

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# INFORME: Indicadores de Gestión por procesos

Vigencia Cuarto trimestre 2019

*Autor: Oficina Asesora Planeación y Sistemas*

**Fecha: Febrero de 2020**





## Contenido

Introducción .....	4
Alcance.....	4
Metodología.....	4
Resultados cuarto trimestre de 2019 .....	5
1. Procesos Estratégicos.....	5
2. Procesos Misionales .....	5
3. Procesos de Apoyo.....	6
4. Subsistemas de Gestión .....	7
5. Procesos de Evaluación.....	7
Reporte de Indicadores de Gestión por Proceso.....	8
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 .....	22
Talento Humano .....	24
Gestión Tic.....	27
Gestión Financiera .....	28
Gestión de Bienes y Servicios.....	30
Subsistemas .....	33
Gestión de la Calidad.....	34
Subsistema seguridad y privacidad de la información .....	35
Subsistema seguridad y salud en el trabajo .....	36
Subsistema Gestión Ambiental.....	41



---

Procesos de Evaluación .....	43
Medición y Mejora .....	43
Evaluación y Control .....	47
Conclusiones y recomendaciones.....	49



## 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 cuarto 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 cuarto 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 cuarto 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 50 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 cinco (5) 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 **94%** quedando en el rango de desempeño es **Sobresaliente**.

Tabla No 1 Indicadores procesos estratégicos

Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Direccionamiento Estratégico	93 % 
Comunicación Estratégica	100 % 

#### 2. Procesos Misionales

A estos procesos aportan en este periodo seis (6) indicadores correspondientes a Promoción y desarrollo y Gestión educativa.

El cumplimiento alcanzado fue de **97%**, 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	99 %	
Gestión Educativa	94 %	

### 3. Procesos de Apoyo

Los ocho (8) procesos de apoyo reportan diecinueve (19) indicadores asociados a los procesos de Servicio al ciudadano, dos (2) indicadores reportados; Gestión Bienes y servicios, reportando en este periodo tres (3) indicadores; Gestión de las TIC tres (3) 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 **90%**, quedando en el rango de desempeño **Satisfactorio**, lo anterior, se debe a que algunos procesos no obtuvieron los efectos proyectados y arrastraron 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	97 %
Talento Humano	78 %
Gestión Documental	100 %
Gestión de las TIC	65 %
Gestión Financiera	98 %
Gestión Jurídica	100 %
Gestión de la Contratación	100 %
Gestión de Bienes y Servicios	100 %

El comportamiento de los procesos de apoyo fue: cinco (5) procesos con nivel sobresaliente, dos (2) procesos con nivel satisfactorio y un (1) proceso con rango deficiente. 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 y de las herramientas tecnológicas.

#### 4. Subsistemas de Gestión

Se reportan diez (15) indicadores de los subsistemas: Sistema de Gestión de calidad, un (1) indicador; Gestión Ambiental, tres (3) Indicadores; Seguridad y salud en el trabajo, nueve (9) Indicadores; Seguridad y privacidad de la información dos (2) indicadores. En general los subsistemas alcanzaron un cumplimiento **61 %**, 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	100 % 
Gestión Ambiental	20 % 
Seguridad y salud en el trabajo	100 % 
Seguridad y privacidad de la información	89 % 

Los indicadores de Gestión Ambiental, requieren ajustes, debido a que 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 (5) indicadores, de los cuales tres (3) 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 **satisfactorio**.

Los resultados de estos procesos fueron:

Tabla No 5 Indicadores proceso de evaluación



Proceso	Promedio % de cumplimiento Metas
Medición y Mejora	85 % * 
Control y Evaluación	96 % 

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

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:

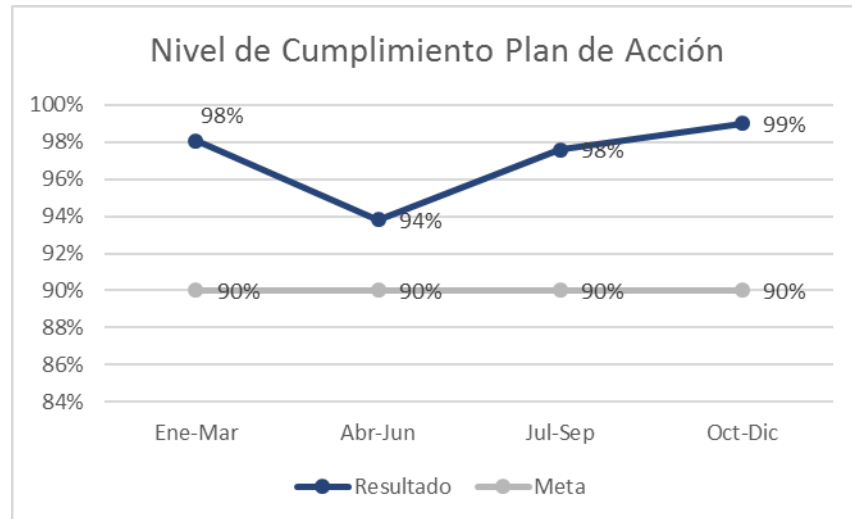
- ✓ [Direccionamiento Estratégico](#)
- ✓ [Comunicación Estratégica](#)
- ✓ [Promoción de Derechos](#)
- ✓ [Gestión Educativa](#)
- ✓ [Servicio al ciudadano](#)
- ✓ [Gestión Documental](#)
- ✓ [Gestión Talento Humano](#)
- ✓ [Gestión TIC](#)
- ✓ [Gestión Financiera](#)
- ✓ [Gestión Jurídica](#)
- ✓ [Gestión 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 cuarto trimestre vigencia 2019 se obtuvo un 99% de cumplimiento en el Plan de Acción Institucional, teniendo un comportamiento gradual acorde a la meta establecida para cada trimestre. De acuerdo al Modelo operacional MIPG, el avance porcentual por dimensión se describe a continuación:

#### Indicadores Plan de Acción

ID	Nombre del Indicador	Proyección 4 trim	Avance	Semáforo
1	Porcentaje de avance en el desarrollo del modelo de atención integral para la primera infancia sorda y educación inicial	100,00	100,00	Verde
2	Porcentaje de avance en el desarrollo de la ruta para la garantía de trayectorias completas en la atención educativa para la población sorda	100,00	101,67	Verde
3	Porcentaje de avance en implementación de la estrategia integral para el mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda	100,00	100,43	Verde
4	Porcentaje de avance en implementación de la Estrategia para el fortalecimiento de la planeación lingüística de la Lengua de señas Colombiana.	100,00	100,00	Verde
5	Porcentaje de avance en el desarrollo de lineamientos para el mejoramiento de la oferta educativa para sordos en la Colombia rural.	100,00	100,00	Verde
6	Porcentaje de avance en el desarrollo de la estrategia de fortalecimiento de la capacidad institucional para promover la inclusión social de las personas sordas	100,00	100,00	Verde
7	Porcentaje de avance en la estrategia para promover el acceso a la información de la población sorda.	100,00	100,00	Verde
8	Porcentaje de avance del modelo de gestión del conocimiento para la inclusión social de las personas sordas	100,00	100,00	Verde
9	Porcentaje de avance en la dimensión Talento Humano	100,00	98,75	Verde
10	Porcentaje de avance en la dimensión de direccionamiento estratégico y planeación	100,00	99,44	Verde
11	Porcentaje de avance en la dimensión gestión con valores para resultados componente de la ventanilla hacia adentro.	100,00	99,33	Verde
12	Porcentaje de avance en la dimensión gestión con valores para resultados componente de la ventanilla hacia afuera.	100,00	100,00	Verde
13	Porcentaje de avance a la política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional	100,00	100,00	Verde
14	Porcentaje de avance en la dimensión de información y comunicación	100,00	99,75	Verde
15	Porcentaje de avance en la dimensión de gestión del conocimiento	100,00	66,00	Rojo
16	Porcentaje de avance en la dimensión de control interno	100,00	98,67	Verde

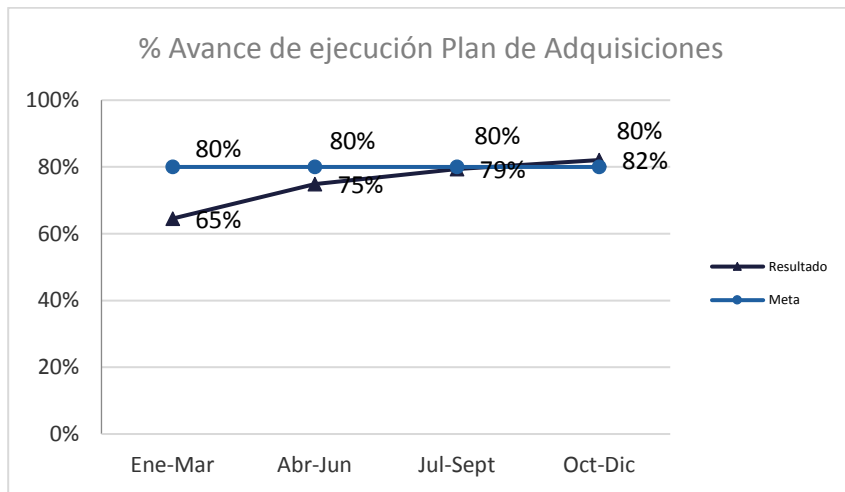
- Talento Humano: 98,75 %
- Direccionamiento Estratégico: 99,44 %
- DE-Misional Gestión Educativa: 100 %
- DE-Misional Promoción y Desarrollo: 100 %
- Evaluación de Resultados: 100 %
- Gestión con valores para resultados: 99,55 %
- Gestión Control Interno: 98,67 %
- Gestión del Conocimiento: 66 %
- Información y comunicación: 99,75 %

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=eyJrIjojImZyYyZlZMDYtYzUxMy00MWJhLTlhMjctNDlhOTk2ZjBmZDg1IiwidCI6ImMwNmZiNTU5LTFiNjgtNGI4NC1hMTRmLTQ3ZDBkODM3YTZhYiIsImMIOjR9>



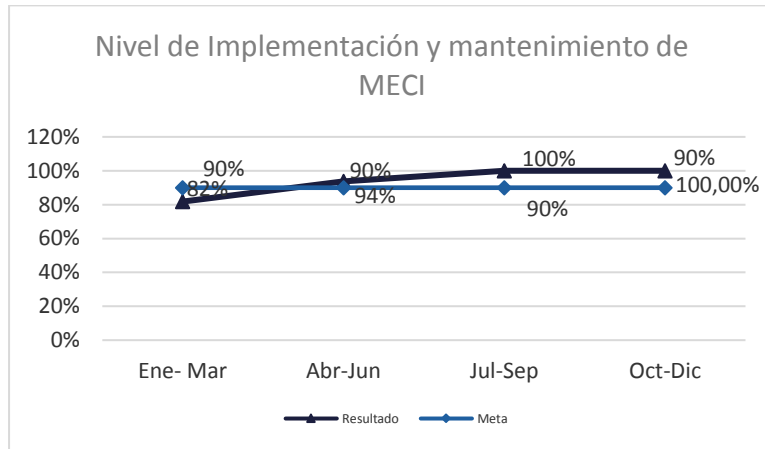
**Porcentaje avance de ejecución Plan de Adquisiciones**



Cuarto trimestre: Se encuentra en un nivel satisfactorio como quiera que se logró la meta del 82%, de \$4,424 millones programados, se ejecutó \$3.631 millones; y de 167 procesos contractuales programados se realizaron 155 contratos que equivale al 93%, en número de procesos programados, con el siguiente comportamiento: Funcionamiento- adquisición de bienes alcanzo una ejecución del 67%; por el proyecto C2203-07004, alcanzó un avance del 87%; por el proyecto C2203-07005, alcanzó un avance del 88% , por el proyecto C220307006 el 71% por el proyecto C2299-07006 el 89% y por el C2299-07007 EL 96%, a nivel de Proyectos de Inversión se superó la meta establecida en el PAA, ya que se logró cumplir con el 85%, de \$3,737 millones programados se ejecutaron \$3,170,8 millones



**Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI**



Cuarto 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 100%. Se tenían previstas 11 actividades y se reporta el avance de 11.

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

1. Ambiente de control: De acuerdo al plan operativo se ejecutó el 100% de las actividades programadas para el cuatrimestre que consistieron en el monitoreo del plan de acción, el cual se encuentra publicado en la página web institucional <http://www.insor.gov.co/home/planeacion-gestion-y-control/planeacion-institucional/planeacion-2019/>. Se observa avance en el PIC con un cumplimiento del 58% de la malla curricular. Se observa actualización del procedimiento de planeación y etapa contractual para la adquisición de B&S, se realiza capacitación de supervisión de contratos por parte de Secretaria General.

2. Gestión del Riesgo: reporta un 100% de avance en el plan operativo frente a meta del 100%. Se realizó actualización de 10 documentos en el trimestre acorde con la solicitud de los procesos:

Direccionamiento Estratégico: Formato para la formulación y seguimiento del Plan Operativo, Formato de Plan Anual de Adquisiciones;

Gestión Bienes y Servicios: Formato solicitud de comisión;

Gestión de la Contratación: formato Informe final de desarrollo del contrato, lista de chequeo convenios interadministrativos, acta de inicio para la ejecución contractual, procedimiento de planeación y etapa precontractual para la adquisición de bienes y servicios.

Gestión de TICS: Políticas de protección de datos personales;

Gestión Financiera: Formato de solicitud, liberación, adición o anulación de certificado de disponibilidad presupuestal, Formato liberación de recursos contratos

El 100% de las áreas reportaron el avance en las actividades planteadas para la mitigación de riesgos del tercer cuatrimestre.

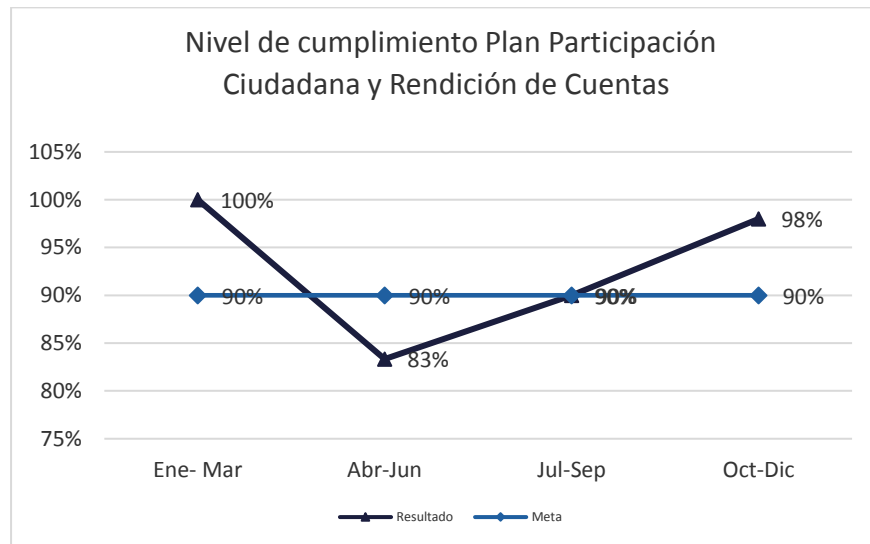
3. Actividades de Control: reporta 100% de avance frente a un 100% de meta. Teniendo en cuenta que se tenían programadas 3 actividades y se cumplieron 3. Desarrollar las sesiones de Comité Coordinador de Control Interno (celebrado el 06 de noviembre de 2019); Elaborar planes de mejoramiento a partir de autoevaluaciones o auditorías internas (se constituyeron 2 planes de mejoramiento correspondientes a los procesos misionales y al SGSST); y Divulgar las políticas y procedimientos relacionados con el uso de tecnología al interior del INSOR, la cual fue llevada a cabo con una campaña de seguridad en los meses de noviembre y diciembre, iniciando con una capacitación el 07 de noviembre de 2020.

4. Información y Comunicación: reporta 100% de avance frente a un 100% de meta. Se cumplen 2 tareas programadas que corresponden a Implementar el plan de sensibilización de las políticas y buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información que se llevó a cabo con una campaña durante los meses de noviembre y diciembre; e Implementar la Estrategia de comunicación estratégica de la Entidad, la cual se cumplió en el tercer trimestre con el plan de comunicaciones, actividad que estaba prevista para diciembre. Se mantiene las actividades de fortalecimiento de la cultura del reporte, a través de cronograma de cierre de vigencia.

5. Monitoreo o supervisión continua: Reporta un 100% de avance frente a un 100% esperado. La dependencia de Control Interno realizó 1 de 1 auditoría programada para el cuarto trimestre de la vigencia. La auditoría ejecutada fue: Auditoría de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para un cumplimiento del 100% de las auditorías programadas en la vigencia, 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



Cuarto trimestre:

El Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas tenía programadas 14 actividades para el cuarto trimestre de 2019 de la siguiente manera:

Se realizó el Monitoreo y Reporte a la Actividades del Plan de Participación en la Gestión (Rendición de Cuentas) Correspondiente al IV Trimestre 2019

4. talleres de lengua de señas colombiana (LSC) realizados con instituciones gubernamentales para promover la participación ciudadana de las personas sordas

2. videos con ajustes razonables para la accesibilidad a la información y/o contenidos de comunicación para personas sordas "Uso de los distintos y diferentes escenarios de la secretaría"

1 mesa de dialogo realizada para identificar las necesidades de las personas sordas y generar recomendaciones para su inclusión social.

1 Pre-comité de Planeación Lingüística para contribuir al diseño de una estrategia de fortalecimiento de la Lengua de Señas Colombiana y el Servicio de Interpretación. con evidencias de la agenda de reunión y el listado de asistentes.

1 video informativo sobre los avances en el proceso de alistamiento de la ENILSCE el cual se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=FvYXtLB8Keo>

1 conversatorio sobre Inclusión Laboral, donde el doctor JOSE LUIS BUITRAGO, informa sobre todo el tema de inclusión laboral para los sordos

1 diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones - Espacio dialogo Directivos INSOR, con algunos grupos de ciudadanos

1 Se llevo a cabo la audiencia pública de Rendición de Cuentas el día 12 de diciembre de 2019. como evidencia se cuenta con el informe de la audiencia pública y se puede consultar en la página web del INSOR en el link: <http://www.insor.gov.co/home/planeacion-gestion-y-control/control/rendicion-de-cuentas/>

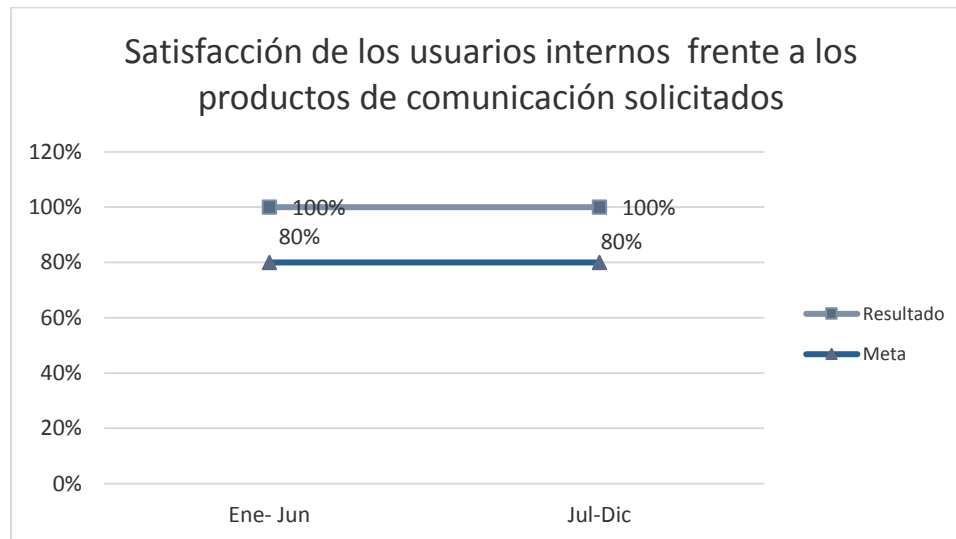
Se Realizo y publicar el Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas el cual se puede visualizar en el siguiente link: [http://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe\\_APRC\\_INSOR\\_2019.pdf](http://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe_APRC_INSOR_2019.pdf)

Se desarrollaron actividades de innovación abierta impulsadas por la Dirección del INSOR espacios de dialogo con la comunidad dentro de la audiencia pública de rendición de cuentas para orientar los procesos innovadores de la entidad.



## Comunicación Estratégica

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



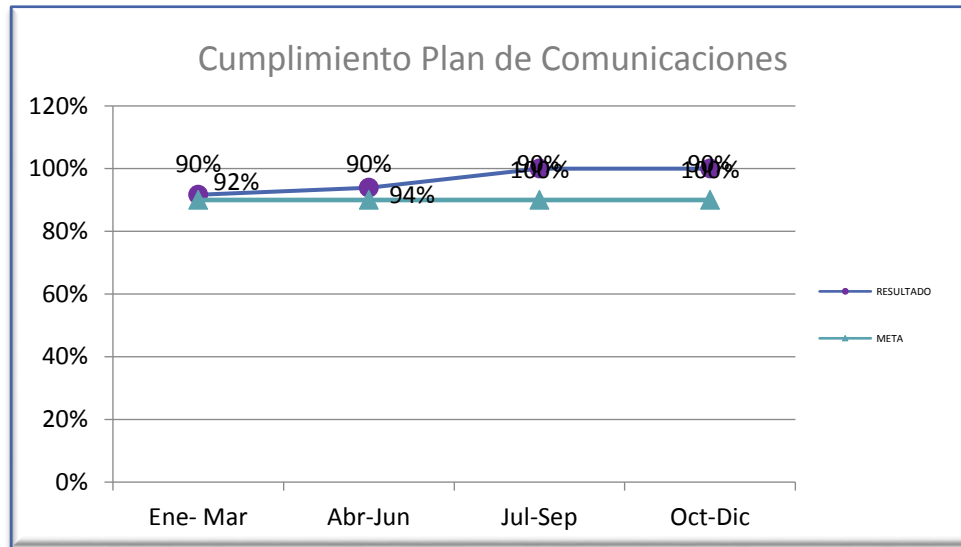
Es importante destacar que el promedio de calificación en todas las encuestas fue de 4.9 y que el indicador se cumplió en un 100%. Se recibieron 36 observaciones que fueron positivas a la gestión realizada por el equipo de comunicaciones: "Excelente disposición del equipo de comunicaciones para la elaboración y los ajustes requeridos"; "Muy buena disponibilidad del equipo y oportunidad en la entrega"; "Cumplió con las expectativas, buen diseño y claridad en la información."; "Excelente disponibilidad por parte del equipo de comunicaciones"; "Como siempre oportuno y de calidad"; "Muchas gracias por el apoyo y la celeridad"; "Gracias por la pronta gestión"

Aunque se ha dificultado que los usuarios internos respondan las encuestas de satisfacción cuando reciben los productos solicitados al área de comunicaciones, todos han manifestado su satisfacción y agradecimiento por el cumplimiento y calidad de los productos.

De esta manera para la vigencia 2020 se implementará una estrategia que fortalezca esta herramienta de percepción.



### Nivel de Cumplimiento Plan de Comunicaciones



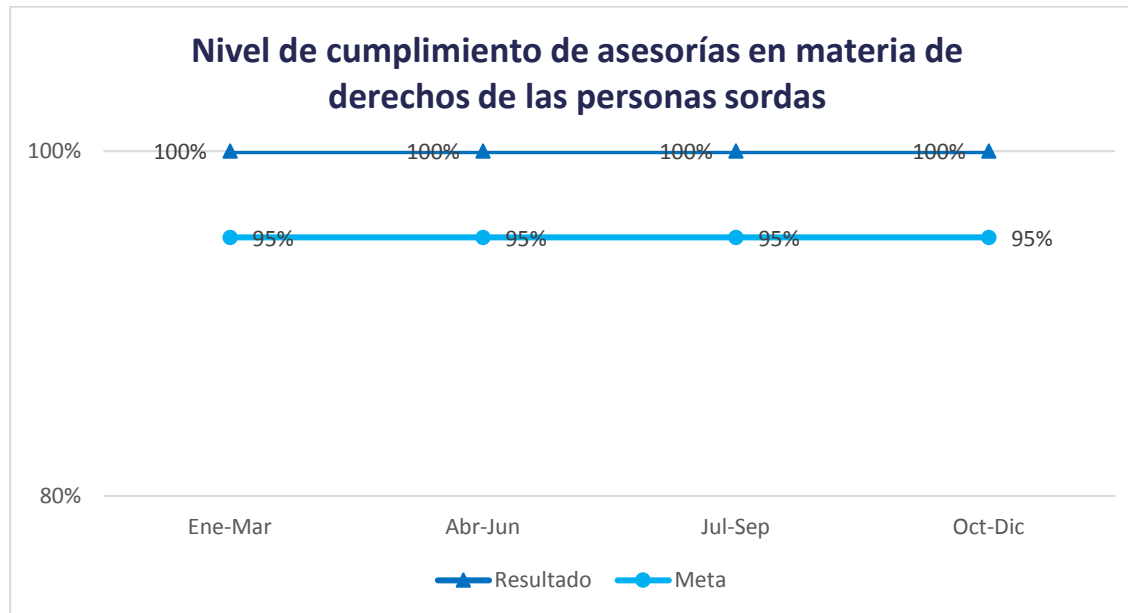
El indicador evidencia la actitud destacada y el compromiso del equipo de trabajo, pues a pesar de haber sido un trimestre con múltiples solicitudes de todas las áreas y muchas piezas gráficas y audiovisuales para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, las metas se cumplieron en un 100%.



## Procesos Misionales

### Promoción de Derechos

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



Para el último trimestre la meta del plan de acción era realizar un convenio para asesorar a una institución en materia de derechos de las personas sordas. De esta forma, se realizó un contrato con la Procuraduría alcanzando un 100% de la meta.

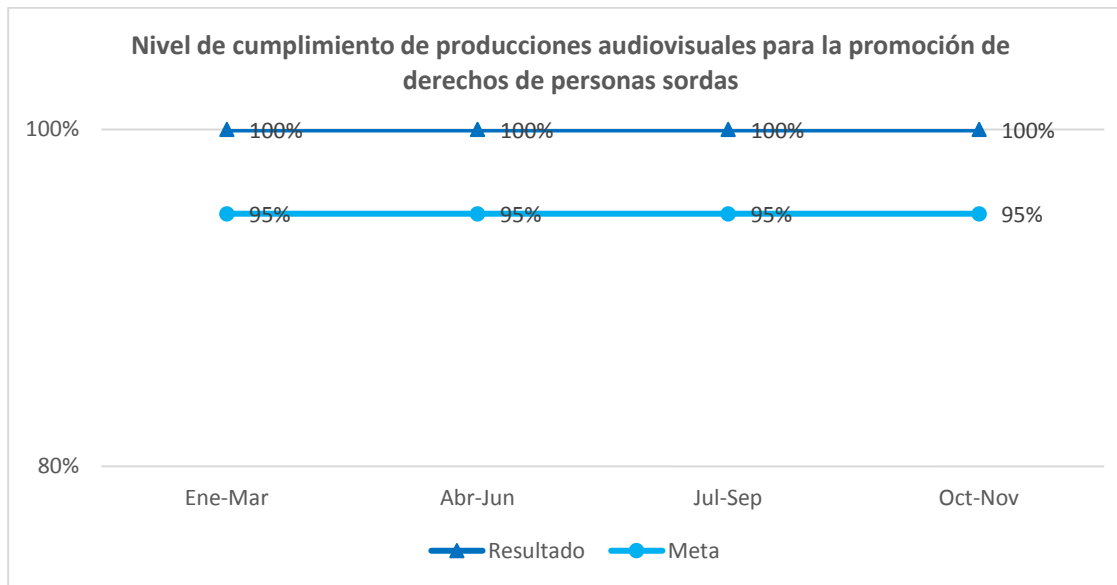
Se deja evidencia del contrato firmado con Procuraduría.

Por otro lado, como consecuencia del enfoque abordado desde la SPD para asesorar entidades que atiendan directamente a la población sorda, además de los contratos planeados para el 2019 se logró realizar 6 convenios adicionales con las siguientes instituciones:

1. Superintendencia de Industria y Comercio
2. Departamento Administrativo Nacional de Estadística
3. Superintendencia de salud
4. ADE SAS
5. Escuela Superior de Administración Pública



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



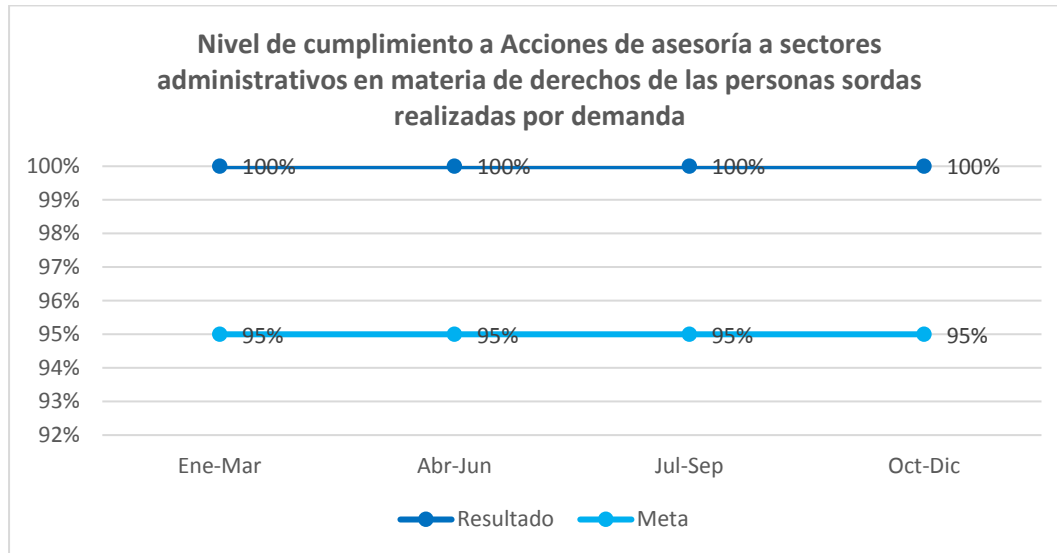
Se realizaron 5 contenidos audiovisuales para personas sordas con el fin de cumplir con la meta establecida, donde se incluyeron videos de la Procuraduría, la Contraloría, Migración, Escuela Superior de Administración Pública, entre otros.

Por otro lado, como consecuencia de un estudio de métodos y operaciones realizado desde la SPD se logró producir 53 videos adicionales a la meta inicial de 116.





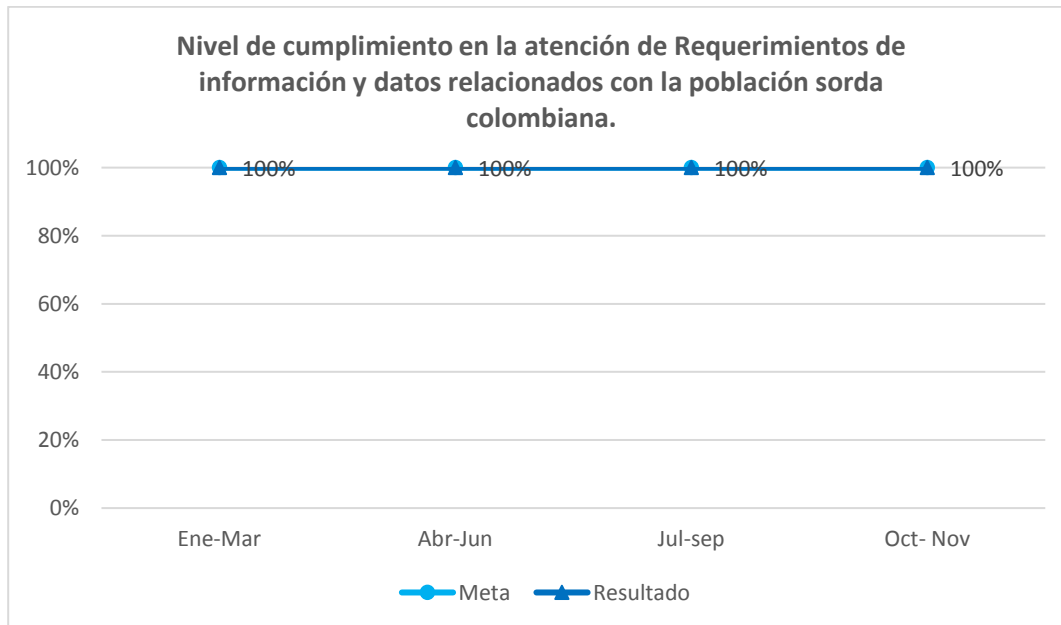
**Nivel de cumplimiento a Acciones de asesoría a sectores administrativos en materia de derechos de las personas sordas realizadas por demanda**



De acuerdo con las solicitudes recibidas se realizaron asesorías a 3 entidades: Supersalud, Fundación Compartir y Ministerio de Ambiente. 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



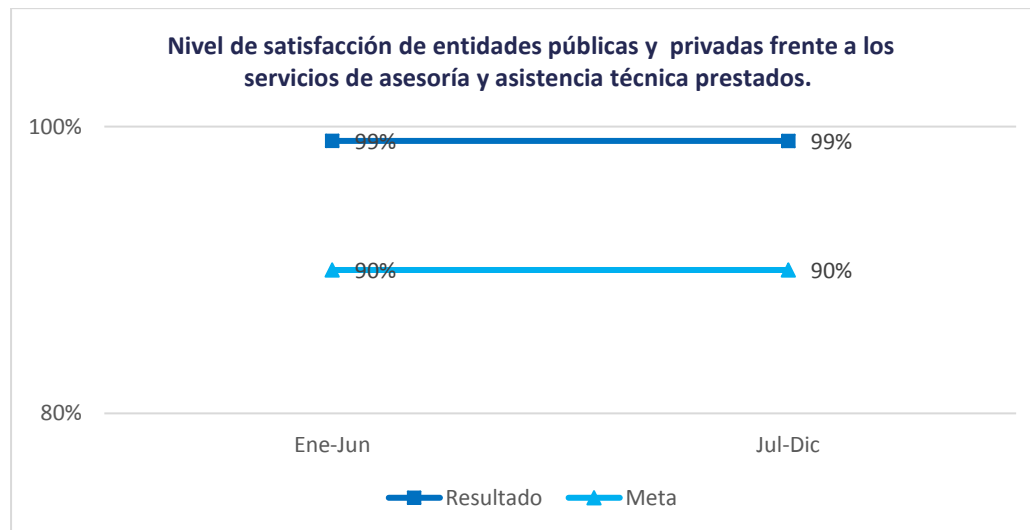
**Nivel de cumplimiento en la atención de Requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana.**



El grupo BIDES recibió 5 solicitudes en el tercer trimestre mediante ORFEO, todas 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.



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



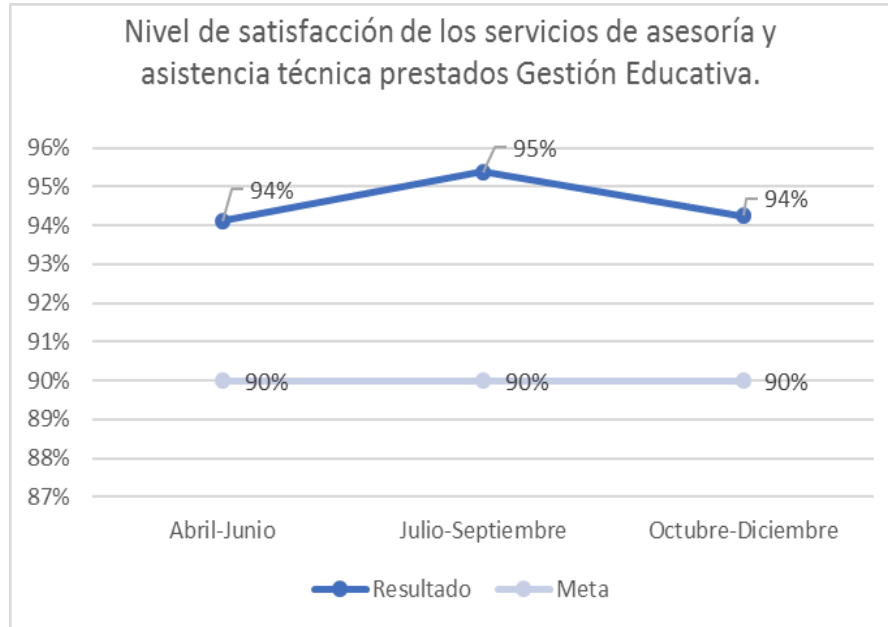
Frente a las asesorías realizadas a la Fundación Compartir, Medicina Legal, Seguros Alfa, SENA central, Superintendencia de Industria y comercio, ESAP y Supersalud, donde los asistentes llenaron encuestas de satisfacción calificando de 1.0 a 5.0 el contenido de las mismas, la utilidad y aplicabilidad de la misma, y la evaluación del facilitador, en promedio la asesoría obtuvo una calificación de 4.9/5.0.

De esta forma, se logra un 99% en el nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.



## 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 4º trimestre, se observa que en el 94,3% de las encuestas se obtuvo una calificación satisfactoria (en 377 encuestas de las 400 aplicadas, la calificación asignada fue superior o igual a 4). En cuanto a las 23 encuestas en las que se registró una valoración promedio inferior a 4, es importante resaltar que en ninguna de ellas se obtuvo una calificación inferior a 3.

Es posible afirmar que los resultados obtenidos en el 4º trimestre coinciden con los resultados de las encuestas aplicadas en los trimestres 3º y 4º, es decir que el alto grado de satisfacción con respecto a los servicios de asistencia técnica prestados por la Subdirección de Gestión Educativa se ha mantenido constante a lo largo del año. En efecto, durante el 2019, en el 94,7% de las encuestas se obtuvo una calificación satisfactoria, superando la meta proyectada del 90%.

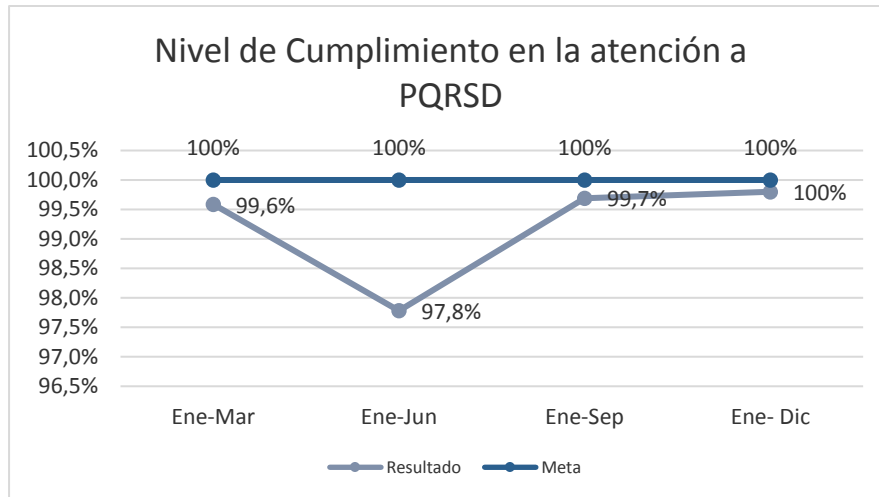
Nuevamente, con relación a los comentarios cualitativos, los participantes valoraron de manera muy positiva el conocimiento y el dominio del tema por parte de los facilitadores. A lo largo del año se identificaron oportunidades de mejora relacionados con la asignación de tiempos para desarrollo de las asistencias y con aspectos logísticos de los encuentros.



## Procesos de Apoyo

### Servicio al ciudadano

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



Se recibieron 401 solicitudes en el cuarto trimestre del 2019, de las cuales se respondieron 350 que debían contestarse en el mismo periodo, más 151 PQRSD que venían acumuladas del trimestre anterior, dando un total de 501 que requerían respuesta en el IV Trimestre.

De las 501, fueron contestadas 500 en los términos legales establecidos, con un resultado de cumplimiento del 99,8%.

De las 401 PQRSD recibidas, las solicitudes más frecuentes de los ciudadanos fueron alrededor de las temáticas: Talleres de sensibilización/Curso de LSC (110), Intérpretes (56), Otros (49), inclusión social (32), inclusión educativa (30), Inclusión laboral para la población sorda (23), Servicios en salud (21), Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios (20).

Las 6 dependencias que más atendieron PQRSD en orden descendente fueron: oficina de servicio al Ciudadano (278), la Subdirección de Promoción y Desarrollo (47), Gestión Educativa (26), Jurídica (22), Talento Humano (9) y Dirección (7).

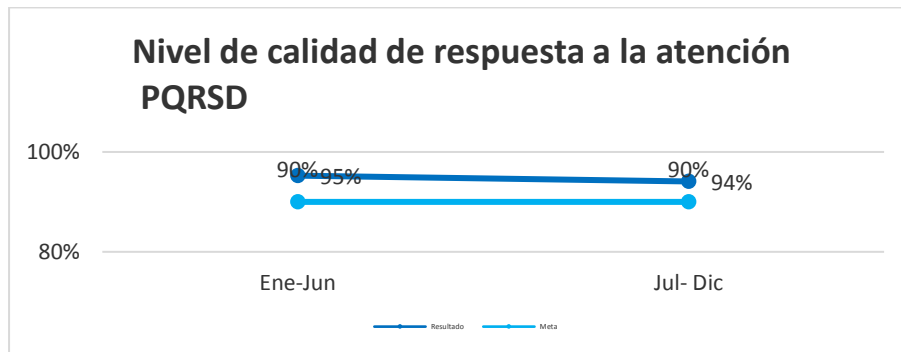
De las 401 PQRSD recibidas, se observa que: 231 fueron realizados por Persona Natural, y 170 fueron realizados por Persona Jurídica

En cuanto a los canales de atención se observó la siguiente distribución: 264 por el canal correo electrónico, 86 por el canal telefónico, 34 de manera personal, 12 por correo certificado/mensajería, 3 a través del sitio WEB y 2 por Skype.

Se hicieron cinco (5) traslados de solicitudes a otras entidades como fueron: MinTIC (2), INCI (1), Ministerio de Salud (1) y Supersalud (1).



**Nivel de satisfacción en atención de PQRSD**



Segundo Semestre: para este periodo se recibieron 93 encuestas de satisfacción que califican los 6 canales de atención distribuidas así: Presencial (49), Correo electrónico (16), Página web (16), Telefónico (9), Skype Video llamada en LSC (2) y correo certificado (1)

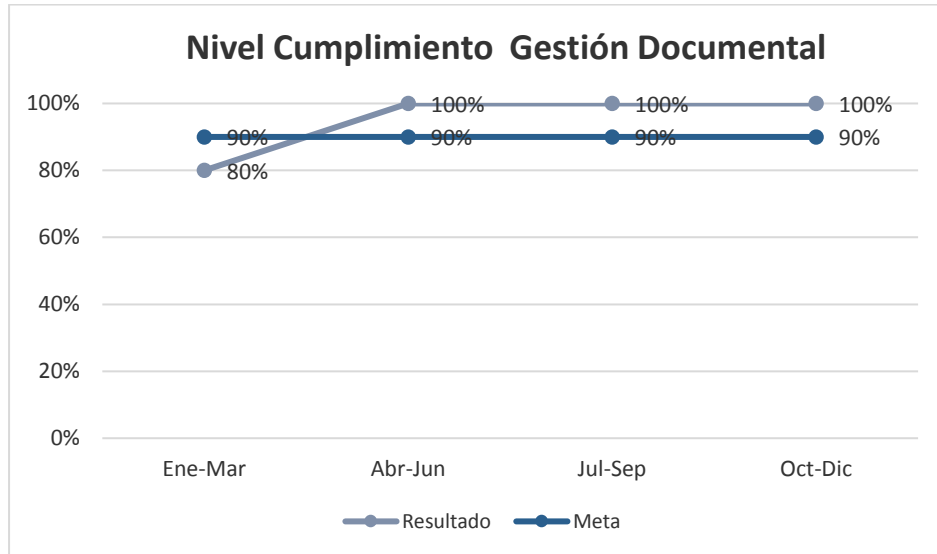
Para cada canal se califican los siguientes criterios: Actitud del servidor público que lo recibió (por su naturaleza este ítem no se califica para los canales de correo electrónico, correo certificado y página web), Tiempo de respuesta a la solicitud, Claridad de la información suministrada, Presencial,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

Se recibieron un total de 423 respuestas de las cuales 309 corresponden a excelente y 89 a Bueno para una suma de 398 respuestas satisfactorias dando así un 94% de satisfacción en los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. De otro lado se obtuvieron 15 respuestas con aceptable, 9 con regular y 1 con malo.



## Gestión Documental

### Nivel Cumplimiento Gestión Documental



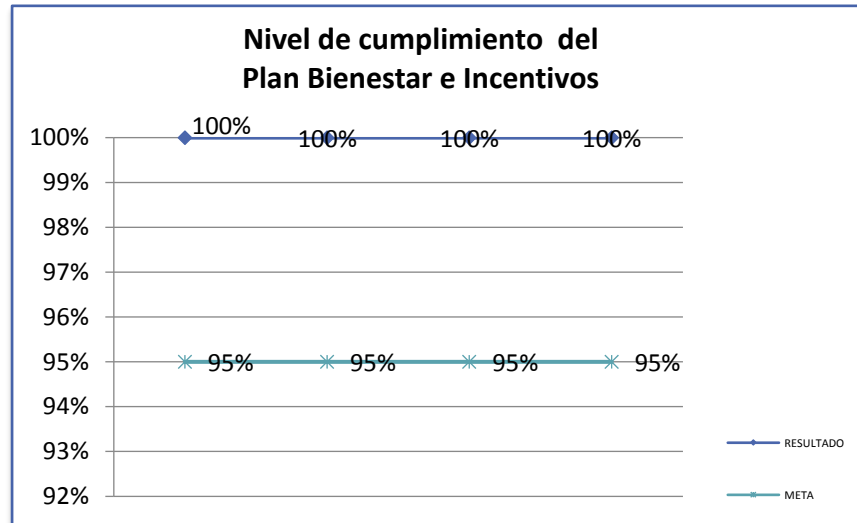
Durante el cuarto trimestre las acciones realizadas fueron:

- Se recibió el concepto por parte del archivo general de la nación con observaciones, Se realizaron las correcciones correspondientes y se volvió a enviar las TRD para su convalidación por parte del AGN.
- Se continua con la organización física del Archivo Central
- Se elaboró el Banco Terminológico.
- Se realizó Visita a los archivos de gestión y se hizo acompañamiento en la organización de estos.
- Se elaboran las guías y se hace el envío de correspondencia a través de 4-72.
- Se direcciona a través de ORFEO la correspondencia interna y externa que ingresa al Instituto.



## Talento Humano

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



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

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. 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

3. HALLOWEEN: Esta actividad se desarrolló con la organización de un concurso de disfraces y se otorgó salir más temprano con el fin de permitir un espacio donde se pudiera celebrar ese día en familia.

4. TORNEOS DEPORTIVOS: A través del Ministerio de Educación la Entidad participo en los juegos organizados desde la estrategia de transformación cultural.

5. ELECCIÓN DEL MEJOR COMPAÑERO POR DEPENDENCIA: Dentro del plan de Bienestar de la presente vigencia se contempló la asignación de incentivos de funcionarios destacados por cada uno de los niveles, incluidos los colaboradores vinculados a través de prestación de servicios.

Adicionalmente se cumplió con la asignación de incentivos a los mejores funcionarios de Carrera Administrativa y Libre Nombramiento y Remoción no directivos, el incentivo de acuerdo con el Plan de Bienestar 2019, correspondió a dos salarios mínimos y un salario mínimo adicional al mejor empleado 2019.

6. CELEBRACIONES DECEMBRINAS: DÍA DE LAS VELITAS, NOVENA NAVIDEÑA, DESPEDIDA DE FIN DE AÑO

El 20 de diciembre se celebró la tarde Navideña, espacio organizado en el Auditorio de la Entidad donde cada proceso realizó un aporte para compartir con sus compañeros, la Dirección General autorizó la tarde luego del evento para que los colaboradores compartieran en familia.

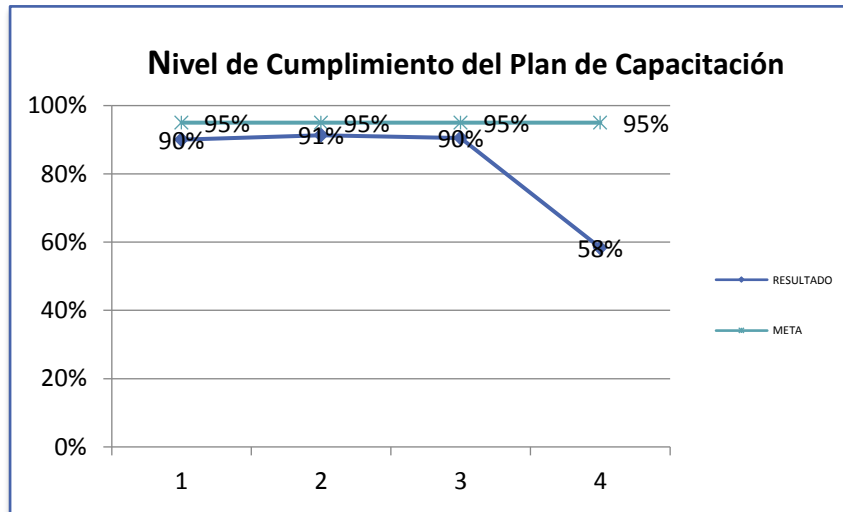
#### 7. INFORME DE GESTIÓN.

Actividad realizada en la sede de Compensar donde se realizó la presentación de resultados de la Gestión 2019 por parte de la Dirección General, se realizaron actividades de integración con un Bingo y cámara de fotos, fue una tarde divertida y de integración, donde se resaltaron los logros obtenidos y se desataron los mejores funcionarios de cada uno de los niveles de la planta de personal del INSOR.





## Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación



El cumplimiento para este trimestre fue del 58%, a continuación, se describen cada una de ellas en su cumplimiento como la exposición de las razones por las cuales no fueron logradas:

1. ESPAÑOL BÁSICO PARA SORDOS: Esta actividad no fue realizada en el periodo, por los proyectos a cargo de las Subdirecciones los profesionales que habían podido aportar su conocimiento, no contaron con el tiempo para desarrollar esta capacitación para nuestra población sorda.
2. CAPACITACIÓN AUDITORES: No se logró realizar esta capacitación por cuanto no se asignaron recursos para desarrollarla.
3. USO ADECUADO DE VIDEO TERMINALES: Capacitación liderada por la profesional responsables de SGSST.

4. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL - RIEGO BIOLÓGICO: Capacitación liderada por la profesional responsables de SGSST.

5. LEVANTAMIENTO DE CARGAS: Capacitación liderada por la profesional responsables de SGSST.

6. INTELIGENCIA EMOCIONAL: Capacitación liderada por la profesional responsables de SGSST.

7. MANEJO DEL TIEMPO: Capacitación liderada por la profesional responsables de SGSST.

8. CAPACITACIÓN EN MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN V2: Esta capacitación se continúa brindando de manera virtual a través de la página web del DAFP, algunos funcionarios lograron culminar los dos niveles de formación.

9. GOBERNANZA PARA LA PAZ: Este espacio fue desarrollado gracias a la colaboración de la funcionaria JOHANA BALAGUERA, de Servicio al Ciudadano, quien dio un enfoque a la capacitación de los derechos humanos desde la tecnología para personas sordas, tomando como referencia su experiencia en Europa en la presentación de un proyecto para comunidad sorda, en Francia.

10. CURSO EN DERECHOS HUMANOS: No se desarrolló en este periodo, por no contar con espacios en entidades que nos apalancan para estos temas de capacitación de manera gratuita.

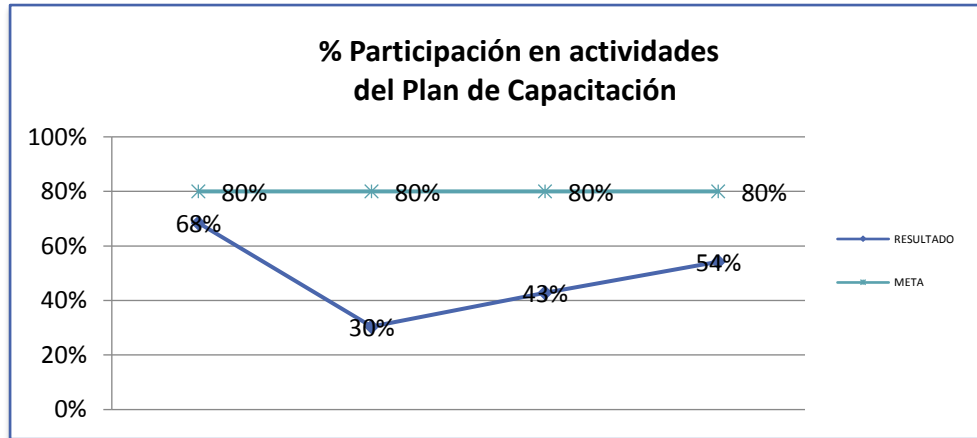
11. CURSO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: No se desarrolló en este periodo, por no contar con espacios en entidades que nos apalancan para estos temas de capacitación de manera gratuita.

12. TALLER DE INTERPRETACIÓN DE INDICADORES Y TOMA DE DECISIONES PARA LA PREVENCIÓN DE INFRACCIONES AL DIH Y LOS DDHH: No se desarrolló en este periodo, por no contar con espacios en entidades que nos apalancan para estos temas de capacitación de manera gratuita.

\* pese a no estar planeada dentro del periodo a reportar, se realizó capacitación sobre supervisión de contratos, la cual tuvo resultados positivos tanto en el desarrollo por parte del capacitador como en la evaluación aplicado una vez culminado el evento.

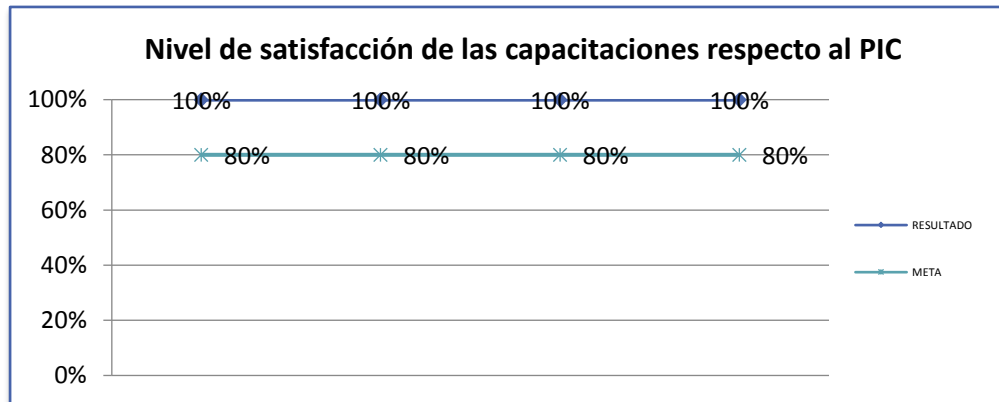


**Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación**



El resultado obtenido para el cuarto trimestre fue del 43%, la población proyectada fue 531 participantes y la población real fue de 143, es importante manifestar que continua siendo un factor importante la baja participación de los funcionarios y contratistas en las 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**

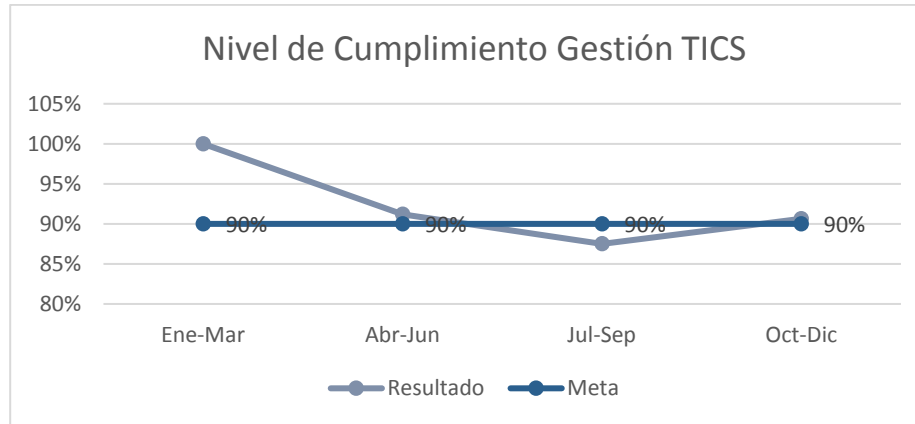


El resultado de la muestra tomada (2) fue de 4,1, teniendo un rango de calificación del 1 a 5. lo que permite evidenciar que el resultado de las capacitaciones fue bueno, cabe mencionar que la muestra tomada fue sobre las capacitaciones donde se evidenció mayor participación de servidores.



## Gestión Tic

### Nivel de Cumplimiento Gestión TICS



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

#### TIC ESTADO:

Tic para la Gestión: 7/7

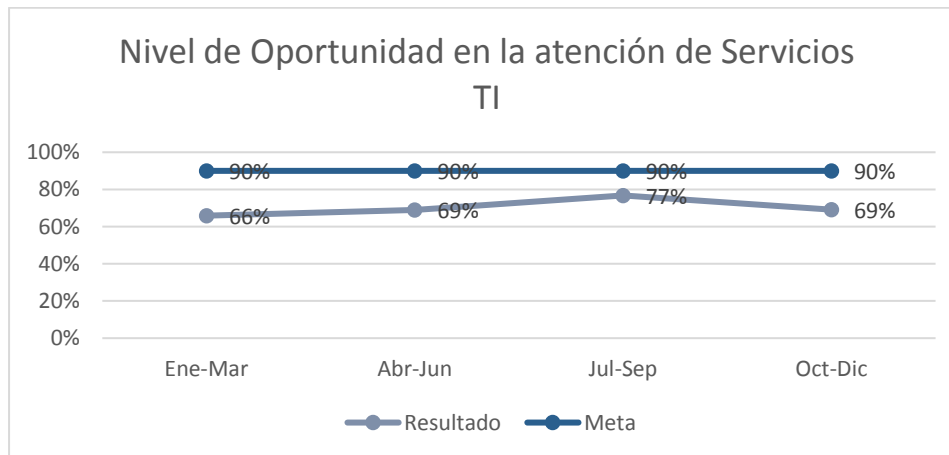
Seguridad y Privacidad de la Información: 7/9

#### TIC PARA SOCIEDAD:

Tic para Servicios: 3/4

Gobierno Abierto: 12/12

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

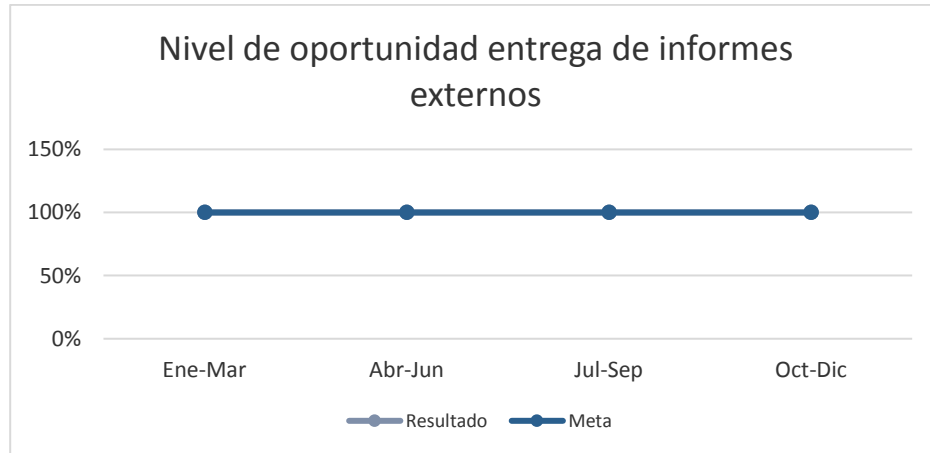


Cuarto Trimestre: Durante el cuarto trimestre de 2019 se recibieron 256 solicitudes entre incidencias y requerimientos, donde se respondieron oportunamente 177 solicitudes. Las demás solicitudes a pesar que no se dieron respuesta en el tiempo oportuno se encuentran atendidas y cerradas. Se cuenta con 7 solicitudes del sistema de información Orfeo y una solicitud de bienes y servicios 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 8 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.



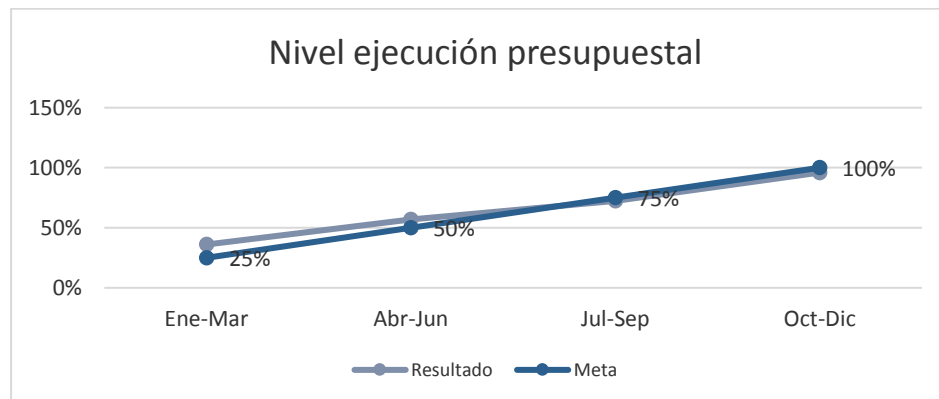
## Gestión Financiera

### 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 : Tres (03) Informe Cualitativo al MEN y elaborado y publicado un (01) informe de ejecución del gasto correspondiente al III trimestre de 2019 CONTABILIDAD 3: Verificada y transmitida la información contable en la plataforma del CHIP correspondiente al III trimestre 2019 el 30 de octubre de 2019 plazo establecido por la Contaduría General de la Nación. Elaborados los estados financieros correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2019. TESORERÍA 5: Realizado cinco (05) traslados a CUN por valor de \$169 millones e Informes de ReteICA y Retefuente; TECNICO TESORERÍA 15: Tramitadas 15 cuentas de cobro

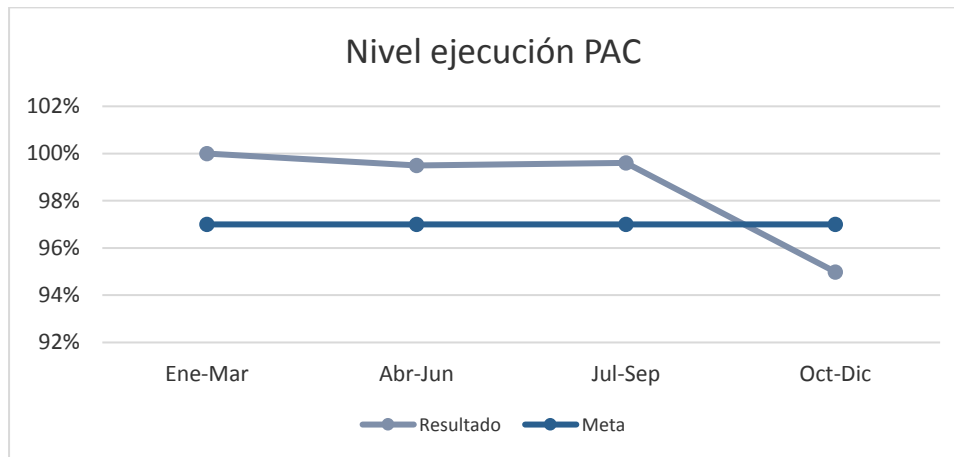
### Nivel ejecución presupuestal



Para el IV trimestre de la presente vigencia el INSOR solicito aplazamiento presupuestal por \$406 millones; en este orden de ideas a nivel de compromisos el INSOR ejecutó \$8.366 millones que equivalen al 96% del total del presupuesto vigente que es de \$8.719 millones. La ejecución está dada por el cumplimiento del 99.7% en gastos de personal con \$4.362 millones; Adquisición de Bienes y Servicios con el 94.7 % que equivalen a \$613 millones e Inversión con el 93 % que equivalen a \$3.345 millones.

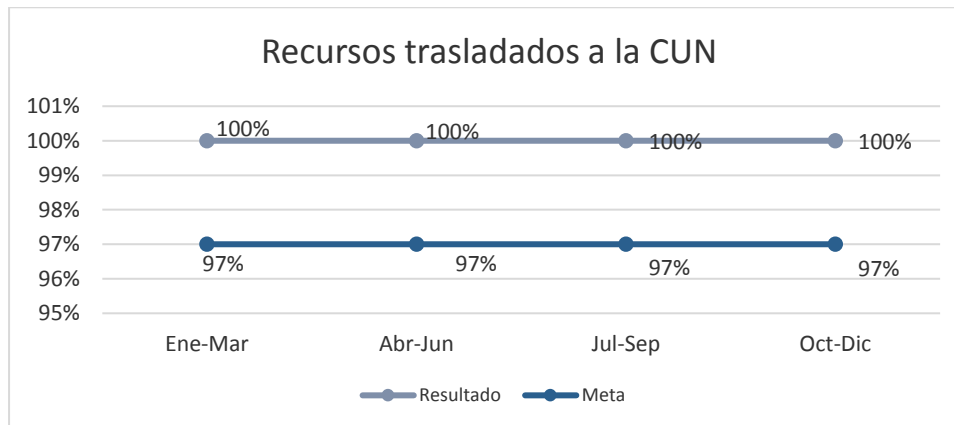


### Nivel ejecución PAC



Para el IV trimestre de 2019, el INSOR solicitó PAC por valor de \$2.428 millones de los cuales ejecutó \$2.306 millones correspondiendo al 95.0%; 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 \$1.370 millones que equivalen al 58%, seguido por Inversión con \$763 millones es decir el 33%, el 8.3% corresponden a Adquisición de Bienes y servicios ejecuto PAC por valor de \$192 millones. Con respecto a la meta que es del 97% de ejecución, el INSOR ejecutó 95%, esto se debió a que el Ministerio de Hacienda no asignó el total de PAC que requería la entidad manifestando que se debía dar prioridad al pago de los contratistas persona natural, quedando sin pago contratistas personas jurídicas.

### Traslados CUN

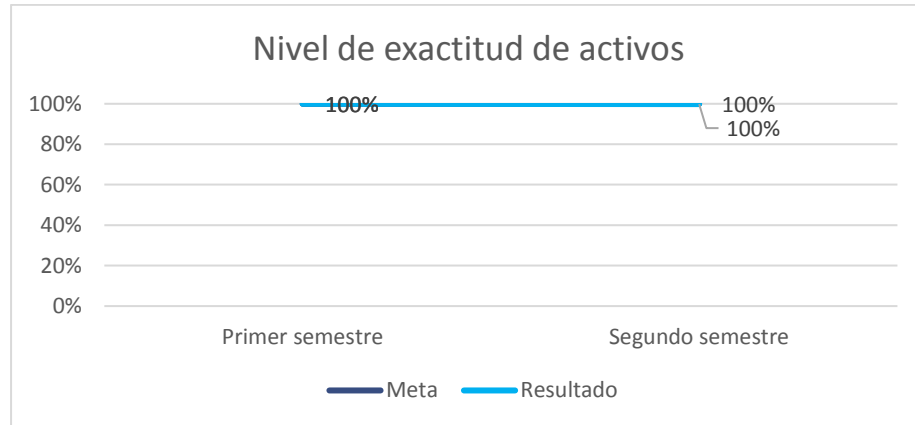


En el IV trimestre de la presente vigencia el INSOR realizó cuatro (05) traslados a CUN que suman \$169.087.630.14 así: OCTUBRE : Un traslados por \$112 millones - En NOVIEMBRE Dos traslados; uno por valor de \$113 millones, y otro traslado por valor de \$10 millones y en DICIEMBRE Dos traslados; uno por valor de \$22.6 millones, y otro traslado por valor de \$36.6 millones



## Gestión de Bienes y Servicios

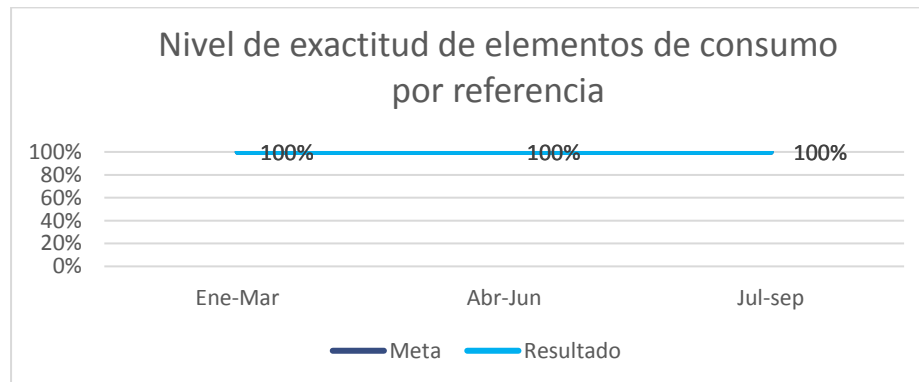
### Nivel de Exactitud de activos



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 17 de septiembre de 2019 y nos da como resultado un total de 1955 referencias.

Del total de 1955 bienes registrados al 17 de septiembre en el aplicativo de Inventarios del INSOR, se identificaron físicamente 1952 de ellos, lo que corresponde a un porcentaje y exactitud de inventarios de bienes del 99.8%. Se procede a revisar con las áreas responsables los elementos presuntamente faltantes.

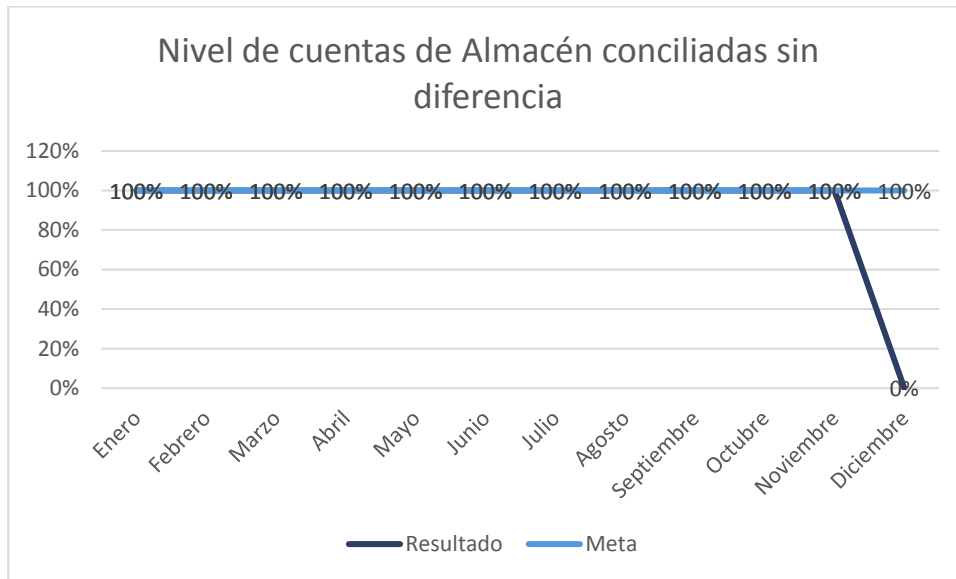
### Nivel de Exactitud de elementos de consumo por referencia



Para la realización del inventario aleatorio del cuarto trimestre de 2019, se descarga del sistema de control de inventario SOLGEIN reportando un total de 203 referencias, El almacenista realiza inventario del 30 de Septiembre al 02 de Octubre de 2019 y . Una vez realizada la toma física de elementos de consumo, no se encontraron diferencias entre las cantidades identificadas y las registradas en el sistema por lo que la exactitud del inventario de elementos de consumo fue del 100%.



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



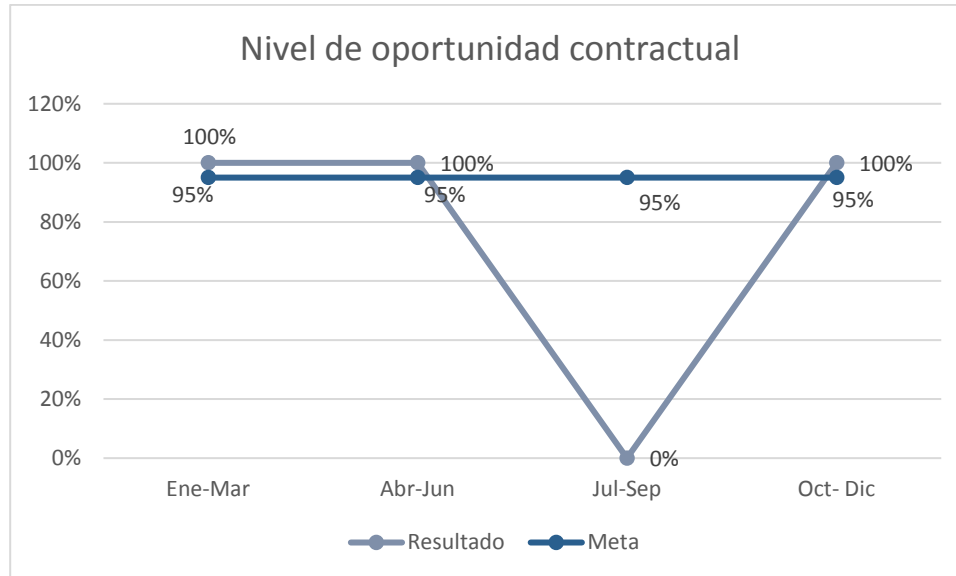
De las tres conciliaciones (septiembre, octubre y noviembre 2019) realizadas se evidencia que la información reportada por el Almacén y conciliada con Contabilidad no presenta diferencia alguna en el Trimestre VI de 2019, lo anterior por la debida interacción entre las dos áreas citadas, además de la 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 diciembre se presentará en el I Trimestre de la vigencia 2020 por cierre de vigencia.



## Gestión de la Contratación

### Nivel de Oportunidad Contractual



Para el trimestre se suscribieron un total de 21 contratos de un total de 21 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:

- En el trimestre se tramitaron 15 Contratos de Prestación de Servicios.
- En el trimestre se tramitaron 5 Contrataciones de Mínima Cuantía.
- En el trimestre se tramitaron 1 Contratación por Subasta Inversa.

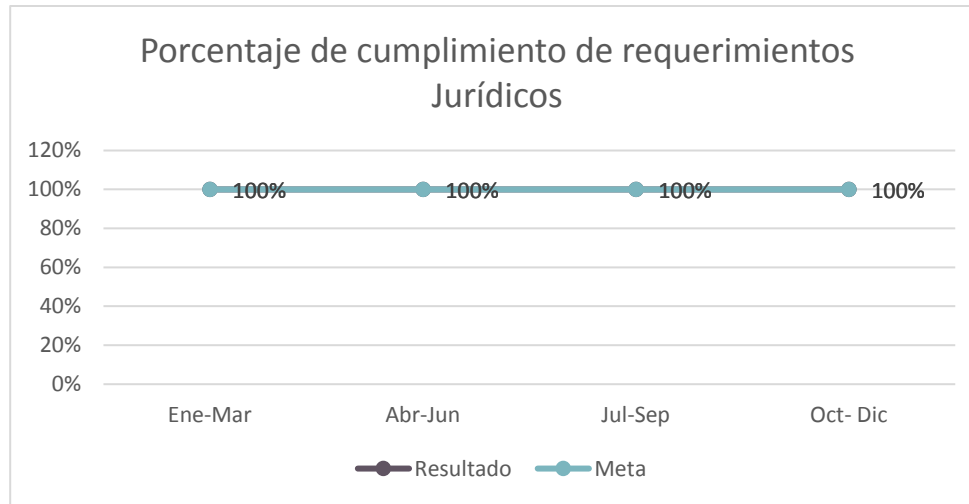
Toda la documentación precontractual y contractual fue debidamente publicada en la página de contratación del Estado, plataforma SECOP II, según lo ordenan las normas.





## Gestión Jurídica

### Porcentaje de cumplimiento de requerimientos Jurídicos



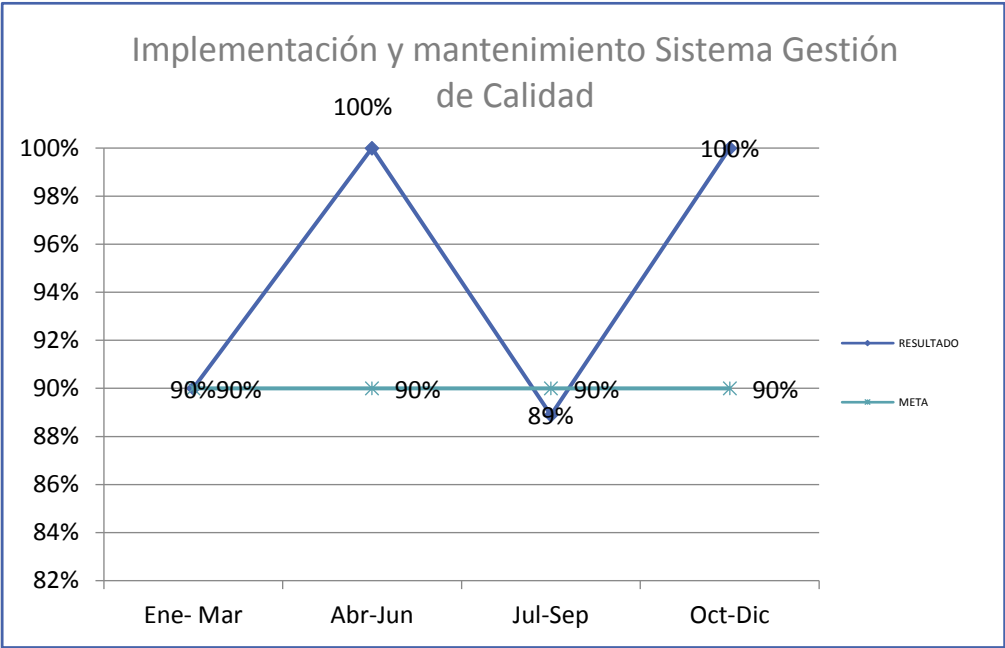
Se realizó un seguimiento permanente del aplicativo Orfeo y de los Correos Electrónicos verificando la llegada de nuevas peticiones, solicitudes internas, conceptos, demandas y solicitudes de conciliación, registrando toda la información en la Base de datos Peticiones, Comunicados Internos y Conceptos 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.



### Subsistemas

#### Subsistema Gestión de la Calidad

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

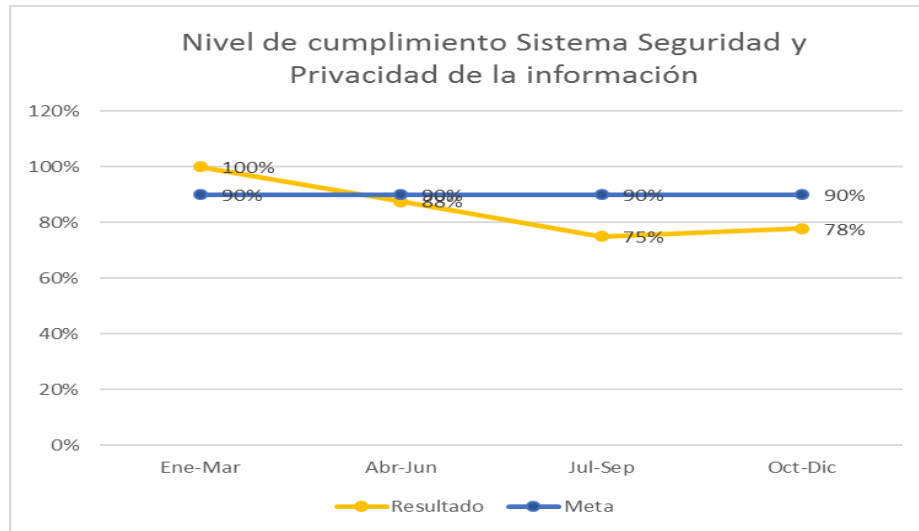


Se realizan Campañas de apropiación del sistema de gestión de calidad de forma virtual, por medio de correo masivo y por el Boletín Entre Nos, donde se resalta la importancia del uso diario del aplicativo del sistema de gestión de calidad, también se da a conocer los tipos de procesos que están en el mapa de procesos y de que trata cada uno.



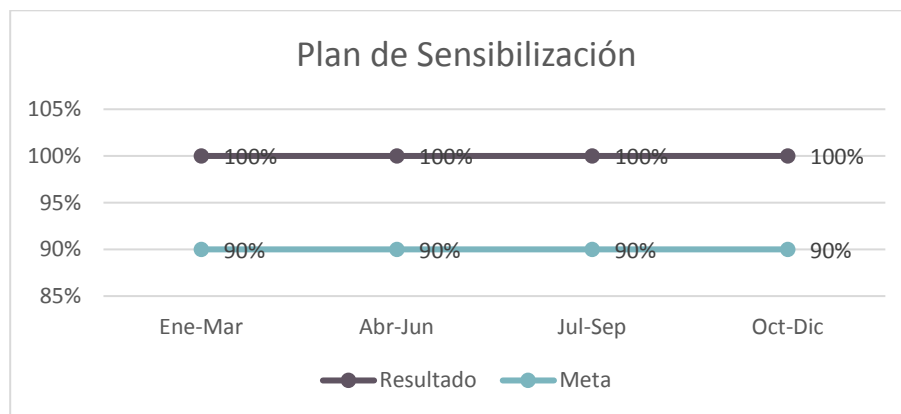
## Subsistema seguridad y privacidad de la información

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



Se programaron 9 actividades para el IV trimestre del año y se ejecutaron 7 programadas, dos de dichas actividades no se desarrollaron puesto que no se culminó la fase de riesgos, la cual queda para dar continuidad en el año 2020, a su vez la elaboración de un procedimiento que se debe verificar como se organizará las actividades de recolección de datos personales.

### Nivel de Cumplimiento Plan de Sensibilización

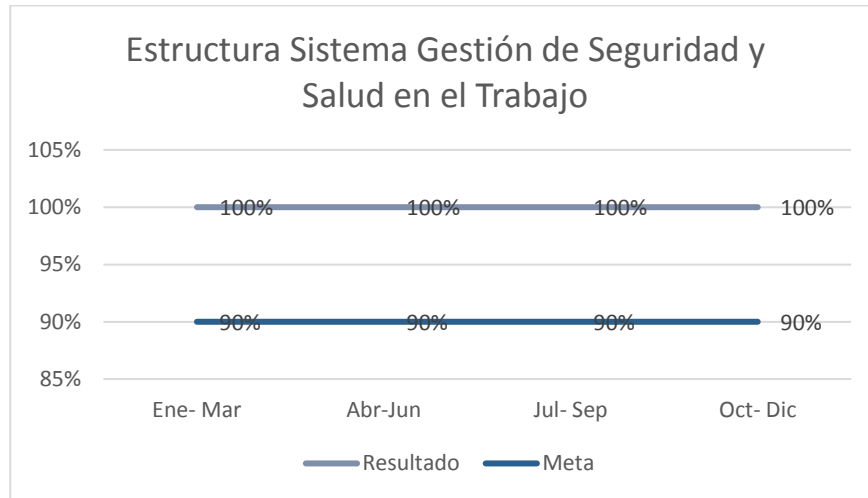


Se programaron 5 actividades y se ejecutaron 5 en su totalidad de acuerdo al plan de sensibilización del modelo de seguridad y privacidad de la información



## Subsistema seguridad y salud en el trabajo

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



Para la estructura del plan de trabajo 2019 se dio el cumplimiento del 100% de las actividades programadas.

1. La política de seguridad y salud en el trabajo y que esté comunicada;
2. Los objetivos y metas de seguridad y salud en el trabajo;
3. El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo y su cronograma;

4. La asignación de responsabilidades de los distintos niveles de la empresa frente al desarrollo del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;

5. La asignación de recursos humanos, físicos y financieros y de otra índole requeridos para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo;

6. La definición del método para identificar los peligros, para evaluar y calificar los riesgos, en el que se incluye un instrumento para que los trabajadores reporten las condiciones de trabajo peligrosas;

7. La conformación y funcionamiento del Comité Paritario o Vigía de seguridad y salud en el trabajo;

8. Los documentos que soportan el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST;

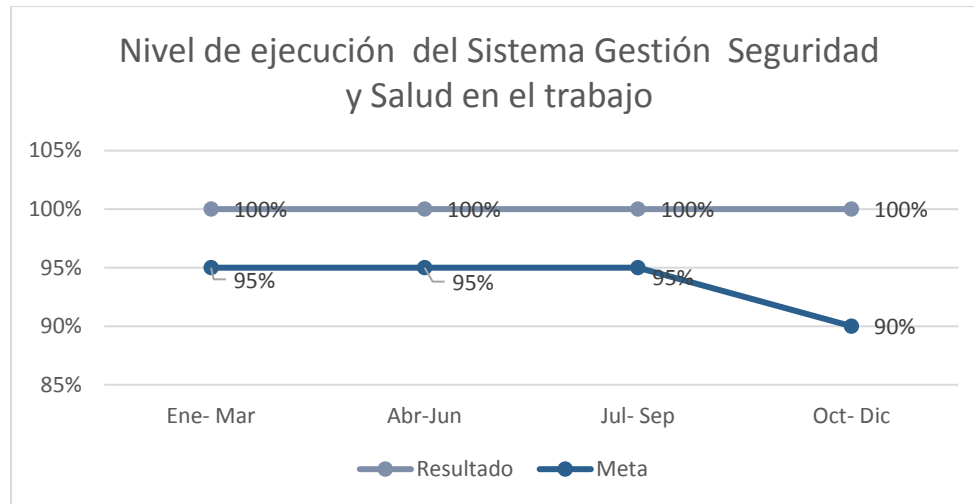
9. La existencia de un procedimiento para efectuar el diagnóstico de las condiciones de salud de los trabajadores para la definición de las prioridades de control e intervención;

10. La existencia de un plan para prevención y atención de emergencias en la organización; y

11. La definición de un plan de capacitación en seguridad y salud en el trabajo.



### Nivel de ejecución Sistema Gestión seguridad y salud en el trabajo



Para el trimestre se realizaron 20 tareas dando cumplimiento con el 100% de lo propuesto del plan de trabajo.

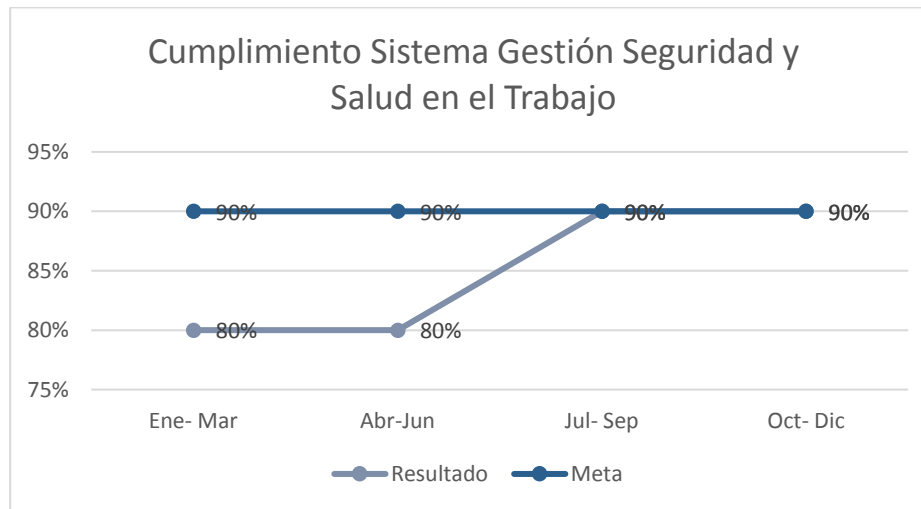
1. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del COPASST.
2. Verificación del cumplimiento de las funciones y responsabilidades del comité de convivencia laboral
3. En cumplimiento de la tarea se realizó 4 capacitaciones donde se toma registro fotográfico y listados de asistencia las cuales son:

- EPP y Riesgo biológico
- Manejo del tiempo
- Levantamiento de cargas
- Uso de video terminales

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. Verificar el cumplimiento de los requisitos del SST para las adquisidores y contratación anual de la entidad.
8. Seguimiento de evaluaciones médicas ocupacionales.
9. Implementar Sistemas De Vigilancia Epidemiológica.
10. Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo
11. Aplicación batería psicosocial
12. Mediciones ambientales
13. Inspecciones de SST
14. Verificación de la entrega de elementos de protección personal
15. Actualizar plan de gestión del riesgo de desastres.
16. Realizar simulacro
17. Atender y realizar seguimiento a las auditorias del SG-SST realizada por entes internos o externos.



### 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;

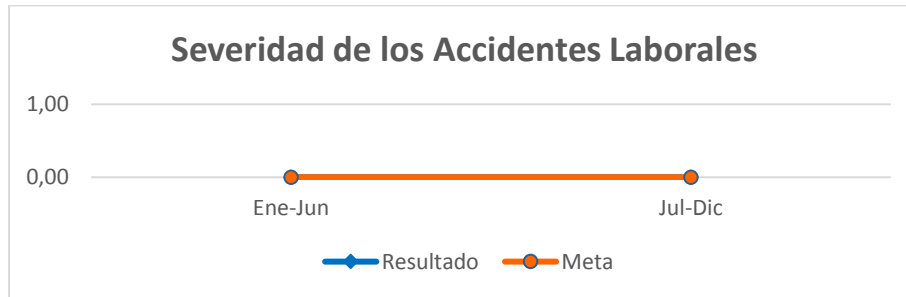
7. Análisis de los registros de enfermedades laborales, incidentes, accidentes de trabajo y ausentismo laboral por enfermedad;

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.



### Severidad de los Accidentes Laborales



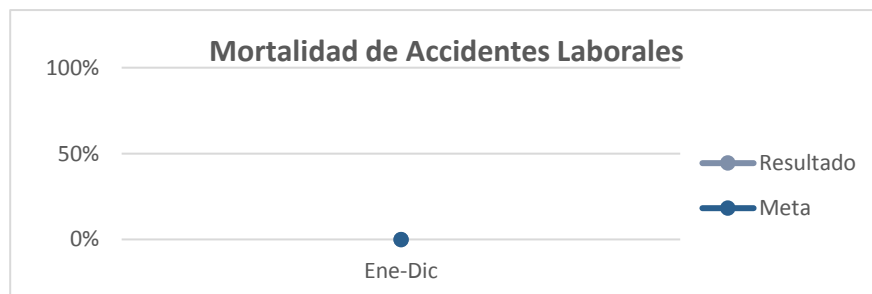
No se muestra resultado del indicador esto que en el segundo semestre no se presentaron accidentes de trabajo.

### Frecuencia de los Accidentes Laborales



No se muestra resultado del indicador esto que en el segundo semestre no se presentaron accidentes de trabajo en el INSOR.

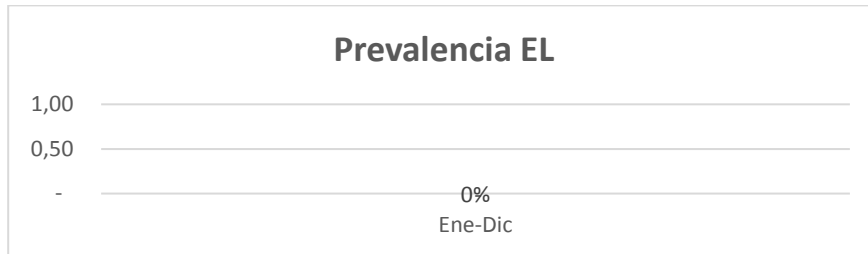
### Mortalidad de Accidentes Laborales



No se muestra resultado del indicador esto que en el 2019 no se presentaron accidentes de trabajo.

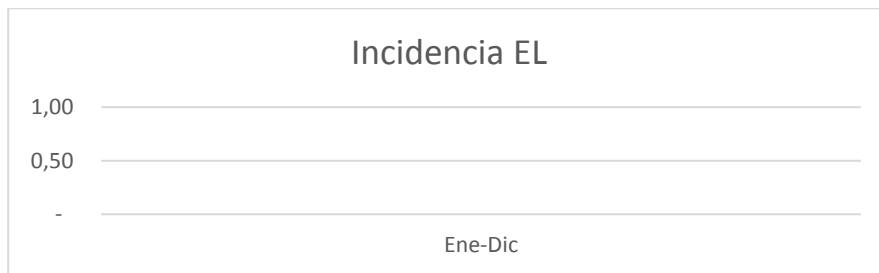


### Prevalencia de Enfermedad Laboral



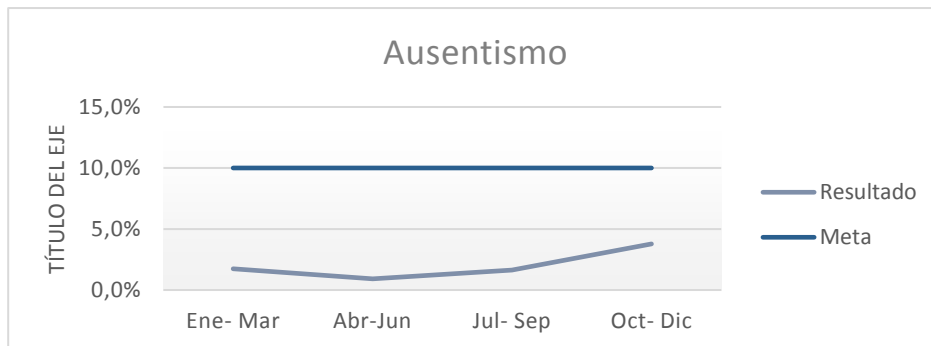
No se muestra resultado del indicador, debido a que en el año 2019 no se presentaron notificaciones de enfermedad laboral.

### Incidencia de Enfermedad Laboral



No se muestra resultado del indicador, debido a que en el año 2019 no se presentaron notificaciones de enfermedad laboral.

### Ausentismo



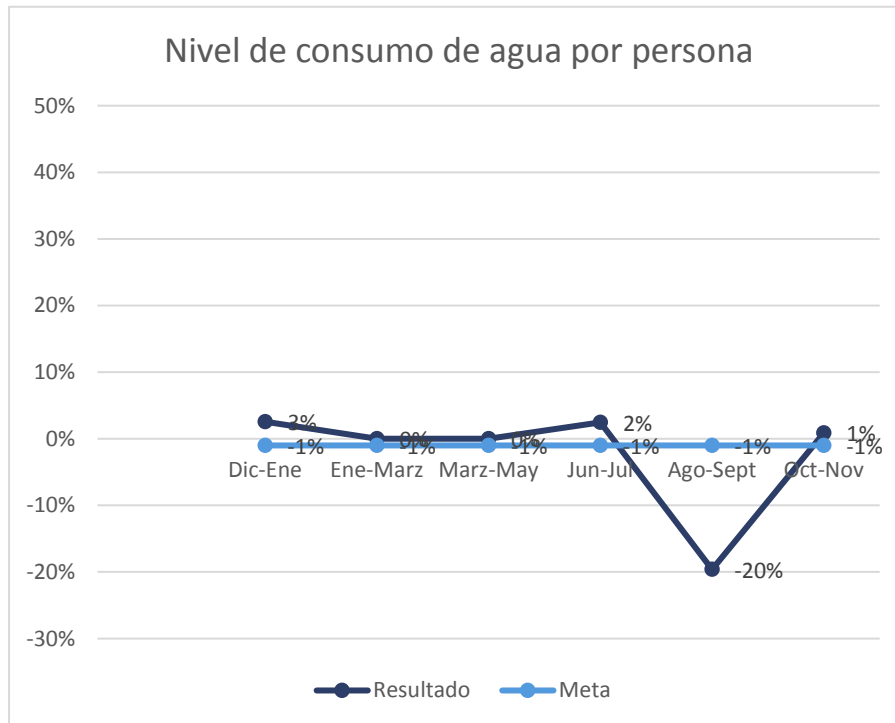
En el trimestre de los 72 funcionarios que hay en planta en la entidad para los 64 días hábiles de trabajo se presentaron 174 días perdidos lo cual corresponde al 3,8% por incapacidad de enfermedad común, al verificar el aplicativo del visor.





**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.

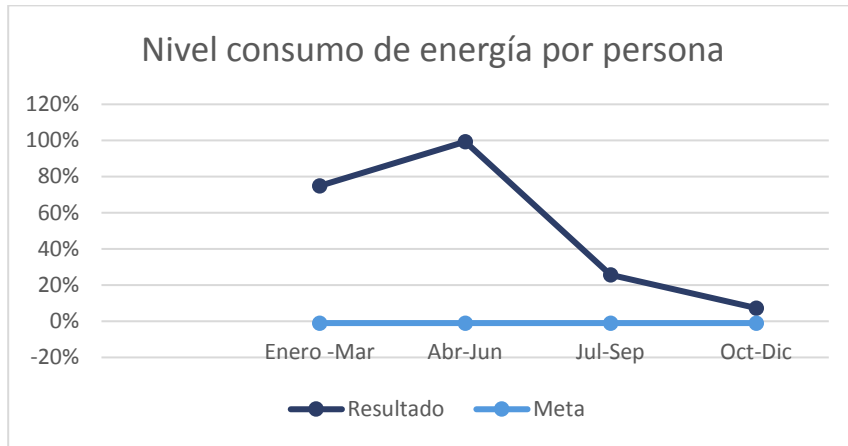
Para el sexto bimestre se reportó un consumo total de 112 metros cúbicos, para este periodo se reporta el periodo 12 de septiembre 2019 a 09 noviembre 2019, por ser el periodo de facturación del servicio de acueducto, con un total de 142 personas el indicador reportado es de 0,79 m3/ persona, con respecto al periodo anterior se tuvo un disminución de 1m3 en el consumo por persona de 0,80 m3 A 0,79 m3. el cual se hace necesario mantener estrategias para el buen uso y protección del recurso hídrico.

Nota: se hace necesario realizar y replantear indicador para el 2020, para mantener un seguimiento más claro del consumo del agua.

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

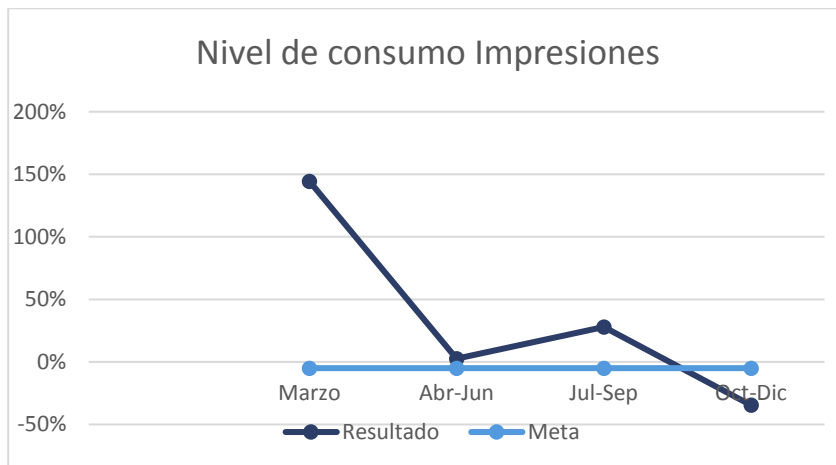


### Nivel consumo de energía por persona



El consumo del periodo septiembre a noviembre 2019 fue de 10941,5634 kw por persona, con respecto al consumo del periodo anterior 2018 fue de 141,22 kw por persona, el aumento se dio en un 99% esto sobre la cantidad de equipo y elementos electrónicos que cuenta el instituto de una año a otro, es necesario realizar campañas de sensibilización sobre el cuidado del ahorro de energía, e seguimiento de las de inspecciones a los puesto de trabajo para verificar que lo equipos que no se estén utilizando estén apagados y campañas de sensibilización del cuidado de los recursos naturales.

### Nivel de consumo Impresiones



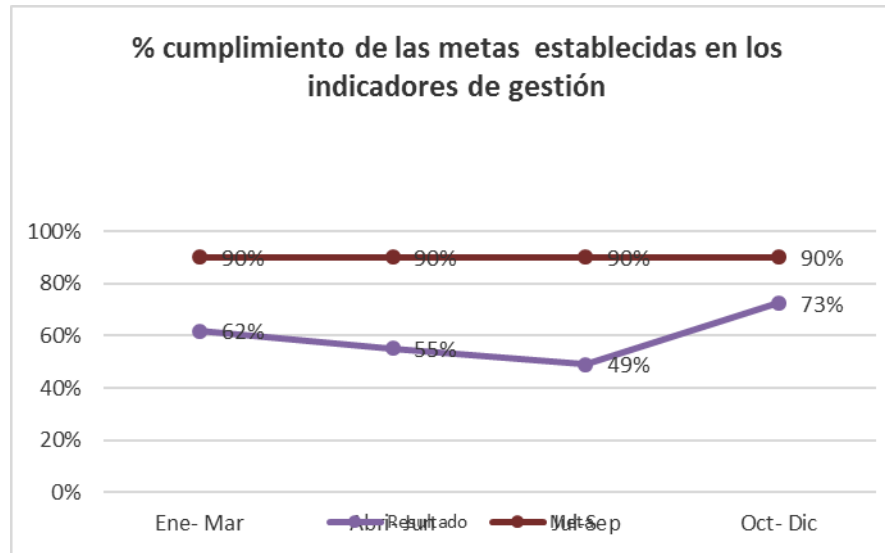
Para el trimestre de octubre a diciembre del 2019 se realizaron 30,367 impresiones y para el mismo periodo del año 2018 se realizaron 31,939 impresiones, el cual se disminución, pero se identifica que es un gran número de consumo de papel, cual se deben tomar acciones correctivas para buscar estrategias de buenas prácticas medioambiental 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 51 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 (2)
- \*Promoción de Derechos (4)

\*Gestión Educativa (1)

\*Servicio al Ciudadano (2)

\*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 diciembre.

\*Gestión Tics (2)

\*Gestión de Talento Humano (2)

\*Gestión Financiera (2)

\*Gestión de la Contratación (1)

\*Gestión Jurídica (1)

\*Gestión Documental (1)

\*Medición y Mejora (1)

\*Evaluación y Control (1)

\*Subsistemas (11)

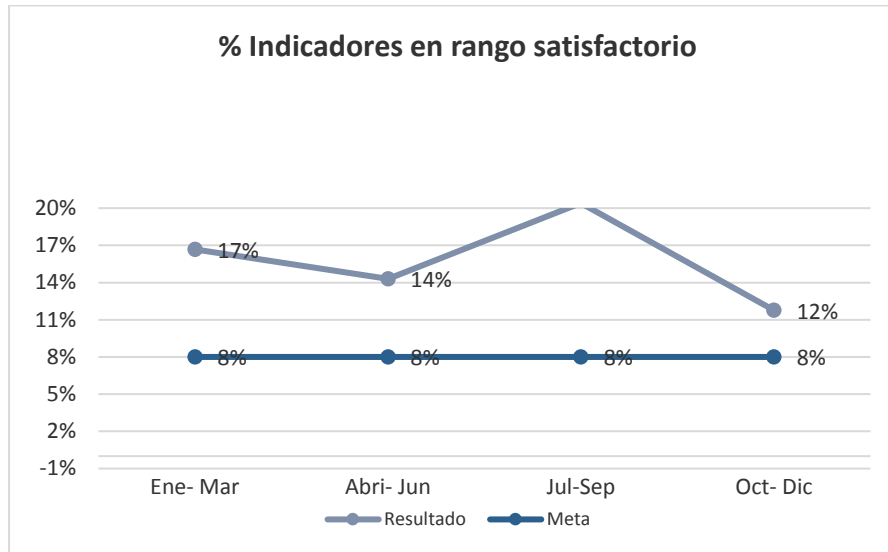
\*Estratégicos (1)

En general se observó oportunidad en el reporte de indicadores

Se anexa matriz de indicadores



**% Indicadores en rango satisfactorio**

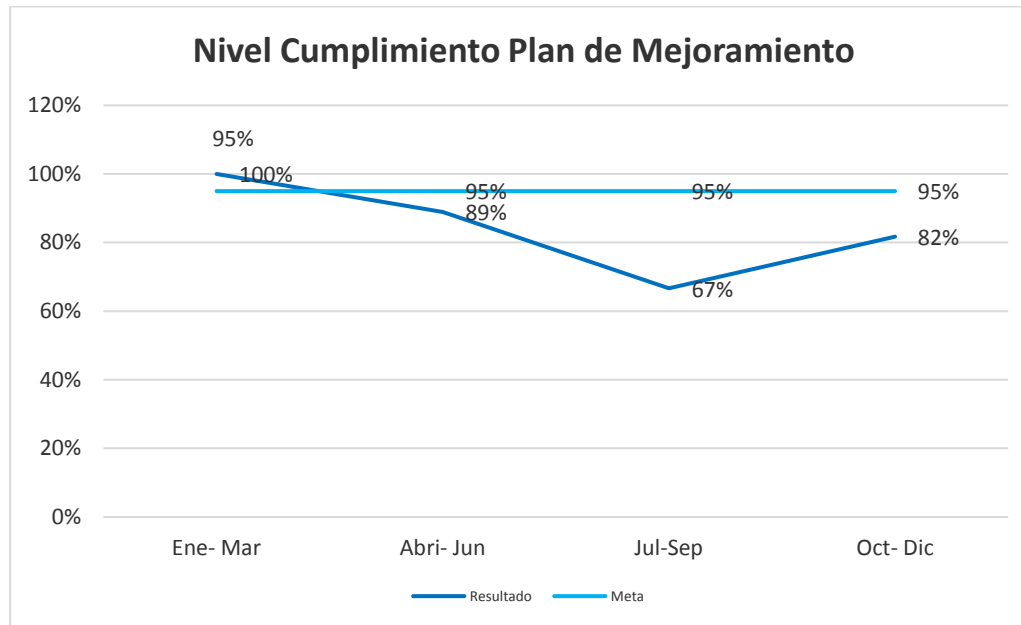


Del total de 51 indicadores previstos para el periodo (Incluye cuatrimestrales y semestrales), 6 de ellos no alcanzaron la meta y se ubicaron en el rango de satisfactorio.

Frente al periodo anterior disminuyó la cantidad de indicadores con este desempeño. Cabe resaltar que los indicadores del Plan de acción, nivel de cumplimiento de atención a las PQRDS, nivel de cumplimiento de gestión TICS y el nivel de implementación y mantenimiento del SGC; que para el tercer trimestre no había cumplido la meta, para el cuarto trimestre obtuvo mejores resultados.



### Nivel cumplimiento plan de mejoramiento

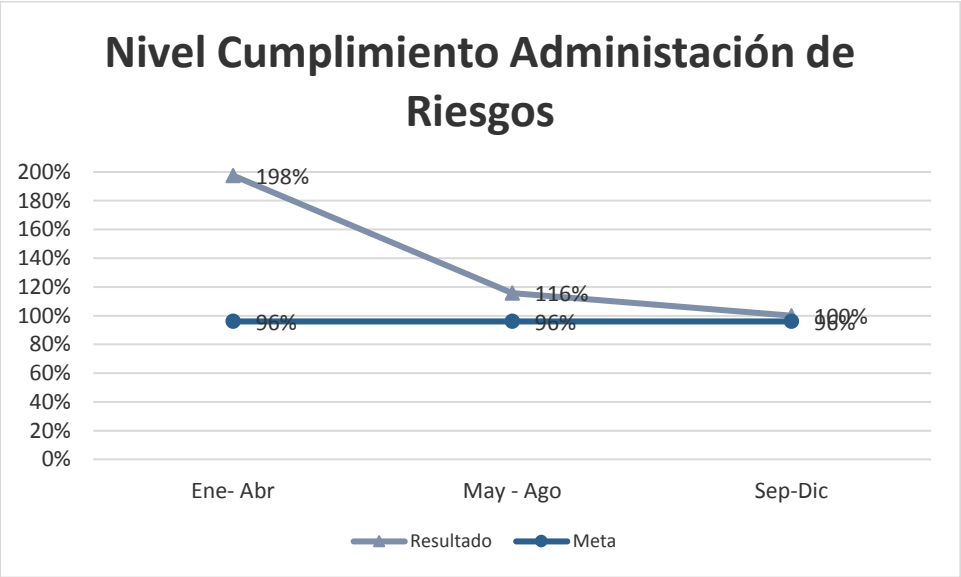


En el Plan de Mejoramiento institucional para el cuarto trimestre fueron programadas 82 actividades, las cuales cuenta con evidencia de ejecución 67 de ellas. 15 actividades no cuentan con reporte ni evidencia de ejecución durante el periodo evaluado. Durante el periodo se suscribió el plan de mejoramiento del SG – SST lo que implicó aumento en las actividades de la vigencia. 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 actividades a desarrollar en la vigencia 2020.

El proceso de Gestión de contratación no reportó avances en este periodo (8 actividades previstas) ni el proceso Gestión de Bienes y servicios



**Nivel cumplimiento administración de riesgos**

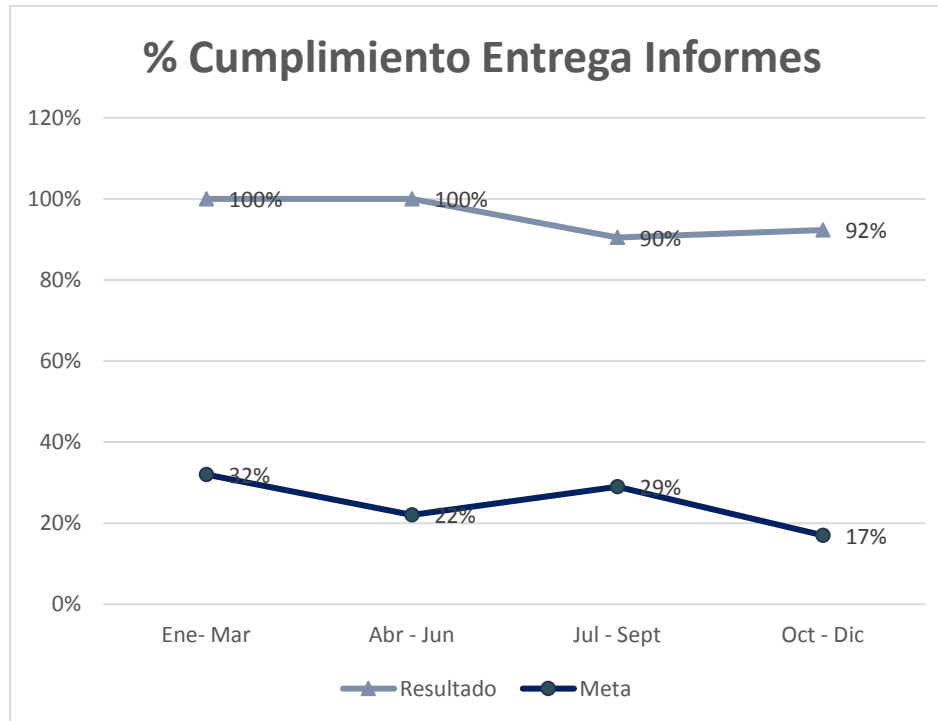


De los 14 procesos de la entidad, para el tercer cuatrimestre se tenían previstas 110 actividades y se reportaron 110 actividades. Se presentó retraso en el reporte por parte de los responsables por cierre de vigencia. A pesar del incumplimiento al plazo pactado desde la Oficina de Planeación con el cronograma de reporte de cierre de año, se aprecia calidad en las evidencias. Todos los procesos reportaron en este periodo de medición



## Evaluación y Control

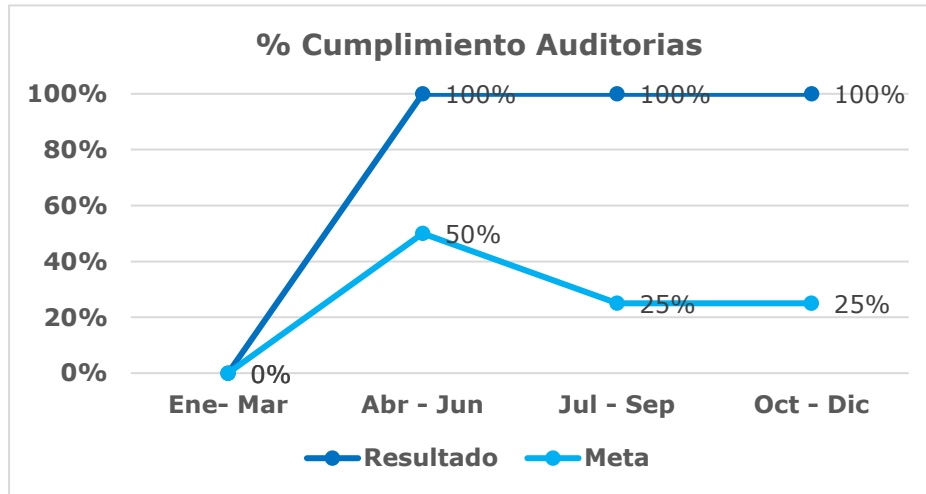
### Porcentaje cumplimiento de reportes



Control Interno produjo durante el cuarto trimestre de la vigencia 2019 los siguientes seguimientos de ley, así: 1. Informe de seguimiento plan de mejoramiento institucional; 2. Informe de seguimiento indicadores; 3. Informe de gestión contractual SIRECI; 4. Informe de austeridad; 5. Seguimiento a la ejecución presupuestal; 6. Informe de seguimiento Plan de Acción Institucional; 7. Informe de seguimiento Plan Sectorial; 8. Informe pormenorizado del estado de control interno; 9. Arqueo de almacén; 10. Arqueo de cajas menores; 11. Seguimiento al sistema contable; 12. Seguimiento a Acuerdos de Gestión. No se pudo realizar Informe de seguimiento a la ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas por modificación en la programación y ubicación de la misma, por razones de orden público, circunstancia que posterga el informe de audiencia pública de rendición de cuentas de la Oficina Asesora de Planeación y por consiguiente el informe de seguimiento de Control Interno.



**Porcentaje cumplimiento de auditorías**



La dependencia de Control Interno realizó 1 de 1 auditoría programa para el cuarto trimestre de la vigencia. La auditoría ejecutada fue: Auditoría de Seguridad y Salud en el Trabajo. Para un cumplimiento del 100% de las auditorias programadas en la vigencia.



## Conclusiones y recomendaciones

- En la batería de indicadores del INSOR se encuentran registrados 52 indicadores de gestión y 2 indicadores estratégicos. Para el cuarto trimestre fueron analizados 52 indicadores debido a que tiene definida la periodicidad por trimestre. De los 14 procesos del Sistema de gestión, tan solo el 60% se encuentra en el rango sobresaliente. 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.