



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

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

Oficina Asesora de Planeación

2025 – IV 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.

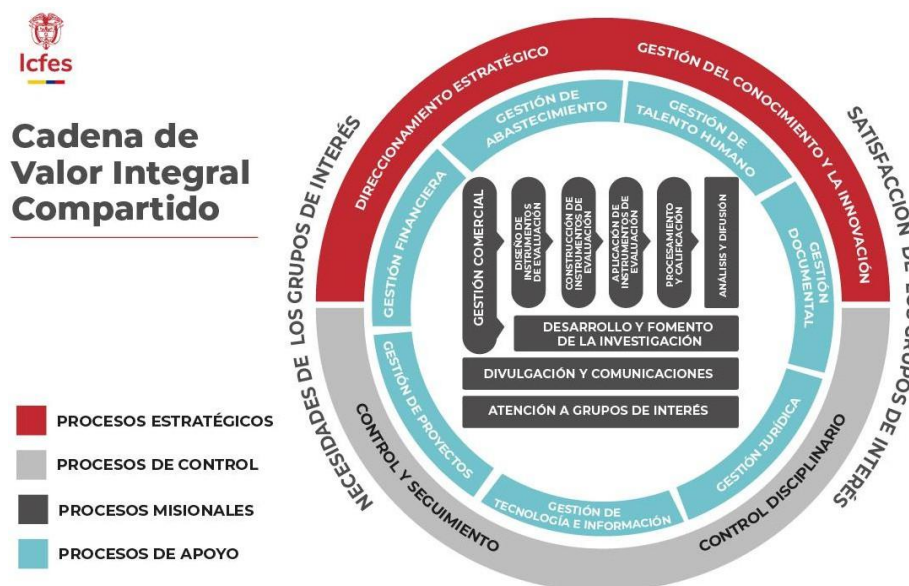


Ilustración 1. Mapa de Procesos

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.

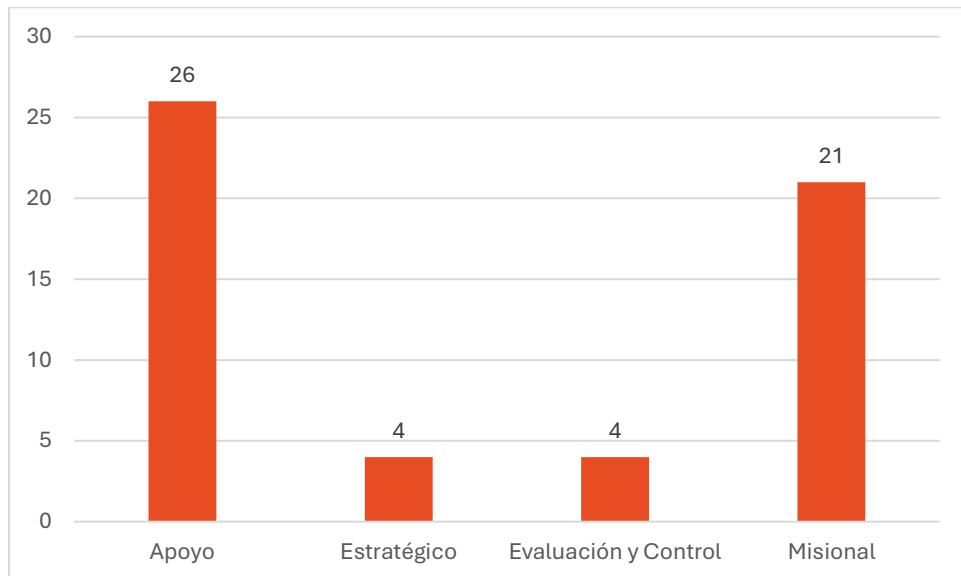


Ilustración 2. Cantidad de indicadores por tipo de proceso

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.

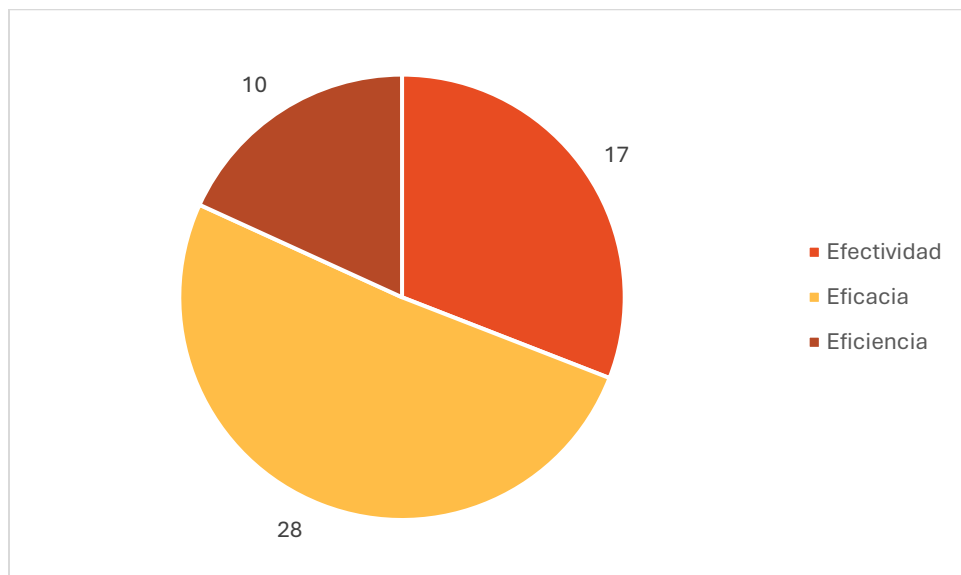


Ilustración 3. Distribución de tipos de medición

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

Desempeño de los indicadores

A continuación, se encuentran los resultados de la medición del desempeño de los procesos del Instituto cuyos indicadores tiene programado un reporte para el cuarto trimestre del año 2025, (del 01 de octubre hasta el 31 de diciembre).



Procesos Estratégicos

DES Direccionamiento Estratégico

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1067 | Eficacia del plan de acción Institucional | Eficacia | DES-IE-04 | 85.88 | 100 | 85.88% |

La Oficina Asesora de Planeación reporta un cumplimiento del 85,88% para el cuarto trimestre de 2025, evidenciando un avance significativo frente al resultado obtenido en el tercer trimestre (77,65%). Este comportamiento refleja un fortalecimiento en la ejecución y seguimiento de las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional, lo que contribuye al cumplimiento progresivo de los objetivos estratégicos definidos por la entidad.

No obstante, el resultado aún se encuentra por debajo de la meta establecida (100%), por lo que se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de seguimiento, control y articulación entre las dependencias responsables, con el fin de asegurar el cumplimiento total de las actividades programadas y garantizar una ejecución eficiente del plan en los próximos periodos.

GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1081 | Índice de desarrollo de la Ruta Ingeniamos | Efectividad | GCI-IG-02 | NR | 70 | - |
| 1082 | Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación | Efectividad | GCI-IG-03 | NR | 70 | - |

Los indicadores del proceso GCI Gestión del Conocimiento y la Innovación no presentaron reporte durante todo el año 2025, lo cual impide realizar un balance sobre el cierre de estos indicadores.

Procesos Misionales

AGI Atención a Grupos de Interés

Septiembre

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

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 928 | PQRSD resueltas dentro de los términos legales | Eficacia | AGI-IG-02 | 72.35 | 100 | 72.35% |
| 1042 | Satisfacción del cliente | Efectividad | AGI-IG-01 | 81 | 80 | 101.25% |



Durante el periodo evaluado, el indicador “PQRS resueltas dentro de los términos legales” presentó una mejora significativa al pasar de 56,97% en septiembre a 72,35% en diciembre, lo que evidencia avances en la gestión y seguimiento de las solicitudes ciudadanas. No obstante, el resultado aún se encuentra por debajo de la meta establecida (100%), lo que indica la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos internos de control, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la articulación operativa para garantizar el cumplimiento oportuno de los requerimientos.

Por su parte, el indicador “Satisfacción del cliente” se mantuvo por encima de la meta institucional del 80% en ambos periodos (86,56% en septiembre y 81% en diciembre), reflejando una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado. Aunque se presenta una leve variación a la baja en el último trimestre, el resultado confirma la efectividad del proceso de atención y la consolidación de niveles adecuados de confianza, sin perjuicio de las oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del usuario y avanzar hacia estándares superiores de desempeño.

API Aplicación de Instrumentos de Evaluación

Junio

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Jun 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1095 | Oportunidad en la gestión de aplicación | Eficiencia | API-IG-01 | 98.72 | 98 | 100.74% |
| 1096 | Eficacia en la aplicación de pruebas | Eficacia | API-IG-02 | 99.99 | 98 | 102.03% |
| 1098 | Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades. | Eficacia | API-IG-003 | 96.84 | 98 | 98.81% |

Diciembre

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

Durante el segundo semestre de 2025, los indicadores del proceso de Aplicación de Instrumentos de Evaluación evidencian un desempeño estable y favorable frente a las metas establecidas. El indicador “Oportunidad en la gestión de aplicación” presentó una ligera mejora al pasar de 98,72% en junio a 98,96% en diciembre, manteniéndose por encima de la meta (98%) y alcanzando un nivel de cumplimiento del 100,98% al cierre del periodo. De igual forma, el indicador “Eficacia en la aplicación de pruebas” registró un comportamiento consistente, pasando de 99,99% a 99,75%, superando ampliamente la meta y manteniendo un nivel de cumplimiento superior al 101%.

Por su parte, el indicador “Calidad en la entrega del string de respuestas con novedades” presentó resultados de 96,84% en junio y 96,5% en diciembre, ubicándose levemente por debajo de la meta establecida (98%). Aunque el comportamiento es estable, se identifica una oportunidad de mejora orientada a fortalecer los controles de calidad en la consolidación y entrega de información, con el fin de alcanzar plenamente el estándar definido. En términos generales, el proceso demuestra una gestión sólida, con altos niveles de oportunidad y eficacia en la aplicación de instrumentos, manteniendo un desempeño confiable durante el semestre.



CIE Construcción de Instrumentos de Evaluación

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 957 | Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems | Efectividad | CIE-IG-01 | 99.12 | 85 | 116.61% |

El indicador “Efectividad de la producción editorial del Banco de Pruebas e Ítems” presentó un desempeño sobresaliente, al registrar un resultado de 99,06% en septiembre y 99,12% en diciembre, evidenciando una mejora de 0,06 puntos porcentuales. En ambos cortes el indicador superó ampliamente la meta establecida (85%), alcanzando un nivel de cumplimiento que pasó de 116,54% a 116,61%, lo que confirma la solidez y estabilidad del proceso.

Estos resultados reflejan la capacidad técnica y operativa de la Subdirección de Diseño de Instrumentos para garantizar altos estándares de calidad y eficiencia en la producción editorial. Asimismo, evidencian la consolidación de buenas prácticas en la gestión del Banco de Pruebas e Ítems, manteniendo un desempeño sostenido y alineado con los objetivos institucionales.

DFI Desarrollo y Fomento de la Investigación

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 900 | Evaluación del Seminario Internacional | Efectividad | DFI-IG-01 | 0 | 80 | 0% |
| 903 | Cumplimiento elaboración de documentos de investigación | Eficacia | DFI-IG-02 | 100 | 100 | 100% |

Durante la vigencia 2025, el proceso de Desarrollo y Fomento de la Investigación (DFI) no presentó reportes periódicos de sus indicadores, por lo que el análisis se realiza con base en el resultado consolidado al cierre del año. En este contexto, el indicador “Evaluación del Seminario Internacional” registró un resultado de 0 frente a una meta del 80, lo que evidencia que durante la vigencia no se ejecutó la actividad evaluada o no se realizó el respectivo reporte, generando un incumplimiento total de la meta establecida. Esta situación impacta directamente la medición de la efectividad del proceso en el componente de fortalecimiento académico e investigativo.

Por su parte, el indicador “Cumplimiento elaboración de documentos de investigación” alcanzó un resultado del 100%, cumpliendo plenamente la meta definida para la vigencia. Este resultado refleja una adecuada gestión en la producción de documentos de investigación; sin embargo, el desempeño global del proceso se ve afectado por la ausencia o no ejecución del componente asociado al seminario internacional. En este sentido, se recomienda fortalecer la planeación, ejecución y seguimiento integral de las actividades programadas, así como garantizar el reporte oportuno y completo de los indicadores, con el fin de asegurar una evaluación más consistente del proceso en futuras vigencias.

DIE Diseño de Instrumentos de Evaluación

Junio

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Jun 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 853 | Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia | Eficacia | DIE-IG-03 | NR | 100 | - |

| | | | | | | |
|------|--|------------|-----------|----|-------|---------|
| 950 | Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber | Eficiencia | DIE-IG-04 | NR | 68.67 | 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 | NR | 93.33 | 103.70% |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 853 | Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia | Eficacia | DIE-IG-03 | NR | 100 | - |
| 950 | Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber | Eficiencia | DIE-IG-04 | NR | 68.67 | 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 | NR | 93.33 | 103.70% |

Durante la vigencia 2025, y considerando la periodicidad semestral de los indicadores del proceso de Diseño de Instrumentos de Evaluación (DIE), se observa que no se registraron resultados cuantitativos en los cortes de junio ni de diciembre para la mayoría de los indicadores evaluados. En particular, el indicador “Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia” no presentó reporte en ninguno de los dos semestres, lo que impide evaluar el cumplimiento de la meta establecida (100%) y limita el análisis del desempeño del proceso en este componente misional.

Por su parte, los indicadores “Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber” y “Oportunidad en la entrega inicial de los bloques de conformación del diseño del armado de los exámenes de Estado” mantienen los mismos porcentajes de resultado en ambos cortes (76,29% y 103,70%, respectivamente), lo que sugiere que la medición corresponde al consolidado semestral. En este contexto, se evidencia un desempeño sobresaliente en la oportunidad de entrega de los bloques de diseño, al superar la meta establecida (93,33), mientras que la publicación de guías de orientación se mantiene por debajo de la meta (68,67), lo que representa una oportunidad de mejora. En consecuencia, se recomienda fortalecer el seguimiento semestral y asegurar la consistencia en el reporte de información, con el fin de garantizar una evaluación integral y oportuna del proceso en futuras mediciones.

DYC Divulgación y Comunicaciones

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 773 | Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna | Efectividad | DYC-IG-02 | 91.33 | 83 | 110.03% |
| 1091 | Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto | Eficiencia | DYC-IG-01 | 100 | 90 | 111,11% |



Durante la vigencia 2025, los indicadores del proceso de Divulgación y Comunicaciones (DYC) evidencian un desempeño sostenido y favorable frente a las metas establecidas. El indicador “Satisfacción sobre la información divulgada en los diferentes medios de comunicación interna” presentó una mejora al pasar de 90 en junio a 91,33 en diciembre, superando la meta definida (83) y alcanzando un nivel de cumplimiento del 110,03%. Este comportamiento refleja un fortalecimiento en las estrategias de comunicación interna y una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la información difundida por el Instituto.

Por su parte, el indicador “Cumplimiento de estrategias de comunicación de las pruebas implementadas en los tiempos establecidos por los cronogramas del Instituto” se ha mantenido en 100% desde junio, superando la meta establecida (90) y consolidando un nivel de cumplimiento del 111,11%. Este resultado evidencia una gestión eficiente y consistente en la ejecución de las estrategias de comunicación, garantizando oportunidad y alineación con los cronogramas institucionales. En conjunto, el proceso demuestra estabilidad, efectividad y capacidad operativa en el desarrollo de sus actividades durante el año

GEC Gestión Comercial

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1040 | Satisfacción del servicio de la etapa precontractual | Efectividad | GEC-IG-01 | NR | 80 | - |
| 1068 | Crecimiento en número de ofertas presentadas a clientes. | Eficacia | GEC-IG-02 | NR | 2 | - |

Durante la vigencia 2025, el proceso de Gestión Comercial (GEC) no presentó reporte de resultados para los indicadores “Satisfacción del servicio de la etapa precontractual” y “Crecimiento en número de ofertas presentadas a clientes”, los cuales se registran como No Reportado (NR) al cierre del año. Esta situación impide evaluar el desempeño del proceso frente a las metas establecidas (80 y 2 respectivamente) y limita el análisis de su efectividad y eficacia en el fortalecimiento de la gestión comercial del Instituto.

La ausencia de reporte durante toda la vigencia representa una debilidad significativa en el seguimiento y control del proceso, afectando la trazabilidad de la información y la toma de decisiones basada en resultados. En este sentido, se recomienda revisar de manera prioritaria los mecanismos internos de medición, asignar responsabilidades claras para el reporte de los indicadores y establecer un plan de acción que permita reactivar la medición en la próxima vigencia, garantizando así una gestión orientada a resultados y alineada con los objetivos institucionales.

AYD Análisis y Difusión

Junio

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Jun 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1038 | Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD | Efectividad | AYD-IG-01 | 88.02 | 70 | 125.74% |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1038 | Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD | Efectividad | AYD-IG-01 | NR | 70 | 125.74% |

Durante la vigencia 2025, el proceso de Análisis y Difusión (AYD) presentó resultado para el indicador “Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD” en el primer semestre, registrando un 88,02 frente a una meta del 70, lo que representó un nivel de cumplimiento del 125,74%. Este resultado evidencia una percepción altamente favorable por parte de los grupos de interés frente al desarrollo de los encuentros nacionales, reflejando la calidad y pertinencia de las actividades ejecutadas.

No obstante, para el segundo semestre el indicador no registró reporte (NR), lo que impide realizar un análisis comparativo o de tendencia al cierre de la vigencia. Si bien el resultado obtenido en junio fue sobresaliente y superó ampliamente la meta establecida, se hace necesario garantizar el reporte oportuno en todos los periodos definidos, con el fin de asegurar la trazabilidad de la información, la consistencia en la medición y una evaluación integral del desempeño del proceso en futuras vigencias.

PYC Procesamiento y Calificación

Junio

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Jun 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 890 | Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación | Eficacia | PYC-IG-01 | 99.66 | 90 | 110.74% |
| 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 | NR | 99 | - |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 890 | Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación | Eficacia | PYC-IG-01 | 98.93 | 90 | 109.92% |
| 893 | Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación | Eficacia | PYC-IG-02 | 94.67 | 90 | 105.18% |
| 896 | Oportunidad en la publicación de resultados | Eficiencia | PYC-IG-03 | NR | 99 | - |

Durante la vigencia 2025, y considerando la periodicidad semestral de los indicadores del proceso de Procesamiento y Calificación (PYC), se evidencia un desempeño favorable en dos de los tres indicadores evaluados. El “Porcentaje de calidad y oportunidad de las bases de datos de calificación” registró un resultado de 99,66% en junio y 98,93% en diciembre, superando en ambos semestres la meta establecida (90%) y manteniendo un nivel de cumplimiento superior al 109%, lo que refleja consistencia y solidez en la gestión técnica del proceso.



Por su parte, el “Porcentaje de calidad y oportunidad de los Manuales de Procesamiento de calificación” presentó una mejora significativa al pasar de 85,5% en junio (por debajo de la meta) a 94,67% en diciembre, superando el 90% establecido como objetivo, lo que evidencia la implementación de acciones de mejora durante el segundo semestre. En contraste, el indicador “Oportunidad en la publicación de resultados” no registró reporte en ninguno de los dos semestres (NR), lo que impide evaluar su desempeño frente a la meta del 99%. En consecuencia, aunque el proceso demuestra un fortalecimiento técnico en sus componentes de calidad, se recomienda garantizar el reporte integral de todos los indicadores semestrales para asegurar una evaluación completa y consistente del desempeño del proceso.

Procesos de Apoyo

GAB Gestión de Abastecimiento

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 624 | Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones | Eficacia | GAB-02 | 97 | 80 | 121.25% |
| 940 | Eficiencia en tiempos de gestión contractual | Eficiencia | GAB-IG-03 | 1 | 7 | 14.28% |
| 943 | Verificación de inventarios | Eficacia | GAB-IG-04 | 100 | 1 | 100% |

Para los indicadores de la Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales, la medición del “Seguimiento a la Ejecución Presupuestal del Plan Anual de Adquisiciones” registra al cierre del cuarto trimestre un resultado de 97 frente a una meta de 80, lo que representa un nivel de cumplimiento del 121,25%. Este resultado evidencia una gestión eficaz en la ejecución y control del Plan Anual de Adquisiciones, superando ampliamente la meta establecida y reflejando un adecuado seguimiento presupuestal y fortalecimiento en la planeación contractual durante la vigencia.

Por su parte, el indicador “Eficiencia en tiempos de gestión contractual” presenta un resultado de 1 frente a una meta de 7, alcanzando un nivel de cumplimiento del 14,28%, lo que continúa ubicándolo significativamente por debajo del estándar esperado. Si bien se observa estabilidad en el resultado respecto al periodo anterior, persiste una brecha importante frente a la meta, por lo cual se recomienda realizar un análisis detallado de las causas asociadas a los tiempos de gestión contractual y adoptar acciones correctivas que permitan optimizar la eficiencia del proceso y mejorar su desempeño en la próxima vigencia.

Finalmente, el indicador “Verificación de inventarios” alcanzó un resultado de 100 frente a una meta de 100, logrando un cumplimiento del 100%. Este desempeño evidencia una adecuada gestión en el control y seguimiento de los inventarios institucionales, garantizando confiabilidad en la información y fortaleciendo los mecanismos de control interno asociados a la administración de bienes. En conjunto, el proceso presenta avances importantes en materia de ejecución presupuestal y control de inventarios, aunque requiere fortalecer la eficiencia en los tiempos de gestión contractual para lograr un desempeño más equilibrado.

GDO Gestión Documental

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 847 | Cumplimiento del plan de trabajo de Gestión Documental | Eficacia | GDO-IG-01 | 100 | 92 | 108.69% |



Durante el cuarto 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 do Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|------------------------------|-------------|------------------|
| 1072 | Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP | Efectividad | GEP-IG-01 | N.R. | 90 | 0% |

En el cuarto trimestre del año, el proceso de Gestión de Proyectos (GEP) no presentó reporte del indicador correspondiente, lo cual impide realizar un análisis final del objetivo sobre el desempeño de su gestión en el año 2025. Cabe resaltar que durante todo el año 2025 no se presentaron reportes de este indicador, lo que representa una situación preocupante desde el punto de vista del cumplimiento institucional.

GFI Gestión Financiera

Septiembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado do Sep 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|------------------------------|-------------|------------------|
| 792 | Oportunidad de Información de ejecución presupuestal | Eficiencia | GFI-IG-02 | 100 | 85 | 117,65% |
| 797 | Brecha de Liquidez | Eficiencia | GFI-IG-01 | 1,83 | 1 | 183.08% |
| 919 | Oportunidad en el envío de certificados tributarios | Eficacia | GFI-IG-03 | NR | 80 | |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 792 | Oportunidad de Información de ejecución presupuestal | Eficiencia | GFI-IG-02 | NR | 85 | 117,65% |
| 797 | Brecha de Liquidez | Eficiencia | GFI-IG-01 | NR | 1 | 183.08% |
| 919 | Oportunidad en el envío de certificados tributarios | Eficacia | GFI-IG-03 | NR | 80 | - |

Durante el tercer trimestre, los indicadores asociados a la Gestión Financiera evidenciaron un desempeño superior frente a las metas establecidas en los componentes que presentaron medición. La Brecha de Liquidez registró un resultado de 1,83 frente a una meta de 1,00, mientras que la Oportunidad de Información de ejecución presupuestal alcanzó un 100 frente a una meta de 85, reflejando un adecuado manejo financiero y oportunidad en la generación de información presupuestal, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad institucional.

No obstante, el indicador “Oportunidad en el envío de certificados tributarios” no presentó reporte durante el tercer trimestre ni en el cuarto trimestre, manteniéndose como No Reportado (NR) durante toda la vigencia 2025. De igual forma, para el cuarto trimestre tampoco se registraron resultados para los demás indicadores del proceso, lo que limita el análisis comparativo y el seguimiento a la tendencia del desempeño financiero. En este sentido, se



hace necesario fortalecer los mecanismos de medición, seguimiento y reporte de la información, garantizando la trazabilidad y continuidad en la evaluación de la gestión financiera, especialmente en el componente tributario, con el fin de asegurar una medición integral del proceso en futuras vigencias.

GJU Gestión Jurídica

Septiembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado do Sep 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|------------------------------|-------------|------------------|
| 875 | Índice de Favorabilidad en Tutelas | Eficiencia | GJU-IG-01 | 95.41 | 85 | 112.24% |
| 881 | Satisfacción Servicios Internos OAJ | Efectividad | GJU-IG-03 | NR | 85 | - |
| 1050 | Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición | Eficacia | GJU-IG-06 | 94,80 | 85 | 111.54% |
| 1051 | Procesos sancionatorios culminados | Eficacia | GJU-IG-07 | NR | 80 | 125% |
| 1052 | Porcentaje tutelas derecho de petición | Eficacia | GJU-IG-08 | 23,97 | 35 | 68.50% |
| 1053 | Tasa de éxito procesal | Eficacia | GJU-IG-09 | 100 | 50 | 200% |
| 1099 | Tasa de éxito de la acción de repetición | Eficacia | GJU-IG-010 | NR | 50 | - |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 875 | Índice de Favorabilidad en Tutelas | Eficiencia | GJU-IG-01 | NR | 85 | 112.24% |
| 881 | Satisfacción Servicios Internos OAJ | Efectividad | GJU-IG-03 | NR | 85 | - |
| 1050 | Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición | Eficacia | GJU-IG-06 | 96.2 | 85 | 113.17% |
| 1051 | Procesos sancionatorios culminados | Eficacia | GJU-IG-07 | 100 | 80 | 125% |
| 1052 | Porcentaje tutelas derecho de petición | Eficacia | GJU-IG-08 | 22.82 | 35 | 65.2% |
| 1053 | Tasa de éxito procesal | Eficacia | GJU-IG-09 | NR | 50 | 200% |
| 1099 | Tasa de éxito de la acción de repetición | Eficacia | GJU-IG-010 | NR | 50 | - |

Durante el periodo evaluado, los indicadores de la Gestión Jurídica evidencian un desempeño favorable en la mayoría de los componentes analizados. El “Índice de favorabilidad de tutelas que invocan derecho de petición” presentó una mejora al pasar de 94,80 en septiembre a 96,2 en diciembre, superando la meta establecida (85), lo que refleja una adecuada gestión jurídica y solidez en la defensa institucional. Por su parte, el indicador de Porcentaje de tutelas de derecho de petición registró resultados de 23,97 en septiembre y 22,82 en diciembre, manteniéndose por debajo de la meta definida (35), lo que indica un comportamiento favorable en la disminución de este tipo de acciones judiciales. Asimismo, la Tasa de éxito procesal alcanzó un resultado del 200% en septiembre, superando ampliamente la meta establecida, lo que evidencia la efectividad de las estrategias jurídicas implementadas.

No obstante, para el cuarto trimestre algunos indicadores no reportaron información (NR), como el Índice de Favorabilidad en Tutelas y la Tasa de éxito procesal, lo que limita el



seguimiento integral del desempeño del proceso en este periodo. Adicionalmente, los indicadores “Satisfacción Servicios Internos OAJ” y “Tasa de éxito de la acción de repetición” no registraron reporte durante toda la vigencia 2025, impidiendo evaluar su desempeño frente a las metas establecidas. Esta situación afecta la medición integral del proceso y resalta la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y reporte, garantizando información completa, oportuna y confiable que permita una evaluación más consistente de la gestión jurídica en futuras vigencias, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua del proceso.

GTI Gestión de Tecnología e Información

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1059 | Resolución de Incidentes de Tecnología | Eficacia | GTI-IG-12 | NR | 95 | 101.42% |
| 1060 | Nivel de eficacia de los cambios tecnológicos | Eficacia | GTI-IG-13 | NR | 80 | 0% |
| 1061 | Resolución de Requerimientos de Tecnología | Eficacia | GTI-IG-14 | NR | 95 | 95.28% |
| 1076 | Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI | Efectividad | GTI-IG-16 | NR | 80 | 0% |
| 1078 | Disponibilidad de los Servicios TI | Eficacia | GTI-IG-17 | NR | 99 | 0% |

Durante la vigencia 2025, el proceso de Gestión de Tecnología de la Información (GTI) presentó un comportamiento parcial en materia de reporte. En el primer trimestre (marzo), los indicadores “Resolución de Incidentes de Tecnología” y “Resolución de Requerimientos de Tecnología” registraron resultados de 101,42% y 95,28% respectivamente, evidenciando un desempeño favorable frente a las metas establecidas y una adecuada capacidad de respuesta operativa en la atención de incidentes y requerimientos tecnológicos durante ese periodo.

No obstante, a partir del segundo trimestre y durante el resto del año (tercer y cuarto trimestre), estos dos indicadores no volvieron a reportar resultados, registrándose como “No Reportado (NR)”. De igual forma, los demás indicadores del proceso no presentaron reporte en ningún momento de la vigencia 2025, lo que impidió realizar un análisis integral y continuo del desempeño del proceso frente a aspectos estratégicos como la gestión de cambios, la disponibilidad de los servicios TI, la continuidad operativa y la satisfacción de los usuarios.

Si bien los resultados del primer trimestre reflejan un desempeño positivo inicial, la ausencia de reporte sostenida durante la mayor parte del año limita la evaluación de tendencias, la trazabilidad de la gestión y la medición real de la eficacia y efectividad del proceso. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y reporte, estableciendo responsables claros, controles periódicos y alertas tempranas que aseguren la consolidación oportuna de la información.

En este sentido, se recomienda revisar la estructura de los indicadores, validar la disponibilidad de las fuentes de información y formalizar un esquema de monitoreo trimestral que garantice consistencia en la medición, permitiendo una evaluación objetiva del desempeño del proceso y una toma de decisiones basada en datos confiables en futuras vigencias.



GTH Gestión de Talento Humano

Junio

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Jun 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 800 | Impacto de la Capacitación | Efectividad | GTH-IG-01 | NR | 80 | - |
| 803 | Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo | Eficacia | GTH-IG-02 | 100 | 100 | 100% |
| 806 | Índice de satisfacción de actividades de bienestar | Efectividad | GTH-IG-03 | 92.67 | 70 | 132.38% |
| 937 | Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina | Efectividad | GTH-IG-04 | 96.77 | 75 | 129.02% |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|---|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 800 | Impacto de la Capacitación | Efectividad | GTH-IG-01 | 89.4 | 80 | 111.75% |
| 803 | Ejecución plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo | Eficacia | GTH-IG-02 | 100 | 100 | 100% |
| 806 | Índice de satisfacción de actividades de bienestar | Efectividad | GTH-IG-03 | 96.69 | 70 | 138.12% |
| 937 | Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina | Efectividad | GTH-IG-04 | 98.85 | 75 | 131.8% |

Durante la vigencia 2025, el proceso de Gestión de Talento Humano (GTH) evidenció un desempeño favorable en la mayoría de sus indicadores, especialmente en aquellos asociados a la satisfacción y efectividad de los servicios internos.

En el primer semestre (junio), el indicador “Impacto de la Capacitación” no presentó reporte (NR), lo que impidió evaluar en ese momento la efectividad de las acciones formativas desarrolladas. Sin embargo, los demás indicadores mostraron resultados positivos: la “Ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo” alcanzó el 100% de cumplimiento frente a una meta del 100, reflejando una gestión adecuada en la implementación de actividades del SG-SST. Asimismo, el “Índice de satisfacción de actividades de bienestar” (92,67) y el “Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina” (96,77) superaron ampliamente las metas establecidas (70 y 75, respectivamente), evidenciando altos niveles de percepción positiva por parte de los funcionarios.

Al cierre del año (diciembre), se observa una consolidación y mejora en los resultados. El indicador “Impacto de la Capacitación” registró un resultado de 89,4 frente a una meta de 80, alcanzando un cumplimiento del 111,75%, lo que demuestra que las estrategias de formación generaron efectos positivos en el desempeño institucional. La “Ejecución del plan del sistema de seguridad y salud en el trabajo” mantuvo el 100% de cumplimiento, evidenciando consistencia y sostenibilidad en la gestión preventiva. Por su parte, el “Índice de satisfacción de actividades de bienestar” aumentó a 96,69 (138,12% de cumplimiento), y el “Índice de Satisfacción de Liquidación de Nómina” alcanzó 98,85 (131,8% de cumplimiento), mostrando una tendencia creciente en la percepción favorable de los servidores frente a los servicios del área.

En términos generales, el proceso de Gestión de Talento Humano presentó un desempeño sobresaliente durante 2025, con cumplimiento total o superior a las metas en la mayoría de los indicadores al cierre de la vigencia. Aunque se evidenció una ausencia de reporte en el



primer semestre para el indicador de impacto de la capacitación, su medición al finalizar el año permitió consolidar una evaluación positiva del proceso, destacándose especialmente en satisfacción, bienestar y gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Procesos de Evaluación y Control

CDI Control Disciplinario

Septiembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado do Sep 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|------------------------------|-------------|------------------|
| 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 | 100,00% |

Diciembre

| Id | Indicador | Clase | Código | Resultado Dic 2025 | Meta | Resultado |
|-----------|--|--------------|---------------|---------------------------|-------------|------------------|
| 1070 | Cobertura en realización de actividades preventivas. | Efectividad | CDI-IG-01 | 99.94 | 50 | 199.88% |
| 1071 | Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario | Eficiencia | CDI-IG-02 | NR | 100 | 100,00% |

Durante el periodo evaluado, el indicador “Cobertura en realización de actividades preventivas” presentó una mejora significativa, pasando de un 48,55% en septiembre a 99,94% en diciembre, superando ampliamente la meta establecida (50%). Este resultado refleja el fortalecimiento de las acciones preventivas en materia disciplinaria y evidencia el compromiso del proceso con la implementación de estrategias orientadas a la prevención de conductas que puedan afectar la gestión institucional.

Por su parte, el indicador “Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario” alcanzó un cumplimiento del 100% en septiembre, cumpliendo la meta establecida; sin embargo, para el cuarto trimestre no se reportó información (NR), lo que limita el seguimiento del comportamiento del indicador en este periodo. En este sentido, se resalta el desempeño favorable evidenciado en el trimestre reportado y se recomienda fortalecer los mecanismos de registro y reporte de información, con el fin de garantizar la continuidad en la medición, el monitoreo oportuno y la mejora continua del proceso de control disciplinario.

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 | 82.35 | 100 | 82.35% |
| 931 | Satisfacción auditorías internas de gestión | Efectividad | CSE-IG-02 | NR | 80 | - |

Durante la vigencia evaluada, el proceso de Evaluación y Control – CSE Control y Seguimiento presentó debilidades significativas en materia de medición y reporte de indicadores, lo cual limita el análisis integral de su desempeño institucional.



El indicador “Cumplimiento al Plan Anual de Auditoría y Seguimiento” únicamente reportó resultado al cierre del periodo, registrando un 82,35 frente a una meta del 100, lo que equivale a un nivel de cumplimiento del 82,35%. Este resultado evidencia que no se alcanzó la totalidad de las auditorías y actividades programadas en el plan anual, reflejando posibles retrasos, reprogramaciones o limitaciones operativas en la ejecución del proceso de control interno. Si bien se contó con medición al cierre, la ausencia de reportes intermedios durante el año impidió realizar seguimiento oportuno y aplicar acciones correctivas preventivas.

Por su parte, el indicador “Satisfacción auditorías internas de gestión” no presentó reporte durante toda la vigencia (NR), lo que imposibilita evaluar la percepción de las dependencias frente a la calidad, pertinencia y utilidad de las auditorías realizadas. Esta ausencia afecta la valoración de la efectividad del proceso y limita la retroalimentación necesaria para el mejoramiento continuo.

En términos generales, la falta de reporte sistemático durante el año evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento, medición y consolidación de la información del proceso de Evaluación y Control. Se recomienda establecer controles periódicos de avance del Plan Anual de Auditoría, definir responsables claros del reporte y garantizar la aplicación de instrumentos de medición de satisfacción, con el fin de contar con información oportuna, trazable y confiable que permita evaluar adecuadamente la eficacia y efectividad del proceso en futuras vigencias.

Desempeño General de los Procesos

| Etiquetas de fila | Promedio de Resultado | Cuenta de Resultado |
|----------------------|-----------------------|---------------------|
| Estratégico | 28.66% | 3 |
| Misional | 68.25% | 21 |
| Apoyo | 80.79% | 24 |
| Evaluación y Control | 95.55% | 4 |
| Total general | 273.25% | 52 |

El análisis del desempeño general de los procesos durante la vigencia 2025 evidencia un comportamiento heterogéneo entre los diferentes tipos de proceso. El proceso de Evaluación y Control alcanzó un promedio de cumplimiento del 95,55%, ubicándose en un nivel cercano al cumplimiento óptimo y reflejando una gestión sólida en las actividades de seguimiento y control. Por su parte, los procesos de Apoyo registraron un promedio de 80,79%, mostrando un desempeño favorable, aunque aún con brechas frente al estándar del 100%. Los procesos Misionales alcanzaron un 68,25%, evidenciando oportunidades importantes de fortalecimiento en su gestión, mientras que el proceso Estratégico presentó el resultado más bajo (28,66%), afectado principalmente por la ausencia o bajo cumplimiento en algunos indicadores clave.

En términos generales, aunque se identifican avances relevantes en procesos de Apoyo y en Evaluación y Control, el desempeño consolidado (273,25% sobre 52 indicadores evaluados) refleja la necesidad de fortalecer especialmente el componente Estratégico y algunos procesos Misionales, donde se concentran los mayores niveles de incumplimiento o ausencia de reporte. En este contexto, resulta fundamental reforzar la planeación, el seguimiento periódico y la responsabilidad en el reporte de indicadores, promoviendo una cultura de medición orientada a resultados. El acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación continúa siendo clave para asegurar la consistencia metodológica, la calidad de la información y la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos institucionales, contribuyendo así al fortalecimiento integral del Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO.



Indicadores sin reporte para el cuarto trimestre del año 2025

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

Tabla 2. Indicadores sin reporte 2024-IV

| Id | Indicador | Código |
|------|--|------------|
| 1081 | Índice de desarrollo de la Ruta Ingeniamos | GCI-IG-02 |
| 1082 | Índice de la cultura interna de gestión del conocimiento y la innovación | GCI-IG-03 |
| 853 | Eficacia en la elaboración o ajuste de Marcos de Referencia | DIE-IG-03 |
| 950 | Publicación de guías de orientación de los Exámenes Saber | DIE-IG-04 |
| 1080 | Oportunidad en la entrega inicial de los bloques de conformación del diseño del armado de los exámenes de Estado | DIE-IG-02 |
| 1040 | Satisfacción del servicio de la etapa precontractual | GEC-IG-01 |
| 1068 | Crecimiento en número de ofertas presentadas a clientes. | GEC-IG-02 |
| 1038 | Satisfacción de los grupos de interés sobre los encuentros nacionales de la SAYD | AYD-IG-01 |
| 896 | Oportunidad en la publicación de resultados | PYC-IG-03 |
| 1072 | Satisfacción del cliente interno en relación a la asistencia técnica de GEP | GEP-IG-01 |
| 792 | Oportunidad de Información de ejecución presupuestal | GFI-IG-02 |
| 797 | Brecha de Liquidez | GFI-IG-01 |
| 919 | Oportunidad en el envío de certificados tributarios | GFI-IG-03 |
| 875 | Índice de Favorabilidad en Tutelas | GJU-IG-01 |
| 881 | Satisfacción Servicios Internos OAJ | GJU-IG-03 |
| 1053 | Tasa de éxito procesal | GJU-IG-09 |
| 1099 | Tasa de éxito de la acción de repetición | GJU-IG-010 |
| 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 |
| 1076 | Satisfacción del Usuario respecto con los Servicios de TI | GTI-IG-16 |
| 1078 | Disponibilidad de los Servicios TI | GTI-IG-17 |
| 1071 | Oportunidad en el trámite de las quejas e informes de carácter disciplinario | CDI-IG-02 |
| 931 | Satisfacción auditorías internas de gestión | CSE-IG-02 |

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 el cuarto trimestre de 2025, el Sistema Integrado de Gestión Organizacional – SIGO evidencia un desempeño diferenciado entre los distintos tipos de proceso, con resultados que muestran fortalezas importantes, pero también brechas estructurales asociadas principalmente al bajo cumplimiento en algunos indicadores y a la ausencia de reporte en un número significativo de ellos.

De acuerdo con el consolidado general, los procesos de **Evaluación y Control** alcanzaron el promedio más alto de desempeño (95,55%), ubicándose en un nivel cercano al cumplimiento óptimo y reflejando una gestión sólida en las actividades de seguimiento y control. Por su parte, los procesos de **Apoyo** registraron un promedio de 80,79%, mostrando un desempeño favorable, aunque con oportunidades de mejora en algunos indicadores críticos.

En cuanto a los procesos **Misionales**, el promedio de cumplimiento fue de 68,25%, lo que evidencia brechas relevantes frente a las metas institucionales y resalta la necesidad de fortalecer la gestión operativa y el seguimiento sistemático a los indicadores, especialmente en aquellos con resultados por debajo de la meta o sin reporte en el último trimestre.

El proceso **Estratégico** presentó el promedio más bajo (28,66%), situación explicada principalmente por el bajo cumplimiento del indicador asociado al Direccionamiento Estratégico y la ausencia de reporte en los indicadores del proceso de Gestión del Conocimiento e Innovación, lo cual impacta de manera directa el resultado agregado del nivel estratégico.

Un aspecto crítico identificado en el periodo es la alta cantidad de indicadores sin reporte en el cuarto trimestre, lo que limita la trazabilidad de la información, afecta el análisis comparativo entre periodos y reduce la capacidad institucional para tomar decisiones basadas en evidencia. Esta situación es especialmente relevante en procesos como Gestión Comercial, Gestión de Proyectos, Gestión Financiera, Gestión de Tecnología de la Información y algunos componentes de Gestión Jurídica y Evaluación y Control.

No obstante, también se destacan desempeños sobresalientes en procesos específicos como Construcción de Instrumentos de Evaluación, Divulgación y Comunicaciones, Gestión Documental, Gestión de Talento Humano y algunos componentes de Gestión Jurídica y Procesamiento y Calificación, donde se superaron ampliamente las metas establecidas, evidenciando consolidación técnica, estabilidad operativa y buenas prácticas institucionales.

En este contexto, el cierre del cuarto trimestre de 2025 muestra que, aunque existen resultados positivos y procesos con niveles de desempeño cercanos o superiores a la meta, el fortalecimiento de la cultura de medición, el reporte oportuno y la gestión orientada a resultados continúa siendo un reto prioritario. La consolidación de información completa, confiable y oportuna será determinante para mejorar el desempeño global del SIGO y asegurar el cumplimiento efectivo de los objetivos estratégicos institucionales en la siguiente vigencia.

Recomendaciones

1. **Fortalecer el reporte oportuno y obligatorio de los indicadores:** Es prioritario que todos los procesos garanticen el registro completo, oportuno y consistente de sus indicadores en el sistema DARUMA, especialmente aquellos que presentan ausencia recurrente de información. La falta de reporte impide evaluar el desempeño institucional y limita la implementación de acciones de mejora.
2. **Implementar planes de mejoramiento en procesos con bajo desempeño o sin reporte:** Se recomienda que los líderes de proceso cuyos indicadores presentaron resultados inferiores a la meta o no fueron reportados formulen e implementen planes



de mejoramiento específicos, orientados a fortalecer la gestión, optimizar sus procesos internos y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

3. **Fortalecer el acompañamiento técnico de la Oficina Asesora de Planeación:** La Oficina Asesora de Planeación, como administradora del SIGO, debe continuar brindando acompañamiento técnico a los procesos, especialmente en la revisión de la pertinencia de los indicadores, el fortalecimiento de los mecanismos de medición y el seguimiento a la implementación de acciones de mejora, con el fin de garantizar la calidad, confiabilidad y oportunidad de la información reportada.
4. **Promover la consolidación de una cultura institucional orientada a resultados:** Es fundamental fortalecer la apropiación del modelo de gestión por procesos, promoviendo en todos los niveles de la organización la importancia del seguimiento a los indicadores como herramienta clave para la mejora continua, la toma de decisiones informadas y el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto.

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

Elaboró
CONTRATISTA
Cristhian Francisco Vargas
Arciniegas

Revisó
Javier Andrés Niño Parrado
APOYO A SUPERVISOR
(CONTRATISTA)

Aprobó
ESTIBEN ALEJANDRO
RESTREPO MEJÍA