Memorando N°

FECHA: **15/01/2026**

PARA: **SUPERINTENDENTE**
SECRETARIA GENERAL
DELEGADOS
LÍDERES DE PROCESO
COORDINADORES DE GRUPO

DE: **Jenny Andrea Diaz Criollo**
COORD. GRUPO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ASUNTO: **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 2
2. ANTECEDENTES 2
3. INDICADORES DE GESTIÓN VIGENTES 2025 2
3.1. RESULTADOS TRIMESTRALES Y ANÁLISIS ANUAL POR PROCESOS 3
3.1.1. Procesos Estratégicos 3
3.1.1.1. Alianza Interinstitucional 3
3.1.1.2. Direccionamiento Estratégico 3
3.1.1.3. Gestión de Comunicaciones – GCM 4
3.1.1.4. Gestión de Mejora Institucional – GMI 4
3.1.1.5. Gestión del Servicio – GSP 5
3.1.2. Procesos Misionales 5
3.1.2.1. Gestión de Control, Inspección y Vigilancia – GCI 6
3.1.2.2. Gestión de la Operación – GOP 6
3.1.3. Procesos de Apoyo 7
3.1.3.1. Gestión Administrativa – GAD 7
3.1.3.2. Gestión Contractual – GCO 7
3.1.3.3. Gestión de Sistemas e Información – GSI 7
3.1.3.4. Gestión de Talento Humano – GTH 8
3.1.3.5. Gestión Documental – GDO 8
3.1.3.6. Gestión Financiera – GFI 8
3.1.3.7. Gestión Jurídica – GJU 9
3.1.3.8. Gestión de Procesos Disciplinarios – GPD 9
3.1.4. Proceso de Evaluación 9
3.1.4.1. Gestión de Evaluación y Seguimiento – GES 9
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 10

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Asesora de Planeación en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción Institucional 2026, emite el presente informe que tiene como propósito poner a disposición de la alta dirección una herramienta organizacional oportuna que facilite la toma de decisiones en la Supervigilancia.

El contenido de este informe contempla los resultados de los indicadores de gestión de los procesos de la Supervigilancia, con corte al cuarto trimestre 2025.

2. ANTECEDENTES

La Supervigilancia cuenta con Manual de Indicadores de Gestión (MAN-DES-120-004) que contiene toda la información para tener en cuenta para la formulación, seguimiento, modificación y evaluación de estas herramientas y ficha técnica de indicador (FOR-DES-120-042).

Por otra parte, la Oficina Asesora de Planeación ha brindado el debido acompañamiento a los procesos con el fin de revisar los indicadores vigentes y encontrar nuevas maneras de medir la gestión, labor que inició durante 2023 y que continúa en 2025.

3. INDICADORES DE GESTIÓN VIGENTES 2025

Actualmente la Supervigilancia cuenta con 70 indicadores vigentes (47 de gestión, 5 ambientales y 18 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo), que se dividen por tipología y por proceso como se muestra en el siguiente cuadro:

PROCESO		Eficacia	Eficiencia	Efectividad	TOTAL
Direccionamiento Estratégico	Estratégicos	2	1		3
Gestión de Mejora Institucional		3			3
Gestión de Comunicaciones		2			2
Gestión del Servicio		3			3
Alianza Interinstitucional			1		1
Gestión de la Operación	Misionales	2			2
Gestión del Control, Inspección y Vigilancia		4			4
Gestión Administrativa	Apoyo	3	1		4
Gestión Jurídica		2	1	1	4
Gestión de Sistemas e Información		4	1		5
Gestión del Talento Humano		3		3	6
Gestión Contractual		2	1		3
Gestión Financiera		2			2
Gestión Documental		1			1
Gestión Procesos Disciplinarios		2	1		3
Gestión de Evaluación y Seguimiento		1			1
Total IG		**36**	**7**	**4**	**47**
Total SGA		**0**	**5**	**0**	**5**
Total SST		**12**	**6**	**0**	**18**
TOTAL		**48**	**18**	**4**	**70**

Dentro de los 47 indicadores de gestión vigentes durante 2025, 34 **indicadores cuentan con reporte efectivo al corte evaluado**, lo que representa el 72.3%, los 13 restantes no registran reporte, equivalente al 27.6%. Por tanto, la mayoría de **los indicadores institucionales cuentan con información reportada**, lo

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

cual permite realizar análisis de desempeño para una parte significativa de los procesos.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante el periodo objeto de seguimiento y su análisis:

3.1. RESULTADOS TRIMESTRALES Y ANÁLISIS ANUAL POR PROCESOS

A partir de la revisión de la matriz y de la consistencia con los informes trimestrales I, II y III de 2025, se observa el siguiente comportamiento general:

- **Procesos con mayor nivel de reporte:**
  - Direccionamiento Estratégico
  - Alianza Interinstitucional
  - Gestión de Mejora Institucional
  - Gestión de Control, Inspección y Vigilancia
  - Gestión Jurídica
- **Procesos con brechas recurrentes de reporte:**
  - Gestión Administrativa
  - Gestión de la Operación
  - Gestión del Talento Humano
  - Gestión de Sistemas e Información (algunos indicadores estratégicos)
  - Gestión Documental

En todos los casos, la ausencia de reporte no obedece a inexistencia del indicador, sino a:

- Falta de cargue oportuno en la herramienta.
- Indicadores con frecuencia anual o semestral sin cierre formal.
- Dependencia de sistemas de información que presentaron fallas durante la vigencia.

3.1.1. Procesos Estratégicos

3.1.1.1. Alianza Interinstitucional

Durante la vigencia 2025, el proceso Alianza Interinstitucional reportó la totalidad de sus indicadores de gestión, alcanzando un nivel de reporte del 100 %, lo cual evidencia consistencia en el seguimiento y adecuada oportunidad en el suministro de la información.

3.1.1.2. Direccionamiento Estratégico

El proceso Direccionamiento Estratégico cuenta con tres (3) indicadores de gestión vigentes, asociados al seguimiento de la planeación institucional, los objetivos estratégicos y la gestión financiera y presupuestal.

Durante la vigencia 2025, la totalidad de los indicadores del proceso registraron reporte, incluyendo los cortes trimestrales y el cierre anual, lo que representa un nivel de reporte del 100%.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Este resultado evidencia una adecuada apropiación del sistema de indicadores, así como una articulación efectiva entre la planeación estratégica, el seguimiento a los planes de acción y la medición del desempeño institucional. La disponibilidad completa de la información permite realizar análisis consistentes sobre el avance de los objetivos estratégicos y soporta la toma de decisiones de la alta dirección.

3.1.1.3. Gestión de Comunicaciones – GCM

El proceso Gestión de Comunicaciones cuenta con dos (2) indicadores de gestión vigentes, asociados al seguimiento de la oportunidad en la atención de solicitudes de comunicación y al crecimiento de la presencia institucional en redes sociales.

Durante IV trimestre 2025, uno de los dos indicadores registró reporte, lo que representa un nivel de reporte del 50%.

El indicador de Número de Seguidores en Redes Sociales, registró un comportamiento muy favorable, debido a que los seguidores pasaron de 26.080 en Diciembre 2024 a 50.660 en Diciembre 2025. Lo anterior se explica en que a partir del IV trimestre, se inició con la producción y publicación periódica de productos digitales como:

1. Minuta: acciones más importantes de la Supervigilancia. Este producto tenía periodicidad semanal.
2. Radio de Pilas: Formato de entrevista, tipo podcast, con diferentes invitados, relacionados con el sector. La periodicidad de este producto es quincenal, con una campaña expectativa de cuatro días previos a la publicación del episodio.
3. Erre recibido: el Superintendente resuelve las preguntas de la ciudadanía, utilizando la jerga del sector de la Vigilancia.
4. Cubrimiento de eventos institucionales, en tiempo real, en las redes sociales X, Instagram Stories, Facebook Stories, LinkedIn.
5. Debido a la pertinencia, por el consumo digital de los usuarios relacionados al sector, se decidió abrir TikTok, el cual tuvo un crecimiento acelerado

Esta situación evidencia debilidades en la consistencia y oportunidad del reporte de información, las cuales ya habían sido identificadas en los informes trimestrales de seguimiento. La ausencia de reporte limita el análisis integral del desempeño del proceso y dificulta la evaluación del impacto de las estrategias de comunicación institucional implementadas durante la vigencia.

3.1.1.4. Gestión de Mejora Institucional – GMI

El proceso Gestión de Mejora Institucional cuenta con tres (3) indicadores de gestión vigentes, orientados a la gestión del riesgo, el tratamiento de salidas no conformes y la implementación de planes de mejoramiento derivados de auditorías de calidad.

Durante la vigencia 2025, todos los cuatro indicadores registraron reporte. En consecuencia, el proceso alcanza un nivel de reporte del 100%, lo cual permite realizar análisis parciales del desempeño del proceso.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

3.1.1.5. Gestión del Servicio – GSP

El proceso Gestión del Servicio cuenta con tres (3) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la atención de PQRS, la gestión de notificaciones y la satisfacción del usuario en los diferentes canales de atención.

Durante IV trimestre 2025, la totalidad de los indicadores del proceso registraron reporte, alcanzando un nivel de reporte del 100%, lo cual permite contar con información suficiente para analizar el desempeño del proceso durante el periodo evaluado.

No obstante, si bien se dispone de información reportada para todos los indicadores, **los resultados obtenidos durante la vigencia evidencian desempeños críticos y tendencias desfavorables, ampliamente documentados en los informes trimestrales, asociados principalmente a fallas en los sistemas de información, rotación de personal, limitaciones en la capacidad operativa y debilidades en los canales de atención al ciudadano**.

3.1.2. Procesos Misionales

Los procesos misionales de la Superintendencia constituyen el núcleo de la función institucional, en tanto materializan las actividades de inspección, vigilancia, control y atención directa a los actores del sector de la vigilancia y seguridad privada, así como a la ciudadanía en general.

Para la vigencia 2025, los procesos misionales evaluados en el marco del seguimiento a los indicadores de gestión corresponden a:

- **Gestión de Control, Inspección y Vigilancia (GCI)**
- **Gestión de la Operación (GOP)**

Desde una perspectiva de reporte de información, se observa un comportamiento heterogéneo entre los procesos misionales. Mientras el proceso de Gestión de Control, Inspección y Vigilancia presentó un nivel adecuado de reporte de sus indicadores, permitiendo realizar análisis consistentes de desempeño, el proceso de Gestión de la Operación evidenció brechas significativas en el reporte oportuno y completo de información, situación que ya había sido advertida en los informes trimestrales de seguimiento.

En términos generales, el análisis de los procesos misionales permite identificar las siguientes tendencias:

Se dispone de información suficiente para evaluar parcialmente el desempeño institucional en materia de control, inspección y vigilancia.

Persisten limitaciones estructurales y operativas que afectan tanto el desempeño como la oportunidad del reporte, especialmente asociadas a:

- Fallas recurrentes en los sistemas de información y gestores documentales.
- Insuficiencia y rotación del talento humano.
- Alta carga operativa frente a la capacidad instalada.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

La ausencia de reporte en algunos indicadores misionales limita la trazabilidad del desempeño, afecta la toma de decisiones basada en evidencia y genera riesgos en materia de control de gestión.

En este contexto, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y responsabilidad frente al reporte de indicadores en los procesos misionales, considerando su impacto directo en el cumplimiento de la misión institucional y en la percepción de legitimidad y eficacia de la entidad ante los usuarios y vigilados.

3.1.2.1. Gestión de Control, Inspección y Vigilancia – GCI

El proceso Gestión de Control, Inspección y Vigilancia cuenta con cuatro (4) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la elaboración de estudios de fondo, la gestión de procesos sancionatorios, la atención de quejas y la ejecución de visitas de inspección.

Durante el IV trimestre 2025, tres de los cuatro indicadores del proceso registraron reporte, alcanzando un nivel de reporte del 75%, registrando consistencia en el reporte a lo largo de los diferentes cortes trimestrales. No obstante, el proceso reporta valores atípicos en dos de sus indicadores para el ultimo corte, estos son los indicadores: **Cumplimiento en la gestión de los procesos sancionatorios y Cumplimiento en las visitas de inspección.**

Los resultados evidencian comportamientos heterogéneos en el desempeño durante la vigencia, con indicadores que alcanzaron niveles de cumplimiento satisfactorios y otros que presentaron desviaciones relevantes frente a las metas establecidas, asociadas principalmente a limitaciones operativas, fallas tecnológicas y alta carga de trabajo.

La disponibilidad completa de la información constituye un insumo clave para la identificación de oportunidades de mejora, el diseño de acciones correctivas y el fortalecimiento de la función misional de inspección, vigilancia y control.

3.1.2.2. Gestión de la Operación – GOP

El proceso Gestión de la Operación cuenta con dos (2) indicadores de gestión vigentes, orientados a medir la efectividad del servicio de operaciones y el comportamiento de los servicios no conformes.

Durante IV trimestre 2025, ninguno de los dos indicadores registró reporte, lo que representa un nivel de reporte del 0%.

Esta situación evidencia debilidades significativas en la oportunidad y consistencia del reporte de información, las cuales fueron recurrentemente advertidas en los informes trimestrales de seguimiento y en los seguimientos a la gestión. La ausencia de información completa limita el análisis integral del desempeño del proceso y reduce la capacidad institucional para evaluar adecuadamente la efectividad de la operación frente a la demanda del servicio.

Las causas asociadas al bajo nivel de reporte y desempeño del proceso han sido identificadas previamente y se relacionan principalmente con cambios operativos internos, fallas en las herramientas tecnológicas, insuficiencia de talento humano y alta carga operativa, factores que impactan tanto la ejecución misional como el seguimiento a los indicadores.

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

3.1.3. Procesos de Apoyo

3.1.3.1. Gestión Administrativa – GAD

El proceso Gestión Administrativa cuenta con cuatro (4) indicadores de gestión vigentes, asociados al seguimiento del mantenimiento de infraestructura, mantenimiento de vehículos, oportunidad en el suministro de bienes de consumo y devolutivos, y austeridad del gasto.

Durante la vigencia 2025, los cuatro indicadores registraron reporte, lo que representa un nivel de reporte del 100%. En contraste respecto a la vigencia, el indicador "Austeridad del gasto", no registró información oportuna en los cortes trimestrales revisados.

En consecuencia, los reportes del proceso permiten realizar análisis parciales sobre el desempeño administrativo; sin embargo, la ausencia de información en uno de los indicadores limita la evaluación integral del comportamiento del proceso, particularmente en lo relacionado con la gestión eficiente de los recursos.

3.1.3.2. Gestión Contractual – GCO

El proceso Gestión Contractual cuenta con tres (3) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la oportunidad y efectividad en los trámites contractuales, incluyendo certificaciones, adjudicación de procesos por convocatoria pública y contratación directa.

Durante IV trimestre 2025, la totalidad de los indicadores del proceso no registraron reporte, alcanzando un nivel de reporte del 0%, aunque hubo reportes durante el resto de la vigencia, lo que permitió realizar seguimiento continuo al desempeño del proceso en los diferentes cortes trimestrales y en el cierre anual.

No obstante, pese a que el reporte no fue completo, los resultados evidencian desempeños variables y tendencias desfavorables en algunos indicadores, particularmente en lo relacionado con la oportunidad en el trámite de certificaciones, situación que fue documentada en los informes trimestrales y asociada a limitaciones operativas, carga de trabajo y necesidad de fortalecimiento del recurso humano.

La disponibilidad total de la información constituye un insumo relevante para la identificación de oportunidades de mejora y para el ajuste de estrategias orientadas a fortalecer la eficiencia y oportunidad de la gestión contractual.

3.1.3.3. Gestión de Sistemas e Información – GSI

El proceso Gestión de Sistemas e Información cuenta con cinco (5) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la ejecución de proyectos del PETI, el cumplimiento de acuerdos de niveles de servicio (ANS), la prestación de servicios de soporte y la disponibilidad de los sistemas de información.

Durante IV trimestre 2025, cuatro (4) de los cinco indicadores registraron reporte, mientras que uno (1) indicador presentó valores atípicos, lo que representa un nivel de reporte del 80%.

Los indicadores de este proceso resultan particularmente relevantes, considerando que durante la vigencia se identificaron afectaciones

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

transversales en otros procesos derivadas de fallas tecnológicas, lo que refuerza la necesidad de fortalecer tanto la medición como el seguimiento y el reporte oportuno de los indicadores del proceso.

3.1.3.4. Gestión de Talento Humano – GTH

El proceso Gestión del Talento Humano cuenta con seis (6) indicadores de gestión vigentes, asociados al seguimiento de la capacitación, el bienestar, la rotación de personal y la gestión de novedades del recurso humano.

Durante IV trimestre de la vigencia 2025, los seis indicadores registraron reporte lo que representa un nivel de reporte del 100%, lo cual permite realizar análisis parciales del desempeño del proceso.

Se recomienda revisar / completar / reportar oportunamente los indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo, de manera que su análisis pueda aportar al desempeño del proceso y la toma de decisiones.

3.1.3.5. Gestión Documental – GDO

El proceso Gestión Documental cuenta con un (1) indicador de gestión vigente, asociado al seguimiento de las transferencias primarias conforme a la normativa archivística aplicable.

Durante la vigencia 2025, el indicador del proceso registró reporte, alcanzando un nivel de reporte del 100%, lo que permitió realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas en materia de gestión documental.

No obstante, si bien el reporte fue completo, los informes trimestrales evidenciaron que las debilidades en los sistemas de información y en el gestor documental tuvieron un impacto transversal en otros procesos misionales y de apoyo, afectando la oportunidad en trámites, notificaciones y atención de solicitudes. En este sentido, si bien el proceso GDO reportó su indicador, persisten oportunidades de mejora en la articulación del componente documental con los demás procesos de la entidad.

3.1.3.6. Gestión Financiera – GFI

El proceso Gestión Financiera cuenta con dos (2) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la ejecución presupuestal y el recaudo de la contribución, los cuales constituyen insumos fundamentales para evaluar la sostenibilidad financiera y la capacidad de ejecución de la entidad.

Durante IV trimestre 2025, la totalidad de los indicadores del proceso registraron reporte, alcanzando un nivel de reporte del 100%, lo que permitió realizar seguimiento continuo al comportamiento financiero institucional a lo largo de los diferentes cortes trimestrales y en el cierre anual.

La disponibilidad completa de la información facilita el análisis del desempeño financiero, la identificación de tendencias de ejecución y recaudo, y el soporte técnico para la toma de decisiones en materia presupuestal. No obstante, los resultados del indicador de ejecución presupuestal evidenciaron variaciones significativas en el comportamiento del indicador a lo largo de la vigencia, lo cual fue documentado en los informes trimestrales y requiere seguimiento permanente para asegurar el cumplimiento de las metas institucionales.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

3.1.3.7. Gestión Jurídica – GJU

El proceso Gestión Jurídica cuenta con cuatro (4) indicadores de gestión vigentes, asociados al seguimiento de la defensa judicial, la atención de recursos administrativos, la recuperación de cartera y los fallos a favor de la entidad.

Durante IV trimestre 2025, los cuatro indicadores registraron reporte, no obstante, un (1) indicador presentó información con valores atípicos para el periodo evaluado, correspondiente al indicador "Defensa judicial", el cual tampoco contó con cargue oportuno en algunos cortes de la vigencia.

En consecuencia, el proceso alcanza un nivel de reporte del 75%, lo que permite realizar análisis parciales del desempeño jurídico institucional; sin embargo, la ausencia de información completa en uno de los indicadores limita la trazabilidad del comportamiento del proceso y la evaluación integral de la gestión de defensa judicial.

No obstante, lo anterior, los indicadores reportados evidencian una gestión activa en materia de recaudo y atención de recursos, aunque con resultados variables frente a las metas establecidas, situación que fue documentada en los informes trimestrales y que requiere seguimiento continuo.

3.1.3.8. Gestión de Procesos Disciplinarios – GPD

El proceso Gestión de Procesos Disciplinarios cuenta con tres (3) indicadores de gestión vigentes, orientados al seguimiento de la atención e impulso de los procesos disciplinarios a cargo de la entidad.

Durante la vigencia 2025, la totalidad de los indicadores del proceso registraron reporte, alcanzando un nivel de reporte del 100%, lo que permitió realizar seguimiento continuo al desempeño del proceso en los diferentes cortes trimestrales y en el cierre anual.

La información reportada evidencia una gestión activa del proceso disciplinario; no obstante, los resultados muestran niveles de cumplimiento inferiores a las metas establecidas, particularmente en los indicadores relacionados con la atención e impulso de procesos, situación que fue documentada en los informes trimestrales y asociada a la carga operativa, disponibilidad de personal y tiempos procesales.

La disponibilidad completa de la información constituye un insumo clave para la identificación de oportunidades de mejora y para el fortalecimiento de los mecanismos de control disciplinario institucional.

Se recomienda al proceso inactivar el indicador IG_2024_GPD_003 ATENCION DE PROCESOS DISCIPLINARIOS, ya que se repite con el indicador IG_GPD_IND02 ATENCION DE LOS PROCESOS DISCIPLINARIOS.

3.1.4. Proceso de Evaluación

3.1.4.1. Gestión de Evaluación y Seguimiento – GES

El proceso Gestión de Evaluación y Seguimiento cuenta con un (1) indicador de gestión vigente, orientado al seguimiento de las actividades de evaluación y control al interior de la entidad.

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Durante IV trimestre 2025, el indicador del proceso registró reporte, alcanzando un nivel de reporte del 100%, lo que permitió realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas y a la función evaluadora institucional.

La disponibilidad completa de la información facilita el análisis del desempeño del proceso y contribuye al fortalecimiento del sistema de control interno, en la medida en que proporciona insumos para la formulación de recomendaciones, la adopción de acciones de mejora y el seguimiento a la gestión institucional.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como resultado del análisis de los indicadores reportados por los procesos de la Supervigilancia con corte al cuarto trimestre 2025, se concluye:

a) **Nivel de reporte institucional heterogéneo:** Durante la vigencia 2025, la Superintendencia contó con información reportada para una proporción significativa de sus indicadores de gestión; no obstante, el análisis evidencia un comportamiento heterogéneo entre procesos, con niveles de reporte que oscilan entre el 25% y el 100%. Esta situación limita la posibilidad de realizar una evaluación integral y homogénea del desempeño institucional.

b) **Fortalezas en el reporte de procesos estratégicos y misionales clave:** Los procesos Direccionamiento Estratégico, Alianza Interinstitucional, Gestión de Control, Inspección y Vigilancia, Gestión Financiera, Gestión Documental, Gestión de Procesos Disciplinarios y Gestión de Evaluación y Seguimiento presentaron niveles de reporte del 100%, lo que permitió contar con información suficiente para el análisis del desempeño y la toma de decisiones en estos ámbitos.

c) **Brechas críticas en procesos de apoyo estratégicos:** Se identificaron brechas relevantes en el reporte de indicadores en procesos de apoyo fundamentales para la operación institucional, particularmente en Gestión de Sistemas e Información, cuyo nivel de reporte fue del 40%. Así mismo, en el proceso misional Gestión de la Operación se registraron vacíos de información durante más de la mitad del 2025. Estas brechas afectan la trazabilidad del desempeño institucional y dificultan el análisis de causas estructurales relacionadas con la capacidad operativa, la rotación de personal y la disponibilidad tecnológica.

d) **Valores atípicos.** Se identificaron valores atípicos en indicadores de procesos Gestión del Control Inspección y Vigilancia y Gestión de Sistemas e Información.

e) **Disponibilidad de información no garantiza desempeño favorable:** En varios procesos se evidenció que, si bien el reporte de indicadores fue completo, los resultados obtenidos muestran desempeños críticos o tendencias desfavorables o datos atípicos que no corresponden a la realidad, especialmente en los procesos misionales, sistemas, atención al ciudadano y jurídica. Esto confirma que el reto institucional no se limita al reporte de la

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

información, sino también al fortalecimiento de la gestión operativa y al cierre efectivo de brechas de desempeño.

f) Impacto transversal de las debilidades tecnológicas y de talento humano: El análisis consolidado permite concluir que las fallas en los sistemas de información, el gestor documental, la insuficiencia de talento humano y la alta rotación del personal constituyen factores transversales que impactan negativamente tanto el desempeño de los procesos como la oportunidad y calidad del reporte de indicadores.

g) Necesidad de fortalecer la cultura de seguimiento y control: Los resultados del informe evidencian la necesidad de fortalecer la cultura institucional de seguimiento a la gestión, garantizando no solo el cargue oportuno de la información, sino también la apropiación de los indicadores como herramientas de análisis, control y mejora continua.

Se recuerda a los lideres de proceso y coordinadores de grupo, que según el Manual del Indicadores de gestión vigente, los indicadores de gestión deben ser reportados dentro de los primeros 5 días hábiles mes vencido.

h) Insumo clave para la planeación y mejora 2026: El Informe Anual de Indicadores de Gestión 2025 constituye un insumo fundamental para la formulación de acciones de mejora, la priorización de recursos y la planeación institucional de la vigencia 2026, en coherencia con los principios del Sistema de Gestión de Calidad, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y el sistema de control interno.

i) Al presente informe se anexa la matriz de indicadores con los resultados reportados durante 2025 (incluyendo reportes extemporáneos), reporte descargado el 16 de enero 2026 a las 8:06 am.

Cordialmente,

Andrea Diaz

Jenny Andrea Diaz Criollo
COORDINADORA GRUPO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

	NOMBRE Y CARGO	PROCESO
Elaboró	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL
Revisó y Aprobó	Jenny Andrea Diaz Criollo - Coord. Grupo de Mejoramiento Institucional	GESTIÓN DE MEJORA INSTITUCIONAL

Dirección: Calle 24A No. 59-42 Torre 4
Piso 3 Centro Empresarial Sarmiento Angulo
Conmutador: (+601) 307 8038
Línea gratuita: 01 8000 119703

Código: FOR-GDO-330-010
Fecha aprobación: 5/06/2024
Versión: 18