presentan un balance general positivo. Los cuales alcanzaron valores muy cercanos a las metas establecidas, reflejando una gestión sólida y orientada a la calidad del servicio. Sin embargo cabe reforzar el indicador de Porcentaje de tutelas derecho de petición que tuvo un cumplimiento del 68.50% que se puede mejorar en la siguiente medición. Esto con el fin de fortalecer la capacidad de respuesta institucional y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos.

### GTI Gestión de Tecnología e Información

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
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	N.R.	99,60	0%



Durante el tercer trimestre de 2025, el proceso de Gestión de Tecnología de la Información (GTI) no presentó reporte de resultados para la mayoría de sus indicadores, evidenciándose que cinco (5) indicadores definidos se registraron como “No Reportado (NR)”, lo cual impide realizar un análisis integral y objetivo del desempeño del proceso en el periodo evaluado.

En este contexto, se hace necesario fortalecer el sistema de medición y seguimiento del proceso GTI, asegurando la oportunidad, consistencia y completitud en el reporte de los indicadores, de manera que se disponga de información confiable para la toma de decisiones. Así mismo, se recomienda realizar una revisión técnica del modelo de medición vigente, con el fin de identificar posibles ajustes a los indicadores actuales o la necesidad de redefinirlos, de tal forma que reflejen de manera más precisa la gestión y los resultados del proceso en futuros periodos de evaluación.

## Procesos de Evaluación y Control

### CDI Control Disciplinario

<b>Id</b>	<b>Indicador</b>	<b>Clase</b>	<b>Código</b>	<b>Resultado Sep 2025</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado</b>
1070	Cobertura en realización de actividades preventivas.	Efectividad	CDI-IG-01	48.55	50	97.1%
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 superior al 97% respecto a las actividades de tipo preventivas realizadas en el tercer 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

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Promedio de Resultado</b>	<b>Cuenta de Resultado</b>
Apoyo	51.22%	15
Estratégico	77.65%	1
Evaluación y Control	98.55%	2
Misional	65.47%	6
<b>Total general</b>	<b>73.22%</b>	<b>24</b>



El análisis del desempeño general de los procesos durante el tercer trimestre evidencia un resultado global del 73,22 %, lo cual refleja un nivel de cumplimiento intermedio frente a las metas institucionales. Si bien se destacan desempeños favorables en los procesos de Evaluación y Control, que alcanzan niveles cercanos al cumplimiento óptimo, persisten brechas relevantes en los procesos misionales y de apoyo, cuyos resultados promedio se sitúan por debajo del umbral esperado, afectando el desempeño consolidado del Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO.

Esta situación pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de medición, seguimiento y reporte de los indicadores, así como de promover ejercicios de autoevaluación por parte de los líderes de proceso, orientados a identificar las causas de los resultados obtenidos y definir acciones de mejora efectivas. En este contexto, resulta fundamental el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, en su rol de administradora del SIGO, para asegurar una medición consistente, oportuna y alineada con los objetivos estratégicos institucionales.

Los resultados del tercer trimestre constituyen una alerta temprana para la gestión, que debe ser aprovechada como una oportunidad para corregir desviaciones, fortalecer la gestión por procesos y mejorar el desempeño institucional, con miras a alcanzar mayores niveles de cumplimiento en los periodos siguientes.

## 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 tercer trimestre del año.

Tabla 2. Indicadores sin reporte 2024-III

Id	Indicador	Código
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
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
1072	Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP	GEP-IG-01
1076	Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI	GTI-IG-16
1078	Disponibilidad de los Servicios TI	GTI-IG-17

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 presente informe evidencian un desempeño institucional heterogéneo dentro del Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO. Si bien se identifican procesos e indicadores que cumplieron o superaron las metas establecidas, reflejando avances en la gestión y compromiso por parte de algunas dependencias, persisten brechas relevantes asociadas a la ausencia de reporte y a resultados por debajo de los niveles esperados, lo que limita la trazabilidad, el análisis integral y la toma de decisiones informadas.

Este escenario pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la cultura de medición y seguimiento por procesos, asegurando la oportunidad, consistencia y calidad de la información reportada, así como la pertinencia de los indicadores definidos. En este sentido, se hace indispensable la articulación permanente con la Oficina Asesora de Planeación, en su calidad de administradora del SIGO, para revisar la estructura de los indicadores, optimizar los mecanismos de reporte y acompañar la formulación de planes de mejoramiento orientados al cierre de brechas y al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

Los resultados analizados constituyen una oportunidad de mejora para fortalecer la gestión institucional, promover una evaluación más rigurosa del desempeño y consolidar un SIGO más robusto, efectivo y alineado con los principios de mejora continua y valor público.

## 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:** El siguiente monitoreo del año será 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.