

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# INFORME: Indicadores de Gestión por procesos

Vigencia Tercer trimestre 2019

*Autor: Oficina Asesora Planeación y Sistemas*

**Fecha: Noviembre de 2019**





## Contenido

Introducción .....	3
Alcance.....	4
Metodología.....	4
Resultados tercer trimestre de 2019 .....	5
1. Procesos Estratégicos.....	5
2. Procesos Misionales .....	5
3. Procesos de Apoyo.....	6
4. Subsistemas de Gestión .....	6
5. Procesos de Evaluación.....	7
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso.....	8
Procesos Estratégicos .....	9
Direccionamiento Estratégico.....	9
Comunicación Estratégica.....	13
Procesos Misionales.....	14
Promoción de Derechos .....	14
Gestión Educativa .....	18
Procesos de Apoyo .....	19
Servicio al ciudadano.....	19
Gestión Documental .....	20
Talento Humano .....	21
Gestión Tic.....	24
Gestión Financiera .....	26
Gestión de Bienes y Servicios.....	29
Subsistemas .....	31
Gestión de la Calidad.....	31
Subsistema seguridad y privacidad de la información .....	32
Subsistema seguridad y salud en el trabajo .....	34
Subsistema Gestión Ambiental.....	38



---

Procesos de Evaluación .....	40
Medición y Mejora .....	40
Evaluación y Control .....	45
Conclusiones y recomendaciones.....	47

## 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 tercer 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 tercer 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 una periodicidad establecida y de acuerdo a lo desarrollado en cada una de las actividades en la entidad, permitiendo determinar el porcentaje de avance o cumplimiento, el resultado acumulado al trimestre correspondiente y el total de la ejecución en la vigencia con respecto a la programación establecida por los 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 tercer trimestre de 2019

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:

### Evaluación por procesos

#### 1. Procesos Estratégicos

Los procesos estratégicos de la entidad, Direccionamiento Estratégico y Comunicación Estratégica cuenta con el resultado de cuatro (4) indicadores, reportados en el trimestre por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y por el Grupo Interno de Trabajo de Comunicaciones (Ver tabla No. 1).

El resultado obtenido en la gestión de los Procesos estratégicos es de un **92%** quedando en el rango de desempeño es **Sobresaliente**.

Tabla No 1 Indicadores procesos estratégicos

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Direccionamiento Estratégico	90 % ●
Comunicación Estratégica	100 % ●

#### 2. Procesos Misionales

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

El cumplimiento alcanzado fue de **99%**, ubicándose en el rango de desempeño **sobresaliente**. Los resultados por proceso son:

Tabla No 2 Indicadores procesos misionales

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Promoción de Derechos	100 % ●
Gestión Educativa	95 % ●











### 3. Procesos de Apoyo

Los ocho (8) procesos de apoyo reportan dieciséis (16) indicadores asociados a los procesos de Servicio al ciudadano, un (1) indicador aportado; Gestión Bienes y servicios, reportando en este periodo dos (2) indicadores; Gestión de las TIC dos (2) indicadores; Gestión Talento Humano, cuatro (4) Indicadores; Gestión Financiera cuatro (4) indicadores; Gestión de la Contratación, no reporta indicador; Gestión Jurídica, no reporta indicador; Gestión documental, un (1) indicador.

En general los procesos de apoyo alcanzaron un cumplimiento **79%**, quedando en el rango de desempeño **Satisfactorio**, lo anterior, se debe a que la falta de reporte, arrastró los resultados obtenidos por los demás procesos.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 3 Indicadores procesos de apoyo

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Servicio al ciudadano	99,7 % 
Talento Humano	83 % 
Gestión Documental	100% 
Gestión de las TIC	83 % 
Gestión Financiera	93 % 
Gestión Jurídica	0 % 
Gestión de la Contratación	0 % 
Gestión de Bienes y Servicios	100 % 

El comportamiento de los procesos de apoyo fue: Tres (3) procesos con nivel sobresaliente, dos (2) procesos con nivel satisfactorio y dos (2) procesos sin reporte. Los elementos a mejorar corresponden a implementar tecnologías en canales de atención, fortalecer la gestión Ambiental, definir indicadores de impacto para medir el antes y después de los espacios de aprendizaje, estructurar metas del nivel de ejecución presupuestal y medir el uso y apropiación de gestor documental

### 4. Subsistemas de Gestión





Se reportan diez (10) 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 **62 %**, quedando en el rango desempeño más bajo.

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	89 % 
Gestión Ambiental	27 % 
Seguridad y salud en el trabajo	100 % 
Seguridad y privacidad de la información	88 % 



Los indicadores de Gestión Ambiental, reflejan un comportamiento atípico, teniendo en cuenta que dentro de la medición, se incluyó el resultado del Nivel de Consumo de Agua y las mediciones han presentado variaciones y cambios extremos por la falla presentada en los tanques; de esta manera, no permite reflejar la información detallada del consumo, se sugiere por tanto replantear el mismo.

## 5. Procesos de Evaluación

Para este periodo se tuvieron en cuenta (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 **77 %** quedando en el rango de desempeño **Satisfactorio**.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 5 Indicadores proceso de evaluación

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Medición y Mejora	58 % * 
Control y Evaluación	95 % 



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

El incremento en el desempeño del indicador obedece a la incidencia del indicador de riesgos, el cual refleja mayor cantidad de actividades reportadas frente a las previstas.

## Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso

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

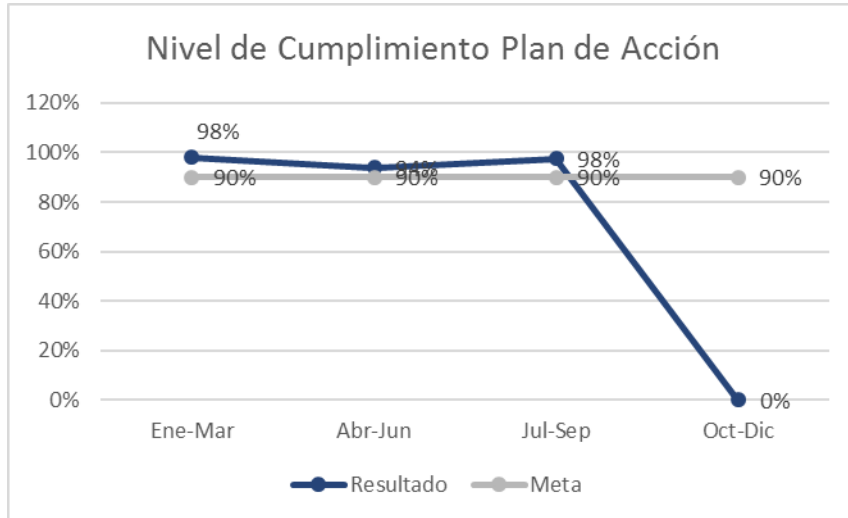
- ✓ [Direccionamiento Estratégico](#)
- ✓ [Comunicación Estratégica](#)
- ✓ [Promoción de Derechos](#)
- ✓ [Gestión de la Información](#)
- ✓ [Gestión Educativa](#)
- ✓ [Servicio al ciudadano](#)
- ✓ [Gestión Documental](#)
- ✓ [Gestión TIC](#)
- ✓ [Gestión Financiera](#)
- ✓ [Gestión Jurídica](#)
-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



## Procesos Estratégicos

### Direccionamiento Estratégico

#### Nivel de Cumplimiento Plan de Acción



En el tercer trimestre el comportamiento de avance a las actividades programadas en el plan de acción fue 70,84% frente a un 72,60% proyectado, donde se evidencia un nivel de cumplimiento de 98% en relación a lo programado. El avance porcentual por dimensión se describe a continuación:

#### Indicadores Plan de Acción

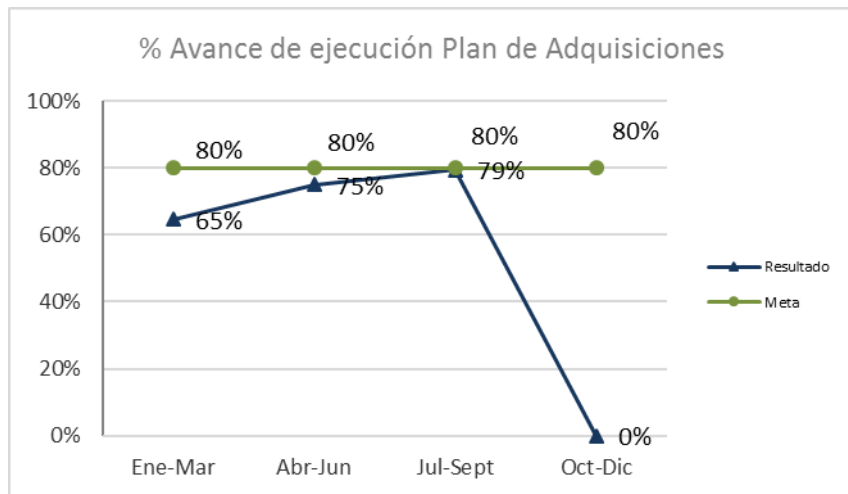
ID	Nombre del Indicador	Proyección III TRM	Avance	Semáforo
1	Porcentaje de avance en el desarrollo del modelo de atención integral para la primera infancia sorda y educación inicial	79,00	77,00	🟢
2	Porcentaje de avance en el desarrollo de la ruta para la garantía de trayectorias completas en la atención educativa para la población sorda	52,00	53,67	🟢
3	Porcentaje de avance en implementación de la estrategia integral para el mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda	71,86	71,57	🟢
4	Porcentaje de avance en implementación de la Estrategia para el fortalecimiento de la planeación lingüística de la Lengua de señas Colombiana.	64,67	57,67	🟡
5	Porcentaje de avance en el desarrollo de lineamientos para el mejoramiento de la oferta educativa para sordos en la Colombia rural.	63,00	63,00	🟢
6	Porcentaje de avance en el desarrollo de la estrategia de fortalecimiento de la capacidad institucional para promover la inclusión social de las personas sorda	63,67	63,67	🟢
7	Porcentaje de avance en la estrategia para promover el acceso a la información de la población sorda.	75,00	75,00	🟢
8	Porcentaje de avance del modelo de gestión del conocimiento para la inclusión social de las personas sordas	70,00	70,00	🟢
9	Porcentaje de avance en la dimensión Talento Humano	81,50	81,25	🟢
10	Porcentaje de avance en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación	72,56	76,89	🟢
11	Porcentaje de avance en la dimensión gestión con valores para resultados componente de la ventanilla hacia adentro.	66,00	60,75	🟢
12	Porcentaje de avance en la dimensión gestión con valores para resultados componente de la ventanilla hacia afuera.	77,25	74,00	🟢
13	Porcentaje de avance a la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional	80,33	80,00	🟢
14	Porcentaje de avance en la dimensión de información y comunicación	91,75	90,25	🟢
15	Porcentaje de avance en la dimensión de gestión del conocimiento	65,00	50,00	🔴
16	Porcentaje de avance en la dimensión de control interno	69,67	68,00	🟢

Talento Humano: 81,25%  
 Direccionamiento Estratégico: 76,89%  
 DE-Misional Gestión Educativa: 65 %  
 DE-Misional Promoción y Desarrollo: 69,56%  
 Evaluación de Resultados: 80%  
 Gestión con valores para resultados: 64,95%  
 Gestión Control Interno: 68%  
 Gestión del Conocimiento: 50%  
 Información y comunicación: 90,25%

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=eyJrIjoiM2YwYzIzMDYtYzUxMy00MWJhLTlhMjctNDlhOTk2ZjBmZDg1IiwidCI6ImMwNmZiNTU5LTFiNjgtNGI4NC1hMTRmLTQ3ZDBkODM3YTVhYiIsImMiOiR9>



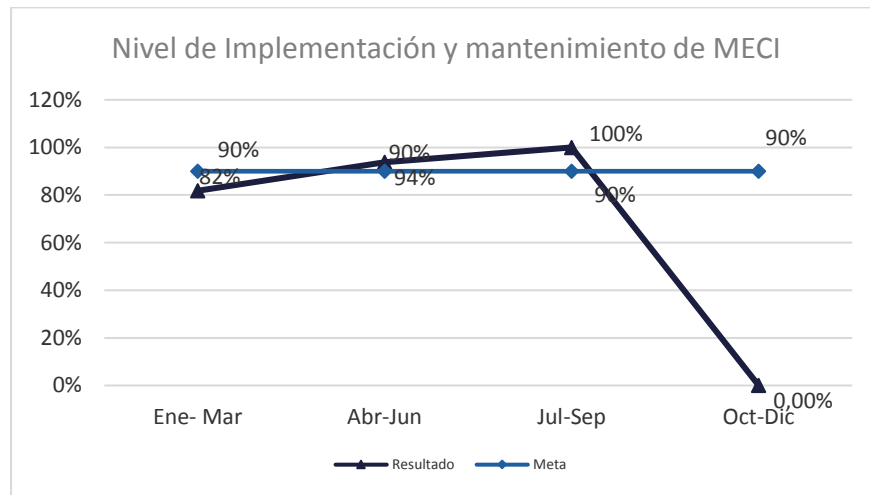
**Porcentaje avance de ejecución Plan de Adquisiciones**



Tercer trimestre: Se encuentra en un nivel satisfactorio como quiera que se logró un avance en la meta del 79%, de \$4,308 millones programados, se ejecutó \$3,421,57 millones; y de 154 procesos contractuales programados se realizaron 130 contratos que equivale al 84%, en número de procesos programados, con el siguiente comportamiento: Funcionamiento- adquisición de bienes alcanzó una ejecución del 53%; por el proyecto C2203-07004, alcanzó un avance del 83%; por el proyecto C2203-07005, alcanzó un avance del 84%, por el proyecto C220307006 el 78% por el proyecto C2299-07006 el 71% y por el C2299-07007 EL 95%, a nivel de Proyectos de Inversión se superó la meta establecida en el PAA, ya que se logró cumplir con el 85%, de \$3,609 millones programados se ejecutaron \$3,050,9 millones



## Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI



Tercer trimestre: La ejecución de las actividades del plan operativo de fortalecimiento del MECI medidas por este indicador, frente a lo previsto se ubicó en el 100%, frente a una meta del 90%. Se tenían previstas 14 actividades, pero se reporta el avance de 17, teniendo en cuenta que se están reportando algunas actividades rezagadas y una actividad que estaba prevista para diciembre.

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, las actividades rezagadas en el periodo anterior relacionadas con activos de información ya quedaron completadas.

A continuación, se presenta el resumen de avance y se anexa plan operativo con el detalle:

1. Ambiente de control: reporta un 76% de avance en el plan operativo frente a meta del 90%. Se observa reporte oportuno desde las áreas frente al plan de acción, se observa avance en el PIC y se identifican oportunidades de mejora; se observa implementación de campaña para la apropiación del Código de integridad por parte de los servidores a través de actividades, correos y asociación de valores con actividades

de bienestar y campaña de bienes y servicios, se realiza el análisis de resultados de la prueba aplicada en kahoot a los funcionarios, se realiza seguimiento de la política de integridad por parte de planeación y se sugieren ajustes. Se observa difusión de procedimientos de control interno en el marco de las auditorías, se realiza socialización y sensibilización sobre procedimientos de Almacén, uso de bienes y capacitaciones sobre pólizas y procedimiento de inventario.

2. Gestión del Riesgo: reporta un 82% de avance en el plan operativo frente a meta del 82%. Se realizó actualización de 18 documentos en el trimestre acorde con la solicitud de los procesos con procesos de gestión de la Contratación, Financiera, Gestión Tic, Control Interno, Talento Humano; Las áreas reportaron el avance en las actividades planteadas para la mitigación de riesgos del segundo cuatrimestre, se reportan más actividades de las previstas alcanzando un 116% de cumplimiento frente a lo previsto en el mapa de riesgos, se realiza seguimiento a través de informe, se realiza divulgación de la política de riesgos a través del boletín entre nos y se llevan a cabo mesas de trabajo de retroalimentación con las áreas.

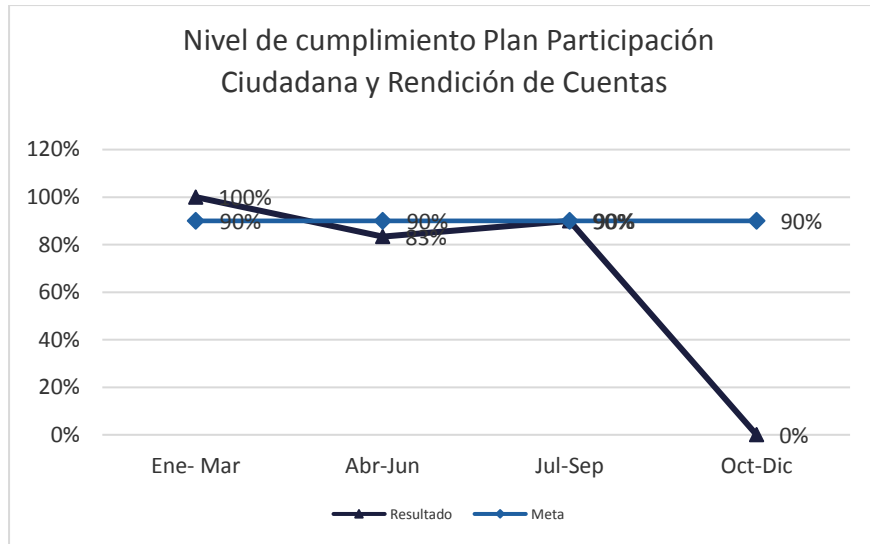
3. Actividades de Control: reporta 72% de avance frente a un 78% de meta. Se llevó a cabo comité de coordinación de control interno el 22 de julio, se revisan planes de mejoramiento y se acompaña formulación de plan de mejoramiento de Gestión de las TICS, se publica y actualiza el procedimiento de seguimiento a la gestión, Gestión TICS ha venido realizando divulgación de tips para un mejor uso de la tecnología a través del Boletín entre nos.

4. Información y Comunicación: reporta 85% de avance frente a un 70% de meta. Las tareas rezagadas relacionadas con activos de información se completan, se reporta avance sobre el plan de comunicaciones, actividad que estaba prevista para diciembre, se reporta continuidad en actividades de fortalecimiento de la cultura del reporte, se reportan capacitaciones y sensibilizaciones sobre instrumentos de medición llevadas a cabo entre julio y septiembre. Se reportan tips sobre seguridad de la información y correos electrónicos de alerta.

5. Monitoreo o supervisión continua: Reporta un 63% de avance frente a un 63% esperado. Se realizó difusión de campaña de autocontrol en julio y se publicó política operacional de autocontrol, el plan de auditoría tuvo ajustes respecto a la realización de auditorías, se han realizado seguimiento y monitoreo y 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 tiene programadas 10 actividades en el tercer trimestre, las cuales comprenden:

3 taller de LSC con personal de instituciones gubernamentales con el fin de promover el goce efectivo de derechos de las personas sordas por medio de ajustes razonables para la prestación de los servicios instituciones.

Se implementaron 3 tareas de ajustes razonables para la accesibilidad a la información y/o contenidos de comunicación a las personas sordas. En temas de Acceso a Derechos Fundamentales, Socialización e implementación normativa y Reconocimiento de necesidades de la población sorda.

Se Realizaron 2 sesiones del comité Planeación Lingüística para contribuir al diseño de una estrategia de fortalecimiento de la Lengua de Señas Colombiana y el Servicio de Interpretación, en las cuales se elaboró una 1ª versión del documento de orientaciones para la creación de programas de formación intérpretes y traductores de Lengua de Señas Colombiana (LSC) - español en instituciones de educación superior.

\* Se revisó la 1ª versión del documento de orientaciones para la creación de programas de formación de intérpretes.

\* Se definió el plan de trabajo del pre-comité de planeación lingüística de LSC para el 2019.

\* Se llevaron a cabo dos reuniones del pre-comité de planeación lingüística en las cuales se presentaron las acciones que se desarrollarían en 2019.

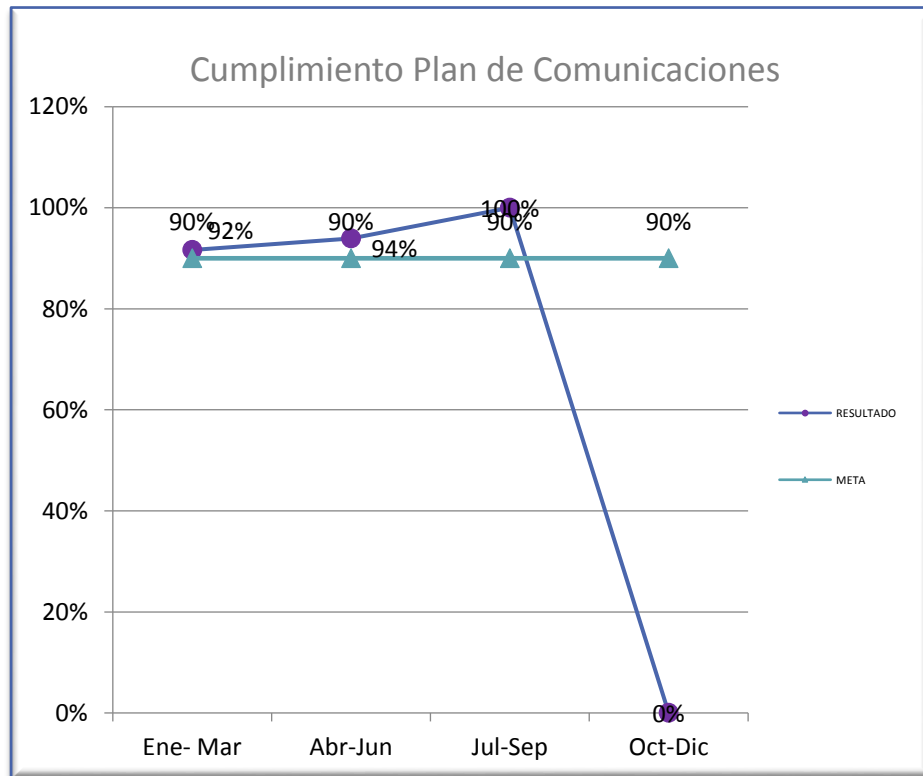
Se realizaron tres sesiones en los espacios de diálogos directivos en los cuales se trataron los siguientes temas: Prestación del servicio de guía intérprete para personas sordo ciegas, implementación de servicios y dispositivos tecnológicos, propuesta de un Software de Banco de señas en LSC, ajustes razonables en herramientas audiovisuales y capacitaciones en LSC para liderar el proceso de protección de consumo. en estos espacios participaron entidades como la Red Nacional de Protección al Consumidor, La Universidad Nacional de Colombia, ASISBOG, SURCOE.

Igualmente se realizó la Campaña Informativa-Convertatorio Certificado de Discapacidad, la cual tuvo una amplia participación y se evidencia por parte de los grupos de valor el interés en el tema.



## Comunicación Estratégica

### Nivel de Cumplimiento Plan de Comunicaciones



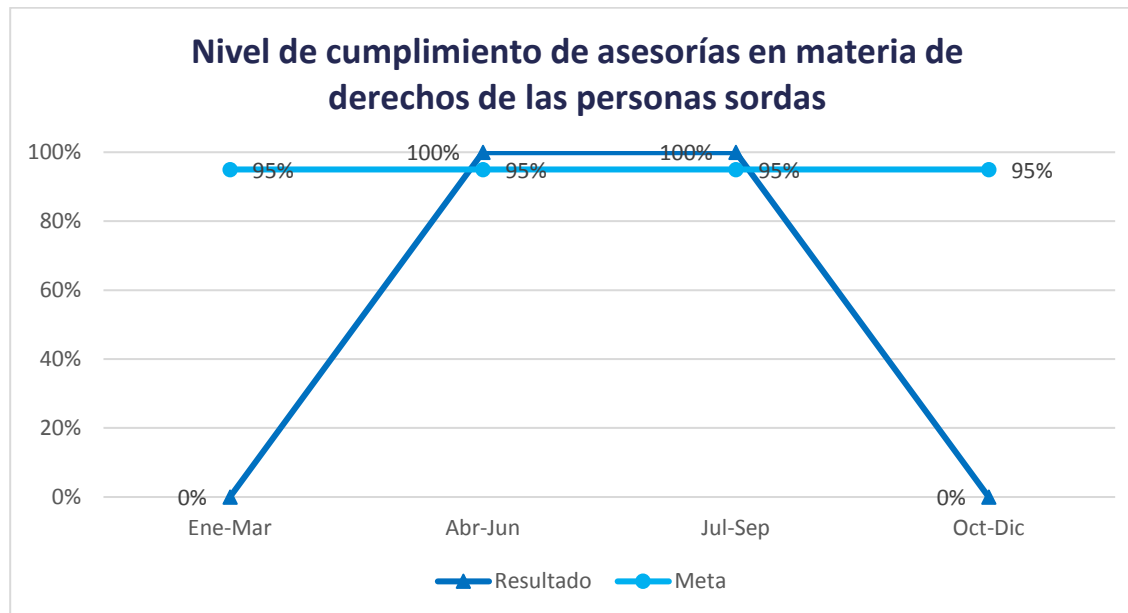
El indicador evidencia el esfuerzo y compromiso de todo el equipo de comunicaciones, se cumplió el 100% de la meta trimestral, con los productos que se habían proyectado en el plan, a pesar de que el volumen de solicitudes de todas las áreas del INSOR, obligaron a realizar un número mucho mayor de productos gráficos y audiovisuales que no estaban contemplados.



## Procesos Misionales

### Promoción de Derechos

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



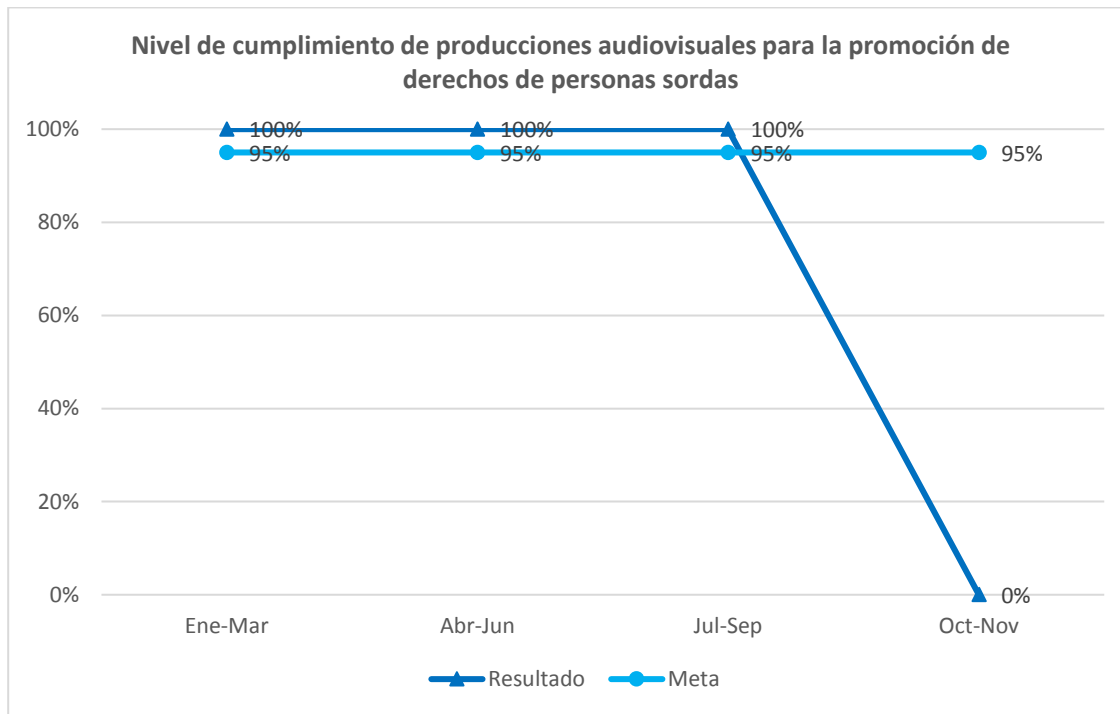
De acuerdo con la modificación al SPI y al plan de acción se definieron 6 asesorías técnicas desde la Subdirección de Promoción y Desarrollo. Desde el primer hasta el tercer trimestre se han firmado 5 asesorías técnicas para el fortalecimiento institucional de entidades gubernamentales y no gubernamentales. De esta forma, se presentan 5 contratos:

1. Migración Colombia: mayo
2. Dirección General Marítima - DIMAR: mayo
3. Alcaldía Mayor de Bogotá: Secretaría general: mayo
4. Alcaldía Mayor de Bogotá: Secretaría Jurídica: junio
5. Contraloría: septiembre

En este reporte, debido a la modificación enunciada anteriormente, se cargan los contratos oficiales con dichas entidades. En el primer trimestre no se firmaron contratos ya que la subdirección se encontraba en fase de planeación estratégica



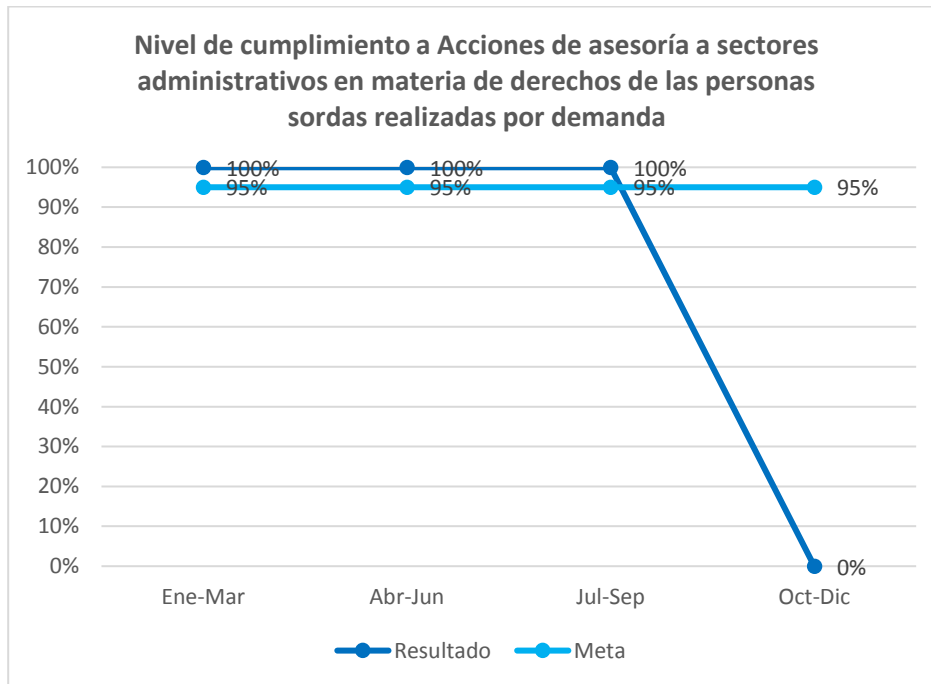
**Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas**



Se realizaron 39 contenidos audiovisuales para personas sordas, donde se incluye temas como: salidas territoriales, carta a ciudadanos víctimas, temas financieros de Fogafín, información sobre atención en canales de la Alcaldía, inscripción al RLCPD, asuntos relacionados con Icfes, entre otros. En el tercer trimestre se logra un 113% de resultado y se logra alcanzar la meta planteada del año en curso. 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 cumplimiento a Acciones de asesoría a sectores administrativos en materia de derechos de las personas sordas realizadas por demanda**

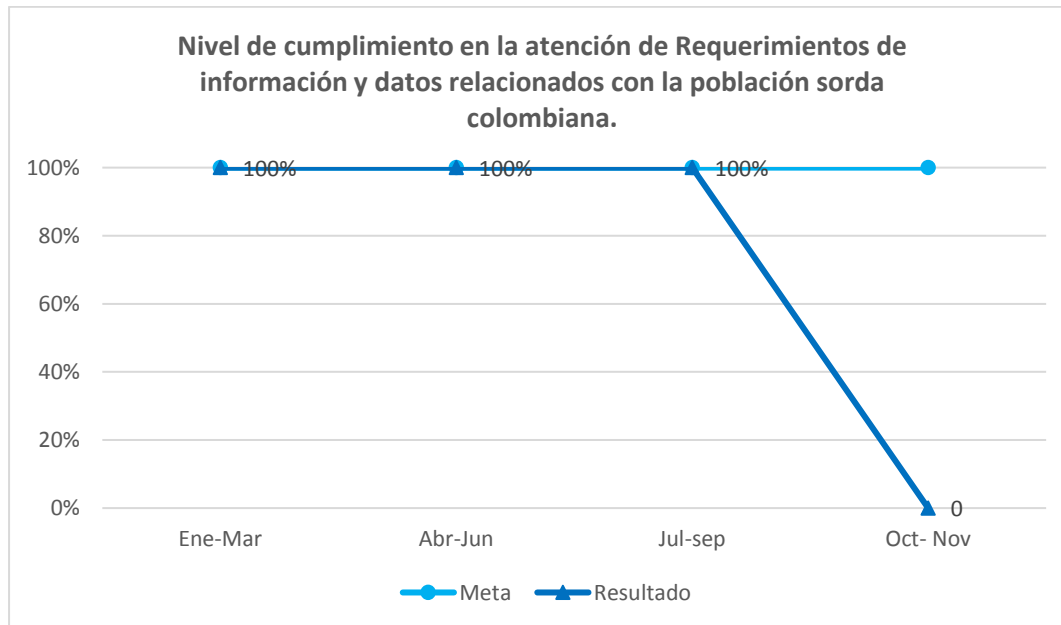


De acuerdo con las solicitudes recibidas se realizaron asesorías a 3 entidades: Encuentro nacional de servicio al ciudadano sector defensa, Ministerio de Educación Nacional - MEN y Medicina legal. Asistieron 337 personas. De esta forma, se logra un resultado del 100% en el nivel de cumplimiento a acciones 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.**

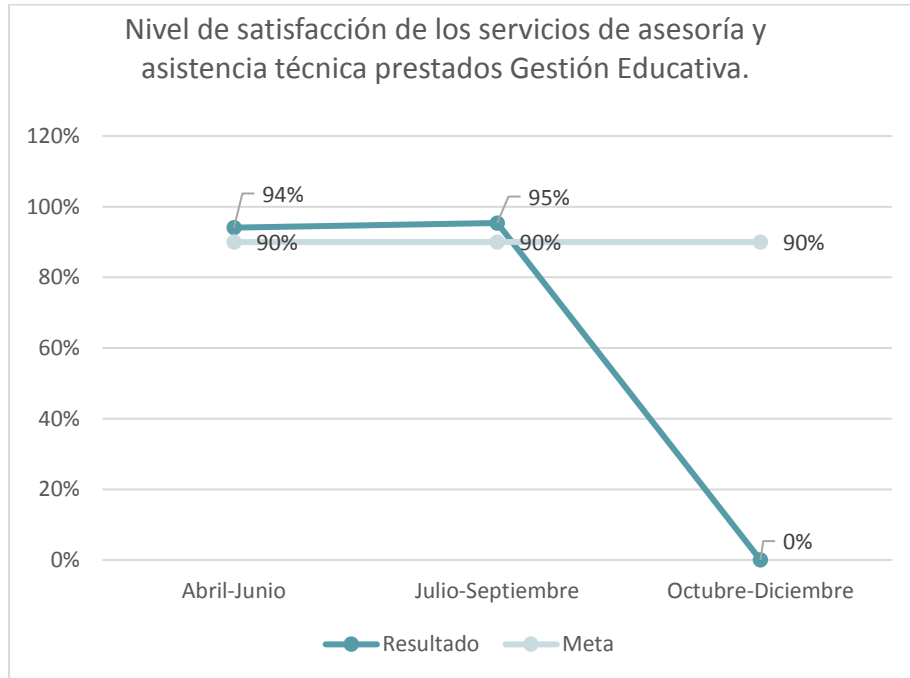


El grupo BIDES recibió 11 solicitudes en el tercer trimestre mediante ORFEO. 2 entidades estatales radicaron solicitudes y 9 fueron radicadas por personas naturales. Las solicitudes fueron sobre información estadística, documentos Excel e indicadores sobre la población sorda. Se respondió en los tiempos 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 asistencias técnicas realizadas en el 3º trimestre, se observa que en el 95% de las encuestas se obtuvo una calificación satisfactoria (en 372 encuestas de las 390 aplicadas, la calificación asignada fue superior o igual a 4). Cabe resaltar que de las 18 evaluaciones con una valoración inferior a 4, solo 2 tienen una calificación inferior a 3.

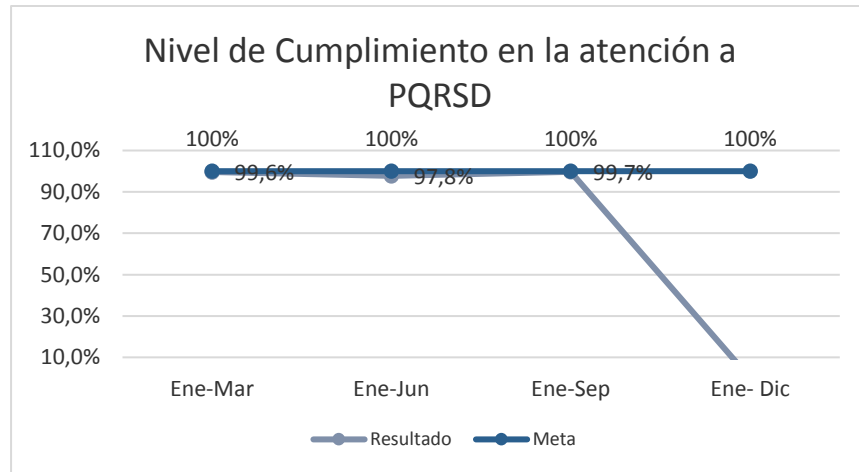
De lo anterior es posible afirmar que el alto grado de satisfacción con respecto a los servicios de asistencia técnica prestados por la Subdirección de Gestión Educativa se ha mantenido en el 3º trimestre. Los asistentes destacan en particular el conocimiento y el dominio del tema por parte de los facilitadores. Como oportunidades de mejora, al igual que en el trimestre pasado, las personas sugieren que las asistencias se desarrollen en más tiempo y con una mayor frecuencia.



## Procesos de Apoyo

### Servicio al ciudadano

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



Se recibieron 672 solicitudes en el tercer trimestre del 2019, de las cuales se respondieron 522 que debían contestarse en el mismo periodo, más 124 PQRSD que venían acumuladas del trimestre anterior, dando un total de 646 que requerían respuesta en el III Trimestre. De las 646, fueron contestadas 644 en los términos legales establecidos, con un resultado de cumplimiento del 99,7%.

De las 672 PQRSD recibidas, las solicitudes más frecuentes de los ciudadanos fueron alrededor de las temáticas: Talleres de sensibilización/Curso de LSC (168), Intérpretes (79) Inclusión laboral para la población sorda (67), inclusión educativa (56), inclusión social (55), Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios (51).

Las 6 dependencias que más atendieron PQRSD en orden descendente fueron: oficina de servicio al Ciudadano (418), la Subdirección de Promoción y Desarrollo (153) que incluyen 64 PQRSD recibidas en la Feria Nacional de Servicio al ciudadano en Villavicencio, Gestión Educativa (56), Jurídica (7), Talento Humano (9) y Financiera (6). De las 672 PQRSD recibidas, se observa que: 477 fueron realizados por Persona Natural, y 195 fueron realizados por Persona Jurídica.

En cuanto a los canales de atención se observó la siguiente distribución: 342 por el canal electrónico, 165 de manera personal, 131 por el canal telefónico, 15 por correo certificado/mensajería, 12 a través del sitio WEB y 7 por Skype.

Se trasladaron 29 solicitudes a otras entidades como fueron: 8 a la Supersalud, 8 al Ministerio de Salud y Protección Social, 5 Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES, 1 por cada una de las siguientes entidades: Secretaría de la Mujer, Dirección Nacional de Derecho de Autor-Unidad Administrativa Especial Ministerio del Interior, Ministerio del Interior, Secretaría Distrital de Educación de Atlántico-Secretaría Distrital de Educación de Barranquilla, Ministerio de Educación Nacional- SECOP II Colombia Compra Eficiente, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Instituto Nacional para Ciegos-INCI, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Salud, Agencia Nacional de Seguridad Vial-Instituto Nacional de Medicina Legal, Ministerio de Transporte-Ministerio de Salud y Protección Social.

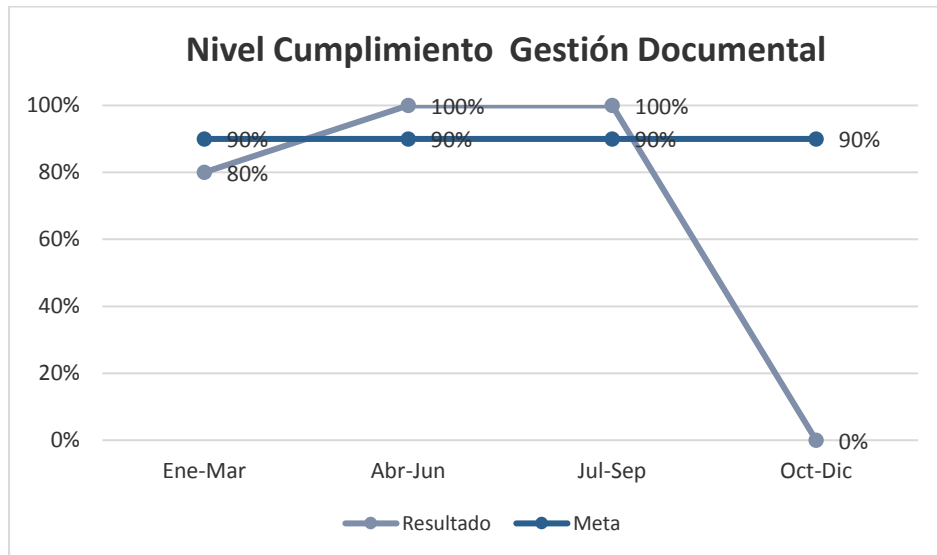
Respecto a las 2 PQRSD que no se respondieron en los términos establecidos corresponden al área Subdirección Educativa. Por consiguiente, en cada caso se solicitó respuesta, encontrando que el funcionario a cargo brindó respuesta un día después de la fecha de vencimiento del requerimiento. Al realizar el seguimiento de las PQRSD se concluye que la causa de la respuestas extemporáneas fue falta de consulta permanente del sistema de información ORFEO, por parte de la funcionaria encargada de brindar respuesta, para lo cual se envió comunicado recordando los aspectos a tener en cuenta para su respuesta oportuna, así mismo se tomó la medida desde el grupo de servicio al Ciudadano de realizar la revisión continua de los PQRSD para alertar sobre PQRSD que con 1 día para su vencimiento con el fin de solicitar respuesta, adicional al seguimiento semanal que se viene realizando. Respecto a las 14 PQRSD que no se respondieron en los términos establecidos corresponden a las siguientes áreas: Subdirección de Promoción y Desarrollo (9), Subdirección Educativa (4) y la Oficina de Comunicaciones (1). Al analizar las causas de este incumpliendo se identificó que en su mayoría el funcionario responsable de dar respuesta estuvo en comisión fuera de la ciudad o en compensatorio.

Para evitar situaciones similares en el futuro se divulgó a través del área de comunicaciones el enlace de ORFEO que puede ser consultado fuera de la entidad, así mismo se aclaró a las áreas implicadas a través de correo electrónico que el estar fuera de la ciudad o fuera de la entidad no exime de la responsabilidad de brindar respuesta, ni tampoco extiende los términos de ley que tiene la entidad para responder. Es importante mencionar que semanalmente desde el área de servicio al ciudadano se envía un correo a los líderes de proceso con los PQRSD activos en ORFEO con el fin de alertar sobre los vencimientos.



## Gestión Documental

### Nivel Cumplimiento Gestión Documental



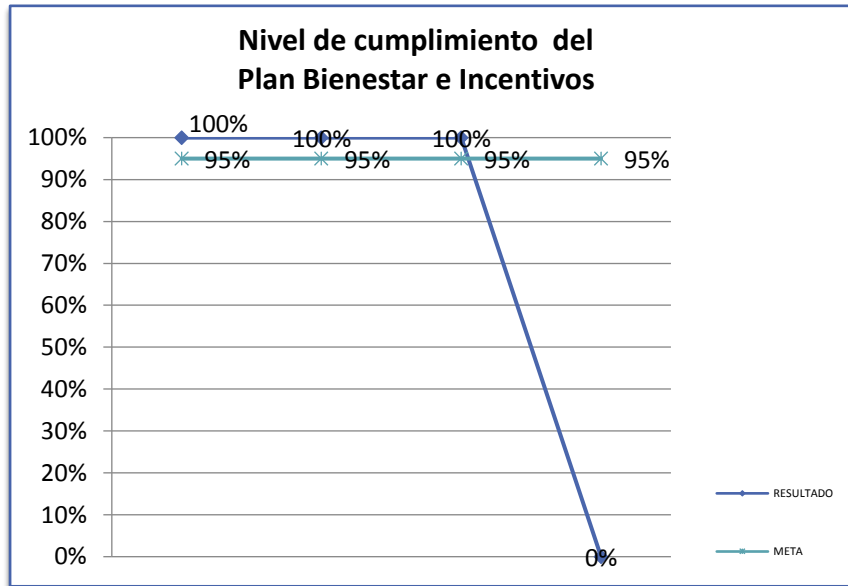
Durante este trimestre las acciones realizadas fueron:

- Organización del Archivo Central con toda la documentación que se ha recibido.
- Elaboración del Programa de documento Electrónico el cual se encuentra en proceso enviar a aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Acompañamiento a los funcionarios en manejo de archivos de gestión y de Orfeo.
- Direccionamiento de la correspondencia que ingresa por Orfeo a las dependencias responsables de dar trámite.
- Envío de correspondencia certificada a través de 4-72.
- Desde el Proceso de Gestión Ambiental y teniendo en cuenta el plan de conservación documental se realizó visita al archivo para verificar las condiciones de aseo, humedad, iluminación de esta área y de dejó el reporte de esta actividad.



## Talento Humano

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



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

Para el tercer trimestre 2019 se culminó el proceso contractual para apalancar el Plan de Bienestar de la vigencia, las actividades hasta la fecha del presente informe se han realizado han sido exitosas logrando los objetivos.

Desde talento humano dentro del cronograma diseñado el cual está incorporado en el Plan de Bienestar 2019, se tenían previstas para el tercer trimestre un total de siete 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. MES DE AMOR Y AMISTAD: Se diseño la estrategia de los muros de valores con el fin de resaltar a los compañeros que según el criterio de cada compañero decidiera publicar las buenas prácticas y comportamientos de los servidores.

3. DÍA DEL INSOR: El cumpleaños del Insor se celebró con la participación de todos los colaboradores de la Entidad en el auditorio con la partida de torta y recordando los mejores momentos institucionales.

4. DÍA DE LA PERSONA SORDA: Se celebros en las instalaciones de Compensar a través de una carrera de observación donde el tema principal era la cultura sorda, se entregaron obsequios a los ganadores y fue un espacio agradable para la población sorda.

5. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE CAJA DE COMPENSACIÓN: Con el cambio de la Caja de Compensación Familiar Compensar se han desarrollado varias actividades de bienvenida a la Caja como prestamos con la línea de libranza, compra de cartera y demás beneficios, la información que llega es enviada a cada uno de los correos de los funcionarios desde Talento Humano.

6. PROGRAMA PRE - PENSIONADOS - Me preparo para mi pensión: Se logró la actividad a través de Protección con una charla de Retiro asistido y doble asesoría realizada en el trimestre anterior, la baja participación del primer encuentro no permitió volver a programar otra para la vigencia.

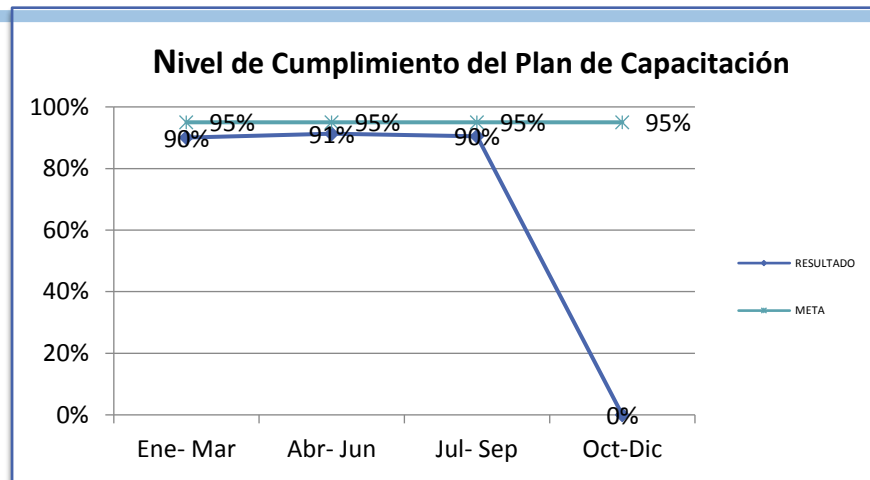
7. FORTALECIMIENTO DE TRABAJO EN EQUIPO: JORNADA DE INTE-GRACIÓN Y DIALOGO INSOR: El día de la persona SORDA, se generó un espacio de reflexión sobre los valores del Código de Integridad de la Entidad que evidencio su apropiación.

### Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación

7. Brigada de emergencias primeros auxilios: capacitación realizada por la ARL Colmena

8. Brigada de emergencias evacuación y rescate: capacitación realizada por la ARL Colmena

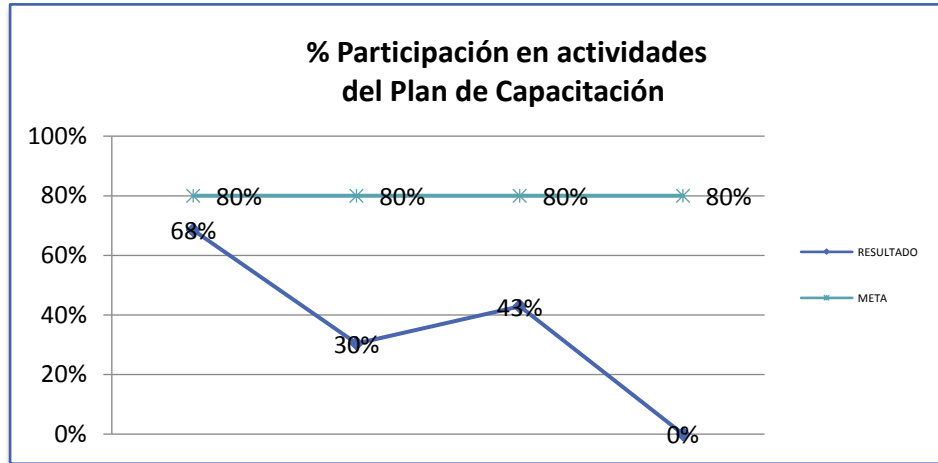
9. Brigada de emergencias control de incendios: capacitación realizada por la ARL



1. Inducción y Reinducción: actividad realizada el 22 de agosto, con la participación creativa de todos los procesos en la sede 94 de compensar
2. Capacitación en normas NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera): a través de Alto Gobierno se logró la capacitación de adopción a Normas Internacionales para los profesionales de contaduría pública
3. Capacitación en actualizaciones tributarias: se realizó actualización tributaria en factura electrónica para profesionales de contaduría pública
4. Capacitación sobre buenas prácticas en almacenamiento: espacio de capacitación realizado por el proceso de gestión administrativa
5. Capacitaciones en manejo de la herramienta Orfeo: esta actividad fue desarrollada el trimestre anterior y cumplida para la vigencia.
6. Capacitación en Sistema Integrado de Gestión: capacitación realizada por el profesional líder del sistema integrado de la oficina asesora de planeación y sistemas, donde se realizó capacitación en el manejo del aplicativo Vissage

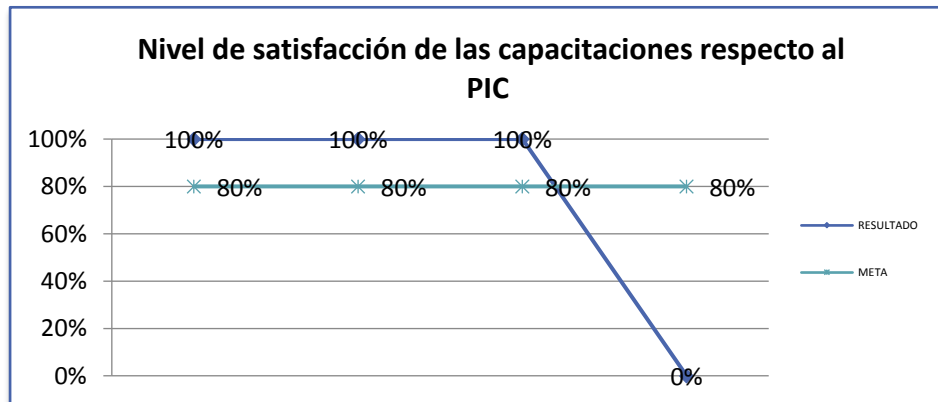


**Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación**



El resultado obtenido para el tercer trimestre fue del 43%, la población proyectada fue 1,605 participantes y la población real fue de 682, es importante manifestar que continúa siendo un factor importante la baja participación de los funcionarios y contratistas en los diferentes espacios que se diseñan para capacitación, en muchas ocasiones manifiestan 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**

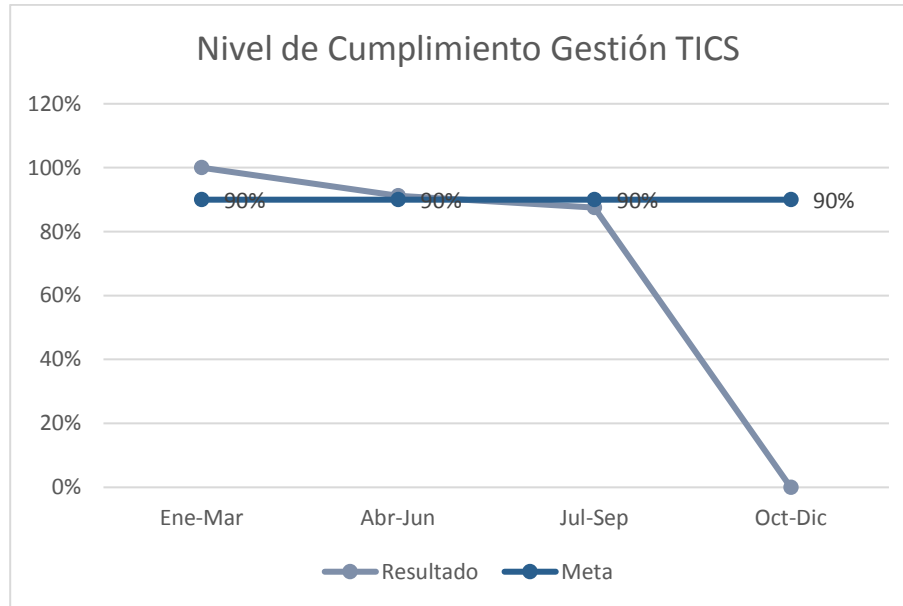


El resultado de la muestra tomada (5) fue de 4,5, teniendo un rango de calificación del 1 a 5. lo que permite evidenciar que el resultado de las capacitaciones fue bueno, cabe mencionar que la muestra tomada fue sobre las capacitaciones donde se evidenció mayor participación de servidores.



## Gestión Tic

### Nivel de Cumplimiento Gestión TICS



En este período se logró un cumplimiento del 88% de las actividades programadas por los diferentes principios:

#### TIC ESTADO:

- Tic para la Gestión: 9/10
- Seguridad y Privacidad de la Información: 6/8

#### TIC PARA SOCIEDAD:

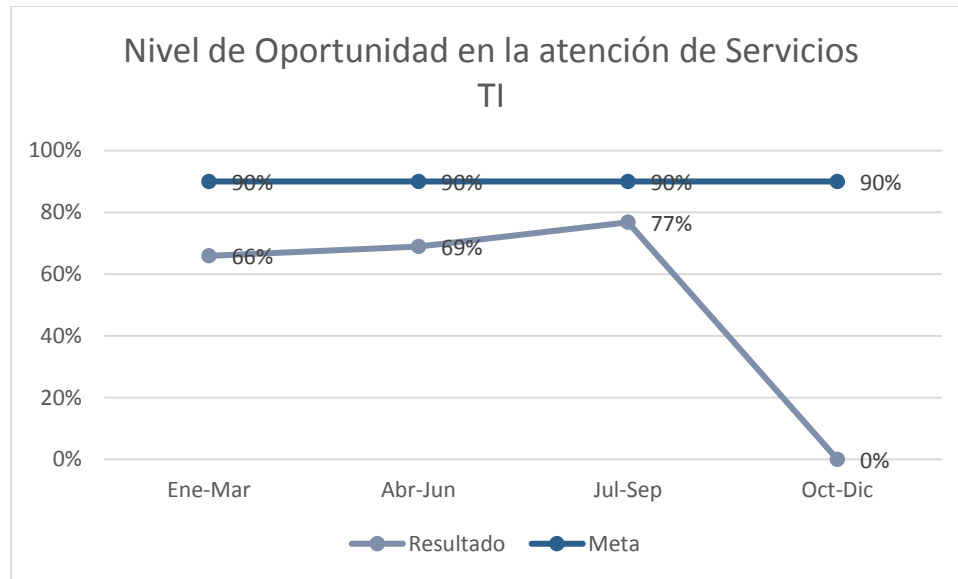
- Tic para Servicios: 3/4
- Gobierno Abierto: 10/10

De acuerdo a la auditoría realizada para el proceso de Gestión TIC dos de los hallazgos está referenciado a la actualización del Plan estratégico de tecnología-PETI y el tratamiento de riesgos de seguridad, quedando establecido en el plan de mejoramiento una acción a desarrollar donde la fecha de entrega quedo establecida para el último trimestre del año. De esta manera no se da cumplimiento a dichas tareas dentro del plan operativo por la auditoría realizada. A su vez se relaciona que en plan operativo de Tic para servicios la actividad relacionada con Estrategia de comunicación de Gobierno digital para servicios, no se cuenta con una directriz para realizar dicha tarea, la cual no se ha podido desarrollar puesto que no se tiene un lineamiento para desarrollar d. Adicional no se tiene completo el personal dentro del proceso de Tic para desarrollar todas las tareas del plan operativo de gobierno digital.





## Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI



Durante el tercer trimestre de 2019 se recibieron 284 solicitudes entre incidencias y requerimientos, de las cuales 179 fueron requerimientos y 104 incidencias, donde se respondieron oportunamente 218 solicitudes. Las demás solicitudes a pesar que no se dieron respuesta en el tiempo oportuno se encuentran atendidas y cerradas. Se cuenta con 15 solicitudes (14 incidencias y 1 requerimiento) del sistema de información Orfeo las cuales a la fecha se encuentran atendidas pero no se ha realizado el cierre a cada solicitud por la persona asignada, cabe resaltar que las 15 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. Adicional se tienen dos incidencias sin solución debido a que una se pasó a un tercer nivel para desbloquear una página y a la fecha no se ha tenido respuesta, la otra incidencia corresponde a una solicitud de instalación de un aplicativo libre, este no se a podido realizar debido a que el sistema operativo del computador del usuario que realiza la solicitud no es compatible con el solicitado para realizar la instalación. Se tiene un requerimiento sin solución el cual tiene que ver con verificación de protector de pantalla en todos los equipos, a la fecha se realiza revisión de las directivas del AD para completar dicha solicitud.



## 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 II trimestre de 2019

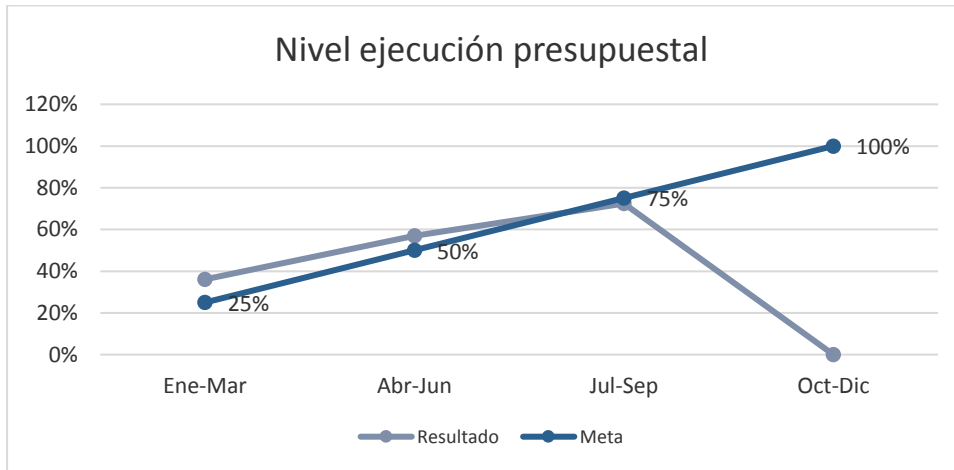
**CONTABILIDAD 3:** Verificada y transmitida la información contable en la plataforma del CHIP correspondiente al II trimestre 2019 el 30 de julio de 2019 plazo establecido por la Contaduría General de la Nación. Elaborados los estados financieros correspondiente a los meses de julio y agosto

**TESORERÍA 3:** Presentado los Informes de ReteICA y Retefuente 3 Traslados CUN; en Julio \$27 millones En Agosto \$

**TECNICO TESORERÍA 2:** Cuenta de cobro Secretaria de Educación Departamental y parafiscales

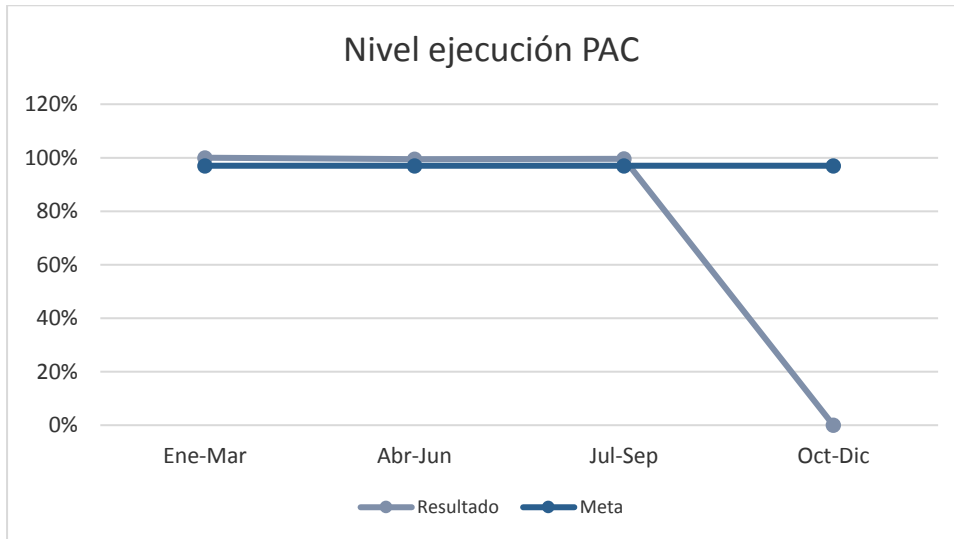


### Nivel ejecución presupuestal



Para el III trimestre de la presente vigencia, a nivel de compromisos el INSOR ejecutó \$6.608 millones que equivalen al 72% del total del presupuesto asignado que es de \$9.125 millones; esta ejecución está dada por el cumplimiento del 33.12% en gastos de personal con \$3.022 millones, Inversión con el 33.43 % que equivalen a \$3.051 millones.

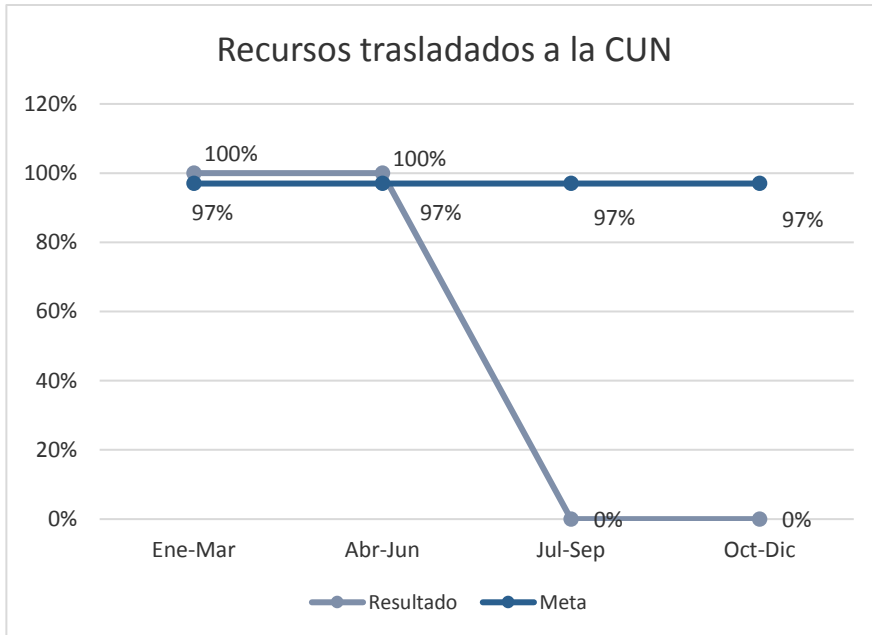
### Nivel ejecución PAC



En el III trimestre de 2019, el INSOR solicitó PAC por valor de \$1.793 millones de los cuales ejecutó \$1.786 millones correspondiendo al 99.60%; el 0.40% restante corresponde a \$8.6 millones de disponible. El mayor impacto en la ejecución del PAC está dado por Gastos de personal con \$1.031 que equivalen al 57%, seguido por Inversión con \$627 millones es decir el 35%, el 8% corresponden a Adquisición de Bienes y servicios ejecuto PAC por valor de \$135 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



**Traslados CUN**



En el III trimestre de la presente vigencia el INSOR realizo tres (03) traslados a CUN que suman \$169.087.630.14 así:

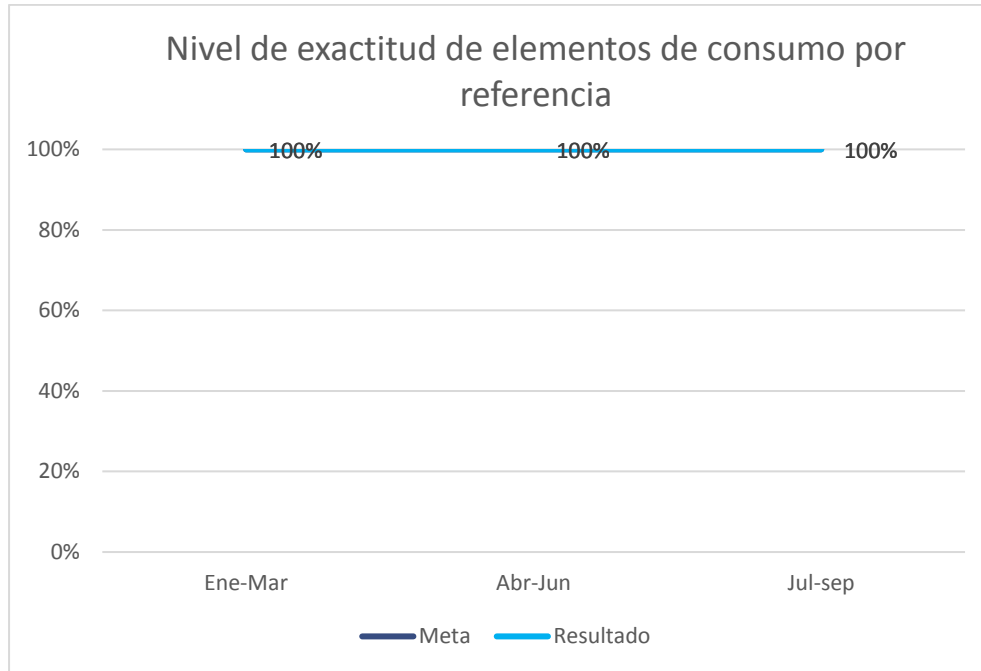
Julio: Un traslado por \$27 millones

Agosto: dos traslados; uno por valor de \$27 millones, y otro traslado por valor de \$114 millones.



## Gestión de Bienes y Servicios

### Nivel de Exactitud de elementos de consumo por referencia



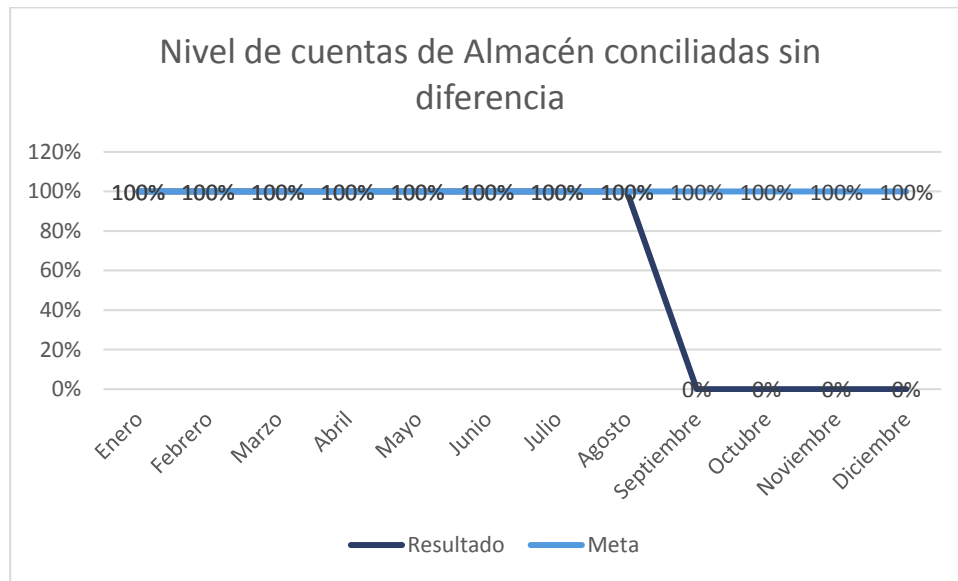
Para la realización del inventario aleatorio del tercer trimestre de 2019, se descarga del sistema de control de inventario SOLGEIN, el total de elementos registrados al corte del 30 de septiembre de 2019 y nos da como resultado un total de 203 referencias, de la cual se toma el 20% como muestra para el conteo aleatorio, esta muestra nos arroja 40,6 referencias con sus respectivas cantidades para inventariar, la cual se aproxima a 41.

Realizada la verificación de las 41 referencias con sus respectivas cantidades 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 (junio, julio y agosto 2019) realizadas se evidencia que la información reportada por el Almacén y conciliada con Contabilidad no presenta diferencia alguna en el Trimestre III 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.

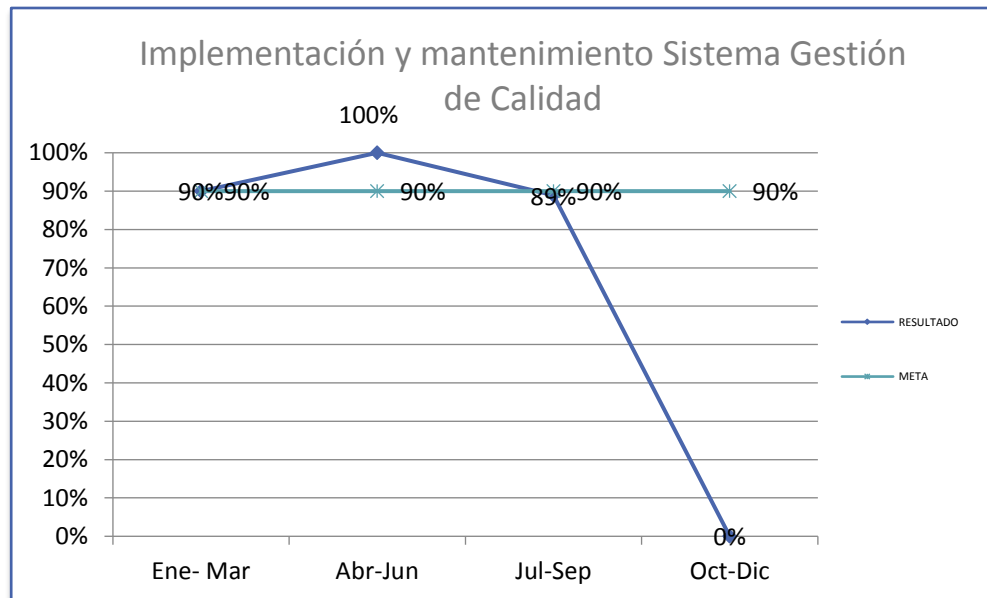
La conciliación correspondiente al mes de septiembre se presentará en el IV Trimestre, ya que por temas de fechas es imposible presentar dentro del plazo establecido, por tal razón, serán reportadas de la siguiente manera: En el IV Trimestre se presentarán las conciliaciones de septiembre, octubre y noviembre y la conciliación de diciembre se presentará en el I trimestre del año 2020.



## Subsistemas

### Subsistema Gestión de la Calidad

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



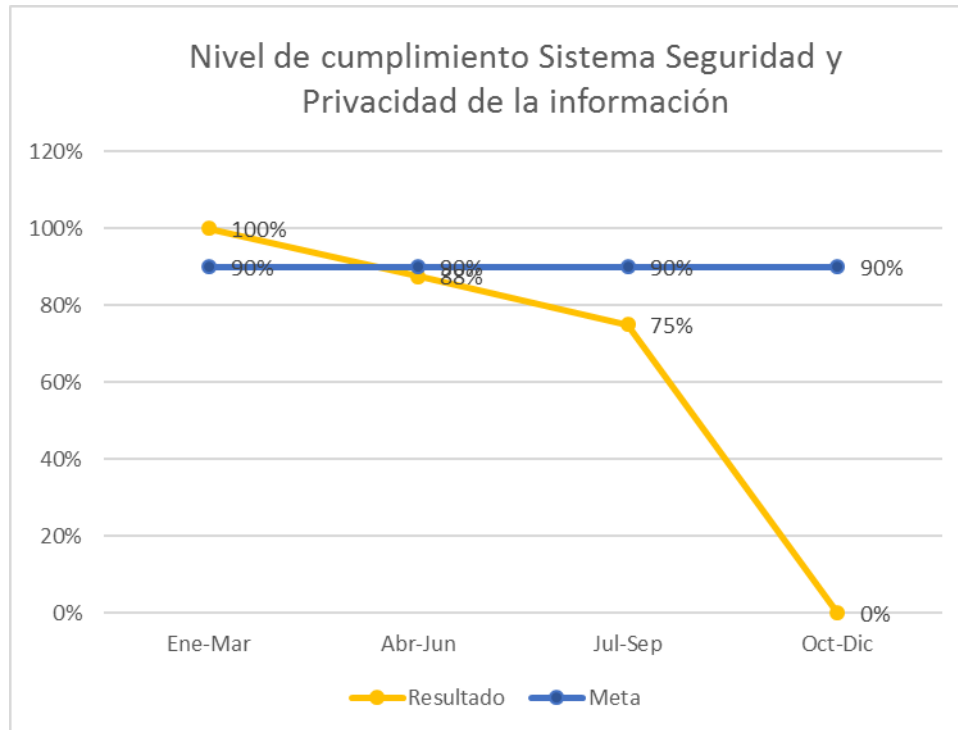
Durante el tercer trimestre con apoyo de todos los procesos, la Oficina Asesora de planeación y sistemas, llevó a cabo 8 actividades para el fortalecimiento del sistema de gestión de calidad. Se adjunta evidencia de la encuesta de conocimiento del sistema de gestión de calidad, se están compartiendo los resultados de la encuesta en los boletines Entre Nos o correos masivos, se llevó a cabo la primera jornada de planeación estratégica para actualizar la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, se realizó la jornada de inducción y reinducción, la actualización del mapa de procesos, la capacitación en uso del aplicativo Bizagi para todos los funcionarios del proceso de talento humano, también se llevó a cabo la verificación del avance del sistema de gestión en el comité de gestión y desempeño, queda pendiente definir el alcance del sistema de gestión de calidad.

Se evidencia taller de campaña, registro fotográfico y lista de Asistencia.



## Subsistema seguridad y privacidad de la información

### Nivel de Cumplimiento Sistema seguridad y privacidad de la información

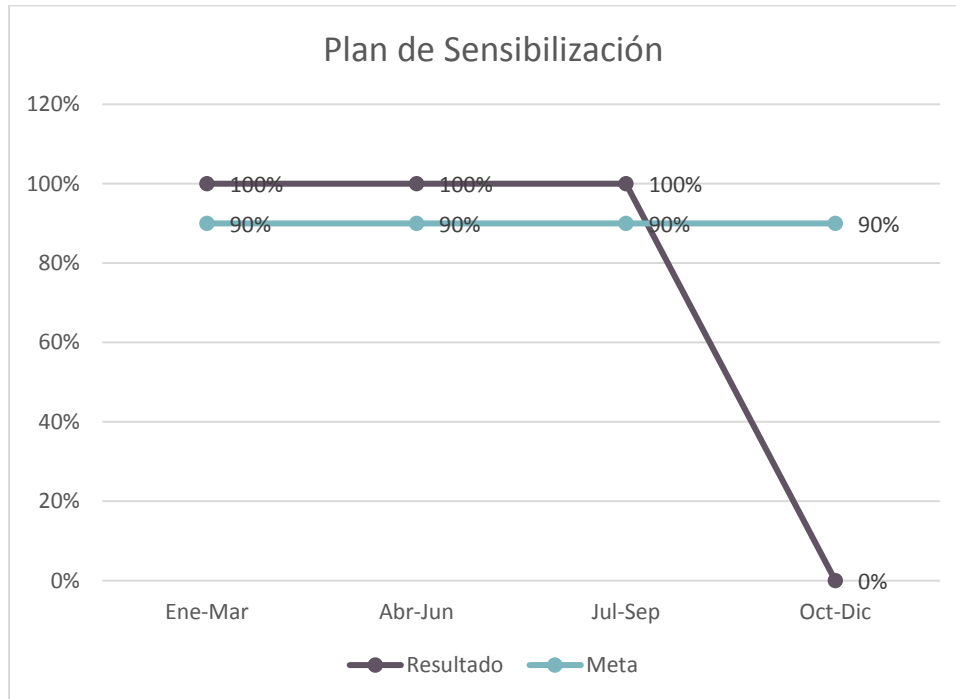


Se programaron 8 actividades para el III trimestre del año y se ejecutaron 6 programadas debido a la auditoría realizada para el proceso de Gestión TIC uno de los hallazgos está referenciado al tratamiento de riesgos de seguridad, quedando establecido en el plan de mejoramiento una acción a desarrollar donde la fecha de entrega quedo establecida para el último trimestre del año. De esta manera no se da cumplimiento a dichas tareas dentro del plan operativo por la auditoría realizada





**Nivel de Cumplimiento Plan de Sensibilización**

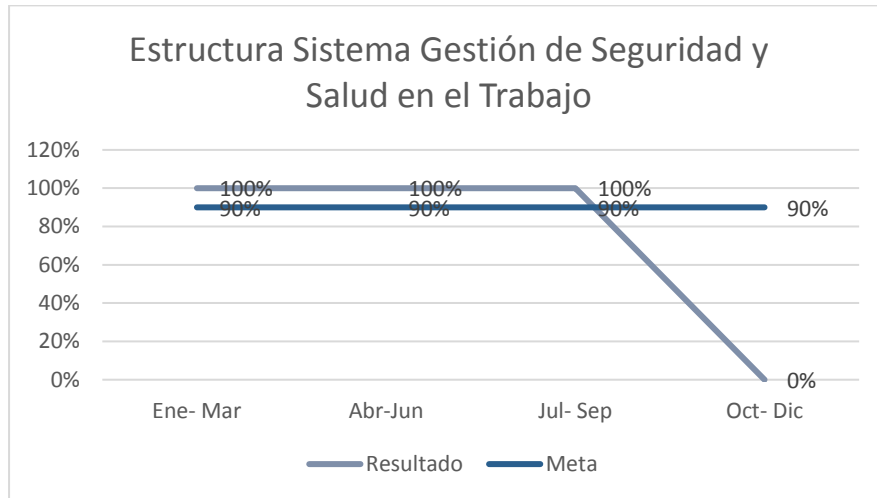


Se programaron 3 actividades y se ejecutaron las 3 en su totalidad de acuerdo a lo pactado para el tercer trimestre del año, adicional se enviaron dos comunicados de alerta de mensajes tipo phishing de acuerdo al modelo de seguridad y privacidad de la información.



## Subsistema seguridad y salud en el trabajo

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

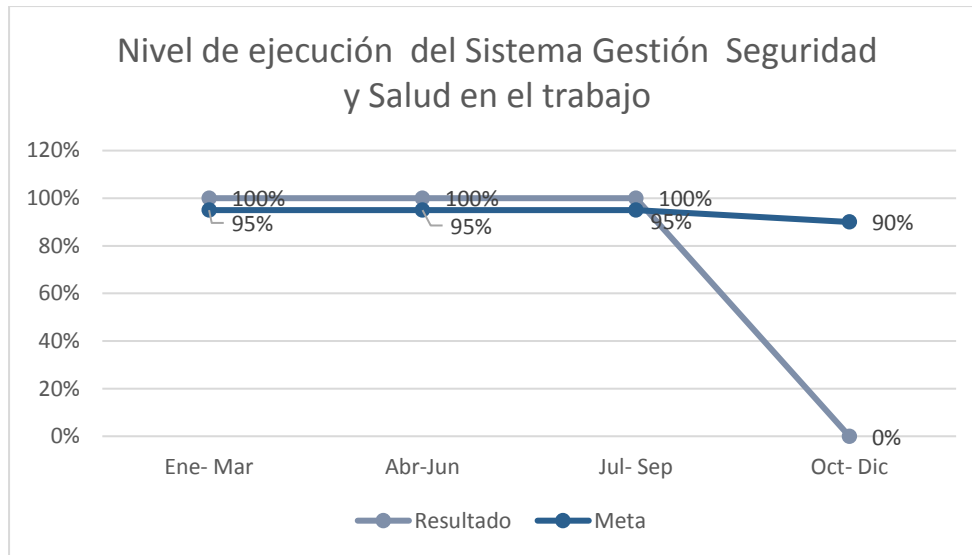


En el plan de trabajo anual SST están incluidos los siguientes items según el numeral 2.2.4.6.20 del decreto 1072 de 2015. El cual se distribuye:

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

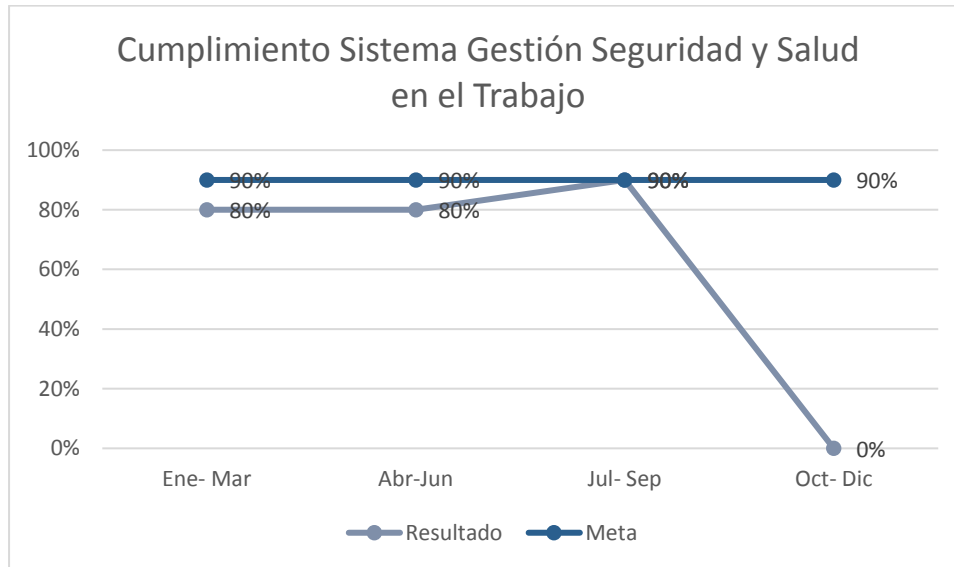


1. Divulgación de responsabilidades del SG-SST.
2. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del COPASST.
3. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral.
4. Capacitación de SST, 9 capacitaciones del cumplimiento a lo propuesto de la malla curricular.
5. Curso virtual de 50 horas del SG-SST.

6. Mantenimiento y cumplimiento de las actividades de gestión documental del SG-SST.
7. Campaña de comunicaciones del SG-SST.
8. Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales.
9. Actualizar diagnóstico de condiciones de salud.
10. Programa de sustancias psicoactivas.
11. Implementar Sistemas De Vigilancia Epidemiológica.
12. Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo.
13. Aplicación batería psicosocial.
14. Mediciones ambientales.
15. Inspecciones de SST.
16. Verificación de la entrega de elementos de protección personal.
17. Verificar e inspeccionar el estado de los botiquines y extintores.
18. Verificar y vigilar la gestión y resultados de la implementación del SG-SST.
19. 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;

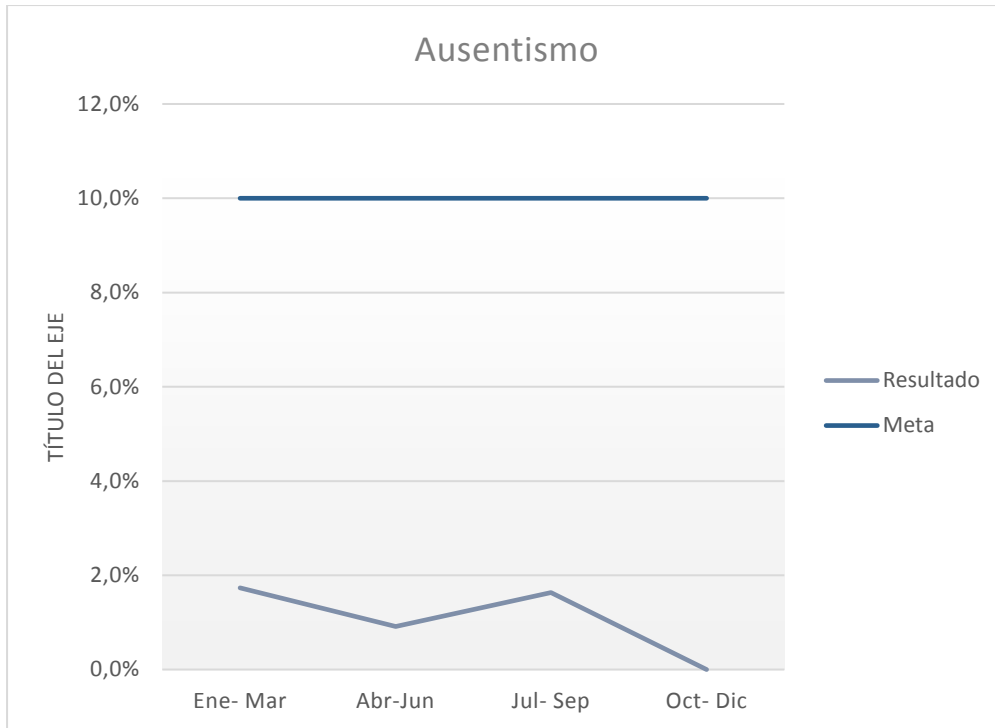
7. Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad;

8. Análisis de los resultados en la implementación de las medidas de control en los peligros identificados y los riesgos priorizados.

9. Evaluación y cumplimiento del cronograma de mediciones ambientales.5. Curso virtual de 50 horas del SG-SST.



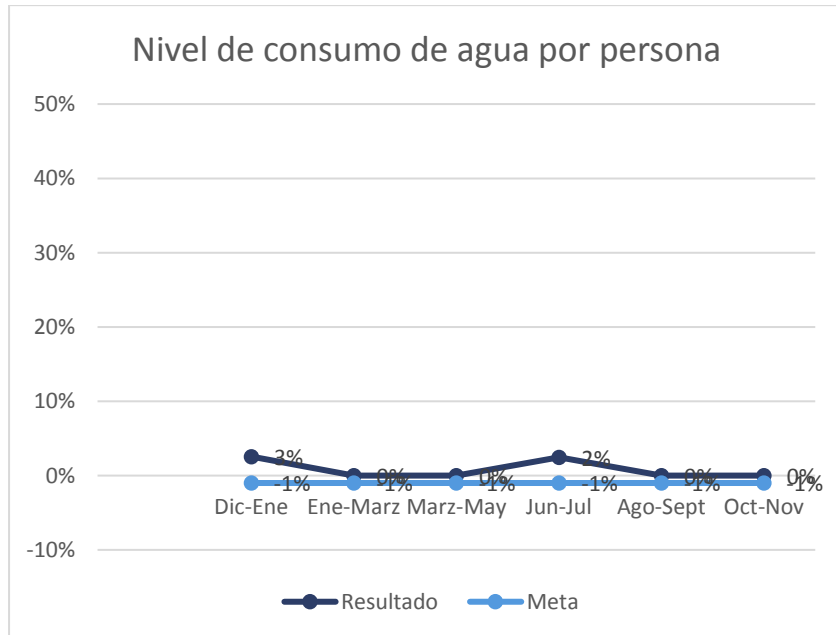
### Ausentismo



En el trimestre de los 70 funcionarios que hay en planta en la entidad para los 63 días hábiles de trabajo se presentaron 72 días perdidos lo cual corresponde al 1,6% por incapacidad de enfermedad común, al verificar el aplicativo del visor.



**Subsistema Gestión Ambiental**  
**Nivel de consumo de agua por persona**



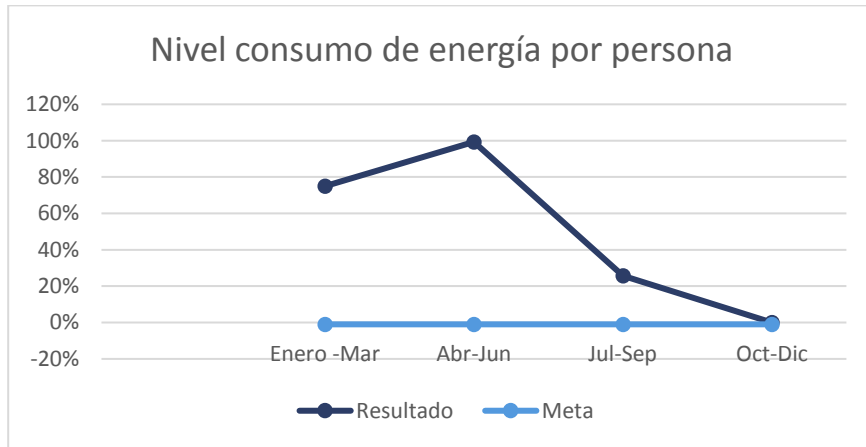
Debido a que se realizó replanteamiento del indicador se presentará resultado de la medición de los parámetros para el primer trimestre.

Cuarto Bimestre: Para el cuarto bimestre se reportó un consumo total de 97 metros cúbicos, para este periodo se reporta el periodo 16 de mayo 2019 a 13 julio 2019, por ser el periodo de facturación del servicio de acueducto, con un total de 148 personas el indicador reportado es de 0,66 m<sup>3</sup>/ persona, con respecto al periodo anterior se tuvo un aumento 0,2 en el consumo por persona de 0,64 m<sup>3</sup> A 0,66 m<sup>3</sup>. por el aumento de personal para el bimestre.

NOTA: Este indicador se mide con el primer bimestre, teniendo en cuenta que no se cuenta con reporte del segundo y tercer bimestre por fallas de los medidores de la entidad.

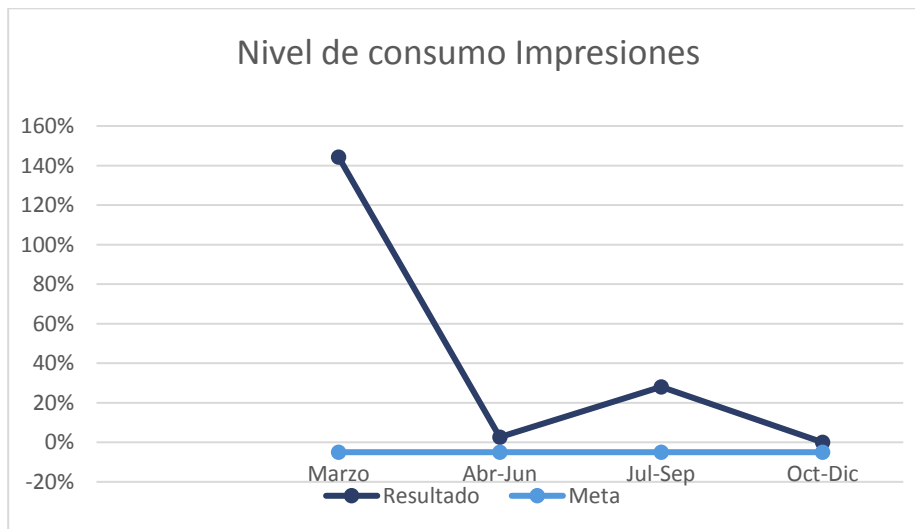


### Nivel consumo de energía por persona



El consumo del periodo julio a Septiembre 2019 fue de 155,584 kw por persona, con respecto al consumo del periodo anterior 2018 fue de 115,74 kw por persona, el aumento se dio en un 26% esto sobre la cantidad de equipo y elementos electrónicos que cuenta el instituto de un año a otro, es necesario realizar campañas de sensibilización sobre el cuidado del ahorro de energía, la realización de inspecciones a los puesto de trabajo para verificar que lo equipos que no se estén utilizando o estén apagados.

### Nivel de consumo Impresiones



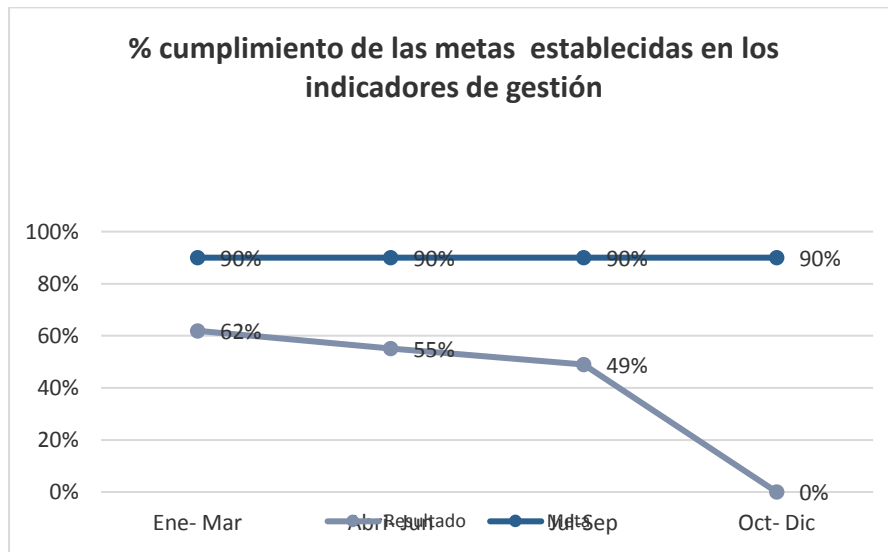
Para el trimestre de abril a junio del 2019 se realizaron 49,288 impresiones y para el mismo periodo del año 2018 se realizaron 44580.231 impresiones, el cual aumento de un 28% de impresiones, lo cual se deben tomar acciones correctivas para buscar estrategias de buenas prácticas medioambientales para el cumplimiento de la política cero papel.



## 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), 24 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 (3)

\*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 septiembre.

\*Gestión Tics (2)

\*Gestión de Talento Humano (4)

\*Gestión Financiera (4)

\*Gestión de la Contratación (0) Datos no reportados

\*Gestión Jurídica (0) Datos no reportados

\*Gestión Documental (1)

\*Medición y Mejora

\*Evaluación y Control (2)

\*Subsistemas (10)

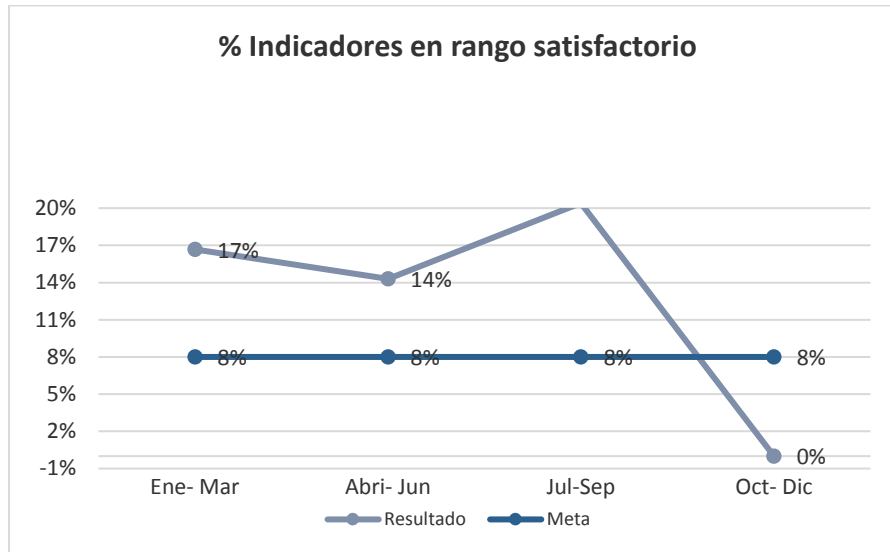
\*Estratégicos (1)

En general se observó oportunidad en el reporte de indicadores





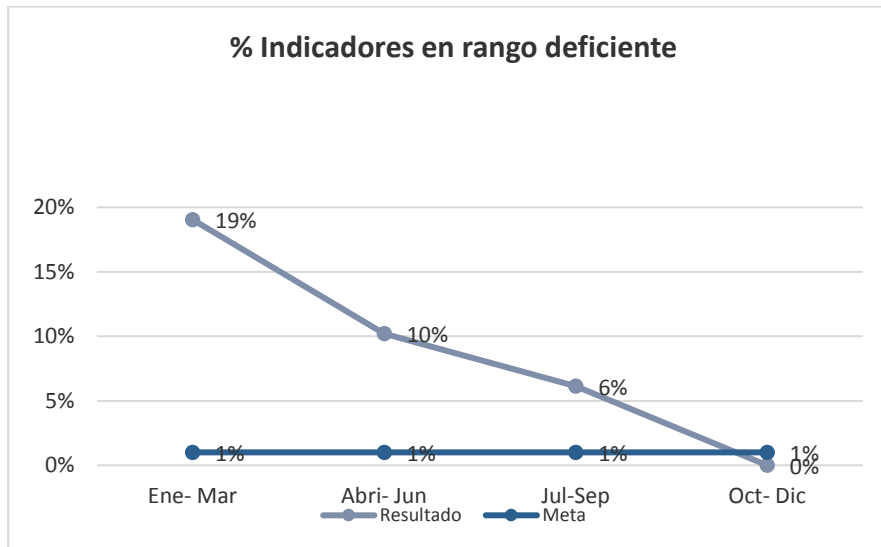
**% Indicadores en rango satisfactorio**



Del total de 49 indicadores previstos para el periodo ( Incluye cuatrimestrales y semestrales), 10 de ellos se ubicaron en el rango de meta satisfactorio, pero no alcanzaron la meta, frente al periodo anterior aumentaron la cantidad de indicadores con este desempeño, no obstante la cantidad de indicadores previstos aumentó, en las hojas de vida de indicadores



**% Indicadores en rango deficiente**



Del total de 49 indicadores previstos para el periodo (Incluye cuatrimestrales y semestrales), 4 de ellos se ubicaron en el rango de aceptación deficiente, por tanto, no alcanzaron la meta.

Los procesos que deben considerar mejoras para incrementar el nivel de cumplimiento son:

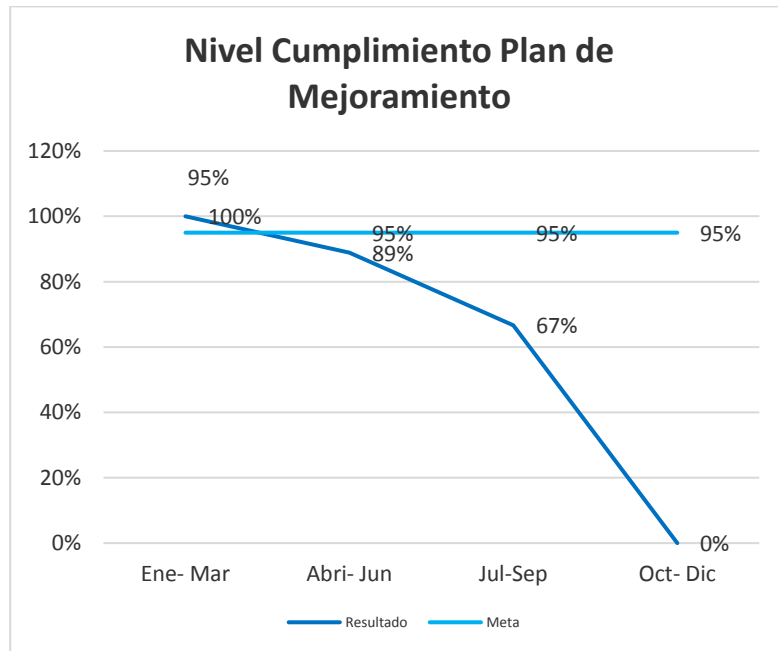
\*Talento humano: Porcentaje participación Plan de Capacitación con un 43% frente a una meta del 80%

\*Sistemas: 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% respecto a una meta de ahorro del 5%

\* Los procesos de gestión de la contratación y gestión jurídica no presentaron datos de reporte para el periodo evaluado



### Nivel cumplimiento plan de mejoramiento



En el Plan de Mejoramiento institucional para el tercer trimestre fueron programadas 48 actividades, las cuales cuenta con evidencia de ejecución 32 de ellas. 16 actividades no cuentan con reporte ni evidencia de ejecución durante el periodo evaluado. El proceso de Tic, realizó ajuste en el plan de mejoramiento producto de la auditoría Externa, lo que implicó ajuste en las actividades de las vigencias anteriores y se realizó la formulación del nuevo plan de mejoramiento para dicho proceso. El caso de bienes y servicios continua con las indicaciones de la dirección, en el cual, 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.

El proceso de Gestión de contratación no reportó avances en este periodo (8 actividades previstas).

Para el caso de los demás procesos:

\*Direccionamiento Estratégico: De 2 actividades previstas, reportó 2 con las respectivas evidencias

\*Servicio al Ciudadano: Presenta cierre de los hallazgos en el trimestre anterior por la Oficina de Control Interno

\*Gestión Financiera: 11 actividades previstas las cuales reportó 10.

\*Talento Humano: Reportó 2 actividades, la cuales estaban previstas para el periodo.

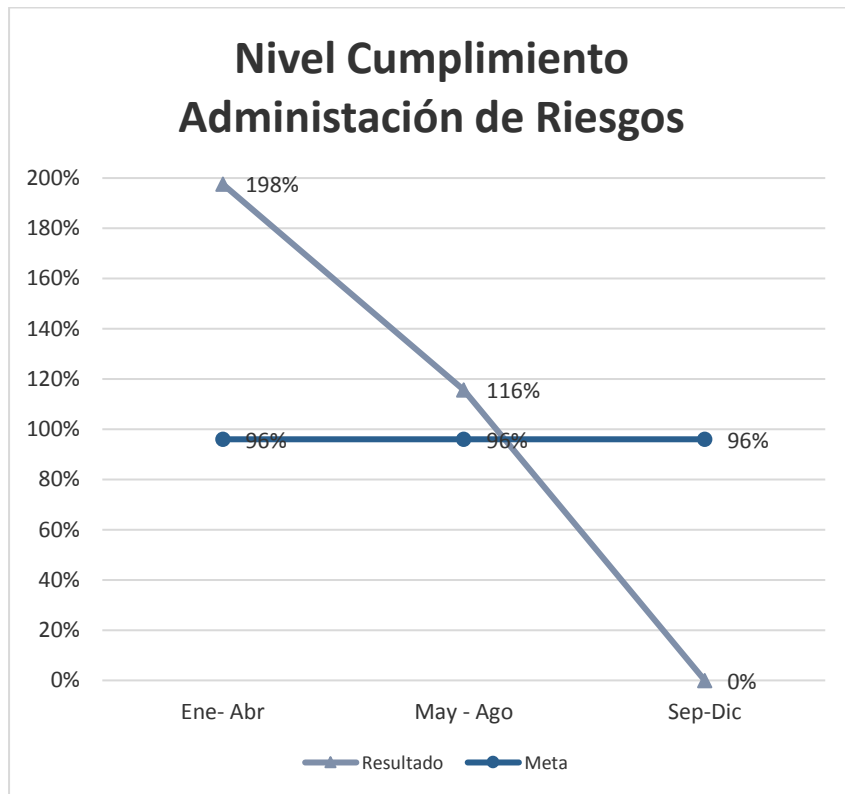
\*Gestión Educativa: De 7 actividades reportó 7 con sus respectivas evidencias.

\*Bienes y servicios: de las 9 actividades previstas, reportó 3

Gestión TIC: De las actividades previstas para ejecutar en el periodo reportó 8.



**Nivel cumplimiento administración de riesgos**

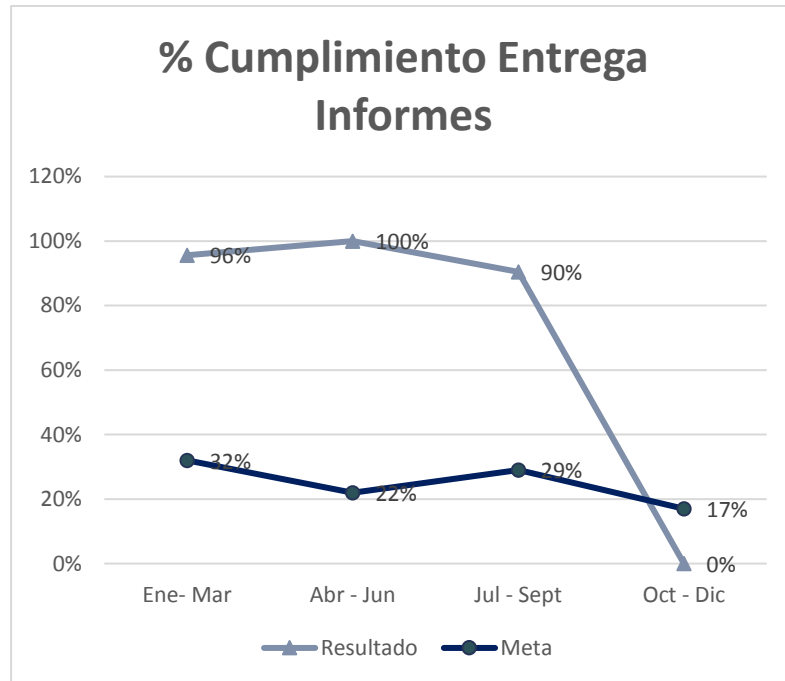


De los 14 procesos de la entidad, para el segundo cuatrimestre se tenían previstas 96 actividades y se reportaron 111 actividades, esto teniendo en cuenta que algunas áreas adelantaron la realización las acciones previstas y otras están contempladas de manera permanente, motivo por el cual se reporta una ejecución del 116%. Se aprecia calidad en el reporte de las acciones y evidencias. Todos los procesos reportaron en este periodo de medición.



## Evaluación y Control

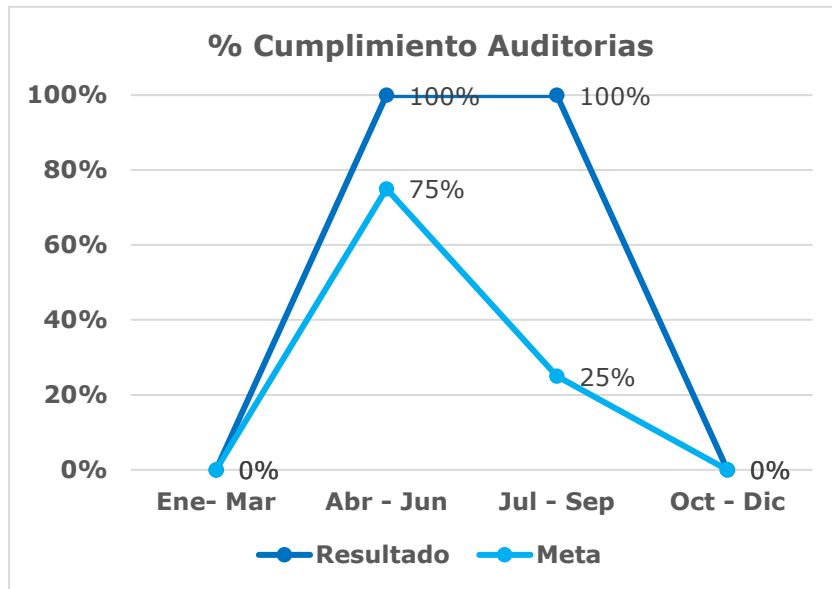
### Porcentaje cumplimiento de reportes



Control Interno produjo durante el tercer trimestre de la vigencia 2019 las siguientes auditorias y seguimientos de ley, así: 1. Informe Seguimiento Plan de Mejoramiento Institucional II Trimestre 2019; 2. Informe Seguimiento Indicadores II Trimestre 2019; 3. Informe de Gestión Contractual -SIRECI- Julio y Agosto 2019; 4. Informe de Austeridad II Trimestre 2019; 5. Informe Seguimiento Plan Anticorrupción II Cuatrimestre 2019; 6. Informe Seguimiento Estrategia Rendición de Cuentas II Cuatrimestre 2019; 7. Informe Seguimiento Riesgos Institucionales y Corrupción II Cuatrimestre 2019; 8. Informe Seguimiento Plan de Mejoramiento Contraloría -SIRECI- Julio 2019; 9. Informe Seguimiento PQRSD I Semestre 2019; 10. Informe Seguimiento Plan de Acción II Trimestre 2019; 11. Informe Seguimiento Plan Sectorial II Trimestre 2019; 12. Informe Pormenorizado- Julio 2019; 13. Informe Seguimiento EKOGUI -Septiembre 2019; 14. Informe Seguimiento Plan de Adquisiciones II Cuatrimestre 2019; 15. Informe Seguimiento SIGEP; 16. Seguimiento Actividades Campo Gestión Educativa Julio 2019; 17. Seguimiento Sistema Contable; 18. Seguimiento Teletrabajo; 19. Informe Efectividad de los Controles II Cuatrimestre 2019;



**Porcentaje cumplimiento de auditorías**



Se ajustan los indicadores de acuerdo a lo aprobado en Acta No. 3 de Comité de Coordinación de Control Interno donde se modifican las auditorías y su programación. Se elimina Auditoría de Gestión Documental y se reemplaza por Auditoría al Convenio Interadministrativo No. 494872 DE 2018 con la SED. Se programa para el mes de octubre (IV Trimestre) la Auditoría de SGSST. Se presenta informe final a La Auditoría al Convenio Interadministrativo No. 494872 DE 2018 con la SED

## Conclusiones y recomendaciones

- En la batería de indicadores del INSOR se encuentran registrados 52 indicadores de gestión y 2 indicadores estratégicos. Para el tercer trimestre fueron analizados 39 indicadores debido a que tiene definida la periodicidad por trimestre. De los 14 procesos del Sistema de gestión, tan solo el 49% se encuentra en el rango sobresaliente, lo que se puede identificar que cumplieron la meta, es decir, que 7 procesos no alcanzaron los resultados proyectados. Se menciona la importancia del monitoreo y apropiación de esta información y seguimiento por parte de los procesos, así como la importancia de estos instrumentos para la toma de decisiones de los procesos.
- Se 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 a los procesos de Gestión de Contratación y Gestión Jurídica realizar reporte en los tiempos establecidos
- 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.
- Se solicita realizar una revisión y estructuración de los indicadores de gestión para la vigencia 2020, ya que lamentablemente al recopilar y analizar los datos, los procesos presentan información básica de la gestión institucional.