

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



Instituto Nacional para Sordos

INFORME FINAL DE EJECUCIÓN

Sistema de gestión del Instituto Nacional para Sordo
INSOR.

Marcela Cubides Salazar

Directora General

Agosto 2016- septiembre 2018

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME FINAL DE EJECUCIÓN

Componente Sistema de Gestión MIPG

Marcela Cubides Salazar

Directora General

Mayo 2018

SISTEMA DE GESTIÓN DEL INSTITUTO NACIONAL PARA SORDO INSOR.

Para la vigencia 2015, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, tenía como referente de Gestión el Decreto 2482 de 2012 y el modelo MECI. El modelo Integrado de Planeación y Gestión establecido en este decreto, se entendía como una herramienta de gestión sistemática y transparente que servía para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

Cuando se asume la administración del INSOR, el modelo que se debía aplicar estaba estructurado de la siguiente manera:



La nueva directora asume sus responsabilidades en el mes de julio y la jefatura de la oficina Asesora de Planeación y Sistemas a finales del mes de agosto de 2015. La primera acción se centra en la identificación de responsabilidades que tenía en curso la entidad (instrumentos de planeación) y su estado de avance, su situación financiera y niveles de ejecución, el anteproyecto de presupuesto, los equipos de trabajo, entre los principales. La primera dificultad que se tuvo que sortear fue la relacionada con información dispersa y por lo tanto, el levantamiento de las evidencias para identificar el estado de avance de la gestión de la entidad fue muy engorroso.

El objetivo inicial presentado por el equipo directivo estaba enfocado en lograr que la entidad cumpliera de manera clara con su propósito, hacer un INSOR más visible, no solo ante las demás entidades públicas, sino ante la comunidad sorda, más eficiente en su gestión y contara con una planta de personal comprometida y orgullosa de laborar en el Instituto.

Resulta importante resaltar que durante las vigencias 2015 al 2017, la entidad no contaba con sede propia y que algunas acciones relacionadas con la gestión eran dependientes de las características propias de los edificios en los cuales laborábamos. Igualmente, su planta de personal estaba desprovista en un porcentaje importante y los niveles de ejecución presupuestal estaban relativamente bajos, máxime cuando se estaba ad portas de entrar en el último cuatrimestre del año.

Por otro lado, también se considera relevante aclarar que la gestión de la entidad durante el periodo 2015 – 2018 se midió con tres instrumentos FURAG diferentes y al cierre de 2017, fue expedido el decreto 1499 de 2017, por medio del cual se ajusta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de las entidades públicas.

Con este panorama, se inicia la gestión en el INSOR, mostrando una condición inicial y unos avances durante el periodo 2015 -2018, por componente, tal como se describe a continuación.

1. **GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO:** Esta política estaba orientada al logro de las metas establecidas por el Sector y por la entidad, para el cumplimiento de su misión y de las prioridades definidas por el Gobierno nacional.

Al inicio de la gestión, el INSOR tenía definido los siguientes documentos:

- a. Plan estratégico institucional
 - b. Plan de acción
 - c. Plan sectorial
 - d. Plan anual de adquisiciones
 - e. Anteproyecto de presupuesto 2016
 - f. Presupuesto 2015
 - g. Plan operativo anual de inversiones POAI
 - h. Proyectos de Inversión.
 - i. Indicadores.
-
- a. Plan estratégico institucional. Se encontró un documento publicado bajo el diseño de la anterior administración, a partir de cuatro ejes estratégicos: tres ejes de carácter misional que buscaban articular la acción institucional en torno de un conjunto de dispositivos programáticos orientados a eliminar o superar los cuatro núcleos problemáticos que fueron identificados como las principales barreras que impiden el ejercicio pleno de los derechos de las personas sordas de Colombia, el cual fue ajustado con base en las nuevas orientaciones relacionadas con un INSOR que buscaba ser más cercano a sus principales usuarios, ciudadanía y en especial, a la población sorda colombiana.
 - b. Plan de Acción. Se encontró un plan de acción elaborado al inicio de la vigencia con unos alcances al mes de agosto de 2015, sobre el cual se realizaron ajustes y alineación a los proyectos de inversión. Igual se inician los procesos de seguimiento y a reportar de manera oportuna a las instancias pertinentes.

Informe de gestión - INSOR

- c. Plan Sectorial. Se encontró un Plan sectorial, sobre el cual se inicia el seguimiento y a reportar de manera adecuada a cabeza del Sector.
- d. Plan anual de adquisiciones. Se encontró una versión del Plan Anual de Adquisiciones, que contaba con un nivel de ejecución incipiente y sobre el cual se realizaron unos ajustes con el fin de atender los requerimientos reales de la entidad.
- e. Anteproyecto de presupuesto 2016. El INSOR presentó durante primer trimestre del año 2015 un anteproyecto de presupuesto oficial y real, que procuraba atender las necesidades planteadas en su plan estratégico Institucional. No obstante, durante el periodo destinado a la presentación de cartas de modificación presupuestal se presentó un requerimiento de ajuste a esta propuesta, por tanto algunas actividades estaban desfinanciadas para el 2016, especialmente las relacionadas con la adecuación y dotación de la sede propia del INSOR.
- f. Presupuesto 2015. Se encontró con el presupuesto correspondiente a la vigencia 2015, el cual llevaba a la fecha un nivel de ejecución inferior al 50%.
- g. POAI. El Plan operativo anual de inversiones se encontraba registrado y asociado a las actividades de los respectivos proyectos de inversión.
- h. Proyectos de Inversión. Se encontraron los siguientes proyectos de Inversión durante la vigencia 2015.
- i. Indicadores. La entidad contaba con una matriz de indicadores, los cuales no contaban con sus respectivas hojas de vida.

Al cierre de la vigencia 2015, se logra fortalecer la articulación entre los diferentes planes, así como los compromisos y ejecuciones del plan de acción a las actividades de cadena de valor de los proyectos de inversión, tratando de generar una mayor cultura del reporte y de la gestión orientada a resultados.

Adicional a lo anterior, se empiezan a fortalecer los diferentes comités de gestión, como el directivo, el de gestión y control, de contratación, de conciliación, y los asociados a talento humano y salud ocupacional, terminando en el 2018 con el comité sectorial, directivo, coordinador de control interno, institucional de gestión y desempeño, contratación y de conciliación. Igualmente se consolidaron los comités de convivencia, paritario de seguridad y salud en el trabajo, así como los principales órganos de asesoría técnica y toma de decisiones de la entidad.

Una de las situaciones que más llamó la atención al inicio de la gestión era la falta de motivación que tenía el personal de planta por integrar sus respectivos cuerpos colegiados. No obstante, se logra afianzar la confianza con los servidores de carrera y se puede decir que al 2018, estas instancias deliberativas poco a poco van fortaleciéndose en el INSOR, generando una nueva cultura de participación.

Con la expedición del decreto 1499 de 2017, se ajusta el modelo integrado de planeación y gestión, el cual queda compuesto por siete (7) dimensiones y dieciséis (16) políticas. La política misional y de gobierno se incluye en la

dimensión de direccionamiento estratégico, compuesta por las políticas de Planeación Institucional y Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público. Al inicio del 2018 se publican 17 documentos de planeación institucional, los cuales posteriormente se ajustaron a los requerimientos del Decreto 612 de 2018, en cuanto a la obligatoriedad que tienen las entidades del estado de integrar y publicar 12 planes institucionales y estratégicos, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Adicional a lo anterior, se participa de manera activa en los comités sectoriales de gestión, logrando fortalecer la articulación con la cabeza del sector y demás entidades adscritas y vinculadas, así como acciones colaborativas para el fortalecimiento de la gestión sectorial, tal como el plan de accesibilidad del sector educativo.

Los avances en materia de los instrumentos de gestión y monitoreo son notorios en la entidad. Cada instrumento de planeación es elaborado, publicado y con reportes de seguimiento oportuno, no solo a las instancias internas, sino también a cabeza de sector y demás entidades como el DNP y Hacienda, especialmente. Se logró fortalecer la cultura del reporte, publicar para consulta pública los instrumentos de planeación, generar espacios de análisis de resultados, estructurar nuevos instrumentos como los planes operativos y fortalecer los indicadores de gestión, los informes de seguimiento a la gestión, las auditorías independientes y los planes de mejoramiento.

Por otro lado, en las discusiones del presupuesto público del sector educativo realizado en mayo de 2018, el DNP presentó su herramienta de valoración de proyectos de inversión, EPICO, aplicada a los 62 proyectos registrados en el sector educativo. Dos de los 5 proyectos desarrollados por el INSOR estuvieron ubicados en el TOP 10 de esta clasificación, reconociendo por parte de esa entidad el buen trabajo que se desarrolla desde el Instituto.

2. **GESTIÓN FINANCIERA.** Política orientada a programar, controlar y registrar las operaciones financieras, de acuerdo con los recursos disponibles de la entidad. Integra las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, la gestión de proyectos de inversión y la programación y ejecución del presupuesto.

Esta política tuvo mucha incidencia en la entidad, pues fue declarada desde el inicio de la gestión como algo prioritario para el Instituto, no solo desde su fase de planeación, sino también de ejecución. Las condiciones deficitarias del presupuesto de la entidad obligaban, no solo a realizar unas efectivas acciones de gestión, sino también de ejecución eficiente, a fin de recuperar la confianza por parte de cabeza de sector y demás órganos administrativos como el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el DNP.

Podemos ver los siguientes logros de manera concreta durante el periodo 2015 – 2018:

Informe de gestión - INSOR

- a. Presupuesto de Gasto de Funcionamiento: El presupuesto de gastos de funcionamiento de la entidad creció en un 30% durante el periodo 2015-2018. Las actividades que más incidieron en este avance fueron las siguientes:

APROPIACIÓN VIGENTE	2015	2016	2017	2018
FUNCIONAMIENTO	3.739.371.745	4.139.339.306	4.786.298.771	4.861.595.229
INCREMENTO %		11%	28%	30%

- Ajuste del presupuesto de gastos de personal: Durante el 2016 identifica un déficit de nómina y se logra identificar que las asignaciones se venían liquidando con un decreto no vigente. Se realiza la aclaración y respectiva solicitud al MHCP y se logra un ajuste en la apropiación de este recurso durante la vigencia 2017. Con base en estos ajustes y una adecuada ejecución, este rubro presupuestal crece durante el periodo 2015 - 2018 en un 24%

APROPIACIÓN VIGENTE	2015	2016	2017	2018
GASTOS DE PERSONAL	3.458.868.594	3.928.566.852	4.337.933.126	4.294.895.427
INCREMENTO %		14%	25%	24%

- Gastos Generales. Este rubro logra crecer durante el periodo 2015 - 2018, en un monto cercano al 87%. Las gestiones se orientan hacia el cubrimiento básico de las necesidades de la entidad, especialmente en lo relacionado con la compra de bienes y servicios.

APROPIACIÓN VIGENTE	2015	2016	2017	2018
GASTOS GENERALES	295.166.652	369.509.834	542.038.357	552.927.829
INCREMENTO %		25%	84%	87%

- Transferencias. Este rubro presenta un incremento en el 2017, como consecuencia de una sentencia en firme por una demanda laboral que venía en curso y se ejecutorió en esa vigencia.

APROPIACIÓN VIGENTE	2015	2016	2017	2018
TRANSFERENCIAS	41.489.936	19.199.021	273.549.864	13.771.973
INCREMENTO %		-54%	559%	-67%

Puede decirse que el logro más importante alcanzado por la entidad, además del crecimiento significativo en el presupuesto, fue conseguir que la totalidad del presupuesto de gastos de funcionamiento del INSOR, esté actualmente financiado en su totalidad con recursos Nación. Por

Informe de gestión - INSOR

primera vez en mucho tiempo, no se depende de recursos de gestión(propios) para poder asumir las responsabilidades básicas de la entidad en materia de funcionamiento. Si bien, el recurso sigue siendo deficitario, especialmente para asumir responsabilidades en materia de bienestar de los servidores públicos de la entidad, la estructura presupuestal es mucho más coherente que las anteriores. Igualmente, le permite asumir con certeza algunos compromisos propios de este tipo de gasto de manera oportuna.

- b. Presupuesto de Gastos de Inversión: Durante el periodo 2015 - 2017 el INSOR tenía 6 proyectos de inversión registrados en SUIFP y durante este periodo de tiempo logró que el presupuesto de gastos de inversión creciera en términos absolutos en cerca del 201%. El proyecto que más influyó en este crecimiento fue el de "Adquisición mejoramiento de la capacidad institucional del INSOR a través de la compra de una planta física adecuada a los requerimientos de la entidad Bogotá", el cual fue cerrado en diciembre de 2017, con la entrega de la sede propia del INSOR completamente adecuada y en funcionamiento.

APROPIACIÓN VIGENTE	2015	2016	2017	2018
PRESUPUESTO DE INVERSIÓN	2.401.945.387	4.813.946.244	7.230.439.001	3.703.127.805
INCREMENTO %		100%	201%	54%

Con corte a 2018, el INSOR muestra un crecimiento en el presupuesto de gastos de inversión, en relación con el 2015 cercano al 54%, pero con solo 5 proyectos de inversión vigentes. Esto indica que la gestión adelantada por la entidad durante este periodo fue muy eficiente. En términos de ejecución, sus niveles fueron mejorando significativamente, hasta alcanzar porcentajes arriba del 90% del recurso comprometido y ejecutado.

Realizando un análisis por tipo de recurso, durante el periodo 2015-2017 el INSOR incrementó su presupuesto de gastos de inversión correspondiente a recursos nación, en un 228% aproximadamente y durante el periodo 2015 – 2018 en aproximadamente el 163%, pero con un proyecto menos.

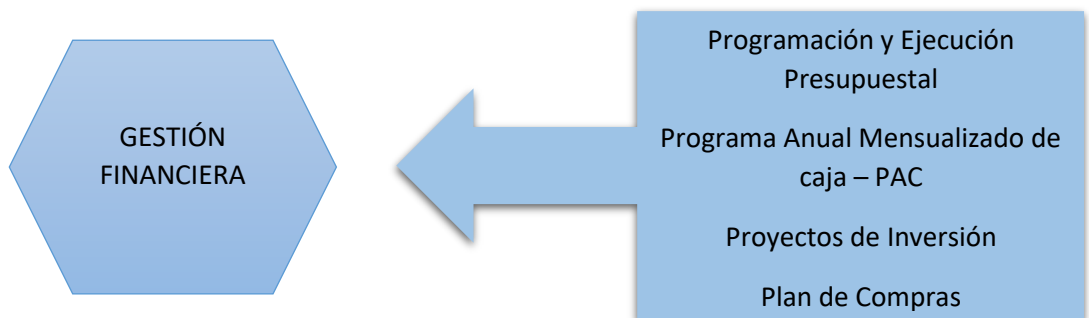
APROPIACIÓN	2015	2016	2017	2018
RECURSOS NACIÓN (10)	992.930.860	2.527.836.643	3.260.880.000	2.608.704.000
DIFERENCIA %		155%	228%	163%
RECURSOS PROPIOS (20/21)	1.409.014.527	2.286.109.601	3.969.559.001	1.094.423.805
DIFERENCIA %		62%	182%	-22%

Con recursos propios, el INSOR logro incrementar su presupuesto durante el periodo 2015 – 2017 en un 182% aproximadamente, siendo los recursos 21 los que más influyeron en este crecimiento. Durante el periodo 2015 -2018 el presupuesto de gastos de inversión con recursos

propios tuvo una caída cercana al 22% en el 2018, en comparación con el 2015, debido al cierre de uno de los proyectos que más incidencia tenía sobre este tipo de recurso.

En términos generales, la entidad alcanzó un muy buen comportamiento en materia de gestión financiera, no solo en la gestión del recurso, sino también surtiendo cada una de las fases de la política, como a continuación se muestra:

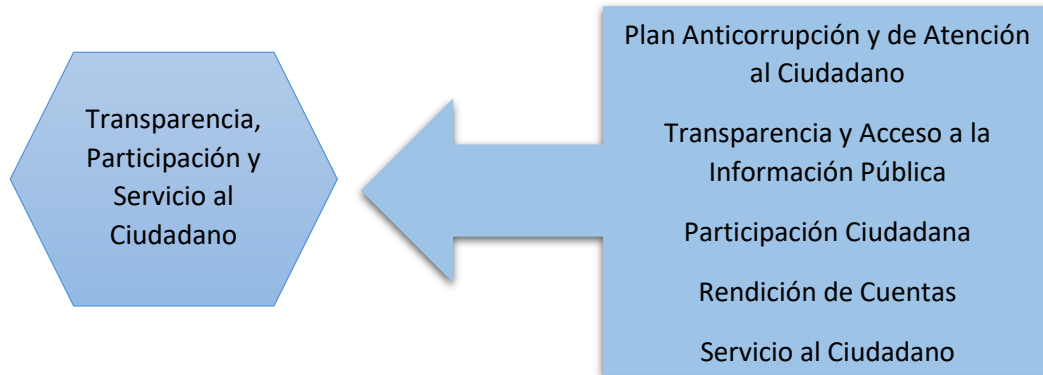
- a. Programación y ejecución presupuestal: Se adoptó una disciplina en materia de programación presupuestal, reflejada en la presentación oportuna de los anteproyectos de presupuesto y Plan anual de adquisiciones, surtiendo las fases de construcción colectiva, publicación y socialización.
- b. Plan Anualizado de caja PAC: Con jornadas de sensibilización, se ha venido fortaleciendo la cultura de programación y ejecución del PAC, lo cual permitió afianzar una disciplina que conllevó a una muy buena ejecución del PAC, por encima del 90%.
- c. Proyectos de Inversión: durante el 2018 se logró la actualización en la MGA y registrar en el POAI nacional, la totalidad de los proyectos de inversión que empezarán a ser ejecutados durante el 2019, de acuerdo con las directrices expedidas por el DNP. Durante el periodo 2015 -2018 la ejecución de los proyectos ha tenido una adecuada ejecución y se logró cerrar un proyecto de los 6 inicialmente proyectados y con reportes en su ejecución de acuerdo con los cronogramas del DNP.
- d. Plan Anual de Adquisiciones: Este instrumento de planeación contractual mostró una buena ejecución durante el periodo 2015 - 2018, está debidamente ajustado a SECOP II y se le aplican acciones de seguimiento para efectos de lograr mejores niveles de eficiencia en la ejecución presupuestal.



3. TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO: Política orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y

su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

Hacer del INSOR una entidad más participativa y abierta fue un propósito inicial de esta administración, cada una de las acciones correspondientes a esta política y que se registran en el siguiente cuadro, han surtido una evolución muy positiva para la entidad y para la comunidad sorda en general.



- a. Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano: Si bien es cierto al inicio de la gestión no se contaba con un Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, que metodológicamente cumpliera con los requisitos normativos de este instrumento de gestión, durante el último trimestre de 2015 se pudo contar con un documento más consistente y con acciones de seguimiento, que permitieron entrar en la dinámica de apropiación y afianzamiento de la cultura anticorrupción en la entidad. A partir de esta experiencia, cada vigencia hasta el 2018, los planes anticorrupción y de atención al ciudadano se construyen de manera colectiva, se publican, se socializan y se les aplica acciones de monitoreo y seguimiento, a fin de que se siga apropiando y practicando la cultura anticorrupción y de atención al ciudadano en el INSOR.
- b. Transparencia y acceso a la Información: El Instituto Nacional para Sordos - INSOR, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública realizó un gran esfuerzo para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector, conocieran la gestión del Instituto en sus diferentes frentes de trabajo, tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. Es este sentido, se definió como prioridad proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla sobre la gestión de la entidad, buscando generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Durante el periodo 2015-2018, se desarrolló un plan de trabajo que permitió avanzar en acciones orientadas a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria

en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015, desarrollando acciones en cinco frentes de trabajo a saber:

- **TRANSPARENCIA ACTIVA:** Hace referencia a la obligación de la Administración de publicar determinada información de forma pública y accesible a la ciudadanía.

Bajo este referente, el INSOR avanzó publicando información a través de la página Web de acuerdo con lo establecido por la Ley y en el marco de los criterios establecidos por la Política Gobierno Digital (estrategia de Gobierno en Línea)

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.¹
 - Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento²
 - Publicación de información sobre contratación pública³
 - Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea
- **TRANSPARENCIA PASIVA:** Se refiere al derecho que tienen los ciudadanos de solicitar determinada información pública a la administración.

En este componente, EL INSOR atendió de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información realizadas por los ciudadanos, en los términos establecidos en la Ley y empezó a apropiarse el análisis de las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

- **INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Indican que información pública tiene un sujeto obligado, cómo se conserva, dónde se encuentra, cómo se publica en los sitios de internet, cuál puede solicitarse y cuál está exceptuada de acceso en caso de ser solicitada.

Bajo estos parámetros, la Entidad desarrolló acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información. Avanzó igualmente en la actualización del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada. A continuación, se presenta una breve descripción de las actividades adelantadas por vigencia:

¹ Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

² Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

³ Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

2015

- ✓ Resolución 064 del 12 de marzo 2015 : “Por medio de la cual se adopta el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información del Instituto Nacional para Sordos INSOR”
http://www.insor.gov.co/descargar/res_064_de_2015_adopta_registro_de_activos_IICR_EPI.pdf
- ✓ Registro de Activos de Información Versión 1:
http://www.insor.gov.co/descargar/REGISTRO_DE_ACTIVOS_DE_INFORMACION_INSOR.xlsx
- ✓ Índice de Información Clasificada y Reservada Versión 1:
http://www.insor.gov.co/descargar/INDICE_DE_INFORMACION_RESERVADA_Y_CLASIFICADA_INSOR.xlsx
- ✓ Esquema de publicación de información Versión 1 : :
http://www.insor.gov.co/descargar/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_INSOR.xlsx
- ✓ Resolución 065 del 12 de marzo 2015: “Por medio de la cual se adopta el Programa de Gestión Documental para el Instituto Nacional para Sordos INSOR”
http://www.insor.gov.co/descargar/res_065_de_2015_adopta_programa_gestion_documental.pdf
- ✓ Programa de Gestión Documental Versión 1:
http://www.insor.gov.co/descargar/programa_gestion_documental_2015.pdf

2016

- ✓ Con base en las mesas de trabajo, se logra publicar la Página de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ajustada según Resolución 3564 de 2015 – Estándares para publicación y divulgación de Información <http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/>
- ✓ Se realiza actualización al Plan de Gestión Documental Versión 2 -
http://www.insor.gov.co/descargar/programa_gestion_documental_2016.pdf

2017

Informe de gestión - INSOR

- ✓ Se publica Actualización Registro de Activos de Información Versión 2 (Enero 2017):
http://www.insor.gov.co/descargar/REGISTRO_DE_ACTIVOS_DE_INFORMACION_INSOR_V2.xlsx
- ✓ Se publica Actualización Esquema de Publicación de Información INSOR Versión 2 – aprobado 18 de Mayo Comité de desarrollo administrativo y control – Acta N° 4:
http://www.insor.gov.co/descargar/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_INSOR_V2.xlsx
- ✓ Se publica Actualización Programa de Gestión Documental versión 3:
http://www.insor.gov.co/descargar/programa_gestion_documental_2017.pdf
- ✓ Se realiza seguimientos a la Ley de Transparencia por medio de la Matriz Procuraduría y por parte de la oficina control Interno

2018

- ✓ Se realizan solicitudes periódicas de información a las áreas para publicar los documentos según las categorías e ítems definidos en la resolución y de acuerdo al Esquema de Publicación de Información de la entidad.
- ✓ Se publica Actualización Esquema de Publicación de Información INSOR Versión 3 – aprobado 24 de Abril Comité de Gestión y Desempeño – Acta N° 2:
http://www.insor.gov.co/descargar/ESQUEMA_DE_PUBLICACION_INSOR_V3.xlsx
- ✓ Se publica Registro de Activos de Información Versión 3 (Aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño 25 de Julio) :
http://www.insor.gov.co/descargar/REGISTRO_DE_ACTIVOS_DE_INFORMACION_INSOR_V3.xlsx
- ✓ Se publica índice de Información Clasificada y Reservada Versión 2 (Aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño 25 de Julio):
http://www.insor.gov.co/descargar/INDICE_DE_INFORMACION_RESERVADA_Y_CLASIFICADA_INSOR_V2.xlsx
- ✓ Se realiza la publicación de Registro de Activos de Información Versión 3 - Índice de información Clasificada y Reservada Versión 2, en el Portal de Datos Abiertos del Gobierno de Colombia
<https://www.datos.gov.co/>

- ✓ Registro de Activos de Información Versión 3 - INSOR: <https://www.datos.gov.co/Educaci-n/REGISTRO-DE-ACTIVOS-DE-INFORMACION-INSOR-V3/brw8-qbc6>
- ✓ Índice de información Clasificada y Reservada Versión 2 - INSOR: <https://www.datos.gov.co/Educaci-n/-ndice-de-Informaci-n-Clasificada-y-Reservada-INSO/pmnb-biz5>
- **CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD:** Establece la responsabilidad para los sujetos obligados, de acuerdo con la necesidad y solicitud de las personas, de contar con formatos y lenguajes alternativos, que permitan que minorías étnicas y personas en situación de discapacidad ejerzan este derecho fundamental al acceso de Información.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, el INSOR logró avanzar de manera importante durante el periodo 2015 - 2018, en el desarrollo de acciones orientadas a la accesibilidad de la información para los distintos grupos de interés y según sus necesidades. Con esfuerzos centrados en el desarrollo de acciones que faciliten la comprensión de la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, Información en Lengua de Señas Colombiana, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, entre otras.

- **MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Consiste en la obligatoriedad de presentar un Informe sobre las solicitudes de información pública, indicando el número de solicitudes de acceso a información que fueron recibidas, tiempos de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes remitidas a otra entidad y el número de solicitudes que fueron negadas. (Actualmente Incluido en el Informe de PQRS de servicio al ciudadano)

En este componente el INSOR, a través del proceso de Atención al Ciudadano contó con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia del INSOR, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

- **SERVICIO AL CIUDADANO** Este componente liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, se empezó a fortalecer en el INSOR a partir del 2015. Entendió esta nueva administración lo que significa para la población sorda, a lo largo de todo el territorio nacional, contar con orientación a

través de distintos canales, sobre trámites y servicios de la Administración Pública.

En este sentido, el INSOR inició un proceso de fortalecimiento de esta política, iniciando por desarrollar una serie de acciones al interior de la entidad, como el establecimiento del proceso de servicio al ciudadano y su respectiva documentación, la capacitación de sus servidores, la adopción del protocolo de atención y la carta de trato digno. Igualmente avanzó en la disposición de un espacio físico para la atención al ciudadano, en la identificación y habilitación de diferentes canales de atención, líneas y correos de contacto, la generación de lenguaje accesible, encuestas de opinión, y una mejor gestión de PQRSD, entre otras.

Durante la vigencia 2017, se creó formalmente el Grupo Interno de Trabajo, el cual se encarga del diseño y desarrollo la Estrategia de atención al ciudadano que tiene como propósito, establecer mecanismos de comunicación entre los ciudadanos y el INSOR, involucrando elementos de participación activa, a fin de prestar servicios oportunos y pertinentes de manera directa o de ser el caso, a través de la remisión apropiada hacia la entidad competente; para promover y fortalecer el goce efectivo de los derechos de la población Sorda, además de hacerlos partícipes en la construcción de sociedad.

En el 2018, la entidad cuenta con un proceso de servicio al ciudadano fortalecido y funcional.

- **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA:** En la vigencia 2015, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública no existía como un frente de acción institucional autónomo, sino que los instrumentos "plan de participación ciudadana" y "estrategia de rendición de cuentas" hacían parte del componente de Transparencia, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano.

En este sentido, se publicaban los documentos correspondientes en las fechas establecidas, haciendo énfasis en la relación de actividades a desarrollar en la vigencia, las cuales se orientaban desde la estrategia de comunicación interna y externa de la Entidad, a saber: correo institucional, buzón de sugerencias, seguimiento al Sistema de Atención al Ciudadano-SAC, etc. Inicialmente, estos instrumentos fueron generados por la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, pero a partir del último cuatrimestre de 2015, se amplió el alcance de los instrumentos "plan de participación ciudadana" y "estrategia de rendición de cuentas", bajo los siguientes criterios:

1) contextualizando el marco normativo y las apuestas estratégicas del INSOR;

- 2) integrando otras áreas de trabajo de la Entidad que tienen interacción directa con la población sorda -como es el grupo de Servicio al Ciudadano (recién configurado)-;
- 3) especificando los espacios de consulta ciudadana, tales como los planes, mapas, proyectos y actos administrativos del INSOR y/o con injerencia en la vida, prestación de servicios y acceso a derechos de la población sorda; y
- 4) llevando a nuevos escenarios y actores interesados la estrategia renovada de rendición de cuentas del INSOR, al punto de conseguir reconocimiento en el ámbito de lo público y de cara a las personas sordas.

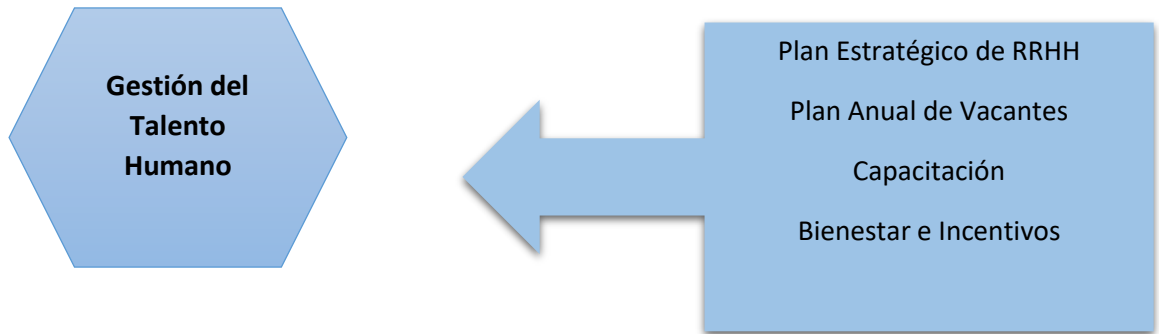
Durante este periodo, la construcción del plan y la estrategia se hicieron de forma abierta, participativa y accesible a los sujetos internos y externos vinculados a su desarrollo.

En el 2018, en vía de implementar el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, se constituye la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública institucional, la cual integra la Estrategia de Rendición de cuentas. Por primera vez, se diagnostica el estado actual de la participación ciudadana y la rendición de cuentas en el INSOR, lo cual generó insumos para mejorar la implementación de la política en:

- 1) mayor número de actividades programadas en cada instrumento, con la vinculación de otros grupos de valor como agentes educativos, servidores públicos y comunidad sorda en general, a través de una acción articulada con las subdirecciones misionales de la Entidad;
- 2) ampliación de los criterios de caracterización de las actividades a desarrollar, clasificando y cubriendo todo el ciclo de gestión PHVA; y 3) diseño e implementación de una estrategia de seguimiento y evaluación que incluye: reporte por ítem programado, actualización de los indicadores de gestión, y consolidación y análisis del cumplimiento de la política donde se rescatan las experiencias significativas y las recomendaciones de la ciudadanía.

4. **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Esta política está orientada al desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados.

Inicialmente el modelo establecía las responsabilidades que a continuación se relacionan para fortalecer el Talento Humano de las instituciones públicas.



Con la nueva versión del Modelo Integrado de planeación y Gestión, Talento humano se transforma en una dimensión, compuesta por las políticas de gestión estratégica de talento humano e Integridad.

Al inicio de la gestión, la alta dirección declara el firme propósito de fortalecer el cumplimiento de esta política al interior de la entidad. El primer análisis mostró una debilidad en el proceso y un equipo de trabajo desgastado, sin documentos orientadores y con algunos requerimientos por cumplir como la provisión de vacantes, la actualización del SIGEP, el Plan estratégico del talento humano, el plan de bienestar e incentivos, entre otros.

Las primeras acciones se orientaron a la construcción de los documentos estratégicos de la política, a proveer los cargos vacantes y a estructurar un equipo de trabajo que se encargara de cada uno de los delicados asuntos que demanda el tema del talento humano en las entidades públicas.

Con base en el trabajo articulado y decisiones adecuadas y oportunas, se logró avanzar de manera importante en la consolidación de cada uno de los temas asociados a esta política.

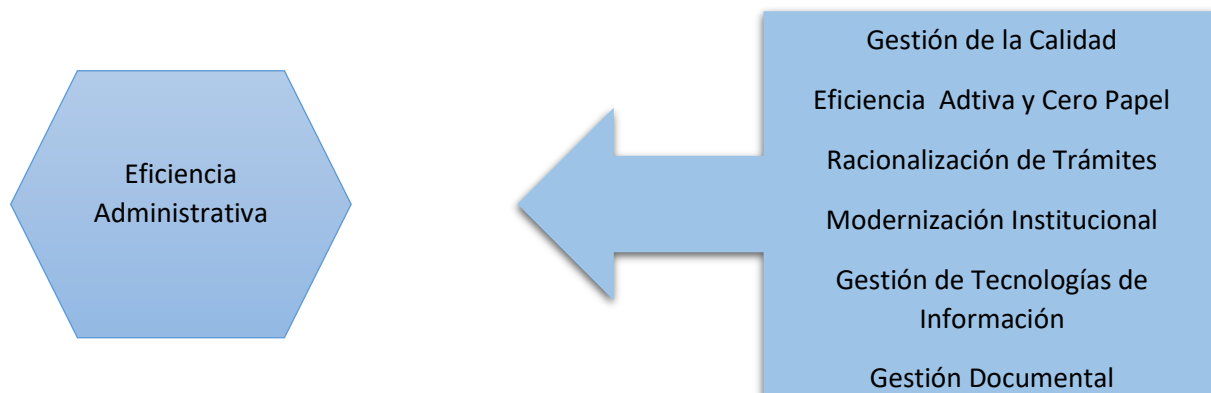
Al 2018 el INSOR cuenta con un grupo de trabajo consolidado, con todos los instrumentos de gestión estratégica de talento humano en desarrollo e implementación.

Se logró avanzar en el establecimiento de una cultura del reporte oportuno, de tratar los temas de talento humano en las instancias pertinentes, de fortalecer los cuerpos colegiados, de fortalecer el Sistema de seguridad y salud en el trabajo, de apropiar los principios y valores establecidos en su nuevo código de integridad, y de darle cumplimiento a sus planes institucionales de capacitación, de bienestar e incentivos.

Se puede decir que, con base en la gestión realizada, se cuenta con equipo humano más comprometido y gustoso de trabajar en el INSOR, como lo demuestra la encuesta de percepción EDI de 201xx.

5. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA: Política dirigida a identificar, racionalizar, simplificar y automatizar procesos, trámites, servicios y procedimientos

administrativos, así como optimizar el uso de recursos, con el propósito de contar con organizaciones modernas, innovadoras, flexibles y abiertas al entorno, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil y oportuna a las demandas y necesidades de la comunidad, para el logro de los objetivos del Estado



La implementación de esta política resultó ser una de las más desafiantes para la entidad, tomando como referente el limitado recurso humano para abordarlo, la complejidad de cada tema, las competencias que exigía cada uno de los temas a tratar, la cultura organizacional, el limitado recurso financiero y el volumen de tareas del día a día, que generaba unas limitantes para dedicar tiempo exclusivo para su desarrollo.

Se inicia con un análisis y se identifican las siguientes situaciones:

- No se evidencia la documentación de un sistema de gestión integrado
- Se conoció sobre la existencia de un sistema de gestión de calidad, pero no se pudo tener acceso a la totalidad de la documentación del sistema. Igualmente se pudo evidenciar que la entidad fue reestructurada en el 2013 y que la documentación consultada no había sido actualizada para hacerla coherente con la nueva realidad institucional.
- No se evidenció la existencia de un sistema de gestión documental, sino de acciones aisladas y con un archivo documental en condiciones precarias.
- No se evidenció la existencia de un sistema de seguridad y salud en el trabajo documentado.
- No se evidenció la existencia de un sistema de seguridad y privacidad en la información documentado.
- No se evidenció la aplicación de una estrategia de austeridad, ni de cero papel.
- No se evidenció la aplicación de la estrategia de gobierno en línea en la entidad, pero si un componente de tecnología con énfasis en soporte técnico.

Con base en ese análisis, se procedió a identificar los interlocutores por cada dependencia responsable y mediante una metodología de trabajo en equipo, se procedió a avanzar en la documentación, publicación, socialización e implementación de las políticas y acciones que permitieran avanzar en una gestión integrada en el INSOR. Las acciones más importantes adelantadas durante el periodo 2015 - 2018 fueron las siguientes:

- SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
 - Fortalecimiento de la oficina Asesora de Planeación y Sistemas
 - Identificación de gestores y conformación de equipos interdisciplinarios para la documentación del sistema integrado de gestión del INSOR
 - Conformación del Comité de gestión administrativa y de control
 - Levantamiento de información por cada sistema de gestión
 - Fortalecimiento de la interlocución con cabeza de sector y el Departamento administrativo de la función pública
 - Fortalecimiento del comité sectorial educativo
 - Identificación de buenas prácticas
 - Levantamiento de normogramas
 - Ruta para el rediseño del sistema de gestión de calidad y definición de éste como el articulador del sistema integrado de gestión de la entidad
 - Definición de los sistemas de gestión a desarrollar en la entidad (calidad, ambiental, seguridad y privacidad en la información, seguridad y salud en el trabajo, gestión documental)
 - Adopción del aplicativo para la administración de la documentación del sistema de gestión de calidad
 - Definición del logo del sistema integrado de gestión
 - Mapas de procesos rediseñados y actualizados, entre otros

Se puede decir que con corte al primer semestre de 2018 la entidad cuenta con sistemas de gestión articulados, documentados en un alto porcentaje y con niveles de aplicación y apropiación adecuados. Llama significativamente la atención los avances en los sistemas de seguridad y salud en el trabajo, seguridad y privacidad en la información y gestión documental. Un muy buen avance en el rediseño del sistema de gestión de calidad, con buen nivel de apropiación, y una sensibilización en materia ambiental y avances en las buenas prácticas asociadas a ese sistema.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017, el INSOR emite la resolución 050 de 2018, por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, instancia en la cual se conocen los avances y se toman las decisiones, en torno al Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Instituto.

- EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y CERO PAPEL

Informe de gestión - INSOR

- Racionalización de trámites

En el primer análisis se determina que el INSOR no tiene registrados en el SUIT ningún tipo de trámite, sino tres servicios bajo la modalidad de otros procedimientos administrativos.

Con el diseño de la estrategia antitrámites y una gestión ante el DAFP para contar con una asesoría directa, se logró actualizar la información en el SUIT y se realizaron ajustes a los OPAS registrados, hasta dejar un solo servicio en el 2018.

Adicionalmente, se presentó ante el DAFP la solicitud de apoyo técnico para el establecimiento del procedimiento de registro de intérpretes y poder identificar si éste puede ser catalogado como trámite. Con las indicaciones impartidas por el DAFP, el Instituto procederá a realizar el registro respectivo en el SUIT.

La estrategia antitrámites y las acciones establecida en la misma son objeto de seguimiento periódico por parte de Control interno, lo que indica el compromiso que tiene la entidad con la ciudadanía y sus partes interesadas en materia de prestación de servicio.

En relación con la estrategia de cero papel, inicialmente se diseñó una estrategia independiente con el fin de racionalizar los consumos de insumos y avanzar en buenas prácticas medioambientales, la cual fue posteriormente agregada como un programa del sistema de gestión ambiental, con buenos réditos en los ahorros de papel, energía y toner, especialmente.

- GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS

Durante el periodo 2015 – 2018, se realizó un ejercicio de análisis al componente de tecnologías de la información y las comunicaciones en la entidad, con el propósito de potenciar la funcionalidad del Instituto, a través de la incorporación de tecnologías en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

Esta decisión de fortalecer la planeación estratégica de tecnología, fue tomada bajo el entendido que se necesitaba trascender, de la práctica de soporte técnico a la que estaba sometida la entidad, hacia un enfoque estratégico orientado a disminuir la brecha digital a nivel institucional y apropiar la gestión TI en la entidad, como un medio efectivo para el pleno ejercicio de los derechos a la información y a las comunicaciones de la población sorda colombiana.

Con base en ese diagnóstico, se definieron los siguientes énfasis, con el fin de mejorar el uso de las TICs en la entidad y propiciar mayor acercamiento con la población sorda colombiana:

Informe de gestión - INSOR

- Gestión de la información: se elaboró un estado de arte sobre los sistemas de información con los que contaba la entidad, identificando sus procesos, plataforma tecnológica, seguridad, limitaciones y las recomendaciones para la mejora continua.
- Gestión de la Tecnología: Se identificó una infraestructura tecnológica que soportaba los servicios ofrecidos por la entidad de forma interna y/o externa desactualizada, brindando una operación restringida en los servicios y tiempos de desempeño hacia el usuario
- Gestión de la Continuidad: Diagnóstico de la capacidad de la infraestructura actual de la entidad, en relación con las limitaciones y las recomendaciones para asegurar la supervivencia de la entidad ante eventos que pongan en peligro su operación normal.
- Gestión de la mesa de ayuda: Un análisis sobre la prestación del servicio de soporte técnico que se brinda a los usuarios cuando presentan solicitudes de apoyo para solucionar inconvenientes en sus estaciones de trabajo, sobre software o hardware, en el ejercicio de sus funciones.

Una vez identificadas estas necesidades, se vincularon en los planes de acción de las respectivas vigencias, las actividades relacionadas con el fortalecimiento de la plataforma tecnológica del INSOR y los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, en lo relacionado con Tic para servicios, Tic para el gobierno abierto, Tic para la gestión y seguridad y privacidad de la información, buscando brindar al componente tecnológico del INSOR una mirada más estratégica y por ende, un papel más protagónico en materia de solución a las necesidades de la población sorda, en lo que respecta a información efectiva.

Adicional a fortalecer el equipo de tecnología, el INSOR dio inicio a un ciclo de acercamiento con el MINTIC, DAFP y con el Ministerio de Educación Nacional, buscando avanzar de manera efectiva en la estrategia de gobierno en línea, a través de mesas de trabajo y el conocimiento de buenas prácticas en relación con la estrategia.

En el 2018 se puede decir que el INSOR ha logrado una verdadera transformación digital. Con el uso adecuado de las Tecnologías de la información y las comunicaciones se ha logrado un mayor alcance de nuestros servicios a la población sorda en el territorio nacional, se ha mejorado en la oportunidad y calidad del acceso a la información y, por ende, a un mayor goce de sus derechos.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017, la estrategia de gobierno en línea se transformó en la política de gobierno digital, la cual es adoptada por el INSOR. Con base en el autodiagnóstico de la política, fue elaborado el Plan operativo, el cual sirvió de base para la estructura

Informe de gestión - INSOR

del Plan de Acción para la vigencia 2018, el cual cubre los aspectos de back office y front office, establecidos como referentes por la política.

En el 2018, la interrelación Estado – Ciudadano está más afianzada gracias al planteamiento estratégico de las TIC en el INSOR y un mayor aprovechamiento de las herramientas y servicios tecnológicos que oferta la entidad.

6. CONTROL INTERNO. Los avances en esta política son significativos en la entidad. Una mayor conciencia y apropiación de la cultura del autocontrol en la gestión institucional, así como logros importantes en materia de los reportes sobre los avances en la gestión, con sus respectivas evidencias, dan cuenta de una institución con un desempeño orientado a resultados.

Con el nuevo modelo integrado de Planeación y Gestión, se articulan los sistemas de gestión y de control interno en la entidad, buscando una gestión más eficiente. Esta entidad inició con una política de control interno con una calificación debajo de 50/100 puntos, pero en el 2018 su puntaje supera los 70 puntos, lo que indica que la gestión de la entidad sobre la evaluación y control ha sido decidida y consistente.

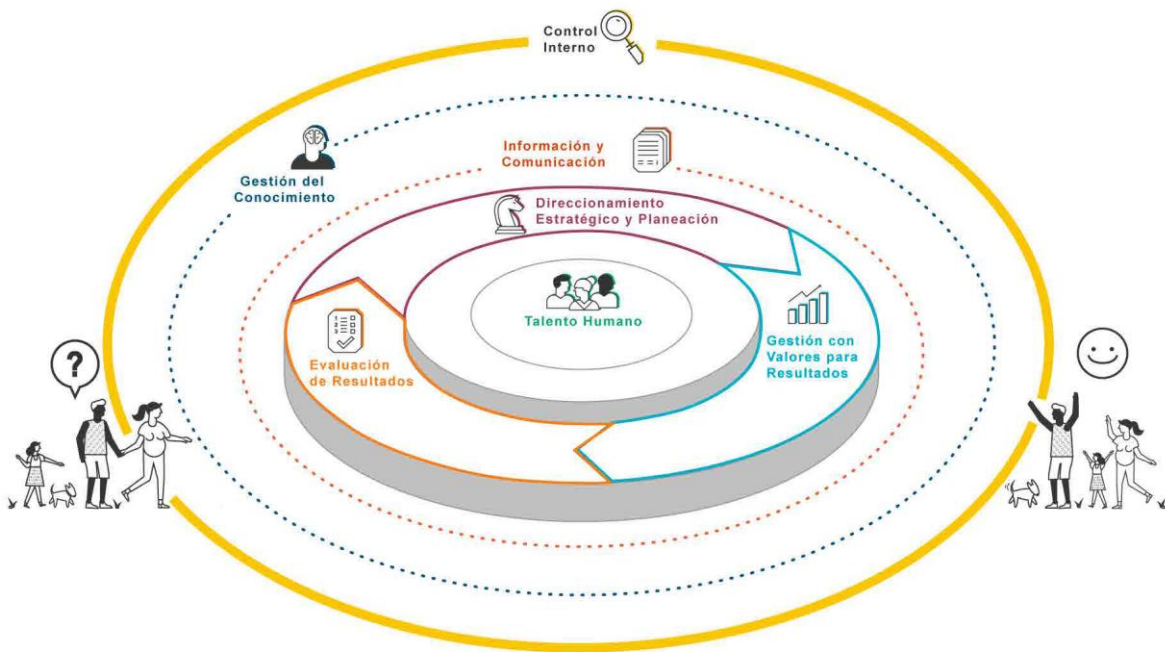
7. CONCLUSIONES

- a. Durante el periodo 2015 -2018, el INSOR ha logrado fortalecer el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos. Igualmente, diseñar, aplicar y fortalecer los métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación a fin de alcanzar una gestión orientada a resultados.
- b. Como muestra de lo anterior, se puede referir el resultado en su índice de desempeño institucional con corte a 2017, el cual ascendió a 79.33, puntaje que está por encima del promedio de las entidades de grupo (75.84). Gracias a este avance, el INSOR contribuyó a que el sector educativo pasara de un puesto 22 al 7, en la medición nacional del índice de desempeño institucional por sector. Si bien es cierto este resultado es importante, lo que tangiblemente se debe resaltar es que se ha logrado tener una entidad más organizada, con mejor ambiente laboral y un mayor reconocimiento a nivel nacional.
- c. La coherencia entre los resultados de los autodiagnósticos aplicados en el 2018 y los resultados FURAG II 2017, muestran el nivel de compromiso que tiene INSOR con el propósito de seguir mejorando en su gestión y mostrarse como una entidad moderna, seria y comprometida con los objetivos estatales de cara al MIPYG.
- d. Las acciones adelantadas por el INSOR se enfocaron hacia el fortalecimiento de su capacidad administrativa y su desempeño

Informe de gestión - INSOR

institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de nuestros servicios. Para ello, se identificaron los marcos normativos aplicables (normogramas), se alinearon con las políticas trazadas por la alta dirección y con las metas u objetivos previstos en nuestros instrumentos de planeación.

- e. Se logró adoptar un sistema de gestión articulado, cuyo propósito fundamental es seguir fortaleciendo la armonización de los lineamientos para la generación de resultados visibles, de cara a los ciudadanos, fortaleciendo la relación Estado-Ciudadano.
- f. Actualmente, el INSOR trabaja sobre el modelo Integrado Planeación y Gestión actualizado, sobre el cual diseñó sus planes operativos, plan de acción y plan sectorial.



- g. Con el ánimo de fortalecer este modelo de gestión, se hizo necesario adecuar el mapa de proceso de la entidad de conformidad con la filosofía y los lineamientos del Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. En este sentido, la oficina de planeación y sistemas actualizó el Mapa de procesos de la Entidad, para el mes de julio de 2018.



Es preciso señalar que el mejoramiento de la gestión y el desempeño, sigue siendo para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR una prioridad, por lo que continua con una transformación con orientación a la eficacia y transparencia con miras a facilitar la relación del ciudadano con el estado.

8. LÍNEA BASE MIPG 2018.

En el siguiente cuadro se muestra la línea base arrojada por los índices desagregados de desempeño aplicados al INSOR, así: el puntaje obtenido por el INSOR, el puntaje máximo alcanzado dentro del grupo par, y la ubicación de la entidad dentro del quintil correspondiente, de acuerdo con el puntaje obtenido.

Es importante destacar, que el resultado de los índices desagregados de desempeño FURAG II mostraron al término del 2017, que, de los 54 factores evaluados, el 75% de ellos quedaron ubicados en los quintiles 4 y 5 de mayor calificación, dentro del grupo par.

Los dos factores con menor calificación y ubicados en el quintil uno, fueron: 1- *Racionalización de Trámites: Utilidad o beneficio de la acción de racionalización para el ciudadano con 59.8* y 2- *Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía, con 61.3 puntos.*

INDICES DESAGREGADOS DE DESEMPEÑO

INDICE	PUNTAJE ENTIDAD	PUNTAJE MAXIMO PAR	VALORES DE REFERENCIA					
			QUINTILES					
			1	2	3	4	5	
1	Talento Humano: Calidad de la planeación estratégica del talento humano	70,7	81,4		70,7			
2	Talento Humano: Eficiencia y eficacia de la selección meritocrática del talento humano	72,1	77,6					72,1
3	Talento Humano: Desarrollo y bienestar del talento humano en la entidad	68,2	76,6			68,2		
4	Talento Humano: Desvinculación asistida y retención del conocimiento generado por el talento humano	70,1	80,1				70,1	
5	Integridad: Adecuación Institucional para la Integridad	81,6	90,2					81,6
6	Integridad: Acciones para promover ciudadanos corresponsables	87,3	95,4					87,3
7	Integridad: Acciones para promover la integridad de los servidores públicos	67,1	80,3		67,1			
8	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público: Gestión presupuestal	60,1	62				60,1	
9	Gobierno Digital: Empoderamiento de los ciudadanos a partir del acceso a la información pública, la apertura de datos, la rendición de cuentas y la participación de la sociedad en el Gobierno, a través de medios electrónicos	86,1	88,4					86,1
10	Gobierno Digital: Fortalecimiento de la gestión de TI a través de la planeación estratégica y gobierno de TI, la gestión de sistemas de información e infraestructura tecnológica y el uso y aprovechamiento de TI	81,2	95,3				81,2	
11	Gobierno Digital: Gestión, calidad y aprovechamiento de la información para la toma de decisiones.	67	89,6		67			
12	Gobierno Digital: Recursos dedicados para Seguridad de la Información	72,2	85,2		72,2			
13	Gobierno Digital: Apoyo de la alta dirección para la implementación del componente de Seguridad y Privacidad de la Información	82,6	85,6					82,6
14	Gobierno Digital: Gestión de los riesgos de Seguridad de la información en la entidad	81,6	90,3				81,6	
15	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Participación ciudadana con enfoque basado en Derechos Humanos.	79,4	79,4					79,4
16	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Intervención de los ciudadanos en los ejercicios de participación ciudadana en la gestión institucional	84,7	95,6					84,7
17	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Calidad de la participación ciudadana	80,9	84,4				80,9	
18	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	79,8	89,1				79,8	
19	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	87,6	95,4					87,6
20	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Rendición de cuentas con enfoque basado en Derechos Humanos	79,4	79,4					79,4
21	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Participación ciudadana en espacios de diálogo para la rendición de cuentas	85	95,7					85
22	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Calidad de la rendición de cuentas	82,2	85,2				82,2	
23	Participación Ciudadana en la Gestión Pública: Eficacia de la rendición de cuentas para mejorar la gestión institucional	80	80					80
24	Racionalización de Trámites: Calidad en la construcción de la estrategia de racionalización de trámites	71,4	75,6			71,4		
25	Racionalización de Trámites: Utilidad o beneficio de la acción de racionalización para el ciudadano	59,8	71,1		59,8			
26	Servicio al Ciudadano: Enfoque ciudadano en las actividades de la entidad	68,6	73,9		68,6			
27	Servicio al Ciudadano: Enfoque hacia la excelencia en el servicio al ciudadano	77	80,8				77	

Informe de gestión - INSOR

28	Servicio al Ciudadano: Nivel de inclusión de los grupos étnicos en los procesos de planeación	75	90,5				75
29	Servicio al Ciudadano: Nivel de interlocución con grupos étnicos	72,2	86				72,2
30	Gestión Documental: Calidad de la planeación estratégica de la gestión documental	85,3	85,3				85,3
31	Gestión Documental: Calidad de la producción documental	70,3	70,3				70,3
32	Gestión Documental: Calidad de la organización documental	72	90,6				72
33	Gestión Documental: Calidad de la transferencia documental	69,4	69,4				69,4
34	Gestión Documental: Conservación y preservación documental	74,6	89,1				74,6
35	Gestión Documental: Nivel de implementación de tecnologías en la gestión documental	82,5	89,2				82,5
36	Gestión Documental: Nivel de apropiación institucional de la cultura de gestión documental	80	80,2				80
37	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	83,1	95,4				83,1
38	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Divulgación proactiva de la información	86,2	95,4				86,2
39	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	61,3	71,1	61,3			
40	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	74,5	77,7				74,5
41	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Lineamientos para el manejo y la seguridad de la información pública implementados	80,2	90,7				80,2
42	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Institucionalización efectiva de la Política de Transparencia y acceso a la información pública	73,6	89,4				73,6
43	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Gestión documental para el acceso a la información pública implementada	81,8	96,1				81,8
44	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Instrumentos de gestión de la información publicados	78	77,9				78
45	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública aplicados	75,6	75,5				75,6
46	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción: Eficacia de los controles para prevenir hechos de corrupción	72,1	81,1			72,1	
47	Gestión del Conocimiento: Eficacia del análisis de datos para mejorar la gestión institucional	75,8	91,4			75,8	
48	Gestión del Conocimiento: Fomento de espacios de gestión del conocimiento para generar soluciones innovadoras	89,6	95,7				89,6
49	Gestión del Conocimiento: Aprendizaje institucional y adaptación a nuevas tecnologías	71,4	87	71,4			
50	Control Interno: Ambiente de Control	80,6	86,6				80,6
51	Control Interno: Gestión de Riesgo	77,8	88,4				77,8
52	Control Interno: Actividades de Control	75,7	95			75,7	
53	Control Interno: Información y Comunicación	82,5	95,4				82,5
54	Control Interno: Actividades de Monitoreo	77,4	88,3				77,4

La apuesta inmediata por parte del INSOR fue la de contemplar acciones durante la vigencia que le permitieran los índices ubicados en los quintiles 1 y 2, ser fortalecidos y subir como mínimo al quintil 3. Estas acciones quedaron registradas en los respectivos planes operativos de la entidad.

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

