

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME: Indicadores de Gestión por procesos

Vigencia Primer trimestre 2019

Autor: Oficina Asesora Planeación y Sistemas

Fecha: Abril de 2019





Contenido

Introducción	4
Alcance	4
Metodología	5
Evaluación por proceso	5
1. Procesos Estratégicos:.....	5
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso.....	9
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso.....	10
Procesos Estratégicos	10
Direccionamiento Estratégico.....	10
Comunicación Estratégica.....	14
Procesos Misionales.....	15
Promoción de Derechos	15
Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.	17
Procesos de Apoyo	20
Servicio al ciudadano.....	20
Gestión Documental	21
Gestión Tic.....	22
<i>Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI.....</i>	22
Gestión Financiera	23
<i>Nivel ejecución PAC.....</i>	24
<i>Traslados CUN.....</i>	24
Gestión Jurídica	25
<i>Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos</i>	25
Gestión de la contratación.....	26
<i>Nivel de Oportunidad Contractual.....</i>	26
Gestión de Bienes y Servicios	27
<i>Nivel de Exactitud de elementos de consumo por referencia</i>	27



<i>Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia</i>	27
Subsistemas	28
Gestión de la Calidad	28
<i>Nivel de Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad</i>	28
Subsistema seguridad y privacidad de la información	29
<i>Nivel de Cumplimiento Sistema seguridad y privacidad de la información</i>	29
<i>Nivel de Cumplimiento Plan de Sensibilización</i>	29
Subsistema seguridad y salud en el trabajo	30
<i>Estructura sistema gestión seguridad y salud en el trabajo</i>	30
<i>Nivel de ejecución Sistema Gestión seguridad y salud en el trabajo</i>	31
Para el trimestre se programaron 22 actividades cumpliendo con cada una de ella como son:	31
1.Divulgar Las Responsabilidades En Sg-SST	31
2.Asignación de recursos para la ejecución del sistema.	31
3.Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del COPASST..	31
4.Verificación del cumplimiento funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral.....	31
5.Capacitación de SST: Se desarrollaron las 9 capacitaciones programadas para el trimestre definidas en la malla curricular de la entidad.	31
6.Sesiones de inducción y re-inducción.....	31
7. Revisión y actualización de la política y objetivos del Sg-SST.....	31
8. Realización de evaluación del SG-SST	31
9. Aprobación y publicación del plan de trabajo anual	31
10. Mantenimiento y cumplimiento de las actividades de gestión documental del SG-SST.....	31
11. Campaña de comunicaciones del SG-SST.....	31
12Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales.....	31
13.Implementar Sistemas De Vigilancia Epidemiológica	31
14. Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo	31
15. Actualización y seguimiento a la matriz de peligros y riesgos	31
16.Inspecciones de SST.	31
17.Verificación la entrega de elementos de protección personal.....	32
18. La actualización del plan de gestión del riesgo de desastres	32
19. Realización de simulacro	32



20. Elaboración mapa de las instalaciones donde se identifique áreas y salidas de emergencia	32
21. coordinar la conformación de la brigada de emergencias	32
22. verificar e inspeccionar el estado de los botiquines y extintores	32
23. aplicación de los indicadores establecidos y medición de los mismos.	32
24. Verificación e implementación de medidas correctivas del COPASST.....	32
.....	33
Subsistema Gestión Ambiental.....	35
Nivel consumo de energía por persona	36
Nivel de consumo Impresiones	37
.....	37
Procesos de Evaluación	38
Medición y Mejora	38
Evaluación y Control.....	42
Conclusiones y recomendaciones.....	44

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 primer trimestre del año 2019 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 2019 reportados por los responsables de los procesos de las diferentes



áreas de la entidad: Subdirección Promoción y Desarrollo, Subdirección Gestión Educativa, Secretaria General, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, Oficina Jurídica, Oficina de comunicaciones y Control Interno.

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 periodicidades establecidas por los procesos que desarrollan cada una de las actividades que se adelantan 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 ejecutores o responsables 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 las áreas 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 2019

Evaluación por proceso

En el mapa de procesos de la Entidad, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación; los 54 indicadores que se manejan para expresar los avances que logra el INSOR, apuntan a estos procesos de la siguiente manera:



1. Procesos Estratégicos:



A los procesos estratégicos de la entidad, aportan los indicadores de Direccionamiento Estratégico, con tres (3) los indicadores, reportados por la oficina Asesora de Planeación y Sistemas y el Proceso de Comunicación Estratégica con un (1) indicador reportado por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones en este período (Ver tabla No. 1). Son cuatro (4) los indicadores reportados este trimestre por los procesos estratégicos.

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

Tabla No 1 Indicadores procesos estratégicos

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


*Se observa que el indicador Porcentaje Avance de ejecución plan de Adquisiciones, no cumplió con la meta fijada en el indicador, ya que la ejecución estuvo por debajo de lo proyectado en el primer trimestre incidiendo en el resultado promedio de indicadores de los procesos estratégicos.

2. Procesos Misionales:

A este proceso aportan en este periodo 4 indicadores correspondientes al proceso misional de Promoción de Derechos. Para este trimestre Gestión educativa no reportó indicadores, ya que el periodo de medición es semestral.

El cumplimiento alcanzado fue de 91%, ubicándose en el rango de desempeño **Satisfactorio**. Los resultados por proceso son:

Tabla No 2 Indicadores procesos misionales

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Promoción de Derechos	91%* 

*El indicador Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas, tuvo un desempeño aceptable afectando el promedio consolidado.

3. Procesos de Apoyo



Los ocho (8) procesos de apoyo reportan con diecisiete (17) indicadores asociados a los procesos de Servicio al ciudadano, un (1) indicadores aportado; Gestión Bienes y



servicios, reportando en este periodo tres (3) indicadores; Gestión de las TIC dos (2) 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 93%, quedando en el rango de desempeño Satisfactorio

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 3 Indicadores procesos de apoyo

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Servicio al ciudadano	99,6 
Talento Humano	90% 
Gestión Documental	80% 
Gestión de las TIC	89% 
Gestión Financiera	84% 
Gestión Jurídica	100% 
Gestión de la Contratación	100% 
Gestión de Bienes y Servicios	100% 


*Los indicadores que incidieron en el porcentaje promedio de desempeño, por haber tenido un comportamiento por debajo de la meta prevista fueron Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI, Porcentaje participación Plan de Capacitación y Nivel Cumplimiento Gestión Documental.

4. Subsistemas de Gestión

Se reportan nueve (9) indicadores de los subsistemas: Sistema de Gestión de calidad, un (1) indicador; Gestión Ambiental, tres (3) Indicadores; Seguridad y salud en el trabajo, cuatro (4) Indicadores; Seguridad y privacidad de la información dos (2) indicadores. En general los subsistemas alcanzaron un cumplimiento 93%, quedando en el rango de desempeño Satisfactorio.

Los resultados de los subsistemas se presentan a continuación:

Tabla No 4 Indicadores Subsistemas de gestión

Subsistemas	Promedio % de cumplimiento Metas
Sistema de Gestión de calidad	90% 



Gestión Ambiental	110%*	
Seguridad y salud en el trabajo	81,7%	
Seguridad y privacidad de la información	100%	

*Los indicadores de Gestión Ambiental, reflejan un comportamiento atípico, dentro de la medición no se incluyó el resultado del Nivel de Consumo de Agua, teniendo en cuenta que por variaciones y cambios en contadores la información tiene una desviación superior que no está permitiendo reflejar las variaciones del consumo, se sugiere por tanto replantear el mismo.

5. Procesos de Evaluación

Para este periodo se debían reportar únicamente seis (6) indicadores, de los cuales cuatro (4) 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 89% quedando en el rango de desempeño aceptable.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 5 Indicadores proceso de evaluación

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Medición y Mejora	81%*
Control y Evaluación	96%**

*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.

**teniendo en cuenta la particularidad del indicador de plan de auditorías que tiene carácter acumulativo y que se rige por un cronograma siendo el 0% el porcentaje esperado de cumplimiento, se excluye ya que al promediario no estaría reflejando la gestión efectiva del área en el periodo.



Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso

A continuación, se detallan los resultados de cada uno de los procesos:

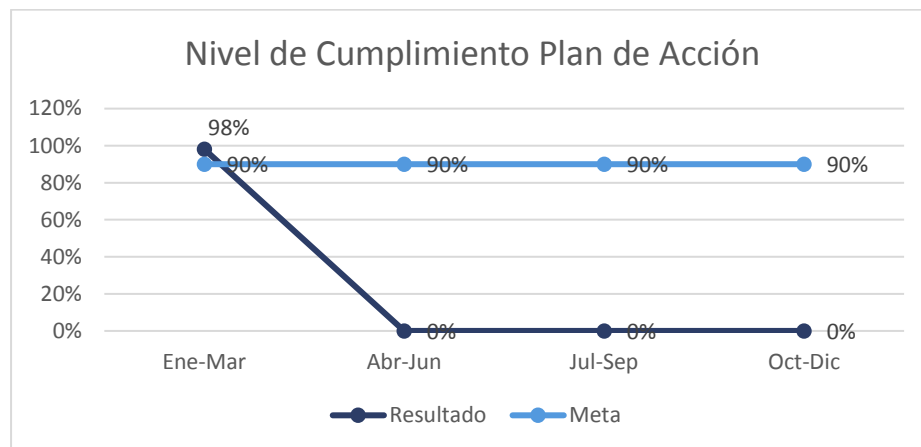
- [Direccionamiento Estratégico](#)
- [Comunicación Estratégica](#)
- [Promoción de Derechos](#)
- [Gestión de la Información](#)
- [Gestión Educativa](#)
- [Servicio al ciudadano](#)
- [Gestión Documental](#)
- [Gestión TIC](#)
- [Gestión Financiera](#)
- [Gestión Jurídica](#)
- [Gestión de la Contratación](#)
- [Gestión de Bienes y Servicios](#)
- [Medición y Mejora](#)
- [Control y Evaluación](#)
- [Subsistemas](#)

Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso

Procesos Estratégicos

Direccionamiento Estratégico

Nivel de Cumplimiento Plan de Acción



Durante el primer trimestre el plan de acción tuvo un avance del 27,61%, se tenía programado para el periodo un avance del 28,15%, lo que quiere decir que se tuvo un avance del 98% de lo programado. El avance por dimensión tuvo el siguiente comportamiento:

* Direccionamiento Estratégico en cuanto a Gestión del Conocimiento obtuvo un avance del 12,50% cumpliendo las actividades previstas en el periodo.

*Servicio al ciudadano avanzó en el 65% frente al 68% proyectado por rezago en algunas de las actividades que impidieron el cumplimiento.

*Planeación estratégica obtuvo un 48,97% frente a un 50,33 proyectado por dificultades en contratación y/o afectación en tiempos de cumplimiento por parte de otros procesos que afectaron la ejecución.

*Medición y Mejora se ubicó en el 14% frente a un meta del 17% el rezago obedece a un desfase en algunas tareas relacionadas con activos de información que deben reprogramarse de acuerdo al cronograma del PAAC.

*Gestión Jurídica tuvo un avance de 18,75%

*Gestión financiera obtuvo un avance del 60% cumpliendo con la meta

*Gestión Educativa alcanzó el 7,97% frente a un 8,80%

*Gestión Documental, tuvo un avance del 64% frente al 66% proyectado

*Gestión del Talento humano alcanzó el 44,83% frente al 47,50% ya que respecto a las actividades de la política de integridad no se logró total cumplimiento

*Gestión de promoción y desarrollo cumplió el 21,78% que tenía previsto.

*Gestión de las TIC logró el 12,80% frente a la meta del 11,60% debido a que se adelantaron actividades que no habían quedado previstas en plan de acción para este trimestre.

*Gestión contractual avanzó en el 25% que tenía previsto.

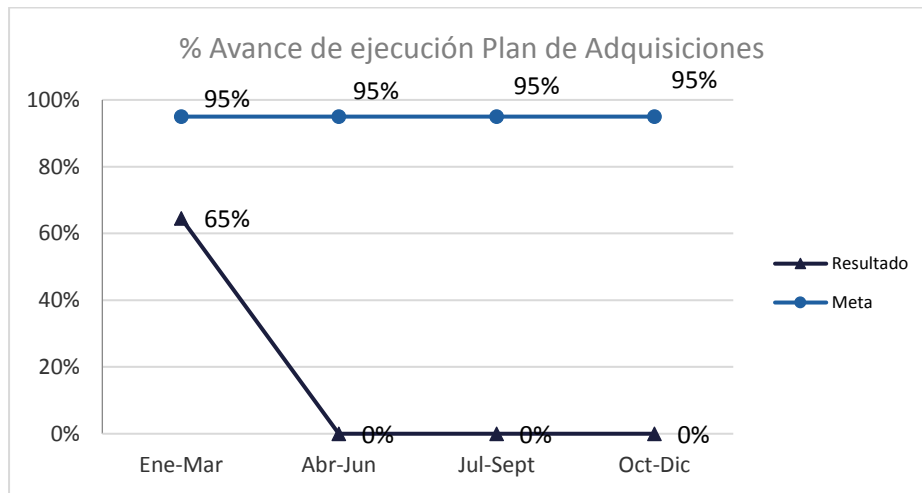
*Bienes y servicios reportó el 7% de las actividades cumpliendo lo previsto en el periodo.

*Control interno reportó el cumplimiento de sus actividades en 14,5 respecto a lo previsto, debido a demoras en el informe de teletrabajo.

La información se encuentra contenida en el siguiente enlace <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoianWE2NjUzZTAtNmQwNC00MmUxLWE2ZTQtMWE5ZGI2NzgzMjVkJiwidCI6ImMwNmZiNTU5LTFiNjgtNGI4>



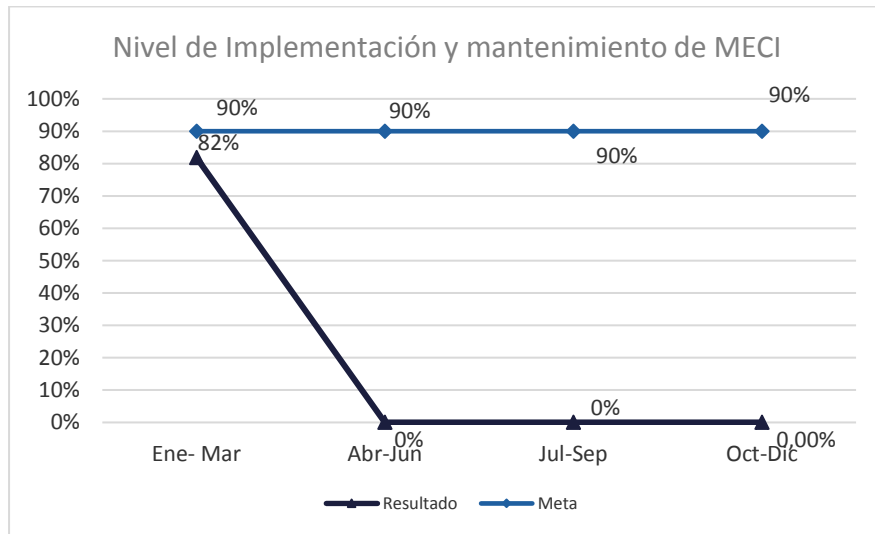
Porcentaje avance de ejecución Plan de Adquisiciones



Durante el primer trimestre se alcanzó un avance del 65%, de \$3.445 millones programados, frente a una ejecución de \$2.223 millones por parte de las áreas encargadas; de 112 contratos programados se realizaron 74 contratos que equivale al 66%, con el siguiente comportamiento: Servicios Personales alcanzó una ejecución del 15%; por el proyecto C2203-07004, alcanzó un avance del 83%; por el proyecto C2203-07005, alcanzó un avance del 82%, por el proyecto C220307006 el 56% por el proyecto C2299-07006 el 86% y por el C2299-07007 EL 91%. Así mismo por Funcionamiento se encuentra en proceso de contratación en SECOP II el valor de \$111 millones, que corresponde a: 1) Servicios de correo y mensajería por \$2.000 millones; 2) Servicios especializados de vigilancia y seguridad por valor de \$96.5 millones y por Mantenimiento vehículos del INSOR \$12.6 millones.



Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI



La ejecución de las actividades del plan operativo de fortalecimiento del MECI, frente a lo previsto se ubicó en el 82%, esto obedece a que hubo dos tareas relacionadas con activos de información que no se pudieron ejecutar de acuerdo a lo previsto:

*Actividades de ambiente de control: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 15% de estas actividades que consistieron en:1. Formulación estratégica de planes;2. Monitoreo a los planes de Talento Humano (PIC, Programas de Bienestar y de Calidad de vida laboral. El % de avance en el plan operativo MECI fue de 50% en esta tarea.

*Actividades gestión del riesgo: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 16% de estas actividades que consistieron en:1. actualización de protocolo de Servicio al Ciudadano, lista de verificación (contratación directa) y Guía de Administración del riesgo, Creación modelo de atención al ciudadano. La tarea avanzó en el 95% en PO.

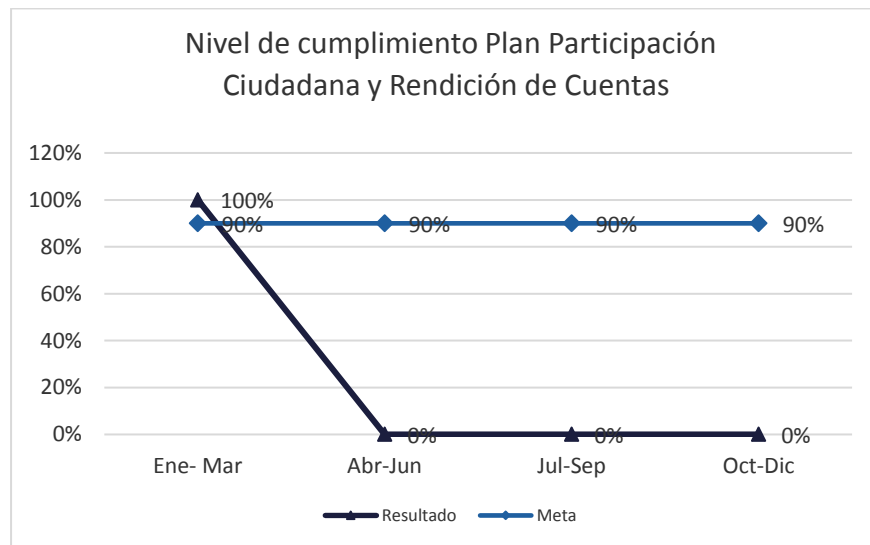
*Actividades de control: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 14%:1. Se realizó, un comité de Coordinación de Control Interno, el 01 de febrero. 2. En el trimestre se llevaron a cabo dos comités institucionales de Gestión y desempeño 3. Se llevaron a cabo mesas de trabajo con los procesos para revisar los planes de mejoramiento, con gestión de la contratación, gestión TICS, Direccinamiento Estratégico, Servicio al ciudadano, gestión financiera, gestión educativa. La tarea avanzó en un 25% en PO.

*Actividades de información y comunicación: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 11% :1. Para la publicación de activos de información, fue necesaria su revisión con Gestión TIC, por tanto no fue posible cumplir la tarea,; 2. La publicación en el portal web y en el portal de datos abiertos-Índice de Información Reservada y Clasificada de la entidad, depende de la actividad anterior, 3. Se elaboró el documento de estrategia de la campaña para fortalecer la cultura del reporte oportuno enmarcad en carrera de reportes y lanzamiento de campaña y herramienta

*Actividades de monitoreo o supervisión Continua: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 13% de estas actividades que consistieron en:1. Control Interno elaboró el Programa de auditoría y lo presentó ante el Comité Coordinador de Control Interno, el 01 de febrero y fue aprobado. Esta oficina presentó los informes previstos en el programa de auditorías, de acuerdo al cronograma.2. Se identificó que la tarea de informes de indicadores, riesgos y planes de mejoramiento establecida en el plan operativo, quedó mal establecida en el plan, por error en la revisión y con fechas de corte al trimestre, pero como las áreas reportan cerrado el trimestre, sería imposible hacerlo.



Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas



El Plan de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de cuentas del INSOR para el 2019 tenía programadas 6 actividades en el primer trimestre, varias de ellas relacionadas a la consulta y publicación de los planes institucionales realizada en el mes enero: Consulta Plan Estratégico Institucional 2019-2022, Consulta Plan de Acción 2019, Consulta Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC 2019.

Se consolidó y publicó Informe de Gestión 2018: realizado en 31 de Enero de 2019.

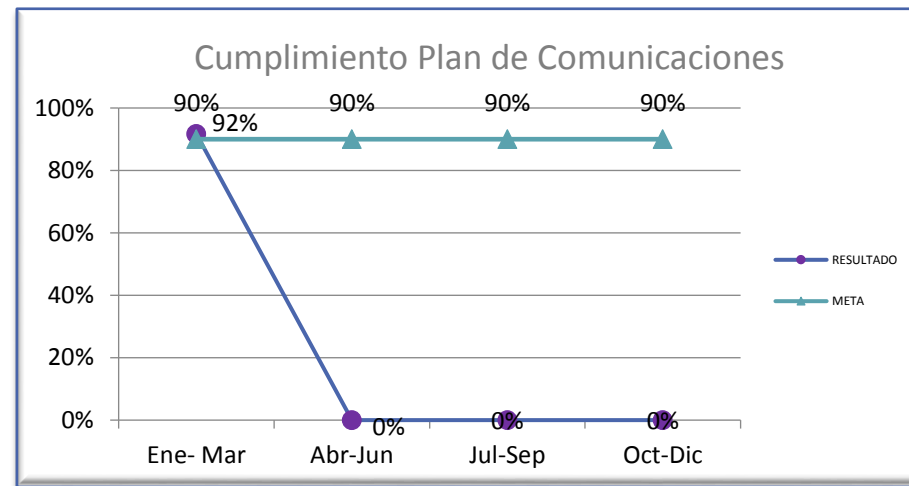
Se realiza Campaña Presencial: Celebración del día nacional de lenguas nativas: Acceso a Derechos Fundamentales, Reconocimiento de necesidades de la población sorda 21-02-2019

Se dio espacio a la primera sesión de participación ciudadana y rendición de cuentas "Tu Hora con la Dirección": Divulgación de Acciones Institucionales, Plan Estratégico para la vigencia 2019-2022 - 01-03-2019.



Comunicación Estratégica

Nivel de Cumplimiento Plan de Comunicaciones



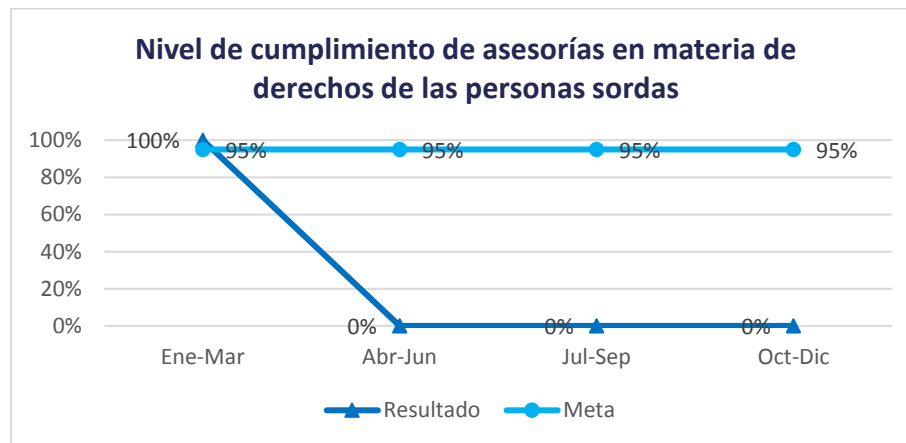
El indicador de cumplimiento estuvo en 92%, si bien el indicador se ubicó por encima de la meta prevista (90%), no se cumplió con todos los productos programados debido a la demora en la contratación del videógrafo que dificultó la realización de los productos audiovisuales.



Procesos Misionales

Promoción de Derechos

Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas

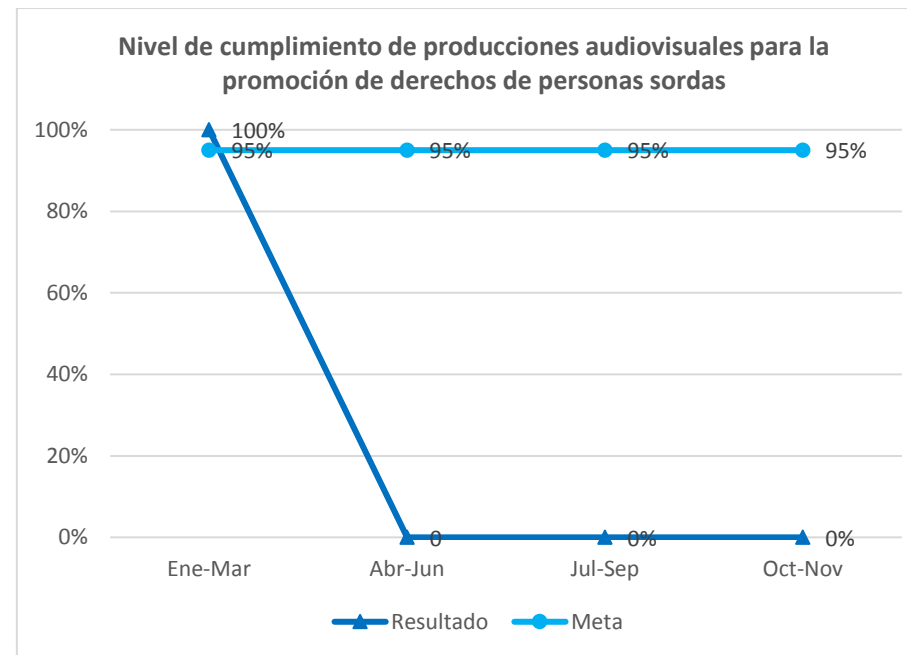


Se realizó una asesoría al ICETEX en la ciudad de Bogotá la cual estaba contemplada para el primer trimestre. El tema que manejó la asesoría fue el Taller de sensibilización entidades Garante de derechos y contó con dos profesionales como facilitadores: Juan Carlos Nieto y Jhon Rodriguez. Participaron 19 personas entre profesionales especializados, profesionales, contratistas, líderes, coordinadores y jefe de atención al ciudadano. De esta forma, se logra un 100% en el nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derecho de las personas sordas. Adicionalmente, por demanda se realizaron asesorías a través de talleres de sensibilización y talleres de LSC en los sectores Administrativos de:

Ambiente: * 4 Talleres de sensibilización "Entidades Garantes de Derechos"- CAR Cundinamarca. (Feb y Mar)



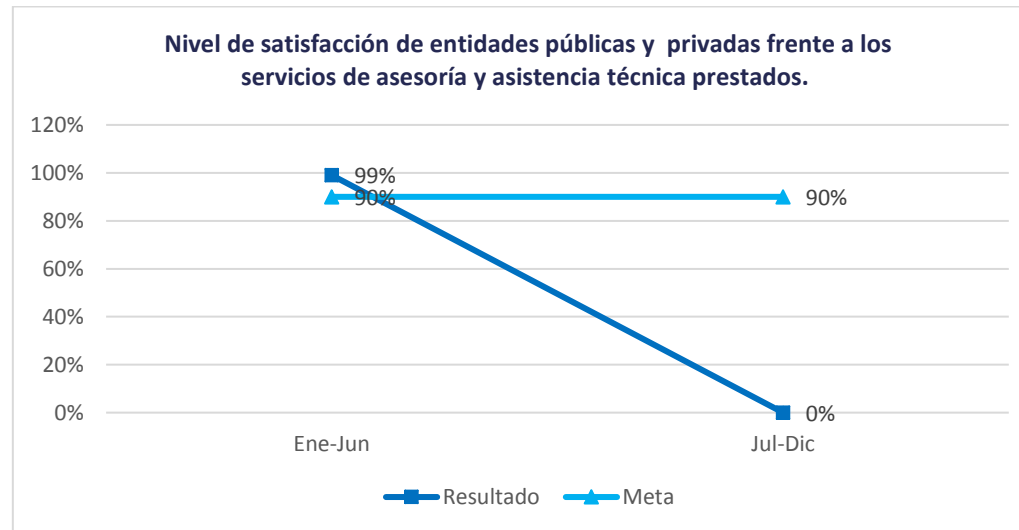
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas



Se realizaron 19 contenidos audiovisuales para personas sordas, donde se incluye "Saludo de la nueva directora INSOR, Natalia Martínez Pardo", "Guapo. #UnaSeñaParati", "Paciencia #UnaSeñaParaTi", preguntas frecuentes, entre otros. En el primer trimestre se alcanza un 100% de la meta sobre el nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas de acuerdo con el Plan Operativo revisado en el segundo trimestre del año.



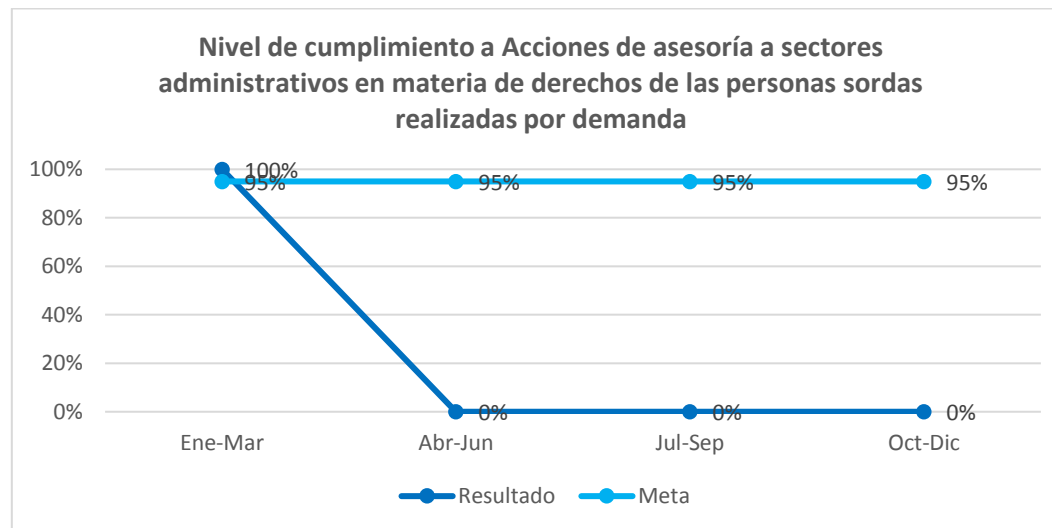
Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.



Frente a la asesoría realizada para el ICETEX los asistentes realizaron encuestas de satisfacción calificando de 1.0 a 5.0 el contenido de la asesoría, la utilidad y aplicabilidad de la misma, y la evaluación del facilitador. En promedio la asesoría obtuvo una calificación de 4.9/5.0. De esta forma, se logra un 99% en el nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.



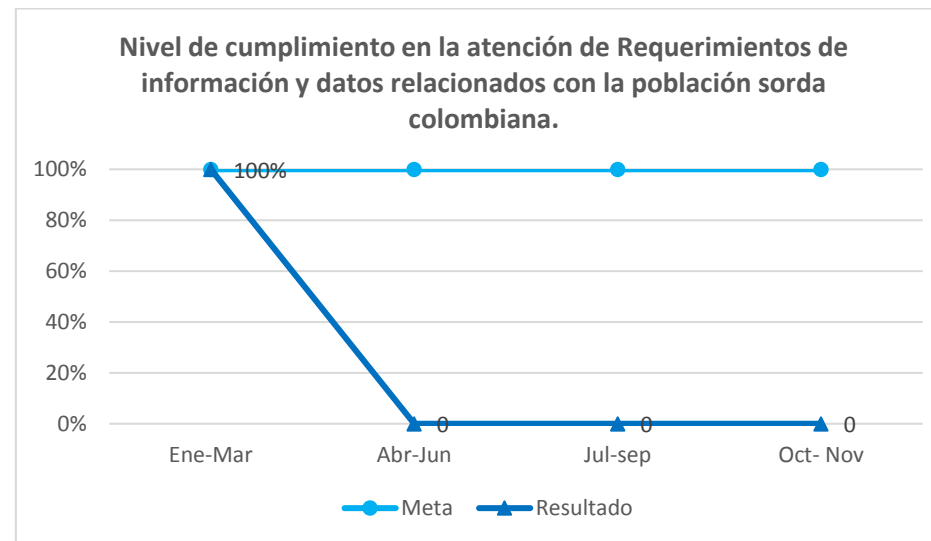
Nivel de cumplimiento a Acciones de asesoría a sectores administrativos en materia de derechos de las personas sordas realizadas por demanda



De acuerdo con las solicitudes recibidas se realizaron asesorías a dos entidades: una al IGAC y otra al Ministerio de Justicia - RUNDIS; ambas asesorías tuvieron como tema el Taller de sensibilización entidades Garante de derechos y se realizaron en Bogotá. En la asesoría del IGAC asistieron 41 personas; en el caso de la asesoría en el Ministerio de Justicia asistieron 73 personas. De esta forma, se logra un resultado del 100% en el nivel de cumplimiento a acciones de asesoría a sectores administrativos en materia de derechos de las personas sordas realizadas por demanda



Nivel de cumplimiento en la atención de Requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana.



La SPD recibió 209 requerimientos a través de ORFEO, de los cuales 8 corresponden a solicitudes de información. Estas 8 solicitudes fueron respondidas mediante la misma plataforma. Las 8 solicitudes de información fueron radicadas en Bogotá: 5 solicitudes fueron realizadas por personas naturales y 3 por entidades. De esta forma, se logra un 100% en el nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana. Se busca mejorar el tiempo de entrega mediante ejercicio y/o reuniones con el Grupo de Atención al Ciudadano para que el tiempo de demora en el traslado de las PQRS sea menor, así como el tiempo de respuesta.



Procesos de Apoyo

Servicio al ciudadano

Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD



Se recibieron 614 solicitudes en el primer trimestre del 2019, de las cuales debían responderse 443 siendo respondidas en los términos legales establecidos, más 39 PQRSD que venían acumuladas del año anterior (Total 482), siendo respondidas 38 en los términos legales establecidos.

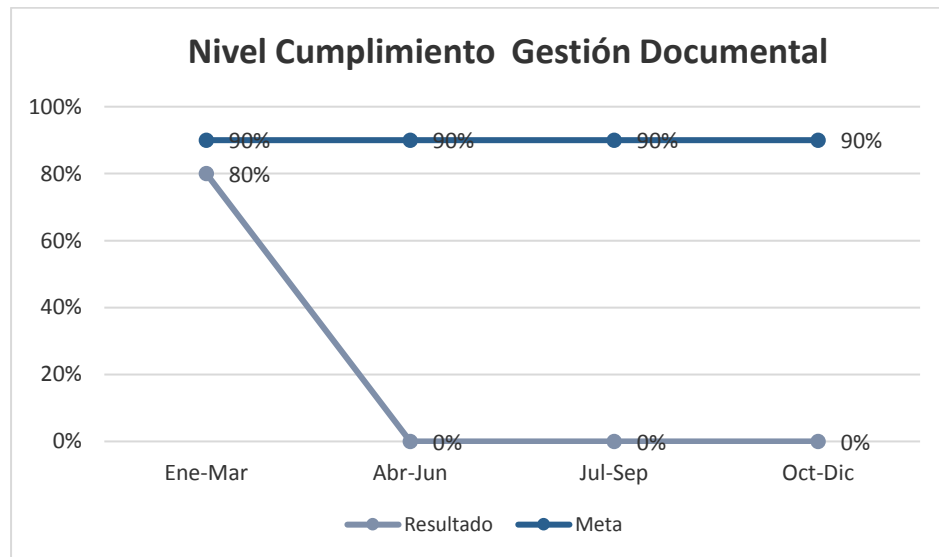
De las 614 PQRSD recibidas, las solicitudes más realizadas por los ciudadanos fueron alrededor de las temáticas: Talleres de sensibilización/Curso de LSC (194), intérpretes (74), Inclusión laboral (68), inclusión educativa (62), solicitud de información y/o oferta de servicios (32), certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional, accesibilidad (28), servicios de salud (27), asesoría a estudiantes en proyectos (24), entre otros. Las 6 dependencias que más atendieron PQRSD en orden descendente fueron: oficina de servicio al Ciudadano 345 (Incluidas 33 PQRSD del año 2018), la Subdirección de Promoción y Desarrollo 59 (Incluidas 2 del año 2018), Gestión Educativa 42 (Incluidas 2 del año 2018), la oficina jurídica 15 y la Secretaria General 4. De las 614 PQRSD gestionadas, se observa que: 440 son personas naturales y 174 jurídicas. 248 solicitudes se recibieron por el canal electrónico, 202 por el canal telefónico, 125 de manera personal 22 por correo certificado/mensajería, 13 por Skype y 4 a través del sitio WEB.

Cabe destacar que se ha contado con el compromiso y apoyo por parte de los profesionales de las diferentes dependencias para obtener en la actualidad el % más alto de cumplimiento en la trazabilidad de la oficina de Servicio al Ciudadano con un resultado de cumplimiento del 99%. Sin embargo, se recomienda a las áreas como las oficinas de planeación y sistemas y servicios administrativos, responder las PQRSD en el menor tiempo posible ya que actualmente lo hacen entre 14 y 15 días, teniendo ellos una asignación muy baja, es decir de solo una PQRSD. El área que quedo pendiente por resolver una PQRSD en el primer trimestre del año 2019 fue la Subdirección de Gestión Educativa.



Gestión Documental

Nivel Cumplimiento Gestión Documental



Para este trimestre se tenían programadas las siguientes actividades:

1. Se realizó la actualización del Plan Institucional de Archivo-PINAR, Plan de conservación documental, Plan de preservación digital, se llevó a Comité Institucional de Gestión y Desempeño para revisión y aprobación. Una vez aprobado por el Comité se envió a la oficina asesora de planeación y sistemas para su publicación en el portal web en cumplimiento de MIPG.

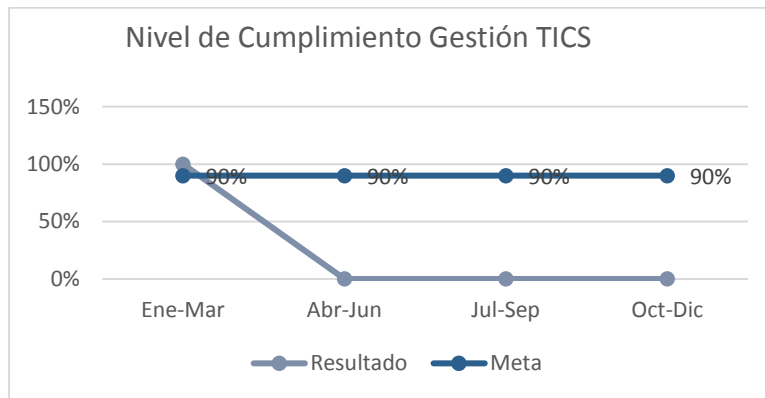
Finalmente, se realizó la socialización de estos planes con el apoyo del área de comunicaciones vía correo electrónico a todos los funcionarios de la entidad.

El Programa de Gestión Documental se encuentra actualizado y pendiente de aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se realizó el Plan de trabajo para Gestión Documental teniendo en cuenta el Programa de Gestión Documental, el Pinar y el plan de conservación Documental, discriminando las actividades a realizar durante el año 2019.



Gestión Tic

Nivel de Cumplimiento Gestión TICS



En este período se logró un cumplimiento del 90% de las actividades programadas por los diferentes principios:

TIC ESTADO:

- Tic para la Gestión: 5/5

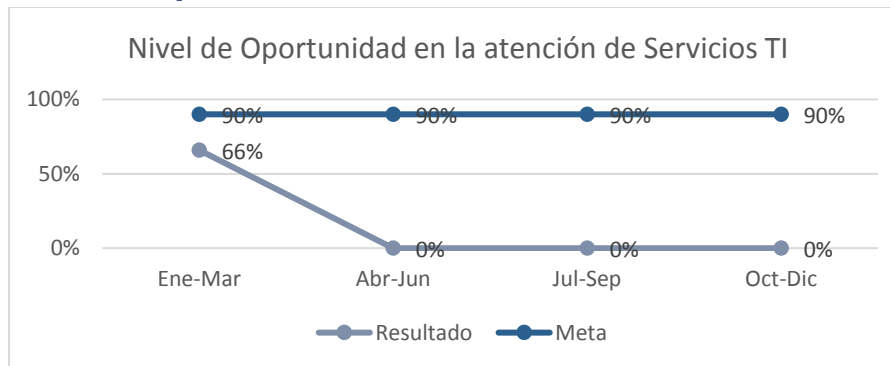
-Seguridad y Privacidad de la Información: 7/7

TIC PARA SOCIEDAD :

-Tic para Servicios: 2/2

-Gobierno Abierto: Para el primer trimestre de 2019 no se programaron actividades a ejecutar, sin embargo se realizaron actividades de la dimensión de información y comunicación-política de transparencia, se cuenta con sus evidencias.

Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI

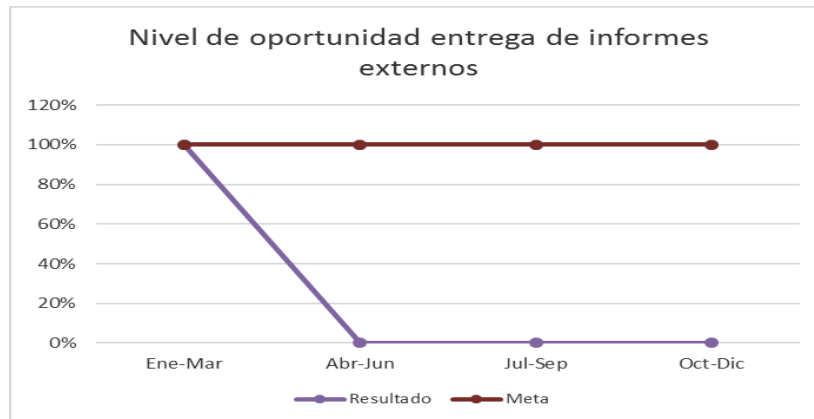


Durante el primer trimestre se recibieron un total de 305 solicitudes entre incidencias y requerimientos, de las cuales 165 fueron incidencias y 140 fueron requerimientos, donde se respondieron oportunamente 201 solicitudes. Se tienen 9 solicitudes en espera debido a que pasaron a soporte tercer nivel y deben ser atendidas por proveedores que aún no han solucionado dichos casos. Las demás solicitudes a pesar que no se solucionaron en el tiempo oportuno ya se encuentran atendidas y cerradas. Cabe aclarar que las solicitudes no atendidas oportunamente se deben a que el mes de enero no se contaba con el personal de soporte técnico y solo dos personas del proceso de Gestión TI atendían todo lo correspondiente al área.



Gestión Financiera

Nivel de Oportunidad Entrega de Informes Externos



Se presentaron 15 informes a entes externos dentro de las fechas establecidas para tal fin como son:

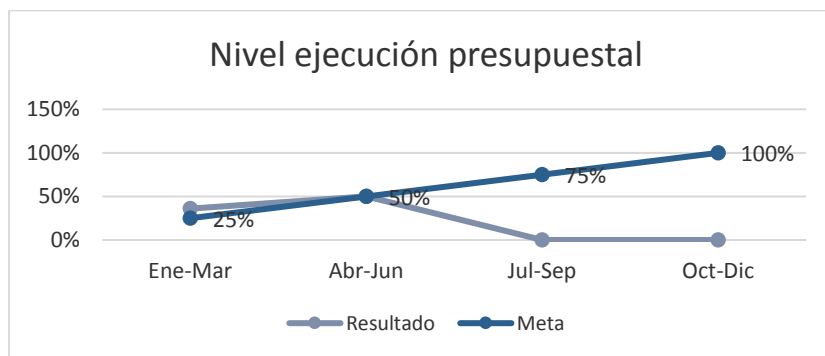
PRESUPUESTO 6: Informe Reservas presupuestales, Cámara de Representantes, SIRECI, Anteproyecto vigencia 2020, Recaudo de Ingresos, Cualitativo al MEN.

CONTABILIDAD 3: Informe CHIP, Liquidación Excedentes Financieros, Control Interno Contable. -

TESORERÍA 4: Informe Cuentas por pagar, Impuestos, Certificados de Ingresos y retención, Traslados CUN. -

TÉCNICO TESORERÍA 2: Informe recursos propios, parafiscales

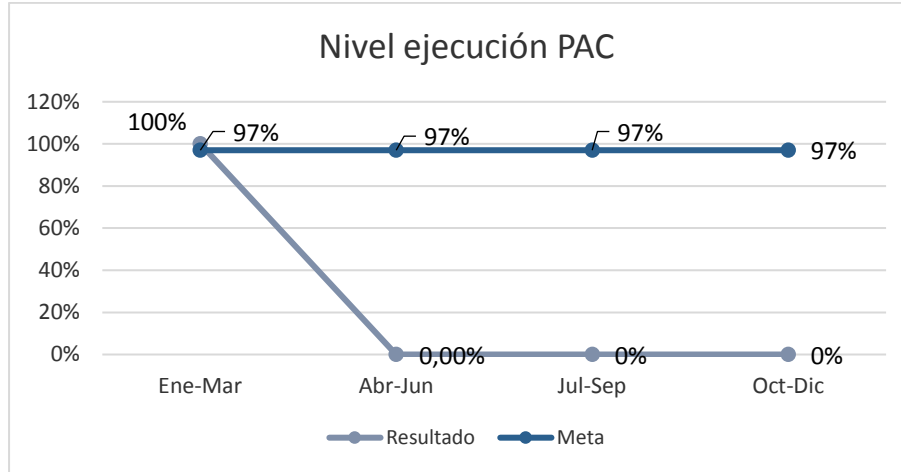
Nivel ejecución presupuesta



El INSOR en I trimestre de la vigencia 2019, a nivel de compromisos ejecutó el 36%, es decir \$3.289 millones con respecto al total del presupuesto vigente para el periodo que es de \$9.125 millones; esta ejecución mayormente está dada en gastos de personal en un 27% con \$883 millones e Inversión con el 67% que equivalen a 2.203 millones en su gran mayoría a contratos de prestación de servicios profesionales.

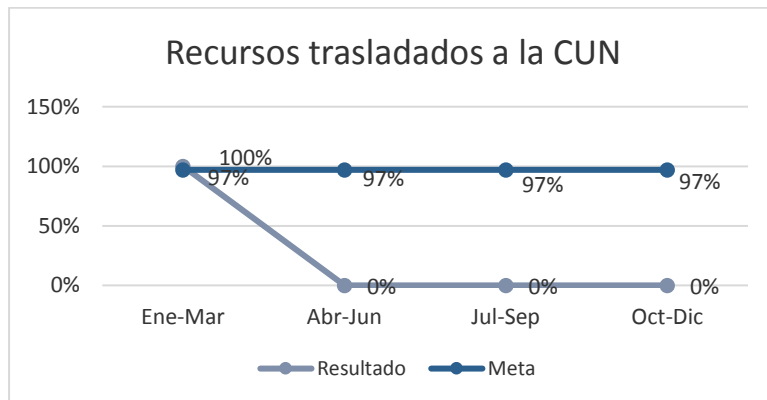


Nivel ejecución PAC



En el I trimestre de 2019, el INSOR solicitó PAC por valor de \$1.136 millones, de los cuales ejecutó el 100% que corresponden a \$1.136 millones; el área financiera viene haciendo un seguimiento y se puede observar que la estrategia de información y seguimiento constante a las áreas para que tramiten las cuentas de los contratistas a su cargo a los que le solicitaron PAC ha generado buenos resultados, toda vez que están solicitando PAC única y exclusivamente el valor real que se va a pagar.

Traslados CUN

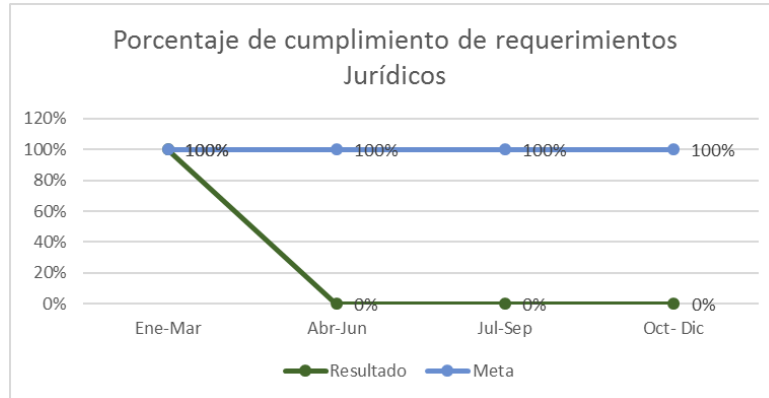


En el I trimestre de la presente vigencia el INSOR realizó tres (03) traslados a CUN que suman \$264.315.064.46 así: ENERO: Dos traslados; uno por \$22.750.000 y el otro por \$177.307.920 para un total de \$200.057.920. - En MARZO se realizó un traslado por valor de \$64.257.144.46.



Gestión Jurídica

Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos



Se realizó un seguimiento permanente del aplicativo Orfeo y de los Correos Electrónicos verificando la llegada de nuevas peticiones, solicitudes internas, conceptos, demandas y solicitudes de conciliación, registrando toda la información en la Base de datos Peticiones, Comunicados Internos y Conceptos y en el aplicativo Ekogui, con el fin de emitir las respuestas en cumplimiento de los términos legales. Durante el periodo no se recibieron nuevas demandas ni solicitudes de conciliación.



Gestión de la contratación

Nivel de Oportunidad Contractual



Para el trimestre se suscribieron un total de 77 contratos y se generó el trámite de expedición de 3 órdenes de compra, esto de acuerdo con las solicitudes elevadas por las áreas del instituto, dichas contrataciones tuvieron la verificación de estudios previos y documentos complementarios y se efectuó el trámite de contratación de acuerdo con el procedimiento establecido en el Decreto 1082 de 2015, se adjunta matriz.

Total ordenes: 3

Total Contratos. 77

Contratación directa: 73

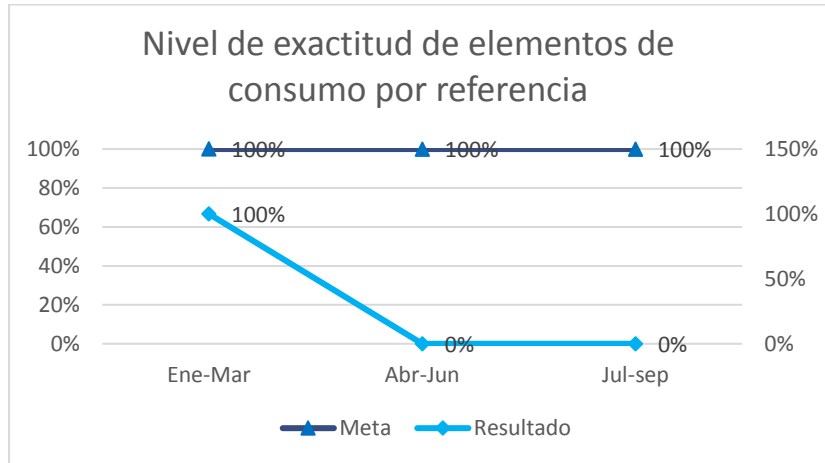
Aceptaciones de oferta (M.C):2

En este punto es pertinente indicar que los contratos enunciados y que se encuentran relacionados en la base de datos se encuentran publicados en la plataforma SECOP II, a excepción de aquellos procesos bajo la modalidad de contratación directa suscritos desde el lunes 11 de marzo de 2019 ya que por directriz de CCE, todas las entidades que requiriesen iniciar tales procesos deberían hacerlo por SECOP I, se anexa evidencia y link., los cuales fueron suscritos en el periodo comprendido entre el 2 y 26 de enero de 2018 de conformidad con lo requerido por las áreas y lo relacionado en el PAA. De igual forma, el 27 de marzo se suscribe el contrato 119 (VIGILANCIA) de conformidad con las adquisiciones planeadas como resultado del proceso de selección de menor cuantía No. 001 de 2018



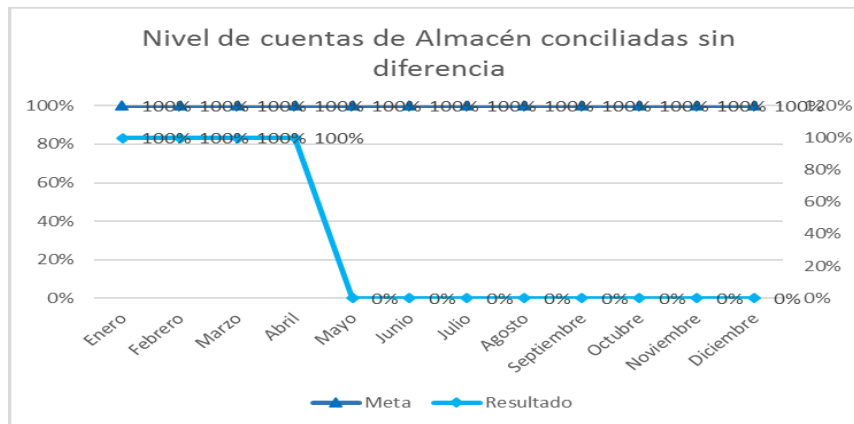
Gestión de Bienes y Servicios

Nivel de Exactitud de elementos de consumo por referencia



Se tomo una muestra del 10% de la cantidad de elementos de consumo de 205 para un aleatorio de 22 elementos, los cuales se verificaron y se realizó el conteo y como resultado no se encontró ninguna diferencia tanto en el físico como en el sistema.

Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia



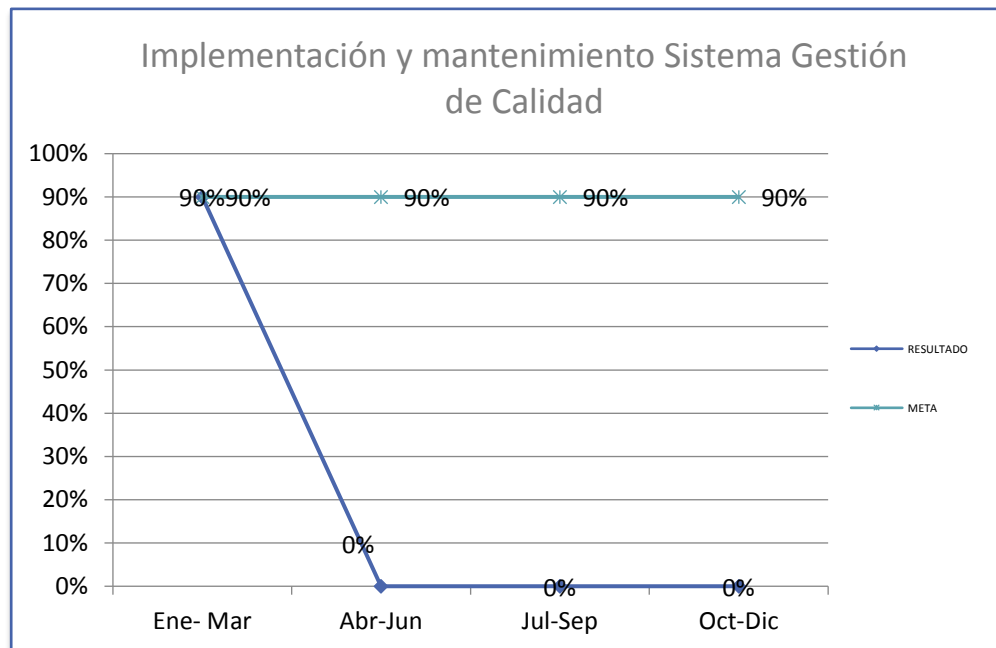
Enero, febrero y Marzo, se procedió a tomar la información del sistema de almacén Solgein de los tres meses y se conciliaron 74 cuentas y contabilidad nos envía el reporte del sistema SIIF los cuales se concilian y se obtiene como resultado que las cuentas y sus valores no tienen diferencia.



Subsistemas

Gestión de la Calidad

Nivel de Implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad



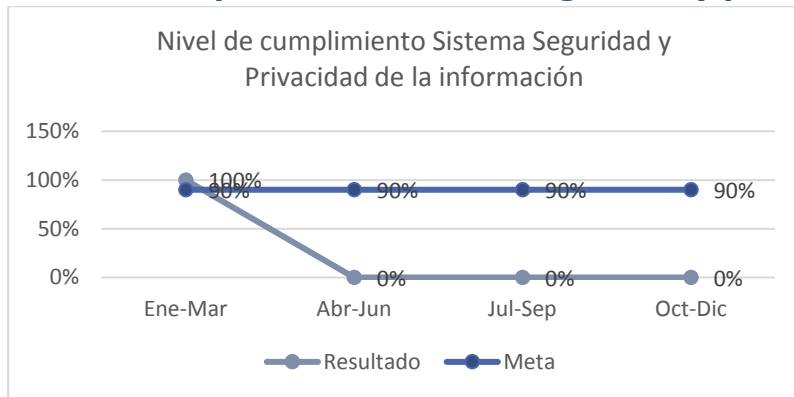
El día 7 de Febrero de 2019 se realizó una capacitación sobre los lineamientos para realizar los planes operativos, uno de los temas principales de la actividad fue mostrar nuevamente a los asistentes la funcionalidad del Aplicativo de Gestión de Calidad ITS, donde podían validar la existencia de la caracterización de los procesos y los objetivos definidos para cada uno de ellos.

Se adjunta como evidencia Acta de actividad donde se socializó la importancia del manejo del aplicativo de gestión de calidad, para centralizar todos los documentos y validar los objetivos definidos en cada proceso según la caracterización creada.



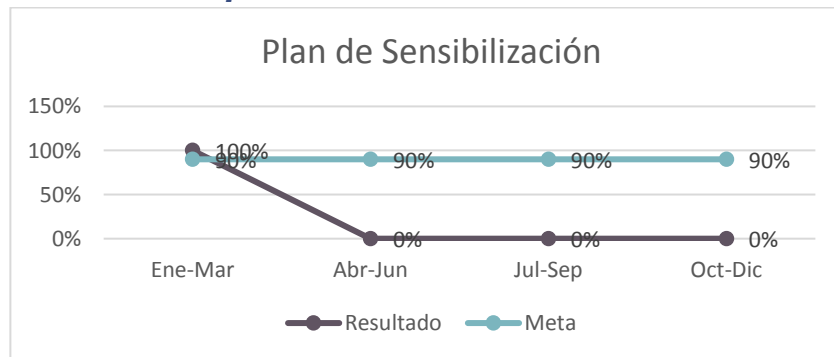
Subsistema seguridad y privacidad de la información

Nivel de Cumplimiento Sistema seguridad y privacidad de la información



Se programaron 7 actividades para el I trimestre del año y se ejecutaron 7 actividades programadas. De esta manera se da cumplimiento a lo pactado en el plan operativo..

Nivel de Cumplimiento Plan de Sensibilización

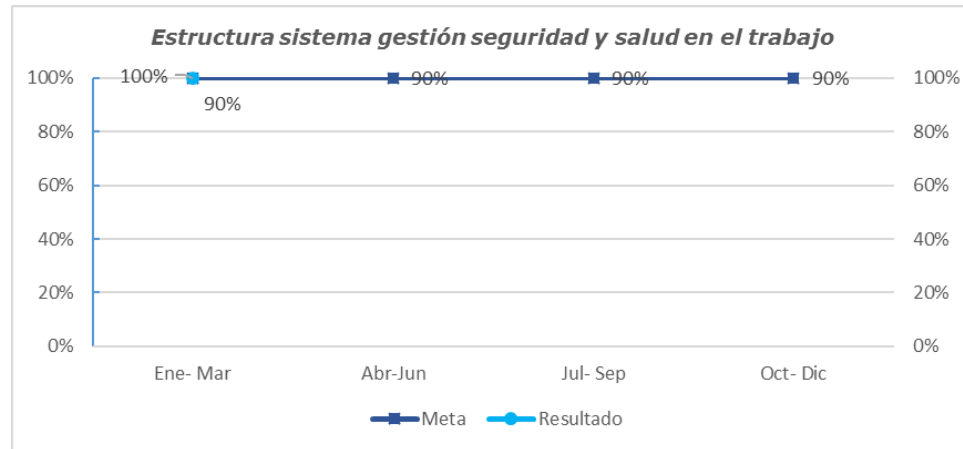


Se programó una actividad la cual se ejecutó en el boletín EntreNos para el mes de marzo.



Subsistema seguridad y salud en el trabajo

Estructura sistema gestión seguridad y salud en el trabajo



En el plan de trabajo anual SST están incluidos los siguientes items según el numeral 2.2.4.6.20 del decreto 1072 de 2015.

1. La política de seguridad y salud en el trabajo y que esté comunicada;
2. Los objetivos y metas de seguridad y salud en el trabajo;
3. El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
4. La asignación de responsabilidades de los distintos niveles de la empresa frente al desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;
5. La asignación de recursos humanos, físicos y financieros y de otra índole requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;

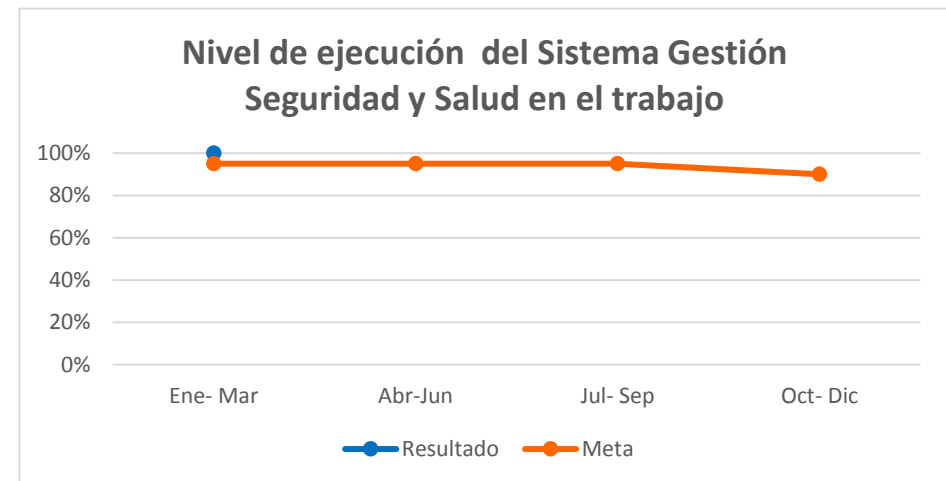
6. La definición del método para identificar los peligros, para evaluar y calificar los riesgos, en el que se incluye un instrumento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas;
7. La conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de seguridad y salud en el trabajo;
8. Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST;
9. La existencia de un procedimiento para efectuar el diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores para la definición de las prioridades de control e intervención;
10. La existencia de un plan para prevención y atención de emergencias en la organización; y
11. La definición de un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.



Nivel de ejecución Sistema Gestión seguridad y salud en el trabajo

Para el trimestre se programaron 22 actividades cumpliendo con cada una de ella como son:

1. Divulgar Las Responsabilidades En Sg-SST
2. Asignación de recursos para la ejecución del sistema.
3. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del COPASST.
4. Verificación del cumplimiento funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral.
5. Capacitación de SST: Se desarrollaron las 9 capacitaciones programadas para el trimestre definidas en la malla curricular de la entidad.
6. Sesiones de inducción y re-inducción
7. Revisión y actualización de la política y objetivos del Sg-SST
8. Realización de evaluación del SG-SST
9. Aprobación y publicación del plan de trabajo anual
10. Mantenimiento y cumplimiento de las actividades de gestión documental del SG-SST
11. Campaña de comunicaciones del SG-SST
12. Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales
13. Implementar Sistemas De Vigilancia Epidemiológica
14. Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
15. Actualización y seguimiento a la matriz de peligros y riesgos
16. Inspecciones de SST.

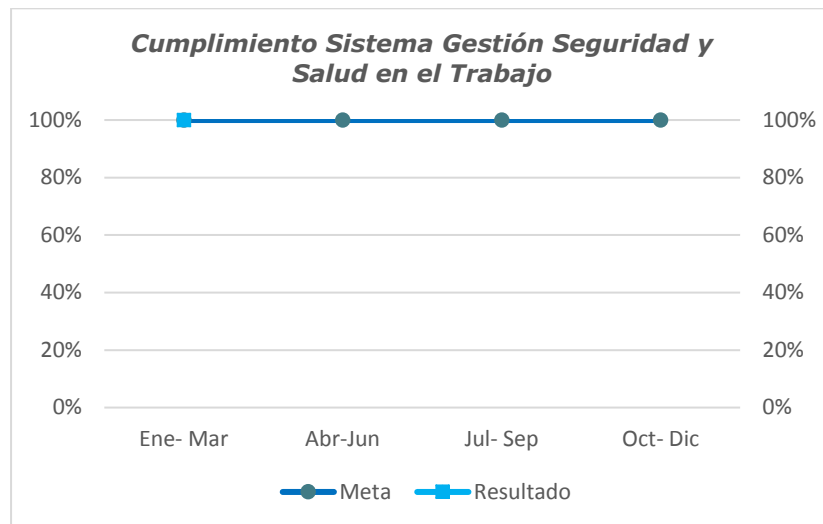




-
17. Verificación la entrega de elementos de protección personal
 18. La actualización del plan de gestión del riesgo de desastres
 19. Realización de simulacro
 20. Elaboración mapa de las instalaciones donde se identifique áreas y salidas de emergencia
 21. coordinar la conformación de la brigada de emergencias
 22. verificar e inspeccionar el estado de los botiquines y extintores
 23. aplicación de los indicadores establecidos y medición de los mismos.
 24. Verificación e implementación de medidas correctivas del COPASST.



Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

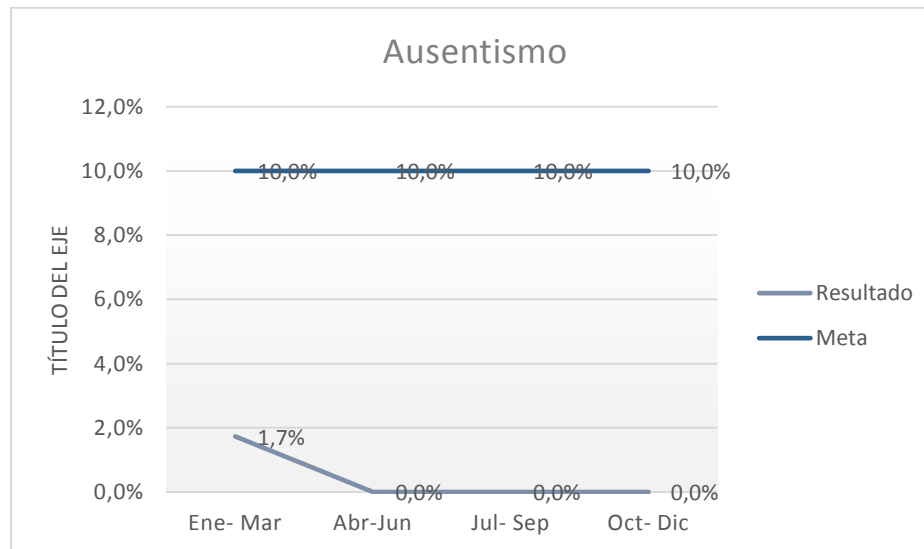


De los requisitos establecidos en el numeral 2.2.4.6.22 del decreto 1072 se cumplieron los siguientes:

1. Cumplimiento de los requisitos normativos aplicable.
2. Cumplimiento de los objetivos en seguridad y salud en el trabajo -SST;
3. El cumplimiento del plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;
4. Evaluación de las no conformidades detectadas en el seguimiento al plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.
5. La evaluación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora, incluidas las acciones generadas en las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, así como de las acciones generadas en las inspecciones de seguridad; .
6. La evaluación de los resultados de los programas de rehabilitación de la salud de los trabajadores;
7. Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad;
8. Análisis de los resultados en la implementación de las medidas de control en los peligros identificados y los riesgos priorizados.



Ausentismo



En el trimestre, de los 70 funcionarios que hay en planta en la entidad para los 61 días hábiles de trabajo se presentaron 74 días perdidos lo cual corresponde al 1,7% por incapacidad de enfermedad común, al verificar el aplicativo del visor se verifica que esto ocurre por una enfermedad común el cual genero una incapacidad permanente parcial por enfermedad diagnosticada de una servidora.



Subsistema Gestión Ambiental

Nivel de consumo de agua por persona

Nota aclaratoria: Debido a que durante 2018 se estaba construyendo la línea base para realizar el comparativo en 2019, este indicador estaba formulado comparando el comportamiento del consumo en el periodo actual frente al mismo periodo en el mismo periodo, sin embargo teniendo en cuenta que las mediciones de 2018 se vieron afectadas por alteraciones en el contador del agua y se realizó cambio del contador, las cifras reportadas presentan una gran variación por lo que indicador arroja un resultado de 1295%, reflejando un alto incremento en el consumo del agua. Dado que el factor crítico apuntaba a la reducción del consumo pero la información no permite hacer dicho comparativo, por tanto para este indicador no se presenta la respectiva gráfica por encontrarse muy desfasada de los estándares establecidos.

Interpretación del comportamiento del Indicador:

Durante el periodo comprendido entre Dic 18-Ene 19, el consumo fue de 0,6 m³ por persona, por otro lado el consumo en el periodo dic-ene 18 fue de 0,04 m³ por persona.

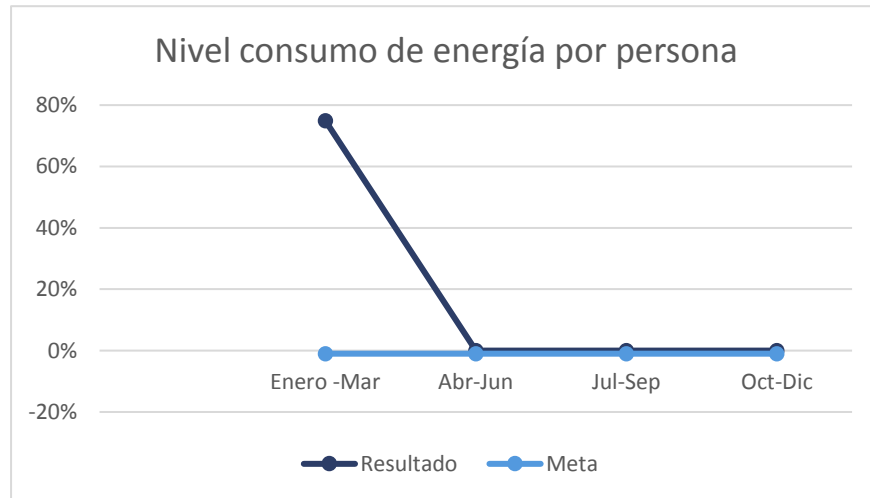
Se presentó una variación del 0,56m³ por persona, es decir una disminución que se puede explicar por la reducción de la cantidad de personas que laboraron en la entidad durante el periodo de Dic 18-En 19.

Lo anterior indica que si hay un ahorro real de este recurso y si se cumplió la meta establecida de disminuir el consumo en un 1%, y se deben implementar acciones para incentivar el cuidado de este recurso hídrico.

Adicionalmente se identifica la necesidad de reformular el indicador para contar con una mayor precisión de la información y facilitar el análisis de la misma, para lo cual se solicitará al área de planeación una revisión para la implementación en el siguiente periodo.



Nivel consumo de energía por persona



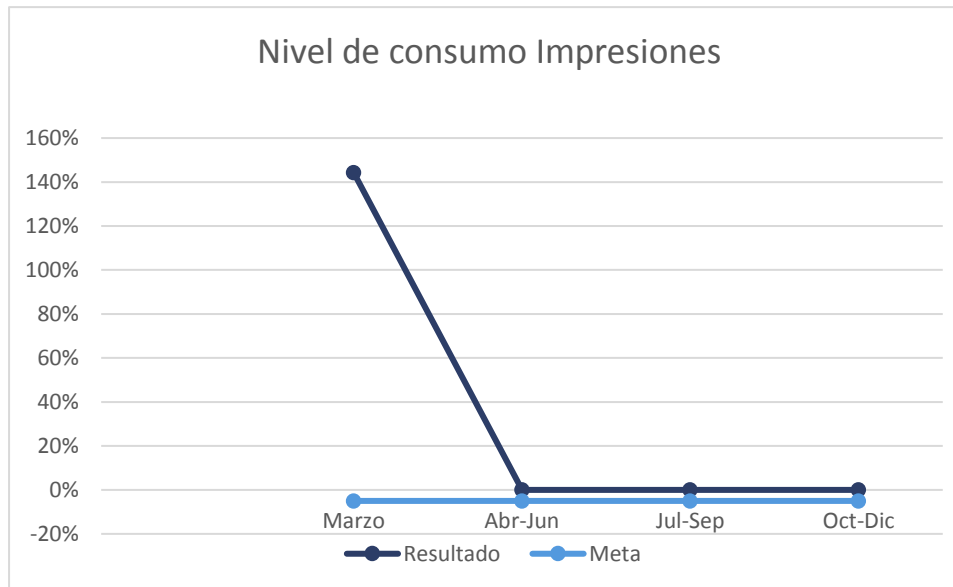
El consumo del periodo enero a marzo 2019, fue de 162,1 kw por persona, con respecto al consumo del periodo anterior octubre a diciembre 2018 fue de 92,66 kw con por persona, se presentó una variación de 69,44 kw por persona lo que indica un aumento en el consumo de energía.

Esto evidencia que no se cumplió con el 1% de lo propuesto del ahorro de energía lo cual se deben tener en cuenta realizar campañas para incentivar el ahorro de energía como; apagar la luz cuando no hay personas en el área, apagar los computadores entre otros.

Adicionalmente se identifica la necesidad de reformular el indicador para contar con una mayor precisión de la información y facilitar el análisis de la misma, para lo cual se solicitará al área de planeación una revisión para la implementación en el siguiente periodo.



Nivel de consumo Impresiones



Para el análisis del indicador solo se tiene en cuenta el mes de marzo esto al verificar los datos de los indicadores y evidencias del mismo periodo del año pasado solo se cuenta con el mes de marzo todo esto por el acondicionamiento de la sede del año pasado.

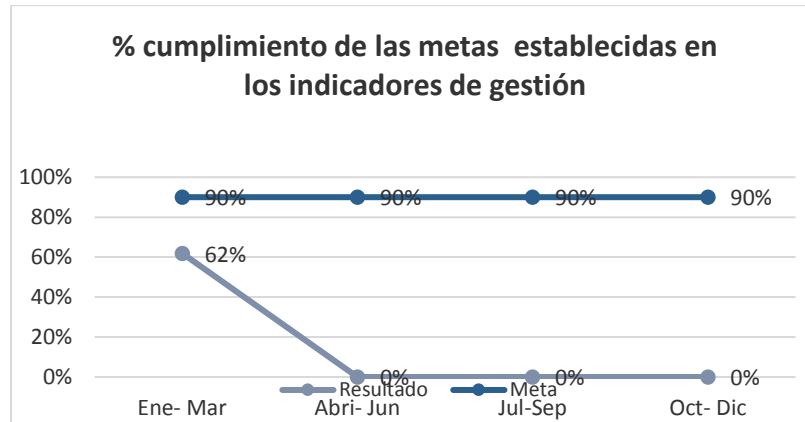
El consumo en el periodo marzo 2019 fue de 110 impresiones por persona en el mes de marzo, al verificar el número de impresiones del año 2018 fue de 45,02 impresiones se evidencia un aumento de aproximado de 65 impresiones por persona para el año en curso, es necesario tomar acciones el cual se realizó el cambio y anulaciones de pines de impresiones para personal autorizado.



Procesos de Evaluación

Medición y Mejora

Cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión

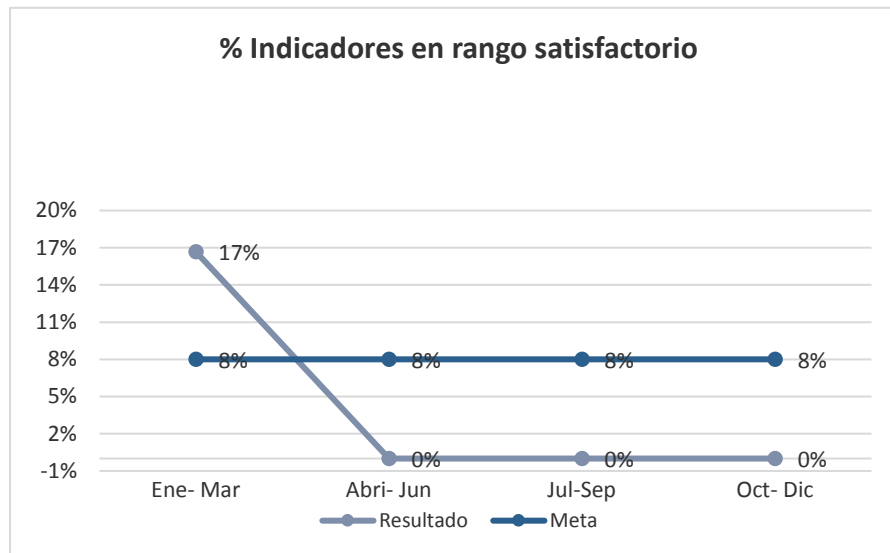


Del total de 42 indicadores previstos para el periodo, 26 de ellos (el 62%) cumplieron con el porcentaje de meta previsto en las hojas de vida de indicadores. Que corresponden a los procesos:

- Direccionamiento Estratégico
- Comunicación Estratégica
- Promoción de Derechos
- Gestión de Bienes y Servicios
- Gestión Tics
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Financiera
- Gestión de la Contratación
- Gestión Jurídica
- Medición y Mejora
- Evaluación y Control
- Subsistemas
- Estratégicos
- En general se observó oportunidad en el reporte de indicadores
- Se anexa matriz de indicadores



% Indicadores en rango satisfactorio



Del total de 42 indicadores previstos para el periodo, 8 de ellos se ubicaron en el rango satisfactorio frente a las metas previstas en las hojas de vida de indicadores. Estos indicadores corresponden a los procesos:

*Direccionamiento Estratégico: Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI con 82% frente a una meta del 90%

*Servicio al ciudadano: Nivel de Cumplimiento en la Atención a las PQRS con 99,6% aunque muy cercano a la meta del 100%

*Gestión del Talento Humano: Porcentaje participación Plan de Capacitación con 68% respecto a una meta del 80%

*Gestión Documental: Nivel Cumplimiento Gestión Documental con 80% respecto a una meta del 90%

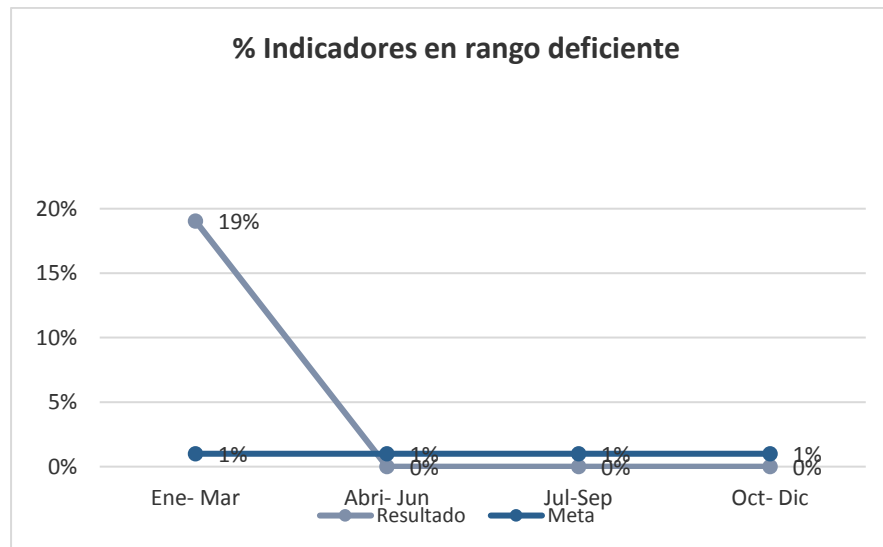
*Evaluación y Control: Porcentaje cumplimiento de reporte y o publicación de informes de Ley con un 96% respecto a una meta del 100%

*Subsistemas: SST Ausentismo con 1,7%

Se anexa matriz de indicadores



% Indicadores en rango deficiente



Del total de 42 indicadores previstos para el periodo, 8 de ellos se ubicaron en el rango deficiente frente a las metas previstas en las hojas de vida de indicadores. Estos indicadores corresponden a los procesos:

*Direccionamiento Estratégico: Porcentaje Avance de ejecución plan de Adquisiciones con 65% frente a una meta del 95%

*Promoción de Derechos: Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas con 65% respecto a una meta del 95%.

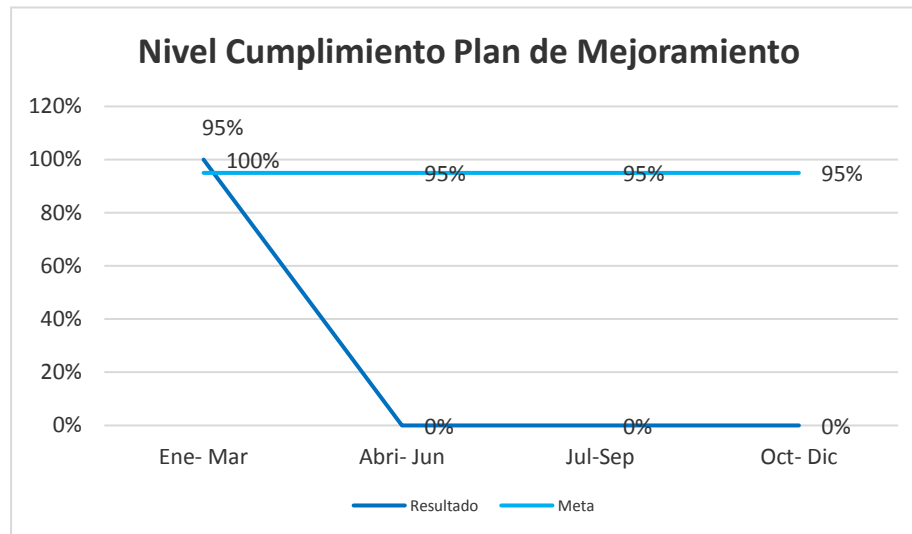
*Gestión Tics: Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI con 66% respecto a una meta del 90%

*Medición y Mejora: % Indicadores en rango satisfactorio con el 17% y % Indicadores en rango deficiente 19%

*Subsistemas:SGA: Nivel de Consumo de agua que presentó un gran aumento en el consumo frente al mismo periodo de 2018 y Nivel Consumo de energía con un incremento del 75% frente al consumo del año anterior y Nivel de consumo Impresiones que aumentó en un 44% frente al consumo en el mismo periodo el año anterior.



Nivel cumplimiento plan de mejoramiento



Entre los meses de marzo y abril se reformularon acciones para los planes que tenían hallazgos sin cierre para los procesos de Servicio al Ciudadano, Gestión Educativa, Gestión TICS, Gestión Contractual. A partir de Auditoría realizada en el mes de septiembre del 2018 se formularon dos planes de mejoramiento uno para el proceso de direccionamiento Estratégico y Otro para el proceso de Direccionamiento Estratégico, hay un plan sobre el que no se realizó actualización que corresponde a Bienes y servicios ya que el área indicó que se reunirá con Control Interno a fin de revisar en conjunto las observaciones del informe del IV Trimestre de 2018.

Para el periodo tenían actividades previstas los siguientes procesos:

*Gestión Financiera 3 actividades que reportó con las respectivas evidencias, frente a las actividades realizadas con las áreas para garantizar la ejecución del PAC.

*Servicio al Ciudadano: 15 actividades las cuales reportaron en su totalidad y reportaron los avances de algunas otras actividades previstas para otras fechas, con sus respectivas evidencias

*Gestión de la contratación una actividad, la cual reportó con sus respectivas evidencias.

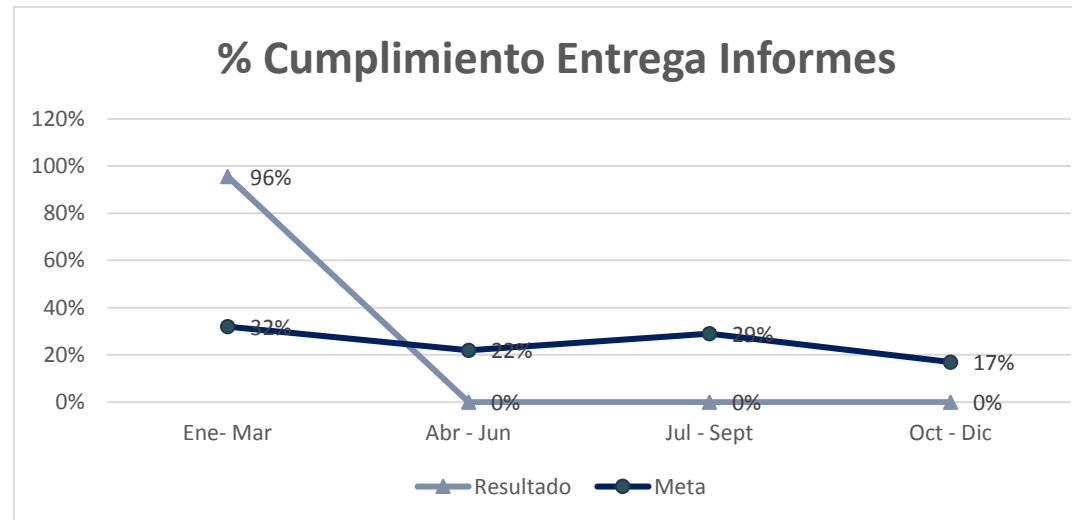
*Gestión TICS: una actividad la cual reportó.

Se observó compromiso en el reporte de las actividades propuestas.



Evaluación y Control

Porcentaje cumplimiento de reportes



En el primer trimestre de la vigencia 2019 la dependencia de Control Interno desarrolló los siguientes informes y seguimiento de ley de acuerdo a lo establecido en el Programa de Auditoría 2019: 1. Evaluación por dependencias (Vigencia 2018), 2. Plan de mejoramiento institucional (III Cuatrimestre 2018), 3. Indicadores (III Cuatrimestre 2018), 4. Gestión contractual SIRECI (Transmisión Enero 2019), 5. Austeridad (gastos de funcionamiento – representante legal) (Enero 2019), 6. Plan anticorrupción y atención al ciudadano (III Cuatrimestre 2018), 7. Estrategia rendición de cuentas a la ciudadanía (IV Trimestre 2018), 8. Riesgos institucionales y de corrupción (III Cuatrimestre 2018), 9. Plan de mejoramiento contraloría SIRECI- (Transmisión Enero 2019), 10. Ejecución presupuestal (II Semestre 2018), 11. Administración de la entidad sobre la gestión de quejas, sugerencias y reclamos (II Semestre 2018) (Estatuto Anticorrupción), 12. Plan de acción institucional (IV Trimestre 2018), 13. Plan sectorial (IV Trimestre 2018), 14. Pormenorizado del estado de control interno (Noviembre 2018 a Febrero 2019), 15. Evaluación del sistema de control interno contable (Vigencia 2018), 16. Sistema único de gestión e información litigiosa del Estado –Ekogui (II Semestre 2018), 17. Consolidación y transmisión cuenta anual consolidada –Contraloría (Vigencia 2018),



18. Cumplimiento de normas en materia de derechos de autor sobre software –anual (Vigencia 2018), 19. Personal y costos – CHIP Ministerio de Hacienda -(Vigencia 2018), 20. Evaluación del cumplimiento de las obligaciones establecidas a los usuarios SIIF (Abril 2018-Marzo 2019), 21. Plan anual de adquisiciones (II Semestre 2018), 22. FURAG (Vigencia 2018).

Conclusiones y recomendaciones

- Se observa el interés manifestado por parte de los líderes procesos para el reporte oportuno de los indicadores y grado de apropiación sobre las variables medidas.
- Se recomienda mayor seguimiento y uso de los indicadores como herramienta de gestión, en especial en aquellos procesos en los que el desempeño del indicador fue deficiente y realizar seguimiento sobre los mismos a fin de definir alertas y establecer planes de mejora.
- 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.