

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores I trimestre 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		15	05	2020
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	Todos los procesos del Instituto Nacional para Sordos -INSOR			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 01 de enero de 2020			
	FECHA FINAL: 31 de marzo de 2020			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el reporte de los indicadores de gestión y las evidencias presentadas por los líderes de proceso y evaluar el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En atención al procedimiento PRMM04 Seguimiento y Medición, la Oficina de Control Interno, verificó el reporte de los indicadores y las evidencias presentadas por los líderes del proceso y evaluó el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para el primer trimestre de 2020.

El Instituto Nacional para Sordos -INSOR, atendiendo los lineamientos establecidos en las guías para la formulación de indicadores de gestión del DAFP y DNP, formuló una batería de 53 indicadores de gestión por Factores Críticos de Éxitos y dos indicadores estratégicos.

A continuación, se presenta cada indicador por proceso y factor crítico de éxito.

Proceso	Calidad	Cobertura	Cumplimiento	Eficacia	Exactitud	Oportunidad	Prevención	Reducción	Satisfacción	Total
Estratégicos			2							2
Proceso de Evaluación	2		5							7
Proceso Estratégico			4						1	5
Procesos de Apoyo		1	10	1	3	1		2	3	21
Procesos Misionales			3						2	5
Subsistemas de Gestión de Calidad			5				6	3	1	15
Total										

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

La entidad cuenta con dos indicadores estratégicos los cuales se muestran en la siguiente tabla

Estratégicos	Cumplimiento	Total
Nivel de cumplimiento del PETI	1	1
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	1
Total	2	2

Para el indicador "Nivel de Cumplimiento Plan de Acción" la meta establecida es del 20%, el indicador tiene un resultado de 17% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo

- Los procesos estratégicos cuentan con cinco (05) indicadores, cuatro (04) de cumplimiento y uno (01) de satisfacción, como se muestra en la siguiente tabla:

Proceso Estratégico	Cumplimiento	Satisfacción	Total
Comunicación Estratégica			
Nivel Cumplimiento Plan de Comunicaciones	1		1
Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación		1	1
Direccionamiento Estratégico			
% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	1		1
Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	1		1
Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI	1		1
Total	4	1	5

Direccionamiento estratégico

El indicador "Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI" la meta establecida es del 90% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 83% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo; este resultado obedece al retraso de actividades por motivo de la declaración de emergencia por el COVID-19, por lo que debe implementar el procedimiento integral de riesgo.

Comunicación estratégica

El indicador "Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación" , la meta establecida es del 95% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 84% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo; el proceso debe garantizar la implementación de la encuesta de satisfacción a todas las solicitudes y de acuerdo al Procedimiento de Gestión de Comunicaciones con código PRCE01 y el Formato Solicitud Productos de Comunicaciones código FOCE01.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

- Los procesos misionales Gestión Educativa y Promoción de Derechos cuenta con 5 indicadores, cuatro (03) de cumplimiento y dos (02) de satisfacción, como se muestran a continuación:

Procesos Misionales	Cumplimiento	Satisfacción	Total
Gestión Educativa			
Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.		1	1
Promoción de Derechos			
Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas	1		1
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	1		1
Nivel de cumplimiento en la atención de Requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana.	1		1
Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.		1	1
Total	3	2	5

Promoción de derechos

El indicador "Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas" el dato correspondiente a la variable 1: No. de instituciones asesoradas en el periodo en materia de derechos de las personas sordas respecto a plan de acción; el dato registrado de 0.8, no es el correspondiente, dado que no se firmó el contrato y no se puede medir el cumplimiento. El rango de gestión del indicador, según la oficina de control interno es deficiente, semaforizado en rojo, con 0% de avance.

- Los procesos de apoyo, cuentan un (01) indicador de cobertura, diez (10) de cumplimiento, uno (01) de eficacia, tres (03) de exactitud, uno (01) de oportunidad y tres (03) de satisfacción y dos (02) de reducción para un total de veintiún (21), como se muestran a continuación:

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Procesos de Apoyo	Cobertura	Cumplimiento	Eficacia	Exactitud	Oportunidad	Satisfacción	Reducción	Total
Bienes y Servicios								
Nivel de exactitud de activos				1				1
Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia				1				1
Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia				1				1
Oportunidad en la solicitud de compra de tiquetes							1	1
Gestión de la Contratación								
Nivel de oportunidad contractual			1					1
Gestión del Talento Humano								
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						1
Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación		1						1
Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC						1		1
Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	1							1
Gestión Documental								
Nivel Cumplimiento Gestión Documental		1						1
Gestión Financiera								
Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional		1						1
Nivel ejecución presupuestal		1						1
Nivel ejecución PAC		1						1
Recursos trasladados a la CUN		1						1
Gestión Jurídica								
Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos		1						1
Gestión TICS								
Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI					1			1
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						1
Nivel de satisfacción Servicios TI						1		1
Servicio al Ciudadano								
Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD		1						1
Nivel de satisfacción en atención de PQRSD						1		1
Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo							1	1
Total	1	10	1	3	1	3	2	21

Gestión de Bienes y Servicios

Los indicadores "Nivel de exactitud de activos y Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia" se evaluará en el segundo trimestre de 2020, debido a la contingencia por el COVID-19 esta actividad se reprogramó para el mes de junio del presente año.

El indicador "Oportunidad en la solicitud de compra de tiquetes" en la Hoja de vida del indicador el Factor Crítico de éxito es Reducción y en la matriz de indicadores de gestión el factor es oportunidad. La meta establecida es de 90% y obtuvo el 19% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

Gestión de la Contratación

El indicador "Nivel de oportunidad contractual" meta establecida es de 90% y obtuvo el 67% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

Gestión del Talento Humano

El indicador "Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación" el indicador tiene un resultado de 63% de meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo. En la interpretación y análisis de la tendencia, se registra como resultado del indicador 71%, pero este no corresponde a los datos reportados de 5 capacitaciones que se realizaron durante el periodo de las 8 programadas en el periodo.

El indicador "Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación" el indicador tiene un resultado de 26% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo.

Gestión Documental

El indicador "Nivel Cumplimiento Gestión Documental" el indicador tiene un resultado de 93% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Gestión Financiera

El indicador "Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional" el indicador tiene una meta establecida para el primer trimestre de 10% de \$1.000.204.396, que son los recursos programados a generar por la operación misional en la vigencia, de los cuales el avance fue de 0%, ubicándose en el rango de gestión de deficiente, semaforizado con rojo.

El indicador "Nivel ejecución PAC" la meta establecida es de 98% y obtuvo el 96% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Gestión TICS

El indicador "Nivel de Cumplimiento Gestión TICS" la meta establecida para este periodo es de 92% y se obtuvo el 86%, encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador "Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI" la meta establecida para este periodo es de 80% y se obtuvo el 51%, encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

Atención al ciudadano

El indicador "Nivel de satisfacción en atención de PQRS" el indicador tiene un resultado de 94% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

- El proceso de evaluación, cuenta con siete (07) indicadores, dos de Calidad y cinco de cumplimiento, como se muestra a continuación:

Proceso de Evaluación	Calidad	Cumplimiento	Total
Evaluación y Control			
Porcentaje cumplimiento de reportes		1	1
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	1
Medición y Mejora			
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	1
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		1
% Indicadores en rango deficiente	1		1
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	1
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	1
Total	2	5	7

Medición y Mejora

El indicador "Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión", la meta establecida para este indicador es de 80%, se encuentra en un 54% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador "Nivel Indicadores en rango satisfactorio" la meta establecida para este indicador es de 14%, se encuentra en un 26% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

El indicador “% Indicadores en rango deficiente” la meta establecida para este indicador es de 6%, se encuentra en un 18% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El Indicador “Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, el reporte no se realizó.

Evaluación y Control

El indicador “Porcentaje cumplimiento de reportes”, la meta establecida para este indicador es de 32%, se encuentra en un 31% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

- Los subsistemas de Gestión de Calidad cuentan con quince (15) indicadores, cinco (05) de cumplimiento, seis (06) de prevención, tres (03) de reducción y uno (01) de satisfacción, como se muestra a continuación:

Subsistemas de Gestión de Calidad	Cumplimiento	Prevención	Reducción	Satisfacción	Total
Gestión Ambiental					
Nivel consumo de energía por persona			1		1
Nivel de consumo Impresiones			1		1
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1		1
Seguridad de la Información					
Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	1				1
Cumplimiento plan de sensibilización	1				1
Seguridad y Salud en el Trabajo					
Ausentismo		1			1
Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	1				1
Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1				1
Frecuencia de los Accidentes Laborales		1			1
Incidencia Enfermedad Laboral		1			1
Mortalidad de Accidentes Laborales		1			1
Nivel de ejecución del Sistema Gestión Seguridad y Salud en el trabajo	1				1
Prevalencia de Enfermedad Laboral		1			1
Severidad de los Accidentes Laborales		1			1
Sistema de Gestión de Calidad					
Nivel de satisfacción de los servicios del INSOR				1	1
Total	5	6	3	1	15

Sistema Gestión Ambiental

El indicador “Variación del consumo bimensual de agua por persona” el resultado alcanzado para el indicador en el segundo bimestre de 2020, es de -5% en la variación del consumo de agua por persona, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

En la hoja de vida del indicador el nombre del indicador es: *Variación del consumo bimensual de agua por persona*, en la fórmula de cálculo y definición de las variables describe valores *bimestrales de agua*. Se recomienda revisar la definición de bimensual y bimestral.

El indicador “Nivel consumo de energía por persona” el resultado alcanzado es de -8% en la variación del consumo de energía por persona, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, se recomienda revisar la matriz de indicadores, dado que la semaforización con la que este indicador aparece no es la correcta.

Gestión de las TICS- Seguridad de la información

El indicador “Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información” la meta establecida para este indicador es de 90%, se encuentra en un 71% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Cumplimiento plan de sensibilización” se reprogramó para ser ejecutada en el segundo trimestre de 2020, debido a la contingencia y a las medidas de aislamiento adoptadas por el Gobierno Nacional, se evaluará en el segundo trimestre de 2020.

Seguridad y Salud en el Trabajo

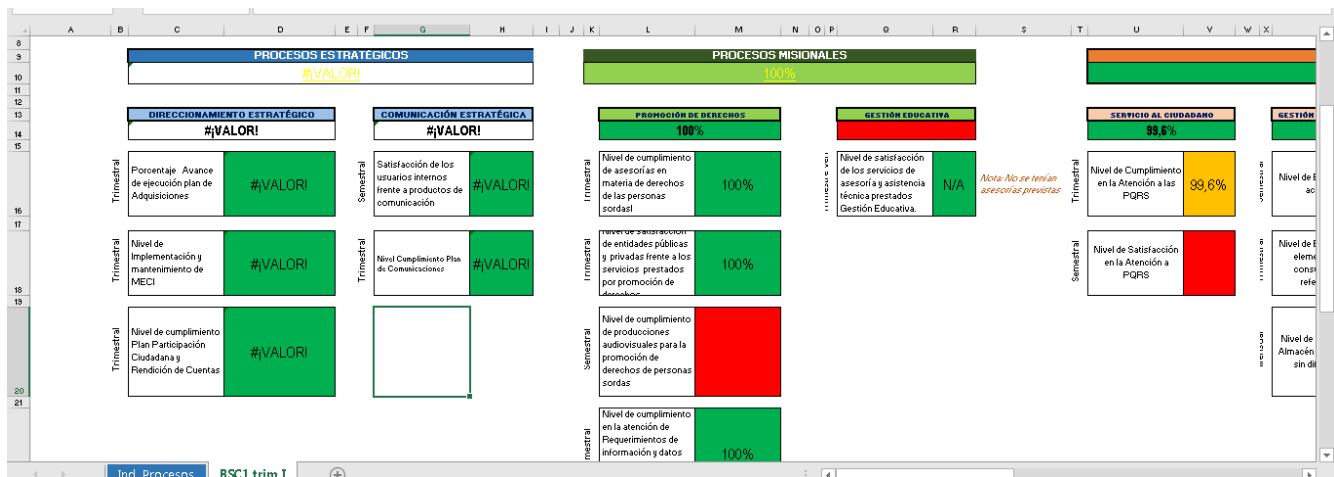
El indicador “Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” la meta establecida para este indicador es de 92%, se encuentra en un 82% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo” la meta establecida para este indicador es de 90%, se encuentra en un 80% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

OBSERVACIONES

Debido a la contingencia y a las medidas de aislamiento adoptadas por el Gobierno Nacional, por lo tanto, se presentó un atraso en el reporte. Causa es expresada en el reporte y análisis de los indicadores.

En la hoja de cuadro de mando integrado, se presentan indicadores con errores en la formulación de los resultados.



RECOMENDACIONES

De acuerdo al procedimiento seguimiento y medición con código PRMM04, dependiendo de los resultados obtenidos en los indicadores de gestión, los líderes de proceso, en compañía del profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, deberán realizar un análisis teniendo en cuenta el rango de gestión del indicador y establecer las actividades a desarrollar según la semaforización.

Se recomienda fortalecer la descripción del análisis realizado por los líderes de proceso frente al resultado de los indicadores en los resultados del proceso.

Se recomienda elaborar dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de planes de mejoramiento y gestión integral del riesgo las acciones se acuerdo a la semaforización en que se encuentren.

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Se recomienda a la OAPyS monitorear el reporte de los indicadores, para identificar la coherencia de los análisis elaborados por los líderes del proceso, en cumplimiento del procedimiento seguimiento y medición.

Se recomienda, en articulación de las Oficinas de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y los procesos, programar mesas de trabajo o reuniones que permitan orientar a los procesos, en el diseño, seguimiento y análisis de los indicadores de gestión, con el fin de retroalimentar la toma de decisiones para contribuir al logro de los objetivos.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma. ORIGINAL FIRMADO

Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Informe proyectado por: Oficina de Control Interno

Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz

Rol: Profesional Oficina de Control Interno