

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME: Indicadores de Gestión por procesos

Vigencia Primer Trimestre 2020

Autor: Oficina Asesora Planeación y Sistemas

Fecha: Abril de 2020





Contenido

Introducción	3
Alcance	3
Metodología	3
Resultados primer trimestre de 2020	4
Indicadores Estratégicos	4
Subsistemas de Gestión	4
Evaluación por procesos	5
1. Procesos Estratégicos	5
2. Procesos Misionales.....	5
3. Procesos de Apoyo	6
4. Procesos de Evaluación	7
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso	7
Conclusiones y recomendaciones	8



Introducción

Con el objeto de realizar un seguimiento a la gestión del Instituto, se realiza el presente informe sobre el desempeño de los indicadores de gestión reportados durante el trimestre del año 2020 por parte de los procesos, en el cual se analiza el cumplimiento respecto a las metas y objetivos que apuntan a cada indicador, así como su clasificación en cuanto a la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad, según corresponda; los datos presentados han sido reportados a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas de acuerdo al cronograma definido para esta vigencia y bajo los formatos establecidos.

Alcance

Este documento recoge los resultados de los indicadores de gestión por proceso del primer trimestre 2020 reportados por los líderes de los 14 procesos de la entidad y de los subsistemas que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión.

Metodología

El seguimiento a la gestión se realiza a través del monitoreo de metas programadas y se mide por medio de los indicadores de gestión por proceso, que se reportan con una periodicidad establecida y de acuerdo a lo desarrollado en cada una de las actividades en la entidad, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento, el resultado acumulado al trimestre correspondiente y el total de la ejecución en la vigencia con respecto a la programación establecida por los responsables de la medición e interpretación de cada indicador.

La importancia de la medición permite observar el grado en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico. Los resultados obtenidos a través de la medición, permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempo real, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La información de cada una de los procesos es reportada en la carpeta compartida Medición y Mejora, a través de las hojas de vida indicadores de gestión, código FOMM 12, luego se consolidan los datos de cada uno de los indicadores en la Matriz de indicadores de Gestión FOMM01 para control general; este informe se consolida con el reporte trimestral de las áreas para el seguimiento y se presenta al Comité de Gestión y Desempeño como insumo para el "Seguimiento y evaluación del desempeño institucional" como se establece en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y debe determinar los avances de la ejecución física del Instituto y establecer las causas o impedimentos en el cumplimiento con el fin de adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora que permitan alcanzar los resultados planificados.



Resultados primer trimestre de 2020



En el mapa de procesos de la Entidad, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación; los 52 indicadores establecidos por la entidad, permiten expresar los avances que logra el INSOR, en el cumplimiento de la misión:

Indicadores Estratégicos

Se reportan dos (2) indicadores estratégicos: el primero es el nivel de cumplimiento del Plan de Acción y el segundo el Nivel de cumplimiento del Plan de Tecnologías de la Información- PETI. Los indicadores estratégicos obtuvieron un nivel de cumplimiento promedio de **93 %**, quedando en el rango desempeño **Satisfactorio**.

Los resultados de los indicadores estratégicos se presentan a continuación:

Tabla No 1 Indicadores Estratégicos

Indicador	Promedio % de cumplimiento Metas
Nivel cumplimiento Plan de Acción	85 % 
Nivel de cumplimiento del Plan de Tecnologías de la Información- PETI	100 % 

El desempeño de las actividades se vio afectada por la contingencia de aislamiento producto de la Pandemia. Se tiene como propuesta realizar la solicitud de modificación a los planes operativos y tener como referente la reprogramación de los compromisos institucionales.

Subsistemas de Gestión

Se reportan quince (15) indicadores de los subsistemas: Sistema de Gestión de calidad, un (1) indicador; Gestión Ambiental, tres (3) Indicadores; Seguridad y salud en el trabajo, nueve (9) Indicadores; Seguridad y privacidad de la información dos (2) indicadores. En general los subsistemas alcanzaron un cumplimiento **80 %**, quedando en el rango desempeño **Satisfactorio**.

Los resultados de los subsistemas se presentan a continuación:

Tabla No 2 Indicadores Subsistemas de gestión



Subsistemas	Promedio % de cumplimiento Metas
Sistema de Gestión de calidad	93 % ●
Gestión Ambiental	90 % ●
Seguridad y salud en el trabajo	100 % ●
Seguridad y privacidad de la información	36 % ●

Los indicadores de Gestión de Seguridad y privacidad de la información tuvieron un comportamiento negativo, teniendo en cuenta que no se pudo efectuar el seguimiento al plan de capacitación y sensibilización previamente definido como medio para el control de incidentes de seguridad.

Evaluación por procesos

1. Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos de la entidad, Direccionamiento Estratégico y Comunicación Estratégica cuenta con el resultado de cinco (5) indicadores, reportados en el trimestre por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones (Ver tabla No. 1).

El resultado obtenido en la gestión de los Procesos estratégicos es de un **87%** quedando en el rango de desempeño **Satisfactorio**.

Tabla No 3 Indicadores procesos estratégicos

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Direccionamiento Estratégico	82 % ●
Comunicación Estratégica	92 % ●

2. Procesos Misionales

A estos procesos aportan en este periodo cinco (5) indicadores correspondientes a Promoción y desarrollo y Gestión educativa.

El cumplimiento alcanzado fue de **84%**, ubicándose en el rango de desempeño **Satisfactorio**. Los resultados por proceso son:



Tabla No 4 Indicadores procesos misionales

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Promoción de Derechos	70 %
Gestión Educativa	97 %

3. Procesos de Apoyo

Los ocho (8) procesos de apoyo reportan diecinueve (19) indicadores asociados a los procesos de Servicio al ciudadano, tres (3) indicadores reportados; Gestión Bienes y servicios, reportando en este periodo dos (2) indicadores; Gestión de las TIC tres (3) indicadores; Gestión Talento Humano, cuatro (4) Indicadores; Gestión Financiera cuatro (4) indicadores; Gestión de la Contratación, un (1) indicador; Gestión Jurídica, un (1) indicador; Gestión documental, un (1) indicador.

En general los procesos de apoyo alcanzaron un cumplimiento **78%**, quedando en el rango de desempeño **Satisfactorio**, lo anterior, se debe a que algunos procesos no obtuvieron los efectos proyectados y arrastraron los resultados obtenidos por los demás procesos.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 5 Indicadores procesos de apoyo

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Servicio al ciudadano	97,7 %
Gestión de Bienes y Servicios	60 %
Gestión de las TIC	77 %
Talento Humano	72 %
Gestión Financiera	59 %
Gestión de la Contratación	67 %
Gestión Jurídica	100 %
Gestión Documental	93 %





El comportamiento de los procesos de apoyo fue: un (1) proceso con nivel sobresaliente, cuatro (4) procesos con nivel satisfactorio y tres (3) procesos con rango deficiente. Los factores que incidieron en los resultados del primer trimestre corresponden en su mayoría a la afectación sufrida por el confinamiento debido a la Pandemia por el nuevo coronavirus (COVID19). La entidad está estableciendo medidas para la atención a todos los compromisos adquiridos para la presente vigencia, así como considerar los ajustes pertinentes para la prestación de los servicios institucionales sin ningún tipo de impedimento.

4. Procesos de Evaluación

Para este periodo se tuvieron en cuenta cuatro (4) indicadores, de los cuales dos (2) indicadores están asociados al proceso de Medición y Mejora y que fueron reportados por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Los otros dos (2) indicadores pertenecen al proceso Evaluación y control. Los procesos de evaluación alcanzaron un **86 %** quedando en el rango de desempeño **satisfactorio**.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 6 Indicadores proceso de evaluación

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Medición y Mejora	75 % * 
Control y Evaluación	99 % 

*Teniendo en cuenta que los indicadores se ajustaron incluyendo parámetros de ubicación de indicadores en los rangos aceptable y deficiente, se excluyen estos dos indicadores puesto que por su valor afectan el porcentaje promedio y el cumplimiento ya queda medido con el primer indicador, por tanto, estos indicadores se emplearán para efectos informativos y de mejora continua, mas no para el cálculo promedio. El incremento en el desempeño del indicador obedece a la incidencia del indicador de riesgos, el cual refleja mayor cantidad de actividades reportadas frente a las previstas.

Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso

A continuación, podrá consultar la Matriz de Indicadores con los resultados del primer trimestre vigencia 2020:

[Matriz de Indicadores I trimestre 2020](#)



Conclusiones y recomendaciones

- En la batería de indicadores del INSOR se encuentran registrados 53 indicadores de gestión y 2 indicadores estratégicos. Para el primer trimestre fueron analizados 52 indicadores debido a que tiene definida la periodicidad por trimestre. De los 14 procesos del Sistema de gestión, el 53% se encuentra en el rango sobresaliente. Se menciona la importancia del monitoreo y apropiación de esta información y seguimiento por parte de los procesos, así como la importancia de estos instrumentos para la toma de decisiones de los procesos.
- Se recomienda socialización de los resultados de los indicadores al interior de las áreas, para establecer cursos de acción o fortalecer la gestión interna en pro del logro de resultados.
- Intervenir los procesos que requiera realizar plan de tratamiento de riesgos o establecer el plan de mejoramiento de acuerdo a los rangos obtenidos en los resultados del primer trimestre de 2020
- El Instituto Nacional para Sordos tuvo un desempeño **satisfactorio** con un resultado promedio en sus indicadores de gestión del 84%.