

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# INFORME: Indicadores de Gestión por procesos

Vigencia Segundo trimestre 2019

*Autor: Oficina Asesora Planeación y Sistemas*

Fecha: Julio de 2019





## Contenido

Introducción .....	4
Alcance .....	4
Metodología .....	4
Evaluación por proceso .....	5
1. Procesos Estratégicos:.....	5
2. Procesos Misionales: .....	5
3. Procesos de Apoyo .....	6
4. Subsistemas de Gestión .....	6
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso .....	8
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso .....	9
Procesos Estratégicos .....	9
Direccionamiento Estratégico.....	9
Comunicación Estratégica.....	13
Procesos Misionales.....	15
Promoción de Derechos .....	15
Gestión Educativa .....	20
Procesos de Apoyo .....	21
Servicio al ciudadano.....	21
Gestión Documental .....	23
Talento Humano .....	24
Gestión Tic.....	30
Gestión Financiera .....	32
Gestión Jurídica .....	36
Gestión de la contratación.....	37
Gestión de Bienes y Servicios.....	38
Subsistemas .....	41
Gestión de la Calidad.....	41
Subsistema seguridad y privacidad de la información .....	42



---

Subsistema seguridad y salud en el trabajo .....	44
Subsistema Gestión Ambiental .....	49
Procesos de Evaluación .....	52
Medición y Mejora .....	52
Evaluación y Control .....	57
Conclusiones y recomendaciones .....	59



## 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 segundo 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 **90%** quedando en el rango de desempeño **Aceptable**.

Tabla No 1 Indicadores procesos estratégicos

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Direccionamiento Estratégico	83%* 
Comunicación Estratégica	97% 

\*Se reajustó indicador de plan de adquisiciones en términos de la meta fijada.


#### 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 103%, 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	111%* 









\*El indicador Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas, tuvo un desempeño del 157%, se debe revisar el indicador.

### 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	96,6 
Talento Humano	85% 
Gestión Documental	90% 
Gestión de las TIC	82% 
Gestión Financiera	89% 
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. No se reportó el indicador nivel de gestión TIC.





### 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	95% 
Gestión Ambiental	38%* 
Seguridad y salud en el trabajo	82% 
Seguridad y privacidad de la información	97% 



\*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	117%* 
Control y Evaluación	75%** 

\*Teniendo en cuenta que los indicadores se ajustaron incluyendo parámetros de ubicación de indicadores en los rangos aceptable y deficiente, se excluyen estos dos indicadores puesto que por su valor afectan el porcentaje promedio y el cumplimiento ya queda medido con el primer indicador, por tanto estos indicadores se emplearán para efectos informativos y de mejora continua, mas no para el cálculo promedio.



El incremento en el desempeño del indicador obedece a la incidencia del indicador de riesgos, el cual refleja mayor cantidad de actividades reportadas frente a las previstas. \*\*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 promediarlo 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](#)

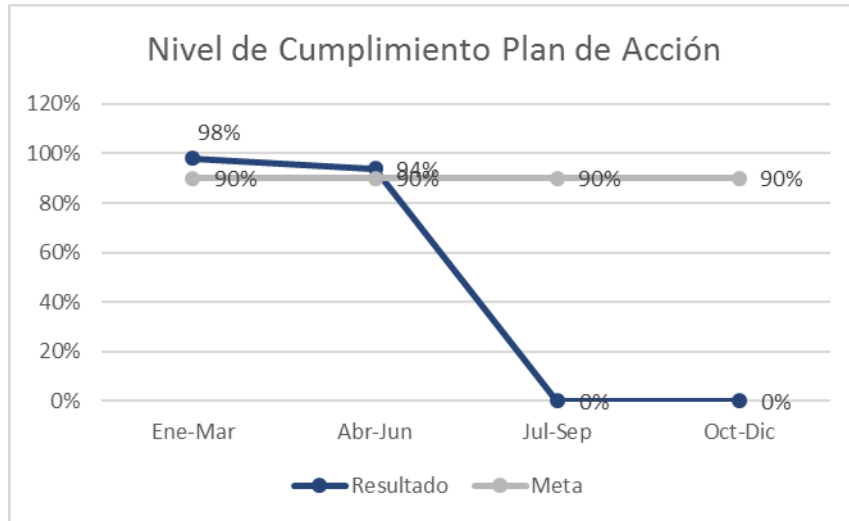


## Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso

### Procesos Estratégicos

#### Direccionamiento Estratégico

##### Nivel de Cumplimiento Plan de Acción



En el segundo trimestre el porcentaje de avance acumulado del plan de acción fue 48,27% frente a un 51,45% esperado, lo que quiere decir que se tuvo un avance del 94% frente a lo programado en el periodo. El avance por dimensión tuvo el siguiente comportamiento:

\*Información y comunicación: 74,5%

\*Evaluación de resultados: 68,33%

\*Talento Humano: 66,50%

\*Direccionamiento estratégico y planeación: 62,11%

\*Control Interno: 47%

\*Gestión con valores para resultados: 44,41%

\*Gestión del conocimiento: 43,50%

\*D E-Promoción y Desarrollo: 41,11% ( cumple en general con lo proyectado algunas tareas presentan retrasos mínimos)

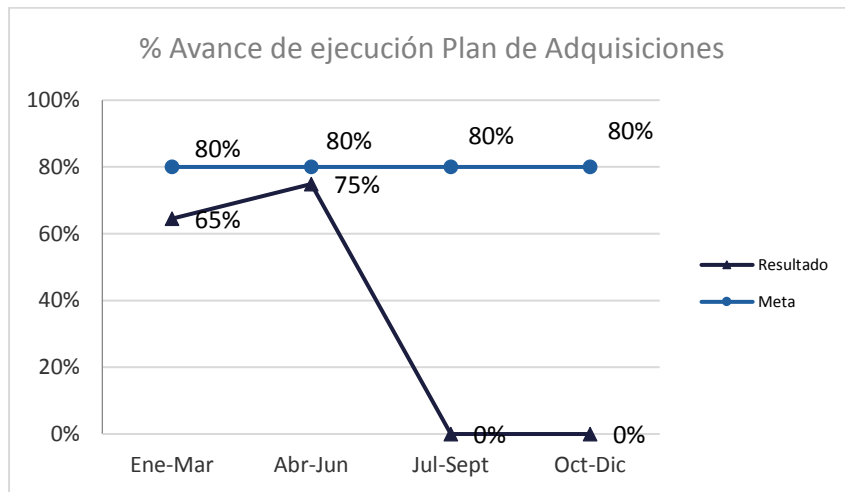
\*DE-Gestión educativa: 27,93% ( se observa rezago en actividades de 4 de los 5 componentes del plan de acción)

El tablero de control de actividades cumplidas y rezagadas y el detalle de avance por producto se encuentra en el siguiente enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaM2YwYzIzMDYtYzUxMy00MWJhLTlhMjctNDlhOTk2ZjBmZDg1IiwidCI6ImMwNmZiNTU5LTFiNjgtNGI4NC1hMTRmLTQ3ZDBkODM3YTZhYiIsImMiOjR9>



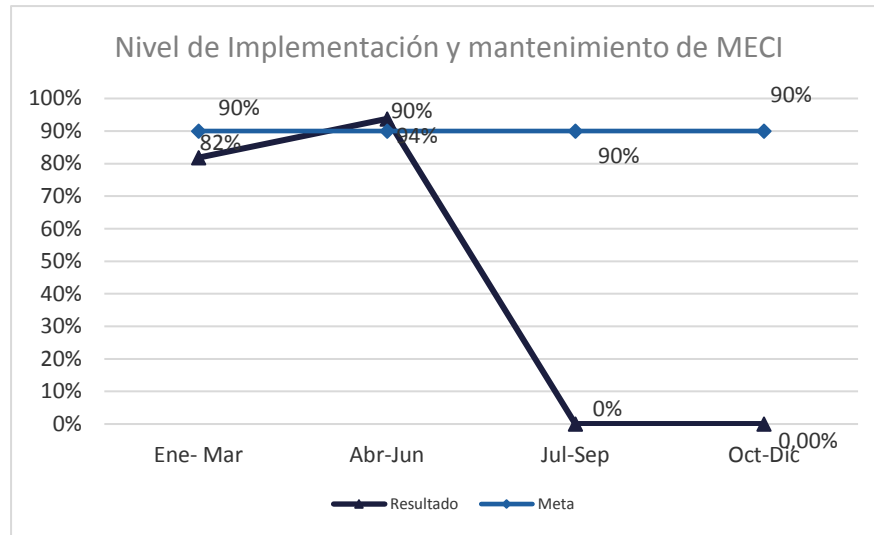
### Porcentaje avance de ejecución Plan de Adquisiciones



Se encuentra en un nivel satisfactorio a nivel general como quiera que se logró un avance en la meta del 75%, de \$4,067 millones programados, se ejecutó \$3,045,7 millones; y de 143 procesos contractuales programados se realizaron 113 contratos que equivale al 79%, en número de procesos programados, con el siguiente comportamiento: Funcionamiento- adquisición de bienes alcanzó una ejecución del 31%; por el proyecto C2203-07004, alcanzó un avance del 86%; por el proyecto C2203-07005, alcanzó un avance del 84% , por el proyecto C220307006 el 79% por el proyecto C2299-07006 el 86% y por el C2299-07007 EL 97%, a nivel de Proyectos de Inversión se superó la meta establecida en el PAA, ya que se logró cumplir con el 86%, de \$3,239 millones programados se ejecutaron \$2,787 millones



## Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI



La ejecución de las actividades del plan operativo de fortalecimiento del MECI medidas por este indicador, frente a lo previsto se ubicó en el 94%, frente a una meta del 90%. Se tenían previstas 16 actividades, de las cuales se ejecutaron acciones para llevar a cabo 15, se ejecutaron a cabalidad 12 de ellas, 3 con avance parcial y una no fue realizada.

Se reportan como no realizadas: la actualización del procedimiento de evaluación del desempeño en el proceso de Talento Humano, ya que el proceso no pudo llevar a cabo la revisión documental correspondiente, pero tienen planteado trabajar en el tema en julio. Se identifican como actividades con desarrollo parcial: Diseñar e implementar una campaña institucional de apropiación y compromiso con los valores y principios del servicio público y de la entidad: Código de integridad, ya que si bien se adelantaron actividades estas no alcanzaron sólo un avance del 30% frente a una meta del 100%; "Publicación de Activos de Información" con 80% frente a una meta del 100%" y finalmente "Publicación Índice de Información clasificada y reservada" con un avance de 80% frente a un esperado de 100%, los aspectos por los que nos se pudo hacer la publicación de estos dos productos anteriormente mencionados fueron externos a las áreas encargadas (temas de aprobación).

El avance global del plan fue de 40% frente a una meta del 44% acumulado en el semestre.

1. Ambiente de control: reporta un 18% de avance en el plan operativo frente a meta del 35%. Se observa reporte oportuno desde las áreas, se realizaron ajustes en el plan operativo reprogramando actividades a partir de sugerencia de control interno; se observa avance en el PIC y se identifican oportunidades de mejora; se apoyó a Talento Humano en el avance de actividad de diagnóstico y sensibilización del Código de integridad apoyando la implementación, se encuentra pendiente el análisis de resultados de la prueba aplicada en kahoot a los funcionarios, se observa como actividad pendiente actualización del procedimiento de evaluación del desempeño a cargo de Talento Humano.

2. Gestión del Riesgo: reporta un 49% de avance en el plan operativo frente a meta del 49%. Se realizó actualización de 14 documentos acorde con la solicitud de los procesos y están en proceso de revisión procedimientos de Servicio al Ciudadano, Control Interno y Gestión de la Contratación; Las áreas reportaron el avance en las actividades planteadas para la mitigación de riesgos, se realiza seguimiento a través de informe, se identificaron los riesgos de seguridad digital de la entidad en agosto se iniciará trabajo para identificación de acciones a realizar para su mitigación.

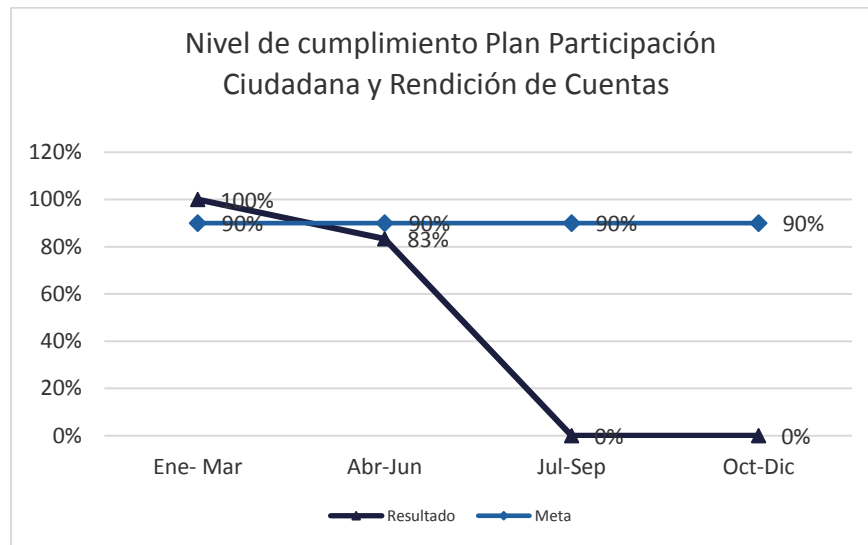
3 actividades de Control: reporta 49% de avance frente a un 47% de meta. Se llevó a cabo comité de coordinación de control interno el 30 de abril, se revisa y acompañan ajustes de planes de mejoramiento, se encuentra en revisión procedimiento de seguimiento a la gestión, Gestión TICS ha venido realizando divulgación de tips para un mejor uso de la tecnología.

4. Información y Comunicación: reporta 41% de avance frente a un 45% de meta. Se sigue gestionando la publicación de activos de información y el índice de información clasificada y reservada debido a demoras en las instancias de aprobación no fue posible cumplir la meta trazada, Gestión TICS en materia de seguridad de la información implementó la campaña no dar papaya.

5. Monitoreo o supervisión continua: Reporta un 46% de avance frente a un 45% esperado. Se diseñó cultura de autocontrol por parte de control interno para sensibilizar a funcionarios, el plan de auditoría se viene desarrollando de acuerdo a lo establecido, se han realizado informes, seguimiento y análisis de plan de acción, indicadores de gestión planes de mejoramiento y riesgos.



## 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 segundo trimestre, se realizaron 4 actividades relacionadas con producción de Videos Informativos:

Tres Videos de Información de Interés sobre Información para la Participación Ciudadana de nuestra Población Sorda - Sub. Promoción y Desarrollo.

Un Video Estado Actual del trámite - Evaluación Nacional de Interpretes En Lengua de Señas Colombiana ENILSCE- Sub. Gestión Educativa - Publicado.

Durante el segundo trimestre se realizaron las gestiones correspondientes para llevar a cabo el espacio "Al día con la Dirección", sin embargo, teniendo en cuenta que no se recibieron solicitudes gestionables por parte de los ciudadanos y dado que este es el insumo principal para realizarlo, finalmente no pudo efectuarse en la fecha proyectada.

No se realizó una actividad programada de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:

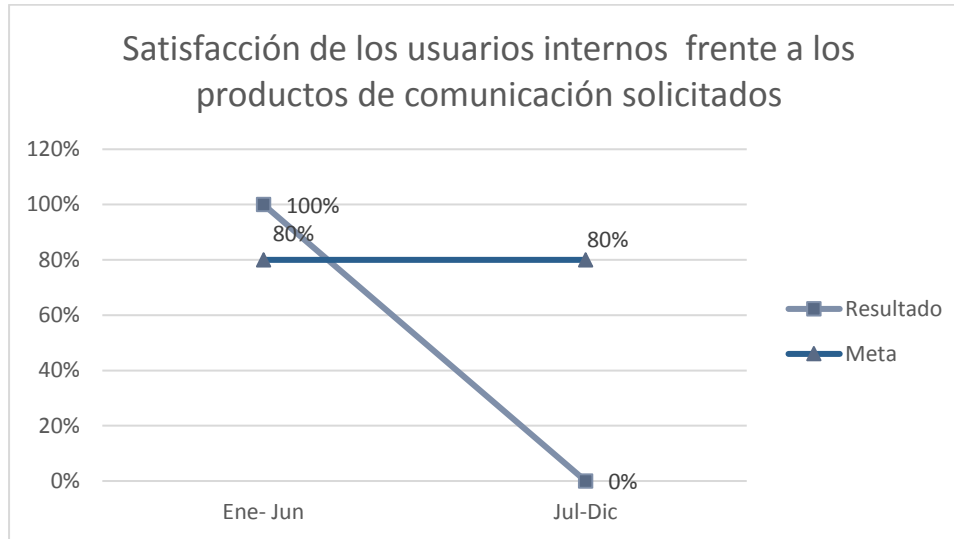
1 . Pre comité Planeación Lingüística para contribuir al diseño de una estrategia de fortalecimiento de la Lengua de Señas Colombiana y el Servicio de Interpretación.

De acuerdo con lo reportado en los seguimientos trimestrales al plan de acción, no ha sido posible dar inicio al pre comité de planeación lingüística. Aunque se avanzó internamente en la proyección de un plan de trabajo, FENASCOL (entidad que recibió la misión de liderar el pre-comité durante los simposios de LSC) exigió revisar críticas al funcionamiento del pre comité, antes de reiniciarlo y aprobar un plan para 2019. En el 2º trimestre se realizaron 3 reuniones con la sociedad civil a partir de las cuales se establecieron unos acuerdos generales con FENASCOL; sin embargo, a solicitud de FENASCOL se está revisando la configuración, la denominación y las funciones del pre comité.



## Comunicación Estratégica

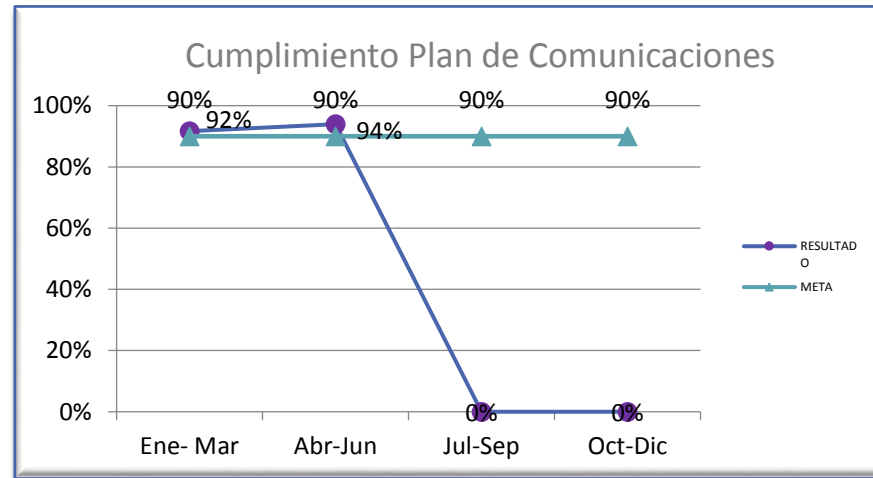
### Nivel de satisfacción de los usuarios internos frente a los productos de comunicación solicitados



Aunque el indicador se cumplió en un 100%, es de anotar que solamente el 79% de las encuestas de satisfacción fueron respondidas por las áreas solicitantes de productos.



**Nivel de Cumplimiento Plan de Comunicaciones**



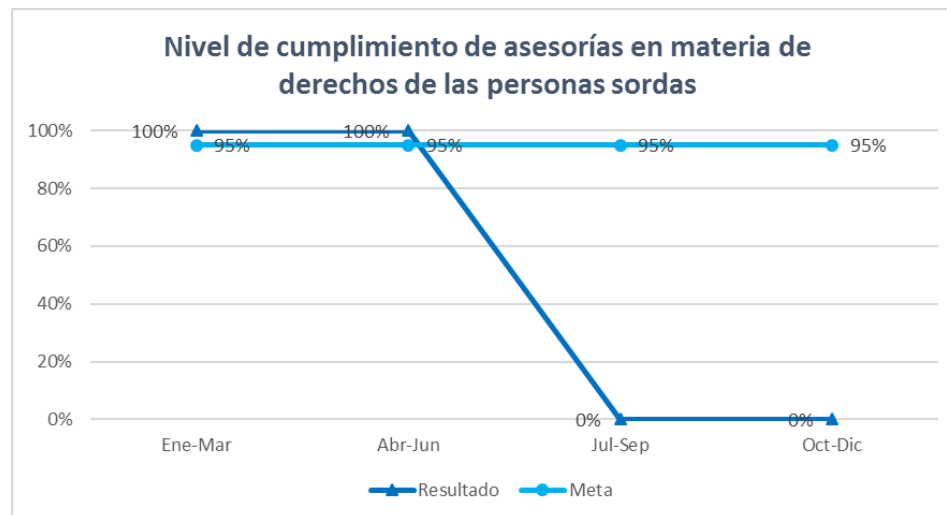
El indicador se cumplió en un 100%, sin embargo, es de anotar que, aunque en la planeación únicamente había 33 productos, para reportar el equipo realizó un número mucho mayor teniendo en cuenta los requerimientos de todas las áreas del instituto.



## Procesos Misionales

### Promoción de Derechos

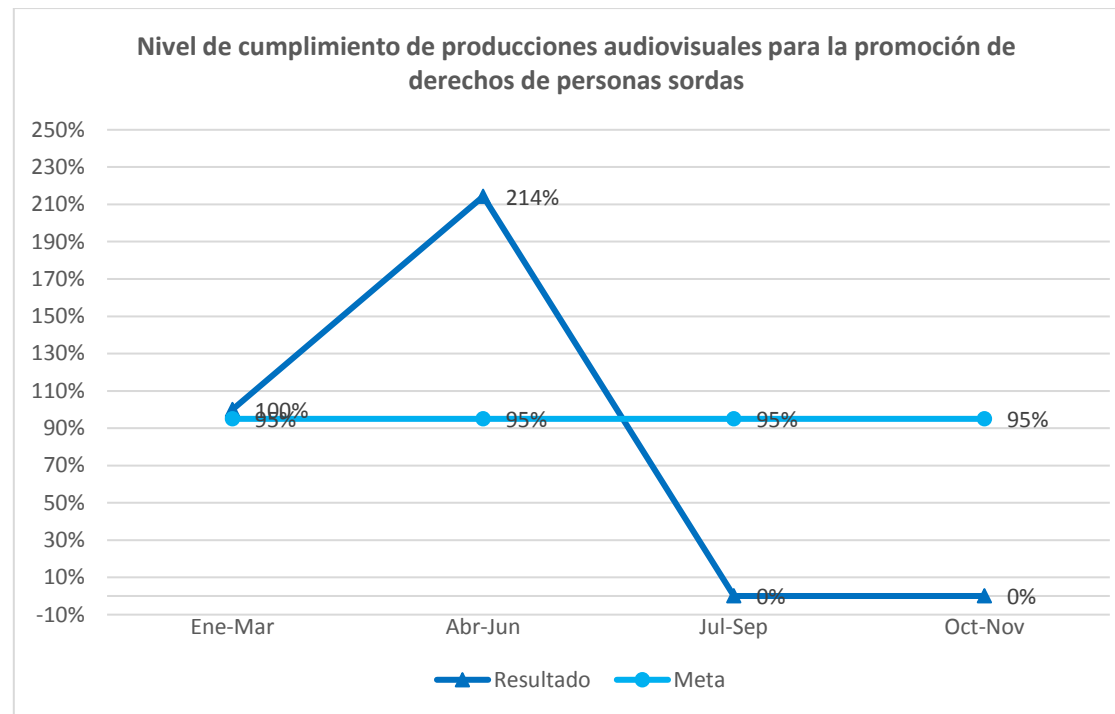
#### *Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas*



Se realizaron dos asesorías en Bogotá, una al ICBF y otra al Servicio Público de Empleo. El tema que manejaron las asesorías fue el Taller de sensibilización entidades Garante de derechos. Para la asesoría al ICBF se contó con dos profesionales como facilitadores: Martha Lenis y Nestor Bustos; y para la asesoría al Servicio Público de Empleo se contó con otros dos profesionales: Miguel Guerrero y Jhon Rodríguez. De esta forma, se logra un 100% en el nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derecho de las personas sordas.



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

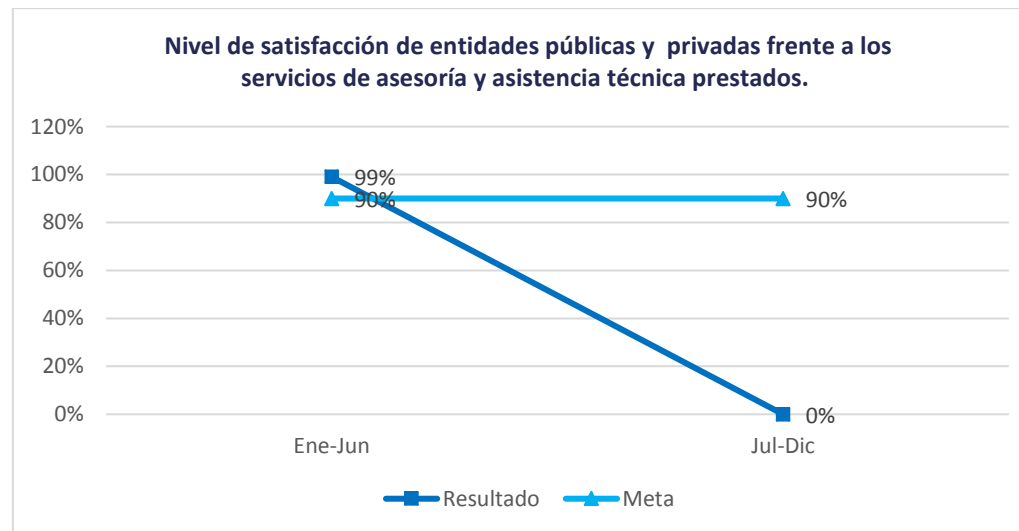


Se realizaron 45 contenidos audiovisuales, donde se incluye: Sección "¿Sabías qué?", lanzamiento NTC-ISO18841: Servicio de interpretación, elecciones regionales, invitación a registro PcD e intermediación laboral y feria nacional del servicio al ciudadano en Valledupar, inscripción cédula 2019, testimonios asesorías IE en Ibagué y Bucaramanga, ruta de atención educativa para personas con discapacidad, historia de Josué Cely, la sección: "delitos electorales", entre otros. Con base en un análisis de capacidad operativa se encontró que el número de videos reportados durante el segundo trimestre fue mayor a lo esperado. Este resultado servirá de insumo para definir la meta del año 2020.





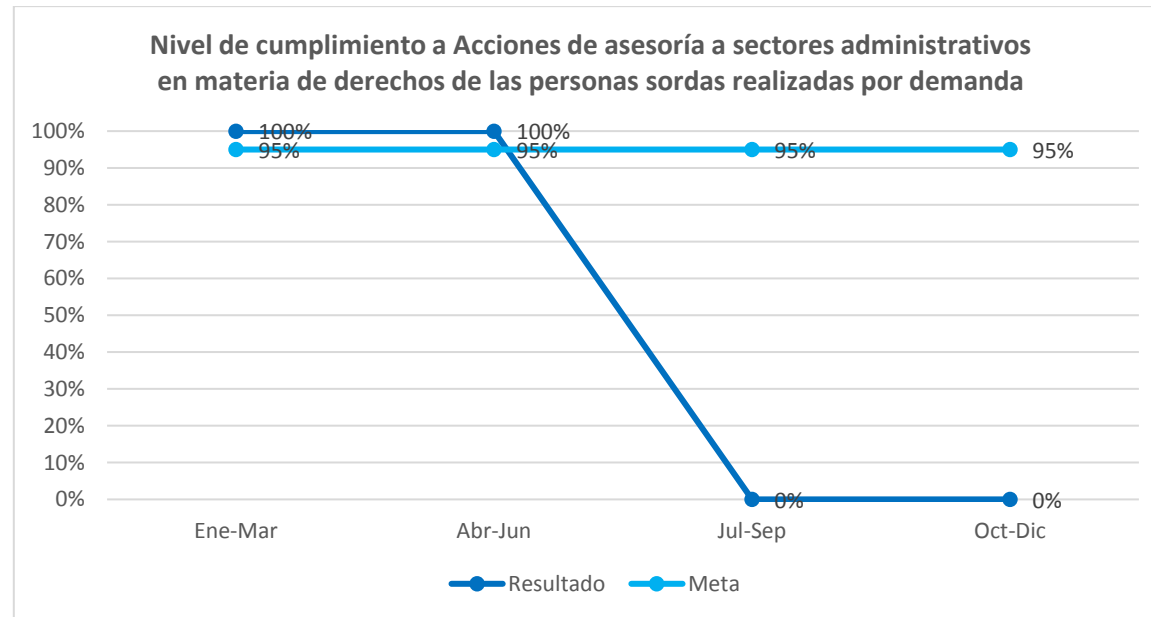
**Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.**



Frente a las asesorías realizadas para el ICBF y la UASPE los asistentes reportaron en las encuestas de satisfacción, calificadas de 1.0 a 5.0 s obtuvo un promedio de puntaje 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.



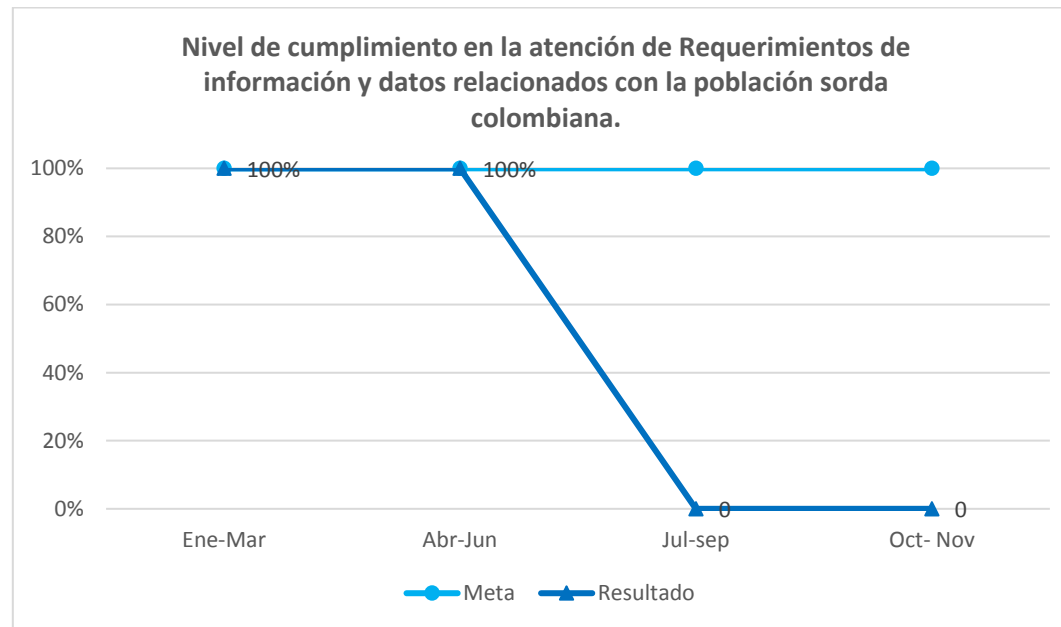
**Nivel de cumplimiento a Acciones de asesoría a sectores administrativos en materia de derechos de las personas sordas realizadas por demanda**



De acuerdo con las solicitudes recibidas se realizaron asesorías a cinco entidades: Universidad el Bosque, COMFACESAR, sector TIC, Alcaldía Mayor de Bogotá y Seguros Alfa. Asistieron 175 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.**

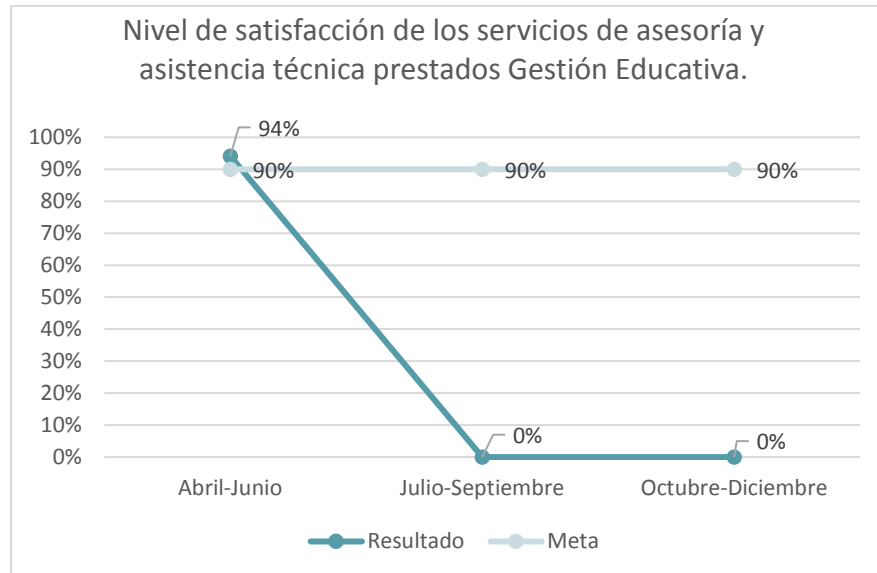


El grupo BIDES recibió 4 solicitudes en el segundo trimestre mediante ORFEO. 3 solicitudes fueron radicadas por personas naturales y 1 por la EPS Sanitas. Las solicitudes fueron sobre información estadística, documentos Excel e indicadores sobre la población sorda. Se respondió en los tiempos establecidos y así se logró el 100% en el nivel de cumplimiento en la atención de requerimientos.



## Gestión Educativa

### Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados



De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción de las asesorías y asistencias técnicas realizadas en el 2º trimestre, se observa que en el 94% de las encuestas se obtuvo una calificación satisfactoria. En efecto, en 176 encuestas de las 187 aplicadas, la calificación asignada fue superior o igual a 4 y en ningún caso fue inferior a 3,2.

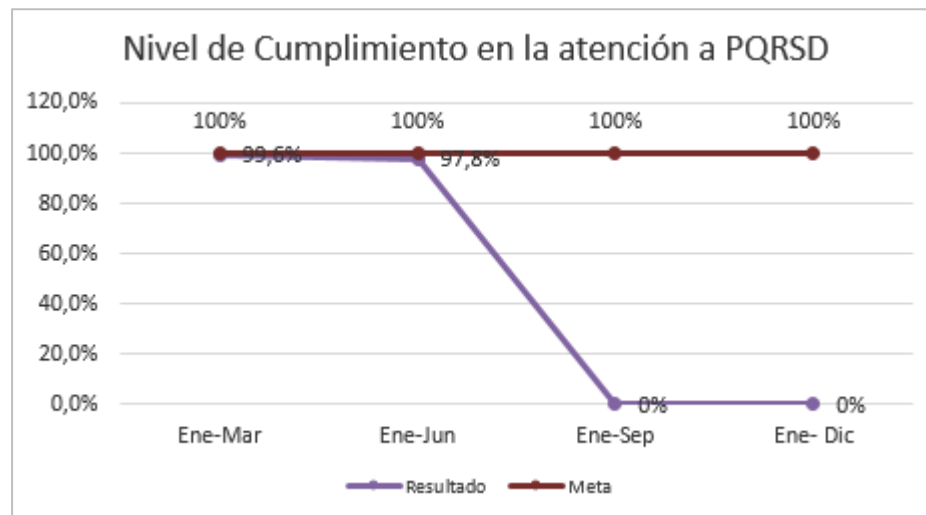
De lo anterior es posible afirmar que hay un alto grado de satisfacción con respecto a los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados por la Subdirección de Gestión Educativa. Como oportunidades de mejora se identifica mejorar la gestión del tiempo y la logística de los encuentros; adicionalmente, los asistentes sugieren aumentar la frecuencia de las asesorías.



## Procesos de Apoyo

### Servicio al ciudadano

#### Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD



Se recibieron 583 solicitudes en el segundo trimestre del 2019, de las cuales se respondieron 460 debían contestarse en el mismo periodo, más 171 PQRSD que venían acumuladas del trimestre anterior, dando un total de 631 que requerían respuesta en el II Trimestre.

De las 631, fueron contestadas 617 en los términos legales establecidos, con un resultado de cumplimiento del 97,8%.

De las 583 PQRSD recibidas, las solicitudes más realizadas por los ciudadanos fueron alrededor de las temáticas: Talleres de sensibilización/Curso de LSC (154), Inclusión laboral para la población sorda (83), inclusión educativa (61), Interpretes (59), certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional (37).

Las 6 dependencias que más atendieron PQRSD en orden descendente fueron: oficina de servicio al Ciudadano (364), la Subdirección de Promoción y Desarrollo (134) que incluyen 59 PQRSD recibidas en la Feria Nacional de Servicio al ciudadano en Valledupar, Gestión Educativa (57), Comunicaciones (7), Jurídica (7) y Talento Humano (6).

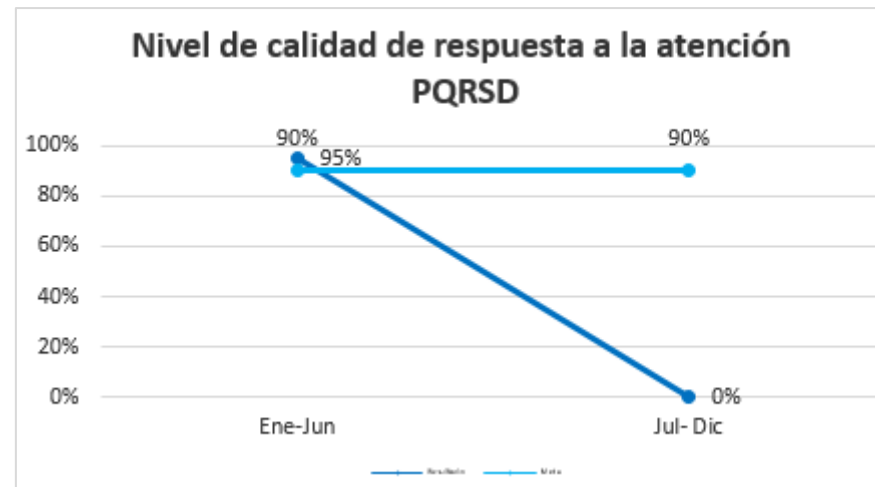
De las 583 PQRSD gestionadas, se observa que: 413 fueron realizados por Persona Natural, y 183 fueron realizados por Persona Jurídica

En cuanto a los canales de atención se observó la siguiente distribución: 270 por el canal electrónico, 162 por el canal telefónico, 131 de manera personal, 8 por correo certificado/mensajería, 8 a través del sitio WEB y 4 por Skype.

Se trasladaron 15 solicitudes a otras entidades como fueron: 4 al Ministerio de Salud y Protección Social, 3 al INCI, 3 a otros y 2 Ministerio de las TIC.



## Nivel de satisfacción en atención de PQRSD



En el primer semestre de 2019, se recibieron 102 encuestas de satisfacción que califican los 6 canales de atención distribuidas así: Presencial (61), Correo electrónico (17), Telefónico (10), Página web (7), y Skype Video llamada en LSC (6).

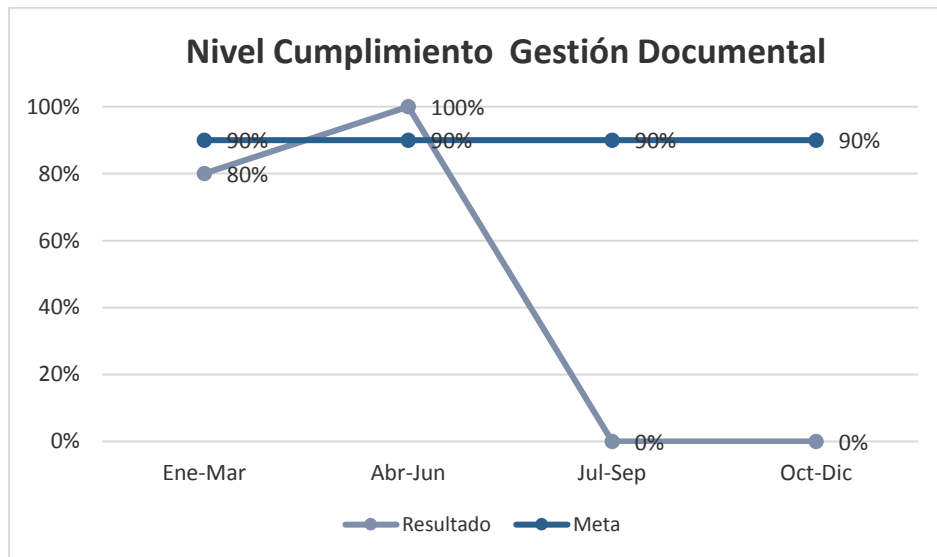
Para cada canal se califican los siguientes criterios: Actitud del servidor público que lo recibió (por su naturaleza este ítem no se califica para los canales de correo electrónico, correo certificado y página web), Tiempo de respuesta a la solicitud, Claridad de la información suministrada, Presencial, Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta, Respuesta a su PQRSD.

Se recibieron un total de 485 respuestas de las cuales 330 corresponden a excelente y 132 a Bueno para una suma de 492 respuestas satisfactorias dando así un 95% de satisfacción en los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. De otro lado se obtuvieron 20 respuestas con aceptable, 2 con regular y 1 con malo.



## Gestión Documental

### Nivel Cumplimiento Gestión Documental



De acuerdo al Plan de Trabajo del Proceso de Gestión documental durante el periodo de Abril-Junio de 2019 se realizaron las siguientes actividades:

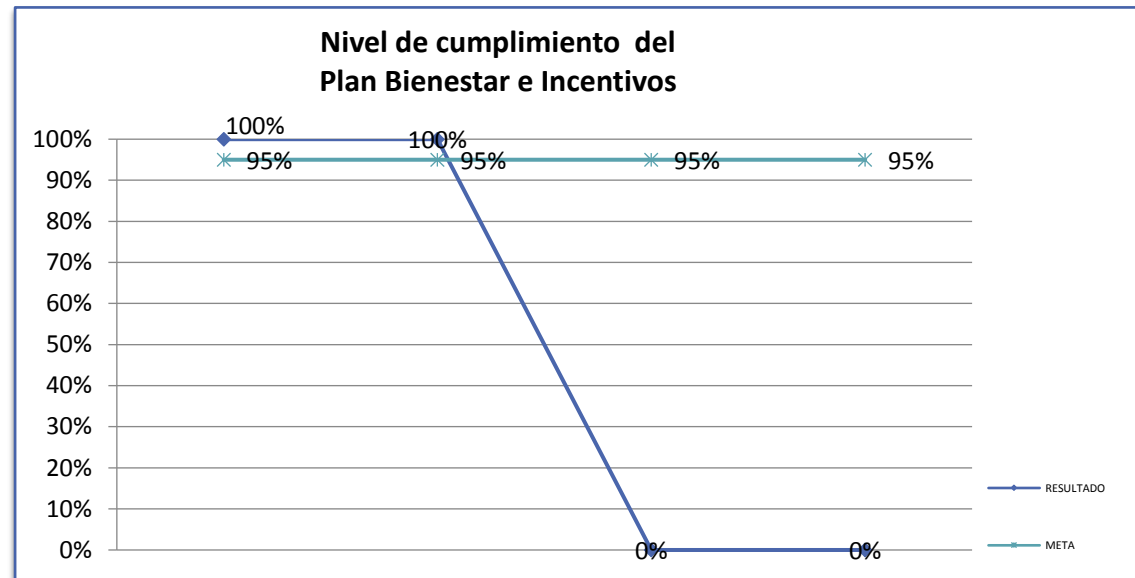
**PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** Se aprobó el Programa de Gestión Documental en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se publicó en la página web de la Entidad. Se realizó capacitación a los funcionarios en Orfeo y administración de archivos.  
**PLAN DE PRESERVACION DIGITAL** Se elaboró las directrices para el manejo de ORFEO, las cuales fueron aprobadas en comité Institucional de Gestión y Desempeño y se encuentran disponibles en el Sistema de Gestión de Calidad, se socializaron en capacitación de archivos.

Se llevó a cabo capacitación sobre administración de archivos en donde se socializo todos los planes documentales, manejo y lineamientos de Orfeo.



## Talento Humano

### Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos



El cumplimiento del Plan de Bienestar para el segundo trimestre fue del 100%.

Dentro de la estrategia planteada para la ejecución de este plan, fue presentar al área de contratación de la Secretaría General, los estudios previos para adelantar el contrato de bienestar por proceso de selección, toda vez que, al solicitar el cambio de caja de compensación familiar, no se pudo elevar el contrato directo.

Ahora bien, independiente de la solicitud contractual, el área de talento humano dentro del cronograma diseñado el cual está incorporado en el Plan de Bienestar 2019, se tenían previstas para el segundo trimestre un total de catorce actividades así:

1. CUMPLEAÑOS SERVIDORES: Esta actividad se desarrolla a través de la publicación de la fecha de cumpleaños de los funcionarios y contratistas en las carteleras digitales, así como en el boletín EntreNos, se continua con la entrega de una tarjeta de saludo por parte de la Directora General del INSOR.
2. DIA DEL NIÑO: Se envió mensaje a través de comunicaciones para la participación de la actividad desarrollada por la Caja de Compensación Colsubsidio.

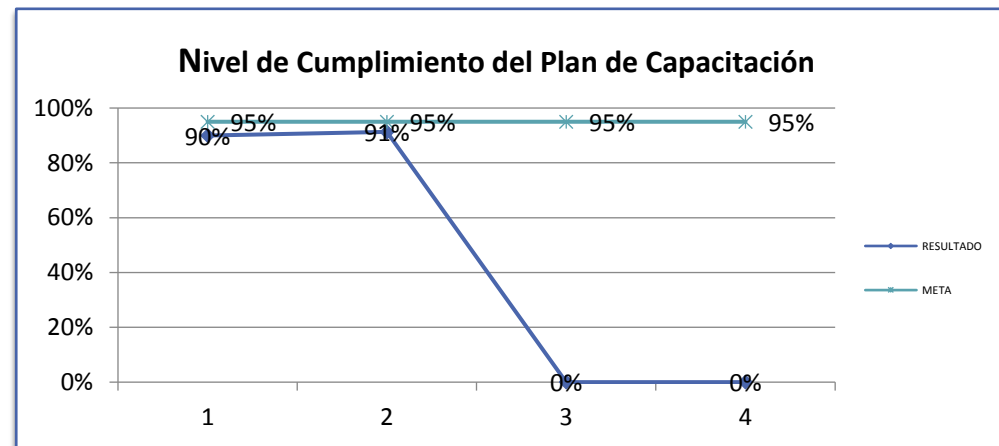




3. DIA DE LA SECRETARIA : Se entregaron pasadías otorgados por Colsubsidio, cosmetiqueras entregadas por la dirección con la respectiva felicitación, y unos pasa bocas entregados por el área de comunicaciones de la dirección general.
4. DÍA DE LA MADRE: La caja de compensación familiar nos facilitó un obsequio que consistía en un postre, este se acompañó de un mensaje en video de la Directora General.
5. DIA DEL PADRE: Se elevó un mensaje de la dirección al escuadrón de INSOR, conmemorando el día del padre, se entregaron obsequios.
6. ACTIVIDADES PRE – PENSIONADOS: Esta capacitación se desarrolló gracias al fondo de Pensión Protección donde se dictó el taller sobre doble asesoría y bondades y beneficios de los fondos privados y Colpensiones.
7. DIA DEL SERVIDOR PÚBLICO: Para celebrar este día se dispuso de una estación de palomitas de maíz, junto con un obsequio para los funcionarios que consistía en un accesorio de celular y un mensaje de la dirección.
8. DIA DEL TRABAJO: Se entregó a la tiquetera de la felicidad, la cual contenía 8 bonos para el disfrute de uno mensual, con diversas actividades en pro del bienestar de los funcionarios y motivar el sentido de pertenencia de los servidores.
9. DIA DEL MEDIO AMBIENTE: Se realizó concurso a través de área de comunicaciones de la dirección general y se entregaron a los ganadores del concurso tres obsequios.
10. INTRODUCCIÓN A LA CULTURA ORGANIZACIONAL: Esta actividad se desarrolló a través de diferentes actividades motivando el servicio al ciudadano – “TODOS SERVIMOS AL CIUDADANO”
11. VACIONES RECREATIVAS: Se envió mensaje a través de comunicaciones para la participación de la actividad desarrollada por la Caja de Compensación Colsubsidio
12. PUBLICACIÓN INFORMACIÓN DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN: Se envía la información a través de correo electrónico, adicionalmente se logró que la información de Colsubsidio llegara directamente a los correos de los funcionarios
13. PROGRAMAS DE VIVIENDA: Actividad desarrollada a través del Fondo Nacional del Ahorro, a través de la organización de un STAND, con asistencia personalizada para los funcionarios.
14. SEMANA DE LA SALUD: La semana de la salud se desarrolló a través del apoyo de la ARL Colmena con actividades para cada uno de los cinco días dispuestos para esta actividad, con un enfoque lúdico se lograron abordar varios temas como: Autocuidado, pausas saludables, hábitos de vida saludable y rumbo terapia.



## Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación



El resultado para el segundo trimestre corresponde al 91% El INSOR desarrolló veintiuna capacitaciones que estaban planificadas en la Malla Curricular para el segundo trimestre del 2019, de las 23 actividades, las cuales describimos a continuación:

1. **SISTEMAS DE INFORMACIÓN:** Esta capacitación se desarrolló con el apoyo del profesional de Servicios Administrativos – Descripción del proceso de comisiones en el interior de la Entidad.
2. **CAPACITACIÓN DE USO DE LAS TICS:** para la prestación de servicios: Esta capacitación no se logró desarrollar por la contingencia que tuvo que atenderse al interior de la Entidad en el suministro de agua el día que se tenía dispuesto el espacio con el profesional del Ministerio de TICS.
3. **FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:** Esta capacitación se desarrolló gracias a la invitación realizada por el Archivo General de la Nación y la Escuela de Administración Pública – ESAP, donde participaron los profesionales de la Entidad que están desarrollando esta dimensión de Gestión de Conocimiento, igualmente a través de las mesas del saber desarrolladas por la Oficina de Planeación y Sistemas y Talento Humano se desarrollan actividades de orientación y participación de todas las áreas.
4. **CAPACITACIÓN EN MANEJO DE LA HERRAMIENTA SIIF:** Esta capacitación se desarrolla constantemente a través del Ministerio de Hacienda, donde los profesionales del Grupo Financiero asisten constantemente con el fin de estar actualizados en los avances y directrices de SIIF Nación.



5. CAPACITACIÓN PARA MANEJO DE ARCHIVO: Esta capacitación fue desarrollada por la profesional que maneja el proceso documental en la Entidad.
6. CAPACITACIÓN SECOP II: Capacitación desarrollada por el líder de contratación del Insor
7. CAPACITACIONES EN MANEJO DE LA HERRAMIENTA ORFEO : Esta capacitación fue desarrollada por la profesional que maneja el proceso documental en la Entidad.
8. CAPACITACIÓN SUPERVISIÓN DE CONTRATOS: Capacitación desarrollada por el líder de contratación del Insor.
9. CAPACITACIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS: No se realizó para el presente trimestre toda vez que no se encontró alianza para el desarrollo de la misma, se buscara para el tercer trimestre a través de MEN un espacio de actualización para los profesionales que manejan los inventarios.
10. CAPACITACIONES EN EL APLICATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: Esta capacitación estaba a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, líder y administrador del Sistema Integrado de Gestión.
11. CAPACITACIÓN EN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: Esta capacitación estaba a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, líder y administrador del Sistema Integrado de Gestión.
12. PREPARACIÓN PARA EL RETIRO: Esta capacitación se desarrolló gracias al fondo de Pensión Protección donde se dictó el taller sobre doble asesoría y bondades y beneficios de los fondos privados y Colpensiones.
13. EDUCACIÓN FINANCIERA: Esta capacitación se desarrolló gracias a la alianza lograda con la Universidad Protección que habilitó la opción de capacitación virtual para todos los funcionarios de la Entidad.
14. CURSO 50 HORAS SG-SST: Se realizó la inscripción al curso virtual de 50 horas del SST ofrecido por la plataforma de la ARL Colmena a los integrantes del COPASST.
15. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA BRIGADA SOCIALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA Y SIMULACROS DE EVACUACIÓN: Se realizó la inscripción en la plataforma de formación de Colmena ARL, para los integrantes del COPASST
16. COPASST REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES: Se realizó la inscripción en la plataforma de formación de Colmena ARL, para los integrantes del COPASST
17. ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS - PELIGROS Y RIESGOS: Capacitación desarrollada por la profesional líder del SGSST.
18. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL - RIEGO BIOLÓGICO PELIGROS Y RIESGOS: Capacitación desarrollada por la profesional líder del Sistema Ambiental
19. HÁBITOS DE VIDA SALUDABLE: Capacitación desarrollada en la Semana de la Salud con el apoyo de la ARL Colmena
20. MATRIZ DE RIESGOS: Capacitación desarrollada por la profesional líder del SGSST.

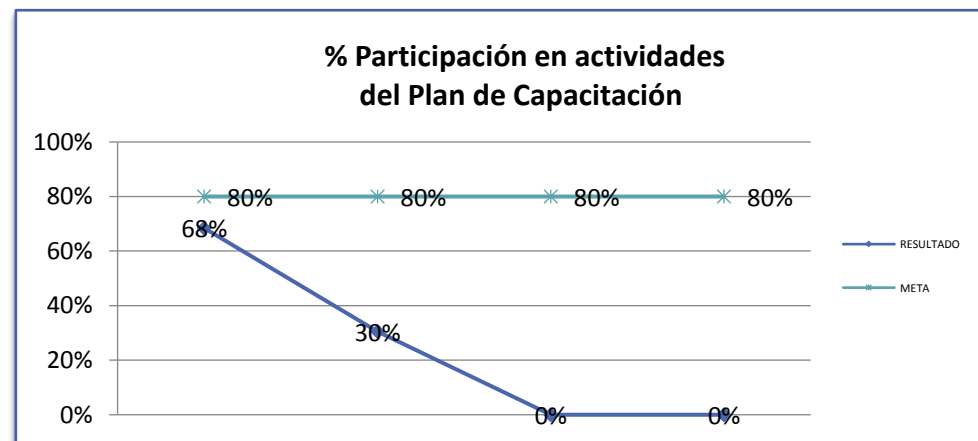


21. CAPACITACIÓN EN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN V2: Se realizó la invitación a través de correo electrónico a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad para inscribirse en el Curso Virtual de MIPG ofrecido por el DAFP.

22. SEPARACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS (RECICLAJE Y RESIDUOS PELIGROSOS): Capacitación desarrollada por la profesional líder del Sistema Ambiental

23. LIDERAZGO CORPORATIVO: Se abordó este tema de capacitación al Grupo de Servicio al Ciudadano con enfoque en habilidades blandas.

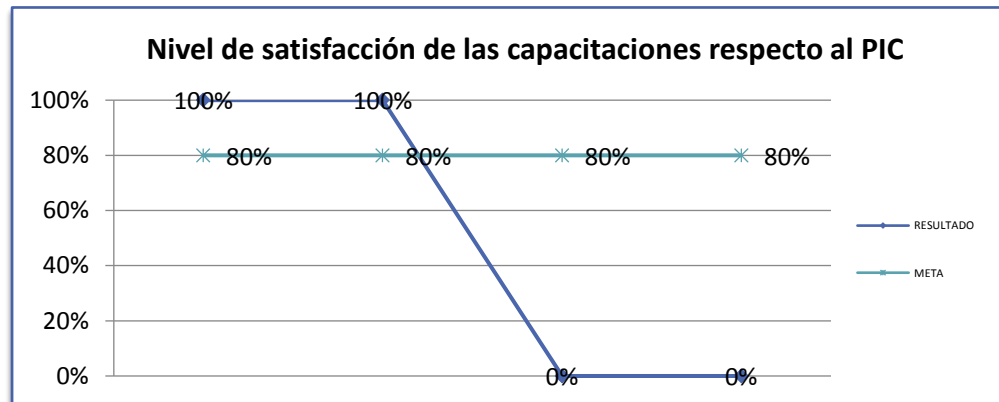
**Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación**



El resultado obtenido para el segundo trimestre fue del 30%, la población proyectada fue 534 participantes y la población real fue de 171, es importante manifestar y evidenciar la baja participación de los funcionarios y contratistas en las diferentes espacios que se diseñan para capacitación, en muchas ocasiones aluden la falta de tiempo y el volumen de trabajo, es necesario que la Alta Dirección apoye e incentive la participación.



### Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC



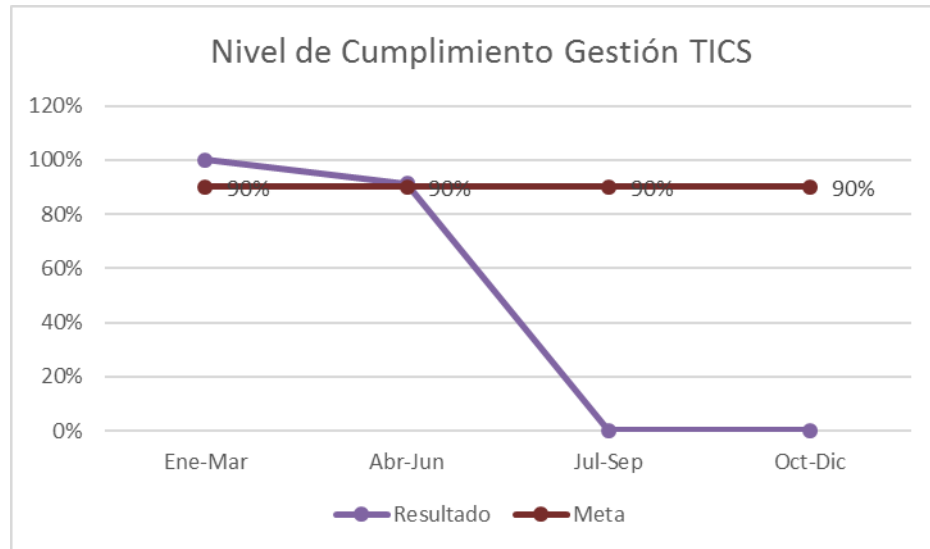
El resultado de la muestra tomada (11) fue de 4,8, teniendo un rango de calificación del 1 a 5. lo que permite evidenciar que el resultado de las capacitaciones fue bueno, cabe mencionar que la muestra tomada fue sobre las capacitaciones donde se evidenció mayor participación de servidores.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, se identifica que se está tomando una muestra y no el total de las capacitaciones efectuadas en el rango de calificación, se recomienda revisar el indicador a fin de definir cuales serán las variables ya que esto incide en el resultado.



## Gestión Tic

### Nivel de Cumplimiento Gestión TICS



En este período se logró un cumplimiento del 91% de las actividades programadas por los diferentes principios:

#### TIC ESTADO:

- Tic para la Gestión: 9/9
- Seguridad y Privacidad de la Información: 7/8

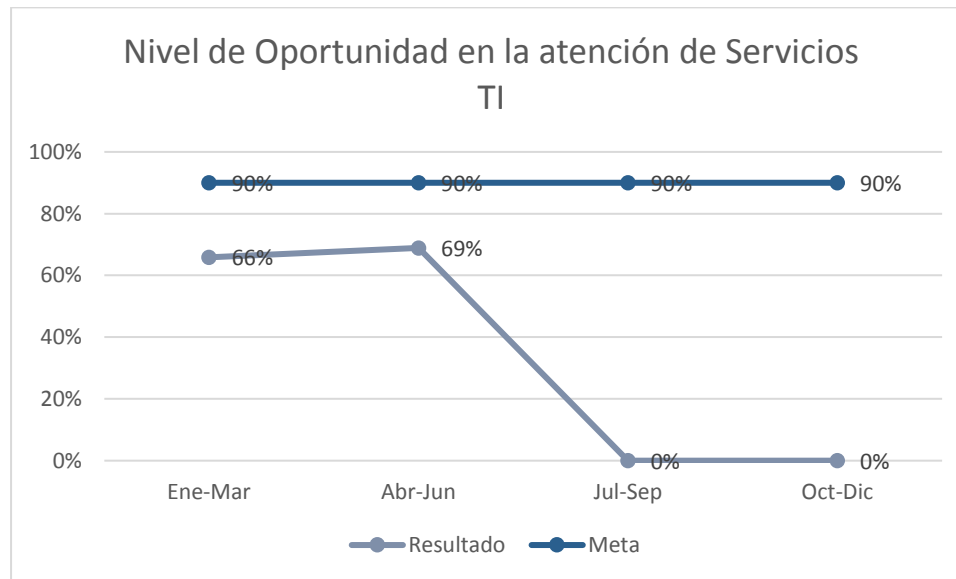
#### TIC PARA SOCIEDAD :

- Tic para Servicios: 4/6
- Gobierno Abierto: 11/11

Se deja la observación que en el principio de Seguridad y privacidad de la información no se dio cumplimiento a un entregable puesto que se está desarrollando un protocolo para la prueba ENILSCE, el cual es soporte para la actualización del Manual de Protección de Datos Personales. A su vez en el principio de Tic para Servicios las dos tareas no ejecutadas se deben a que el proceso de Gestión TIC realiza un acompañamiento a la actualización del portafolio de servicios, el cual se ha visto afectado por la nueva normatividad asociada al nuevo Plan de Desarrollo y las directivas presidenciales publicadas.



### Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI



Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron 312 solicitudes entre incidencias y requerimientos, de las cuales 176 fueron requerimientos y 136 incidencias, donde se respondieron oportunamente 215 solicitudes. Las demás solicitudes a pesar que no se dieron respuesta en el tiempo oportuno se encuentran atendidas y cerradas. Se cuenta con 14 solicitudes (12 incidencias y 2 requerimientos) del sistema de información Orfeo las cuales a la fecha se encuentran sin solución debido a que están asignadas al contratista encargado del sistema de información de Orfeo, cabe resaltar que las 14 solicitudes mencionadas no se registraron en el reporte, puesto que la solución a dichas solicitudes depende de un tercero y no del grupo de soporte técnico de TI. La no respuesta oportuna de las solicitudes se debe a que a la herramienta GLPI se le debe realizar un afinamiento con la última versión y parametrización de la misma cambiando tiempos de respuesta oportunos a dichas solicitudes, actividad prevista para el tercer trimestre del año.

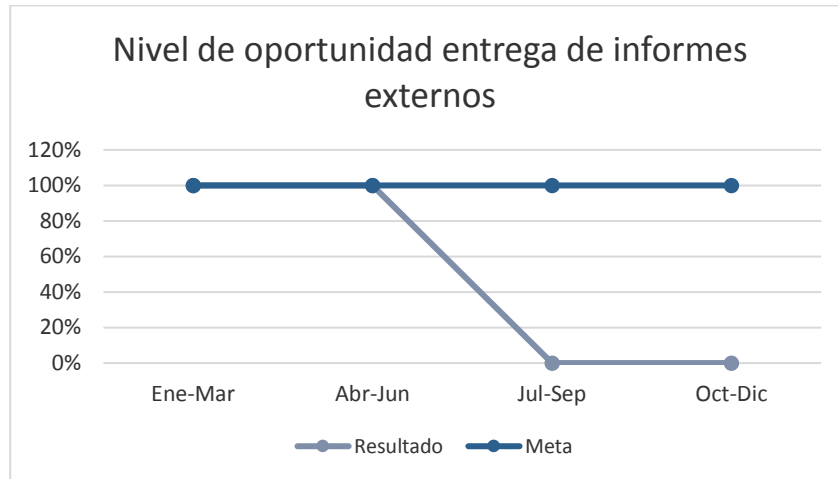
### Nivel de satisfacción Servicios TI

El indicador no fue reportado por el proceso, ya que la encuesta de servicios TI tiene fecha de cierre el día 17 de julio de 2019, a la fecha de cargue del indicador se tenía un registro de 37 encuestas, terminada dicha encuesta se realizará la tabulación para así generar el reporte final.



## Gestión Financiera

### Nivel de Oportunidad Entrega de Informes Externos

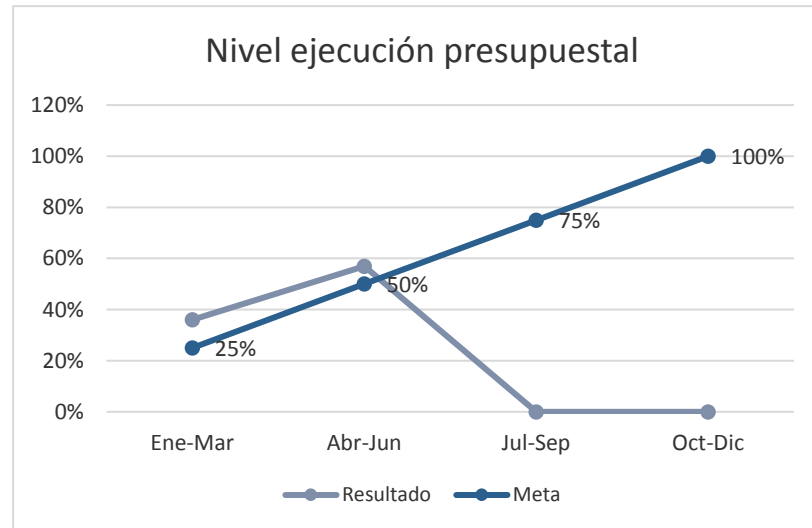


Se presentaron 12 informes a entes externos dentro de las fechas establecidas para tal fin como son  
PRESUPUESTO 4 : Informe Cualitativo al MEN y Publicado en la página web del INSOR el informe presupuestal del gasto correspondiente al I trimestre de 2018  
CONTABILIDAD 2: Verificada y transmitida la información contable en la plataforma del CHIP correspondiente al I trimestre 2019 el 29 de abril de 2019 plazo establecido por la Contaduría General de la Nación. En el mes de mayo se registra la información contable correspondiente al mes de abril  
TESORERÍA 4: Cargue y validación las cuentas exógenas





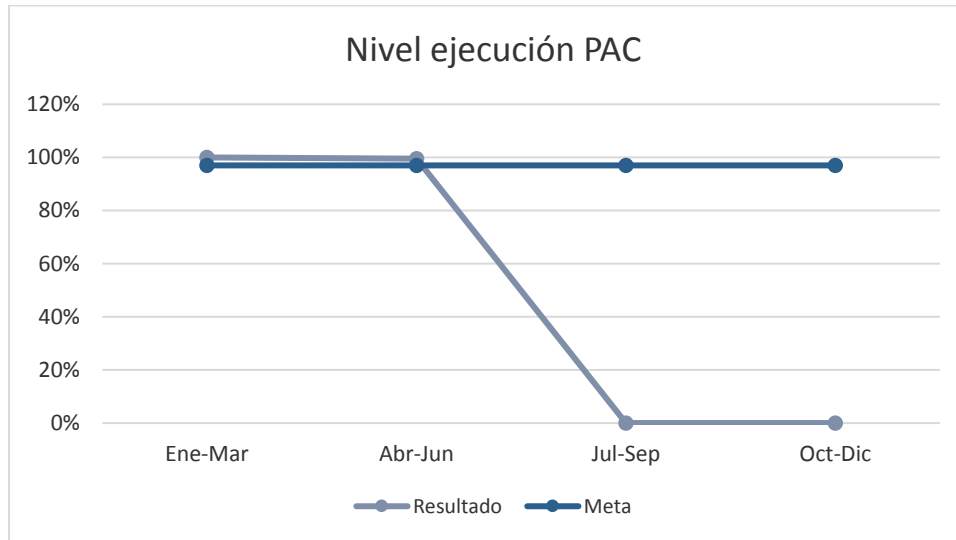
### Nivel ejecución presupuestal



Al mes de mayo de la vigencia 2019, el INSOR, a nivel de compromisos se ejecutó el 50%, es decir \$4.567 millones con respecto al total del presupuesto vigente para el período que es de \$9.125 millones; esta ejecución mayormente está dada en gastos de personal en un 32% con \$1.483 millones e Inversión con el 59% que equivalen a 2.715 millones influyendo ostensivamente el contrato de tiquetes aéreos.



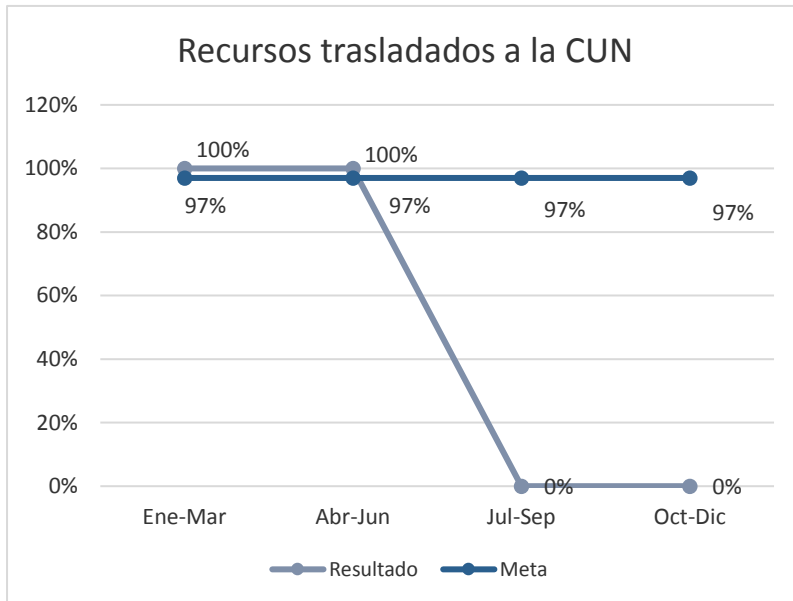
**Nivel ejecución PAC**



Para el II trimestre de 2019, el INSOR solicitó PAC por valor de \$2.957 millones de los cuales ejecutó \$2.942 millones correspondiendo al 99.5%; el 0.5% restante corresponde a \$6 millones de PAC reintegrado y \$ 8 millones a PAC disponible. El mayor impacto en la ejecución del PAC está dada por Gastos de personal con \$2.007 que equivalen al 68%, seguido por Inversión con \$773 millones es decir el 26%, el 5% corresponden a Adquisición de Bienes y servicios ejecutó PAC por valor de \$162 millones. El seguimiento constante a las áreas para que tramiten la solicitud y ejecución de PAC a tiempo ha generado buenos resultados, toda vez que están solicitando PAC única y exclusivamente el valor real que se va a pagar.



**Traslados CUN**

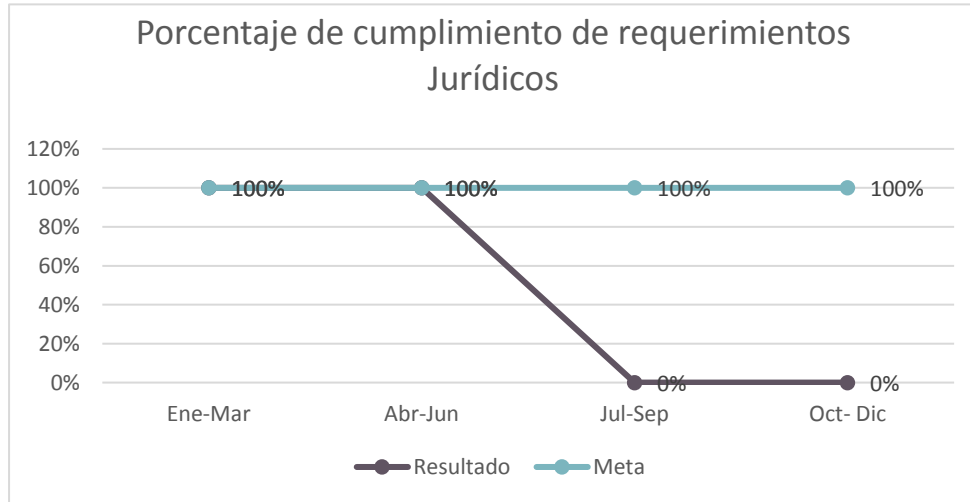


En el II trimestre de la presente vigencia el INSOR realizó tres (03) traslados a CUN que suman \$83.509.231.68 así: ABRIL: Un traslado por \$27 millones - En MAYO un traslado por valor de \$29 millones, en JUNIO un traslado por valor de \$27 millones



## Gestión Jurídica

### Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos

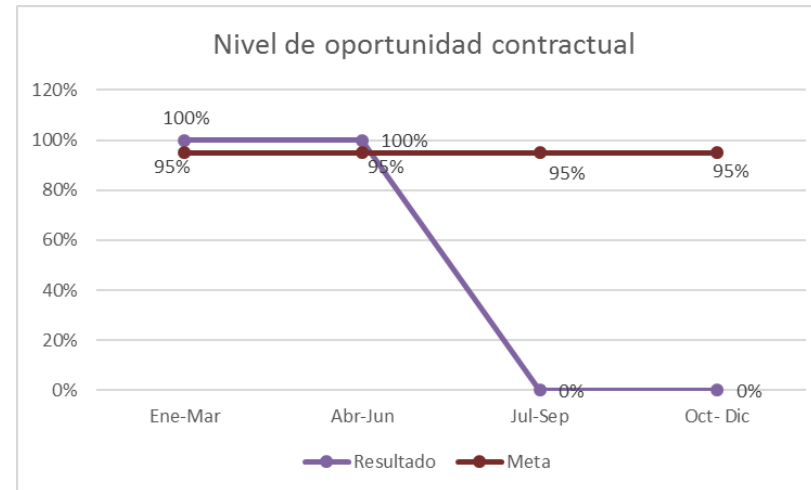


Se realizó un seguimiento permanente del aplicativo Orfeo y de los Correos Electrónicos verificando la llegada de nuevas peticiones, solicitudes internas, conceptos, demandas y solicitudes de conciliación, registrando toda la información en la Base de datos Peticiones, Comunicados Internos y Conceptos 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 29 contratos de un total de 29 solicitudes presentadas por las áreas usuarias con la totalidad de los requisitos legales y reglamentarios. De acuerdo a las necesidades manifestadas por las áreas usuarias, todos los contratos fueron celebrados y entregados para la supervisión dentro de los términos que exigían las necesidades institucionales, en ningún caso superando los 10 días hábiles establecidos para el trámite precontractual. Los contratos reportados se celebraron bajo las siguientes modalidades: Directa: 23.

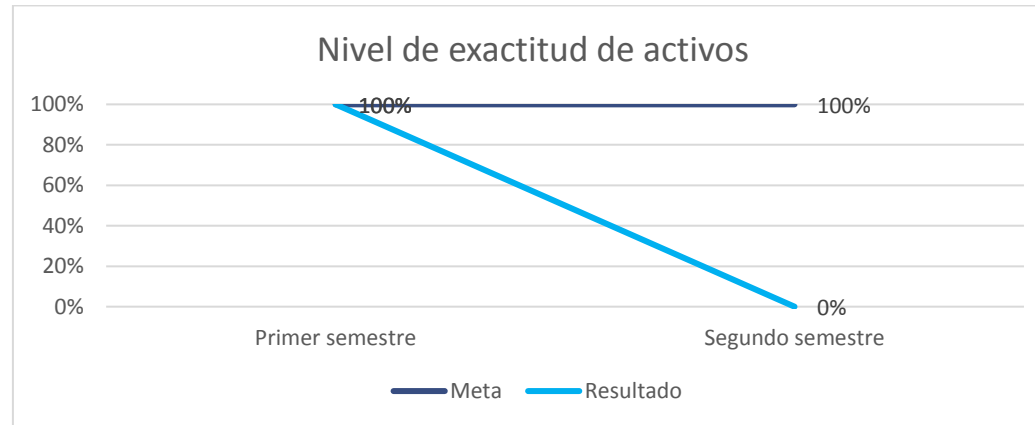
Mínima cuantía: 5.

Selección abreviada: 1. Toda la documentación precontractual y contractual fue debidamente publicada en la página de contratación del Estado, plataforma SECOP II, según lo ordenan las normas.



## Gestión de Bienes y Servicios

### Nivel de exactitud de activos



Para la realización del inventario aleatorio de los activos de la entidad, se descarga del sistema de control de inventario SOLGEIN, el total de elementos registrados al corte del 14 de junio de 2019 y nos da como resultado un total de 1955 referencias, de la cual se toma el 10% como muestra para el conteo, esta muestra nos arroja 195,5 referencias para inventariar, la cual se aproxima a 195.

Es importante resaltar que se sacó un listado por responsables a los cuales se le hizo la verificación de los elementos a cargo, según lo registrado en el sistema a la fecha, dentro de esta verificación se tomaron responsables de diferentes áreas o grupos de la entidad para que fuera uniforme.

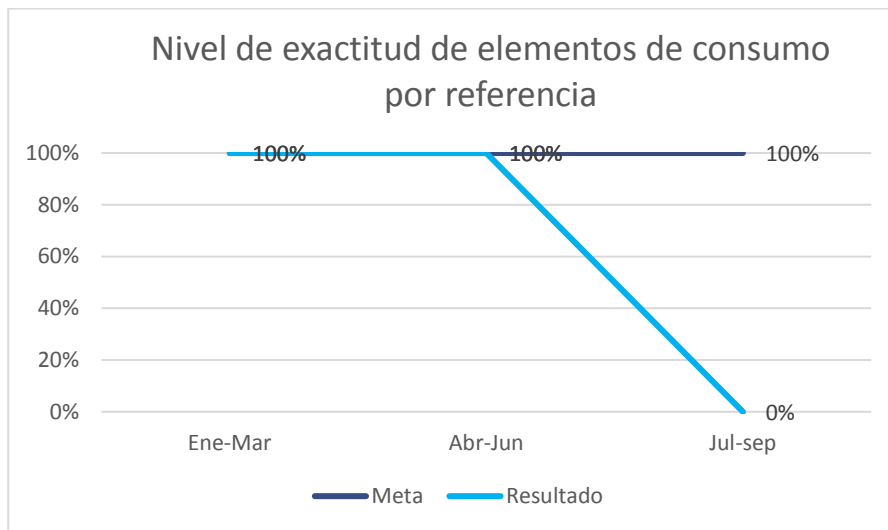
La metodología que se usó para esta verificación consistió en llegar al puesto de trabajo del responsable donde los funcionarios del almacén compararon las placas y seriales de los elementos asignados.

Realizada la verificación de las 195 referencias y contrastadas con lo registrado en el sistema Solgein, se evidencia que no se hallan diferencias.

Este resultado nos muestra que la exactitud del Inventario aleatorio es del 100%, lo que garantiza que se está llevando un buen control en los elementos Devolutivos de la entidad.



**Nivel de Exactitud de elementos de consumo por referencia**



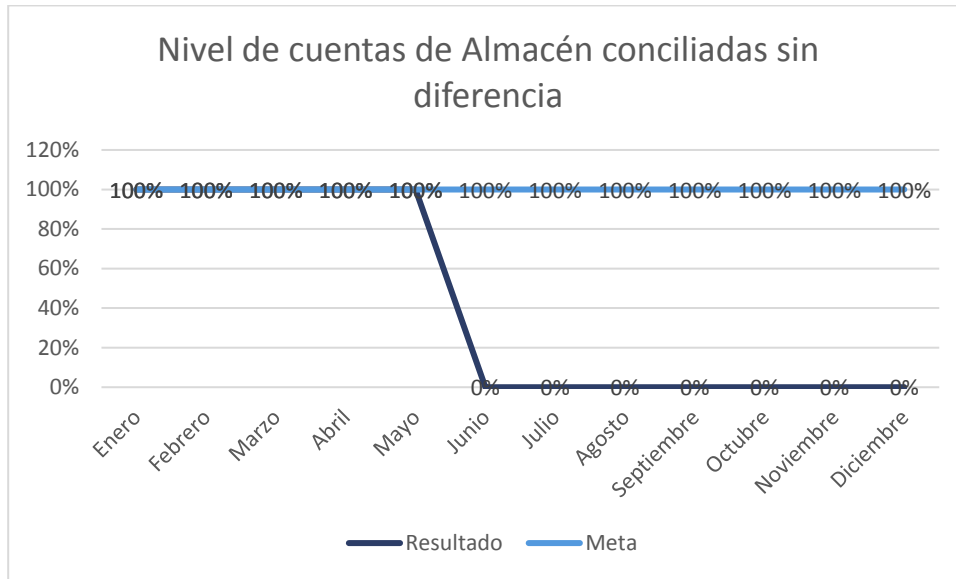
Para la realización del inventario aleatorio, se descarga del sistema de control de inventario SOLGEIN, el total de elementos registrados al corte del 28 de junio de 2019 y nos da como resultado un total de 193 referencias, de la cual se toma el 20% como muestra para el conteo, esta muestra nos arroja 38,6 referencias con sus respectivas cantidades para inventariar, la cual se aproxima a 39.

Realizada la verificación de las 39 referencias con su respectiva cantidad de unidades, y contrastadas con lo registrado en el sistema Solgein, se evidencia que no se hallan diferencias.

Este resultado nos muestra que la exactitud del Inventario aleatorio es del 100%, lo que garantiza que se está llevando un buen control en los elementos de consumo



**Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia**



De las dos conciliaciones (abril y mayo) realizadas, se evidencia que la información reportada por el Almacén y conciliada con Contabilidad no presenta diferencia alguna en el Trimestre II de 2019, lo anterior por la debida interacción entre las dos áreas citadas, además de la puesta a punto del software de inventarios "solgein", lo que permite y facilita que las conciliaciones de la entidad se realicen en tiempo real y de manera eficaz y veraz, se concilian un total de 76 cuentas contables.

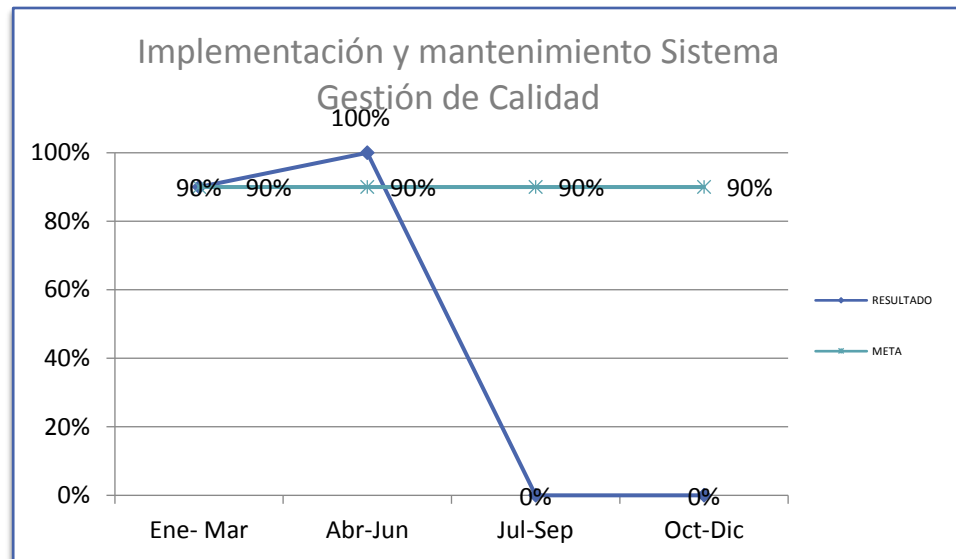




## Subsistemas

### Gestión de la Calidad

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



La Oficina Asesora de planeación y sistemas realizó una actualización a la Política Operacional del Sistema de gestión, teniendo en cuenta los requisitos de cada sistema y los objetivos a cumplir, se realizaron las modificaciones junto a la justificación técnica de los cambios, la política fue presentada al Comité Institucional para su respectiva aprobación.

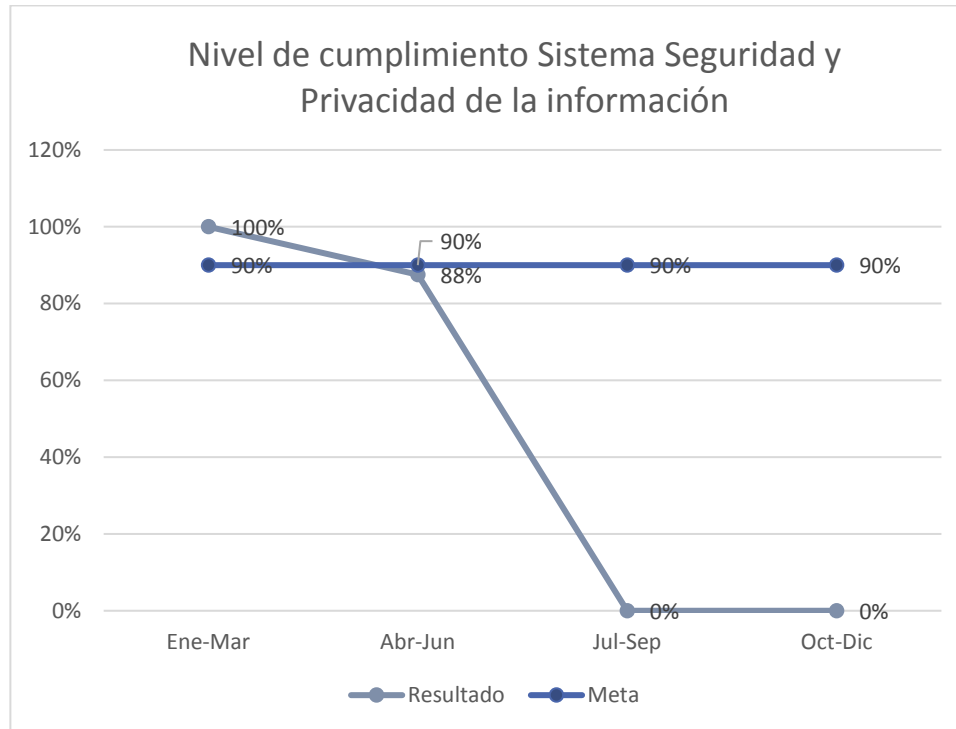
Se adjunta como evidencia Acta de reunión con los encargados de cada sistema, la justificación técnica y la política Operacional.

El pasado 16 de mayo de 2019 se llevó a cabo la campaña "Todos Aportamos" donde se dieron a conocer los criterios a tener en cuenta al momento de reportar y la importancia de que participen todos los funcionarios de la Entidad, también se mencionaron puntos adicionales de gestión de calidad que aportan a la competencia los cuales son la actualización Documental y el conocimiento del sistema de gestión de calidad.



## Subsistema seguridad y privacidad de la información

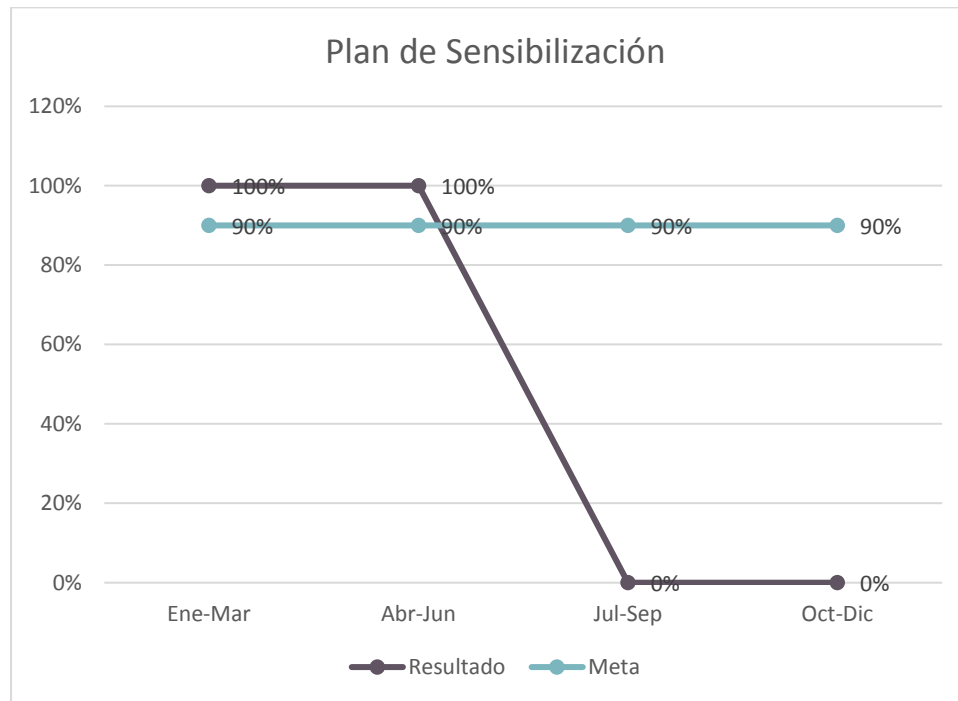
Nivel de Cumplimiento Sistema seguridad y privacidad de la información



Se programaron 8 actividades para el II trimestre del año y se ejecutaron 7 actividades programadas debido a que se está desarrollando un protocolo para la prueba ENILSCE, el cual es soporte para la actualización del Manual de Protección de Datos Personales.



### Nivel de Cumplimiento Plan de Sensibilización

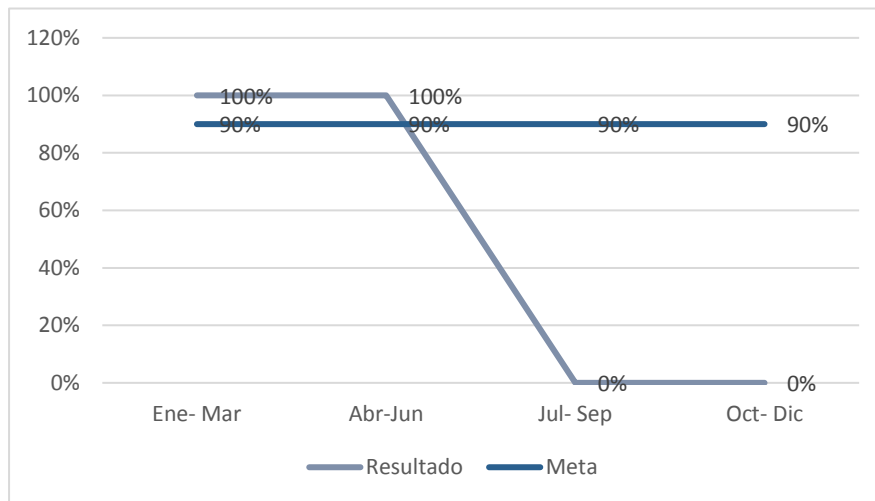


Se programaron 4 actividades y se ejecutaron las 4 en su totalidad de acuerdo al plan de sensibilización del modelo de seguridad y privacidad de la información.



## Subsistema seguridad y salud en el trabajo

### Estructura sistema gestión seguridad y salud en el trabajo



En el plan de trabajo anual SST para el año en curso están incluidos los siguientes ítems según el numeral 2.2.4.6.20 del decreto 1072 de 2015 siendo este el que nos permite tener la programación mensual de la implementación SG-SST.

1. La política de seguridad y salud en el trabajo: el cual se encuentra publicada (cartelera principal de la entidad) y divulgada.
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;

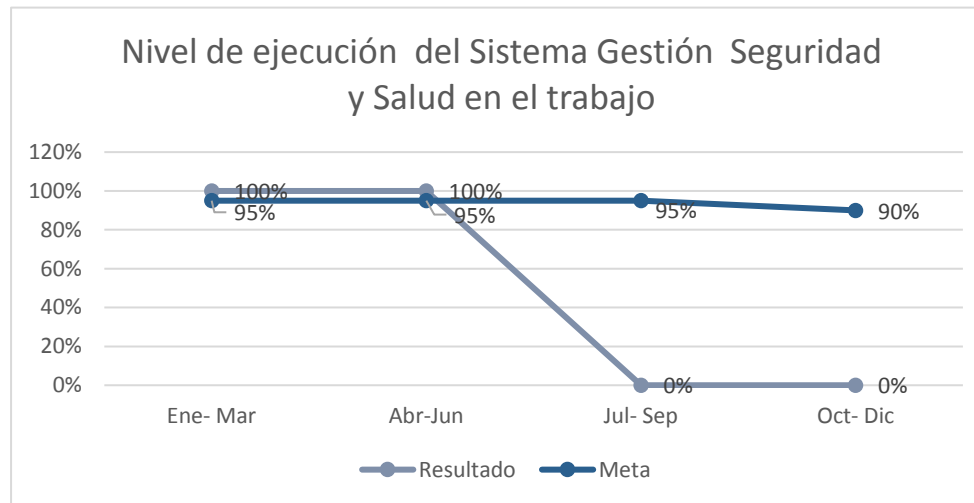
9. La existencia de un procedimiento para efectuar el diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores para la definición de las prioridades de control e intervención;

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 18 actividades cumpliendo con cada una de ella como son:

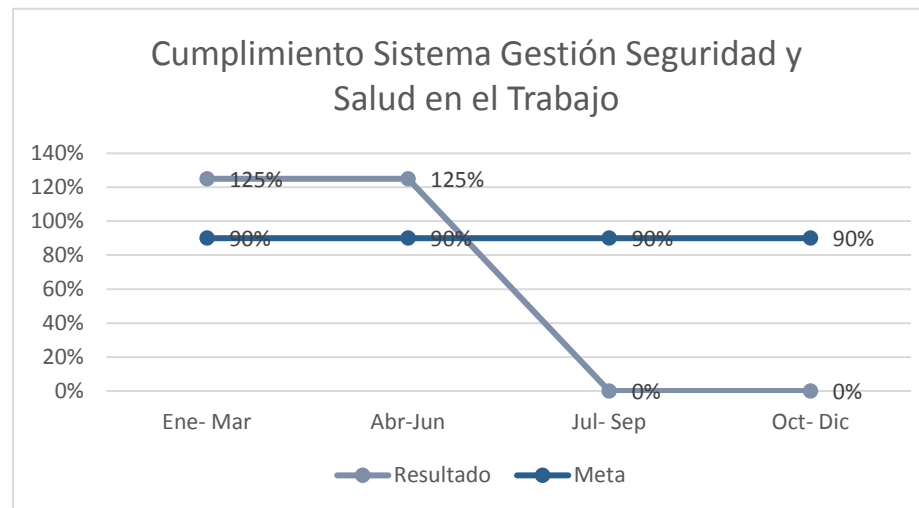
1. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del COPASST.
2. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral
3. Capacitación de SST.
4. Mantenimiento y cumplimiento de las actividades de gestión documental del SG-SST.
5. Realizar la actualización y seguimiento de la matriz legal.
6. Campaña de comunicaciones del SG-SST.

7. Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales.
8. Implementar el programa de estilos de vida y trabajo saludables.
9. Actualizar diagnóstico de condiciones de salud.
10. Elaborar el programa de sustancias psicoactivas.
11. Implementar Sistemas De Vigilancia Epidemiológica.
12. Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
13. Actualización y seguimiento a la matriz de peligros y riesgos.
14. Inspecciones de SST.
15. Verificación de la entrega de elementos de protección personal.



16. Verificar e inspeccionar el estado de los botiquines y extintores.
17. Verificar y vigilar la gestión y resultados de la implementación del SG-SST.
18. Verificar e implementar las acciones preventivas y correctivas con base a los resultados del SG-SST

### 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.



### ***Severidad de los Accidentes Laborales***

En el primer semestre no se presentaron accidentes de trabajo en la entidad.

### ***Frecuencia de los Accidentes Laborales***

En el primer semestre no se presentaron accidentes de trabajo en la entidad, por tanto no se puede reportar frecuencia en el indicador.

### ***Mortalidad de Accidentes Laborales***

En el primer semestre no se presentaron accidentes de trabajo en la entidad.

### ***Prevalencia de Enfermedad Laboral***

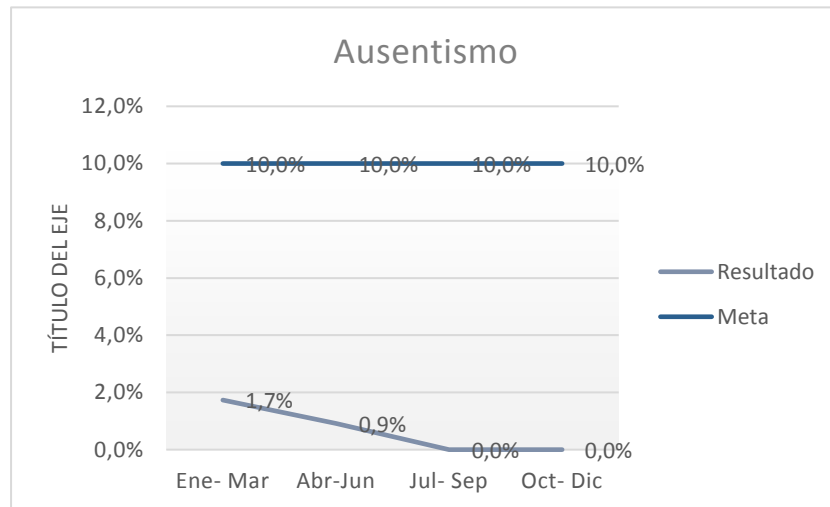
En el primer semestre no se presentaron accidentes de trabajo en la entidad.

### ***Incidencia Enfermedad Laboral***

En el primer semestre no se presentaron accidentes de trabajo en la entidad.



## Ausentismo



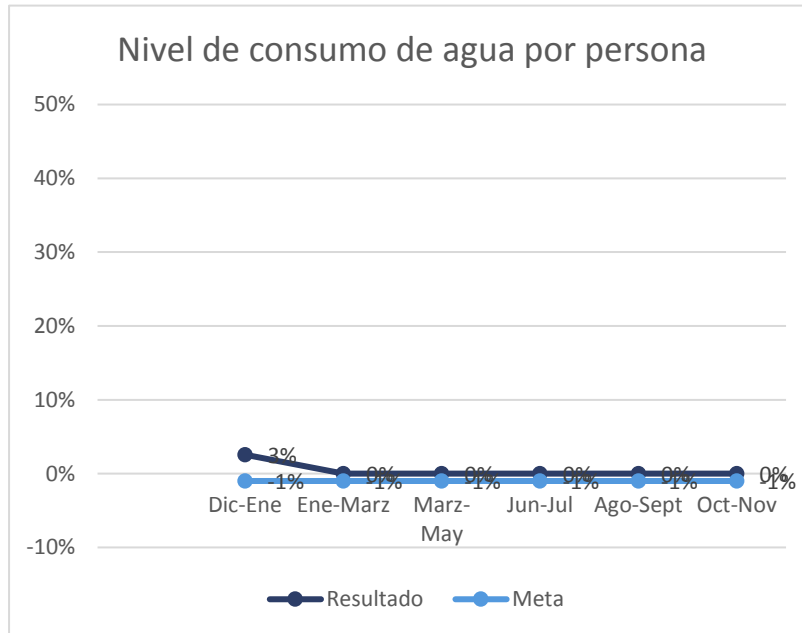
En el trimestre de los 71 funcionarios que hay en planta en la entidad para los 60 días hábiles de trabajo se presentaron 39 días perdidos lo cual corresponde al 0,9% por incapacidad de enfermedad común, al verificar el aplicativo del visor.





## Subsistema Gestión Ambiental

### Nivel de consumo de agua por persona



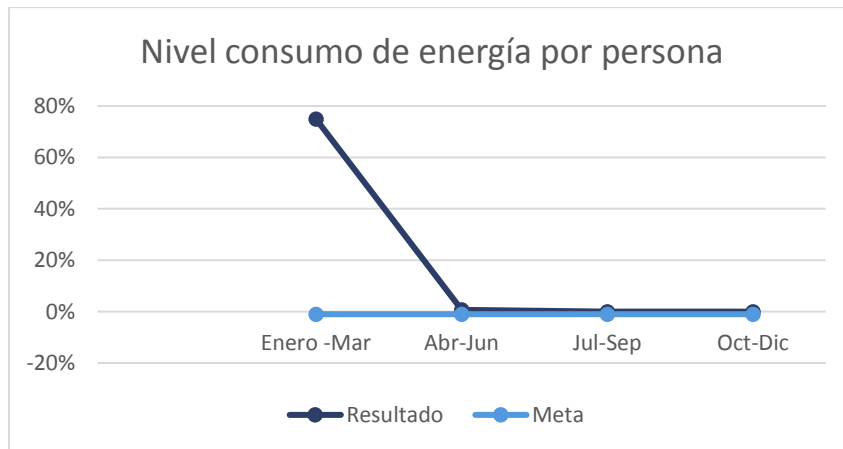
Debido a que se realizó replanteamiento del indicador se presentará resultado de la medición de los parámetros para el primer trimestre.

Primer Bimestre: Para el primer trimestre se reportó un consumo total de 72 metros cúbicos, para este periodo se reporta el periodo diciembre 2018 a enero 2019, por ser el periodo de facturación del servicio de acueducto, con un total de 122 personas el indicador reportado es de 0,60 m<sup>3</sup>/ persona, con respecto al periodo anterior se tuvo una disminución en el consumo por persona de 0,67 m<sup>3</sup> a 0,60 m<sup>3</sup>.

Para el bimestre no se puede calcular el indicador por que en los recibos de agua no se muestra consumo por fallas de medidor, como evidencia actas de visita y factura del acueducto.



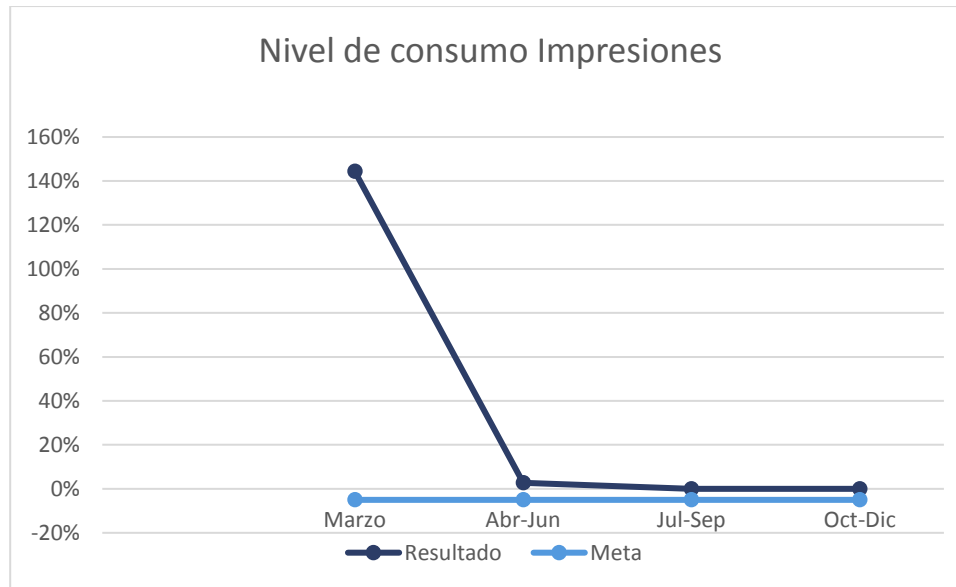
### Nivel consumo de energía por persona



El consumo del periodo abril a junio 2019, fue de 19889 kw por persona, con respecto al consumo del periodo anterior 2018 fue de 15739kw por persona, aumento para el trimestre actual esto al identificar un aumento de equipos; los cuales el año pasado no se tenían instalados , el aumento corresponde al 1% de consumo.



### Nivel de consumo Impresiones



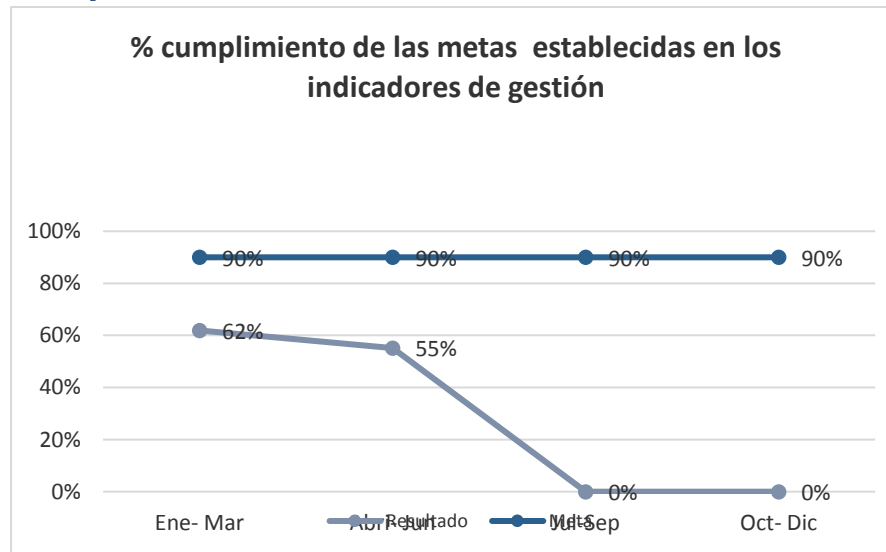
Para el trimestre de abril a junio del 2019, se realizaron 25.586 impresiones y para el mismo periodo del año 2018 se realizaron 32.231 impresiones, que representa una reducción de un 3% de impresiones, gracias al cambio y distribución de pines y campañas de sensibilización realizadas tanto por correo institucional como dejando afiche informativo en cada impresora, el cual hace dar cumplimiento con la política de cero papel de la entidad.



## Procesos de Evaluación

### Medición y Mejora

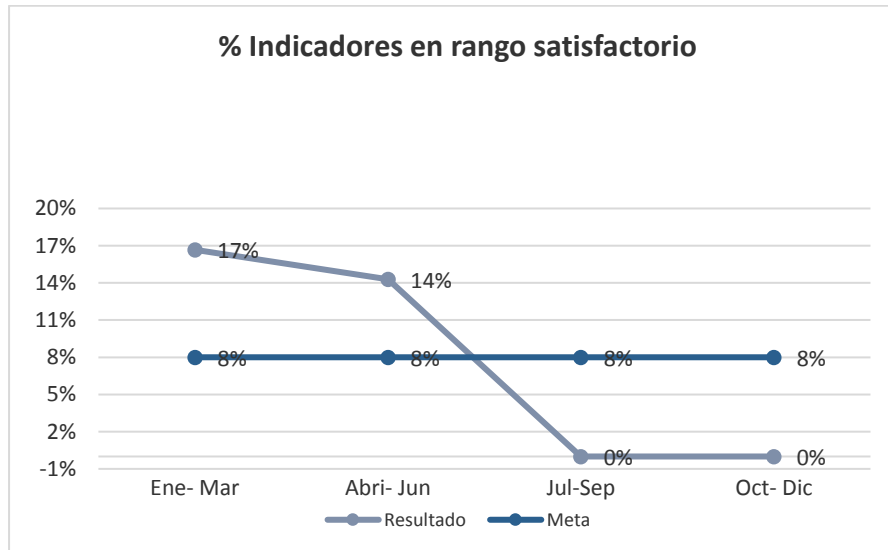
#### Cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión



- Del total de 49 indicadores previstos para el periodo ( Incluye cuatrimestrales y semestrales), 27 de ellos cumplieron con el porcentaje de meta previsto, en las hojas de vida de indicadores ( Dentro del conteo no se tienen en cuenta dos indicadores de medición y mejora relacionados con indicadores en rango satisfactorio y deficiente). Que corresponden a los procesos:
  - \*Direccionamiento Estratégico (1)
  - \*Comunicación Estratégica (1)
  - \*Promoción de Derechos (4)
  - \*Gestión Educativa (1)
  - \*Gestión de Bienes y Servicios(2) En este caso el de conciliación lo cumplieron parcialmente porque no alcanzaron a incluir el resultado de la conciliación de junio.
  - \*Gestión Tics (1)
  - \*Gestión de Talento Humano (2)
  - \*Gestión Financiera (4)
  - \*Gestión de la Contratación (1)
  - \*Gestión Jurídica (1)
  - \*Gestión Documental (1)
  - \*Medición y Mejora
  - \*Evaluación y Control (1)
  - \*Subsistemas (6)



**% Indicadores en rango satisfactorio**



Del total de 49 indicadores previstos para el periodo ( Incluye cuatrimestrales y semestrales), 7 de ellos se ubicaron en el rango de meta satisfactorio, pero no alcanzaron la meta, frente al periodo anterior disminuyó el porcentaje de indicadores con este desempeño, no obstante la cantidad de indicadores previstos aumentó, en las hojas de vida de indicadores. Que corresponden a los procesos:

\*Direccionamiento Estratégico: Porcentaje Avance de ejecución plan de Adquisiciones con un 75% frente a una meta de 80% y Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas con un 83% frente a una meta del 90%

\*Servicio al ciudadano: con un Nivel de Cumplimiento en la Atención a las PQRS del 97,8% frente a una meta del 100%

\*Talento humano: Nivel de Cumplimiento Plan de Capacitación con un 91% frente a un 95% esperado.

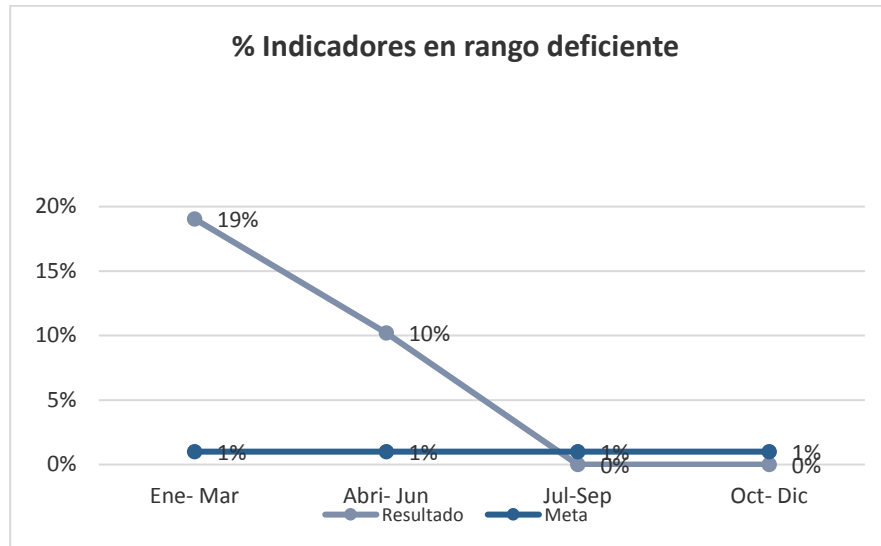
\*Medición y Mejora: % cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión on un 55% frente a una meta del 90% y Nivel de Cumplimiento Planes de Mejoramiento con un 89% frente a un 95% programado.

\*Sistemas : Nivel de Cumplimiento Sistema seguridad y privacidad de la información con un 88% frente a un 90%

Se anexa matriz de indicadores



### % Indicadores en rango deficiente



Del total de 49 indicadores previstos para el periodo ( Incluye cuatrimestrales y semestrales), 5 de ellos se ubicaron en el rango de aceptación deficiente , por tanto no alcanzaron la meta, f, no obstante la cantidad de indicadores previstos aumentó, en las hojas de vida de indicadores. Que corresponden a los procesos:

\*Gestión TIC: Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI con un 69% frente a una meta del 90%

\*Talento humano: Porcentaje participación Plan de Capacitación con un 30% frente a una meta del 80%

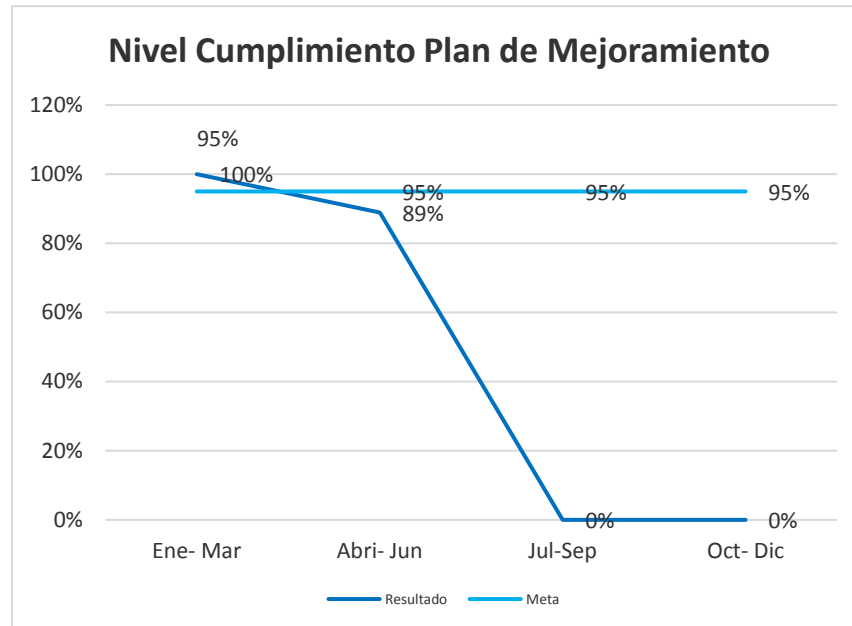
\*Evaluación y control: Porcentaje de cumplimiento de Auditorías con 50% frente a un porcentaje acumulado del 75% en este periodo

\*Subsistemas : Nivel Consumo de energía con un porcentaje de 1% frente a una meta de disminución de -1% y Nivel de consumo Impresiones con un 3% respectoa una meta de ahorro del 5%

Se anexa matriz de indicadores



### Nivel cumplimiento plan de mejoramiento



En el segundo trimestre las áreas reportaron el avance en las actividades previstas en el plan de mejoramiento y se realizaron algunos ajustes en actividades de los planes de Dirección estratégica y de Servicio al Ciudadano a partir de la retroalimentación de Control Interno. En el caso del proceso de Gestión TIC se reporta que el plan de mejoramiento tendrá cambios en atención a que durante los meses de mayo y junio tuvo una auditoría Externa, lo que implicará ajuste en las actividades a reportar y se encuentra actualmente en espera para acompañamiento con auditor externo para la formulación del nuevo plan. Para el caso de Bienestar y Servicios a raíz de solicitud del área e indicaciones de la dirección, el proceso debe realizar análisis de los subhallazgos y presentar las pruebas respectivas para presentar los avances ante control interno y que de esta forma se defina si habrá procedencia al cierre del hallazgo o se deben plantear nuevas actividades, estas mesas de trabajo se realizarán mensualmente. A partir de lo anterior estos dos procesos no reportaron avances en este periodo.

Para el caso de los demás procesos:

\*Gestión Financiera: De 11 actividades previstas, reportó 9 con las respectivas evidencias, frente a las actividades realizadas con las áreas para garantizar la ejecución del PAC.

\*Servicio al Ciudadano: 10 actividades las cuales reportaron en su totalidad con sus respectivas evidencias.

\*Gestión de la contratación: 8 actividades previstas las cuales reportó en su totalidad.

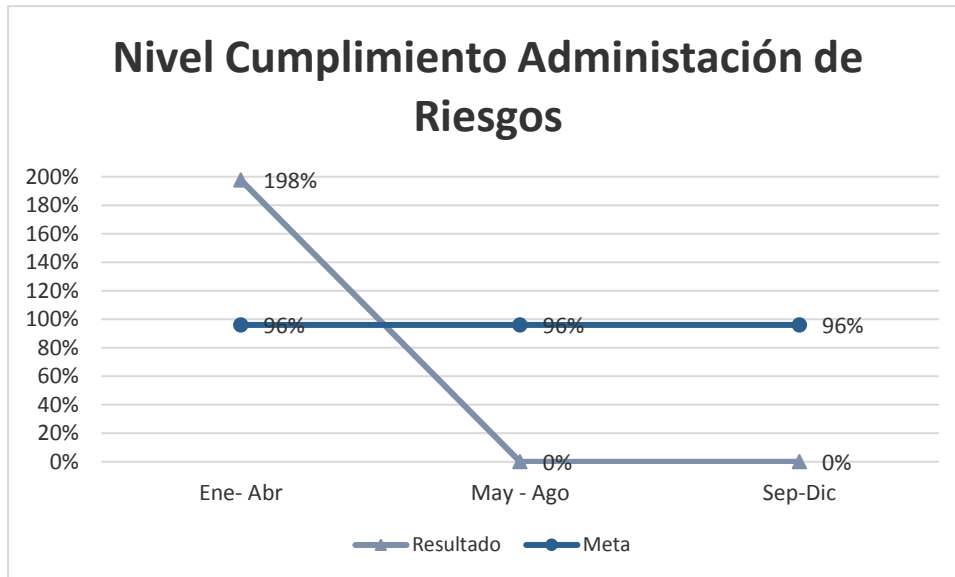
\*Talento Humano: Reportó una actividad, la cual estaba prevista para el periodo.

\*Gestión Educativa: De 6 actividades reportó 6 con sus respectivas evidencias.

se observó compromiso en el reporte de las actividades propuestas.



**Nivel cumplimiento administración de riesgos**



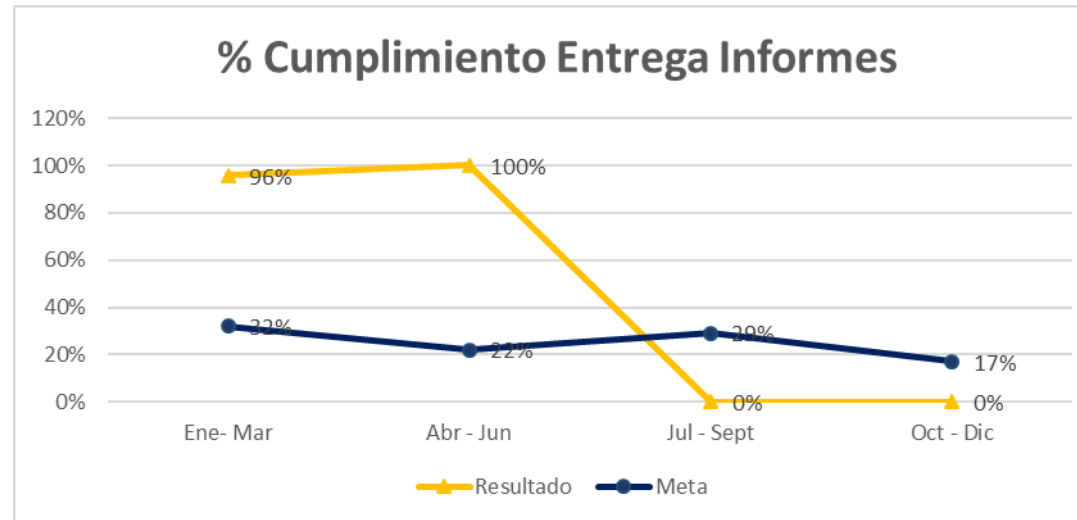
De los 14 procesos de la entidad, para el primer cuatrimestre se tenían previstas 41 actividades y se reportaron 81 actividades, esto teniendo en cuenta que algunas áreas adelantaron la realización las acciones previstas y otras están contempladas de manera permanente, motivo por el cual se reporta una ejecución del 198%. Se aprecia calidad en el reporte de las acciones y evidencias. Los procesos que no reportaron en el cuatrimestre fueron: comunicación Estratégica, Gestión Jurídica y Bienes y Servicios, para este último únicamente se reportaron las actividades de Gestión Ambiental.





## Evaluación y Control

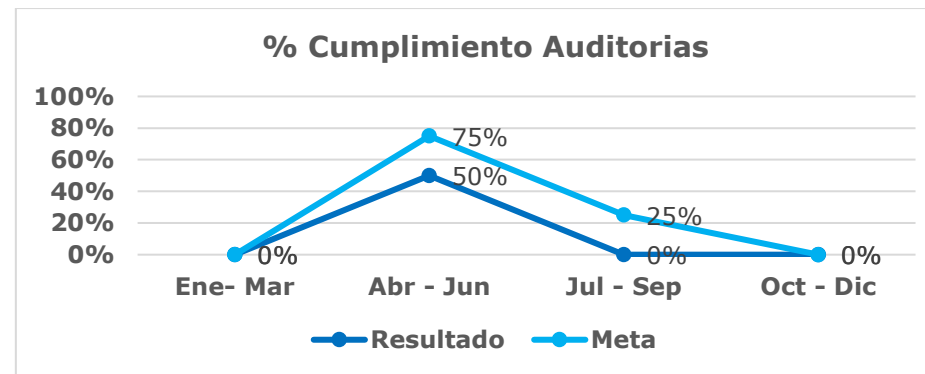
### Porcentaje cumplimiento de reportes



La dependencia de Control Interno realizó 15 de 15 informes y seguimientos de ley establecidos en el Programa Anual de Auditoría, así: 1. Informe de Seguimiento Plan de Mejoramiento institucional (I Trimestre 2019), 2. Informe Seguimiento Indicadores (I Trimestre 2019), 3. Informe Gestión Contractual SIRECI (Transmisión Abril 2019), 4. Informe de Austeridad (Gastos de funcionamiento – representante legal) (I Trimestre 2019), 5. Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (I Cuatrimestre 2019), 6. Seguimiento Estrategia Rendición de Cuentas a la Ciudadanía (I Cuatrimestre 2019), 7. Riesgos Institucionales y de Corrupción (I Cuatrimestre 2019), 8. Seguimiento Ejecución presupuestal (I Cuatrimestre 2019), 9. Informe de Seguimiento Plan de Acción Institucional (I Trimestre 2019), 10. Informe de Seguimiento Plan Sectorial (I Trimestre 2019), 11. Informe Seguimiento Plan Anual de Adquisiciones (I Cuatrimestre 2019), 12. Arqueos Almacén (Junio 2019), 13. Arqueos Caja Menor (Junio 2019), 14. Seguimiento Teletrabajo (Junio 2019), 15. Evaluación de Controles (Junio 2019).



## Porcentaje cumplimiento de auditorías



La dependencia de Control Interno realizó 2 de 4 auditorías programadas para el segundo trimestre de la vigencia. Las auditorías ejecutadas fueron: Auditoría de Viáticos y Auditoría Técnica de TIC. La Auditoría de Seguridad y Salud en el Trabajo no se pudo realizar en razón a que el Instituto no cuenta dentro de su planta de personal con un profesional especializado en la materia y no cuenta con los recursos presupuestales para su contratación, adicionalmente, se solicitó apoyo al Ministerio de Educación para el desarrollo de esta auditoría y se está a la espera de una respuesta. Frente a la Auditoría de Gestión Documental se tiene que dentro de su programación inicial se estableció para dos (2) semanas el desarrollo de la auditoría, sin embargo, analizado el término, se encontró que ésta demanda más tiempo del inicialmente presupuestado, razón por la cual se solicitará ante el Comité de Coordinación de Control Interno del Instituto ajustar en el segundo semestre de la vigencia el desarrollo de la auditoría.

## 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.