

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores I trimestre 2021	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		10	05	2021
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	Todos los procesos del Instituto Nacional para Sordos -INSOR			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 01 de enero de 2021			
	FECHA FINAL: 31 de marzo de 2021			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Verificar el reporte de los indicadores de gestión y las evidencias presentadas por los líderes de proceso y evaluar el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

En atención al procedimiento PRMM04 Seguimiento y Medición, la Oficina de Control Interno, verificó el reporte de los indicadores y las evidencias presentadas por los líderes del proceso y evaluó el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, para el primer trimestre de 2021.

El Instituto Nacional para Sordos -INSOR, atendiendo los lineamientos establecidos en las guías para la formulación de indicadores de gestión del DAFP y DNP, formuló una batería de 53 indicadores de gestión por Factores Críticos de Éxitos y dos (02) indicadores estratégicos.

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

Proceso	Calidad	Cobertura	Cumplimiento	Eficacia	Exactitud	Oportunidad	Prevención	Reducción	Satisfacción	Total
Estratégicos			2							2
Proceso de Evaluación	2		5							7
Proceso Estratégico			4						1	5
Procesos de Apoyo		1	10	1	3	1		2	3	21
Procesos Misionales			3						2	5
Subsistemas de Gestión de Calidad			5				6	3	1	15
Total	2	1	29	1	3	1	6	5	7	55

1. INDICADORES ESTRATÉGICOS

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

Estratégicos	Cumplimiento	Meta	Avance de la meta
Nivel de cumplimiento del PETI	1	13%	23%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	17%	16%
Total	2		

Para el indicador "Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción" la meta establecida es del 17%, el indicador tiene un resultado de 16% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo con el equivalente de 94%, como se evidenció, debido a que faltaron implementar acciones de asistencia técnica institucional para acceso a la información de población sorda en Colombia, mediante la elaboración de contenidos audiovisuales, acciones para la implementación de la Evaluación Nacional de Intérpretes de LSC- Español -ENILSCE, Producir contenidos educativos accesibles para la población sorda y los agentes educativos, Asistir técnicamente a secretarías de educación (SE) focalizadas para el mejoramiento de la calidad educativa de la población sorda, Elaborar una estrategia de comunicaciones orientada a visibilizar a la entidad, mejorar su reconocimiento y facilitar alianzas, tanto a nivel interno como externo, Gestionar con diferentes aliados propuestas para la financiación de proyectos, Actualizar los procesos, procedimientos, planes de cooperación y de fortalecimiento para mejorar la gestión de alianzas y visibilidad y Realizar la planeación estratégica del Talento humano.

2. PROCESOS ESTRATÉGICOS

Los procesos de Direccionamiento Estratégico y Comunicación Estratégica tienen cuatro (04) indicadores, tres (03) de cumplimiento y uno (01) de satisfacción, como se muestra en la siguiente tabla:

Proceso Estratégico	Cumplimiento	Satisfacción	Meta	Avance de la meta
Comunicación Estratégica				
Nivel Cumplimiento Plan de Comunicaciones	1		98%	100%
Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación		1	97%	100%
Direccionamiento Estratégico				
% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	1		74%	59%
Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI	1		98%	100%
Total	4	1		

- **Direccionamiento estratégico**

Para el indicador “% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones” la meta establecida es del 74%, el indicador tiene un resultado de 59% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo, lo anterior, debido a que durante este período el INSOR no contó con la totalidad del equipo humano en contratación (alta rotación de contratistas) y por tanto la contratación programada no fue posible realizarla en el primer trimestre, afectando el cumplimiento de metas de otros procesos.

3. PROCESOS MISIONALES

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

Procesos Misionales	Cumplimiento	Satisfacción	Meta	Avance de la meta
Gestión Educativa				
Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.		1	89%	100%
Promoción de Derechos				
Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas	1		0%	0%
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	1		100%	67%
Nivel de cumplimiento en la atención de Requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana.	1		100%	100%
Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.		1	80%	0%
Total	3	2		

- **Promoción de Derechos**

El indicador “Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas.” la meta establecida es del 0% para el periodo, sin embargo, de acuerdo al análisis del indicador gestionaron 6 propuestas de servicio, por lo cual se recomienda reconsiderar la meta de los indicadores.

Para el indicador “Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas” la meta establecida es del 100%, el indicador tiene un resultado de 67% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo, lo anterior, debido a la contingencia presentada en los procesos de contratación de los profesionales.

El indicador “Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos”

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

la meta establecida es del 80% para el primer trimestre, sin embargo, en el plan de acción para este mismo periodo no establecieron metas, se recomienda que, al momento de establecer las metas de los indicadores, estas estén relacionados con las metas establecidas en el plan de acción.

4. PROCESOS DE APOYO

Los procesos de apoyo Bienes y servicios, Gestión de la Contratación, Gestión del Talento Humano, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión TIC's y Servicio al Ciudadano cuentan un (01) indicador de cobertura, diez (10) de cumplimiento, uno (01) de eficacia, tres (03) de exactitud, uno (01) de oportunidad y tres (03) de satisfacción y dos (02) de reducción para un total de veintiún (21), como se muestran a continuación:

Procesos de Apoyo	Cobertura	Cumplimiento	Eficacia	Exactitud	Oportunidad	Satisfacción	Reducción	Meta	Avance de la meta
Bienes y Servicios									
Nivel de exactitud de activos				1				100%	%
Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia				1				100%	100%
Nivel de oportunidad en la entrega del informe de conciliación		1						100%	43%
Oportunidad en la solicitud de compra de tickets							1	90%	0%
Gestión de la Contratación									
Nivel de oportunidad contractual			1					90%	85%
Gestión del Talento Humano									
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						90%	93%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación		1						80%	100%
Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC						1		98%	100%
Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	1							70%	100%
Gestión Documental									
Nivel Cumplimiento Gestión Documental		1						95%	100%
Gestión Financiera									
Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional		1						0%	0%
Nivel ejecución presupuestal		1						40%	32%
Nivel ejecución PAC		1						98%	100%
Recursos trasladados a la CUN		1						97%	100%
Gestión Jurídica									
Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos		1						100%	100%
Gestión TICS									
Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI					1			80%	78%
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						92%	100%

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Nivel de satisfacción Servicios TI						1		90%	95%
Servicio al Ciudadano									
Nivel de cumplimiento en la atención a PQRS		1						100%	96.2%
Nivel de satisfacción en atención de PQRS						1		95%	95%
Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRS del periodo							1	90%	100%
Total	1	11	1	2	1	3	2		

- **Gestión de Bienes y Servicios**

El indicador “Nivel de exactitud de activos” este indicador se evaluará en el II trimestre de 2021, una vez se adelante el inventario.

Para el indicador “Nivel de oportunidad en la entrega del informe de conciliación” la meta establecida es del 100%, el indicador tiene un resultado de 43% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo, lo anterior, ya que para el primer trimestre se tenía programada la realización de las conciliaciones de diciembre de 2020, enero y febrero de 2021. Las conciliaciones de estos dos últimos meses como lo manifiesta el proceso fueron recibidas hasta el 14 de abril de 2021. Por lo que no se da cumplimiento en las fechas para la entrega de resultados de la conciliación, de acuerdo al cronograma

El indicador “Oportunidad en la solicitud de compra de tiquetes” en la Hoja de vida del indicador el Factor Crítico de éxito es Reducción y en la matriz de indicadores de gestión el factor es oportunidad, es de precisar, que este indicador no se pudo medir durante el 2020 ni en el 1er trimestre de 2021, debido a la emergencia por COVID -19.

- **Gestión del Talento Humano**

El indicador “Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación” el indicador está ubicado en rango de gestión sobresaliente, no obstante, en el consolidado de capacitaciones no se evidencia la participación de cargos de nivel directivo y asesor.

- **Gestión Financiera**

El indicador “Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional” el indicador tiene una meta establecida para el segundo trimestre del 20% de \$ 1.249.077.346, que son los recursos programados a generar por la operación misional en la vigencia.

Se recomienda, que este indicador sea medido por los procesos que realizan actividades tendientes al recaudo de dinero, teniendo en cuenta el objetivo del proceso de gestión financiera que es administrar eficientemente los recursos financieros del Instituto Nacional Para Sordos - INSOR, mediante la

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

programación, registro y pago de las obligaciones adquiridas en tiempo real en el SIIF Nación, con el propósito de proveer información útil para la toma de decisiones, este objetivo no esta relacionado con el recaudo de recursos.

El indicador “Nivel ejecución presupuestal” la meta establecida es de 40% y obtuvo el 32% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo. Teniendo en cuenta el análisis del proceso y las evidencias presentadas, en el I trimestre de la vigencia 2020, a nivel de compromisos se ejecutó el 31.6%, es decir \$ 4.009 millones con respecto al total del presupuesto vigente para el período que es de \$ 12.686 millones. Ejecución que está dada en gastos de inversión en un 21.92% con \$2.781 millones en su gran mayoría a contratos de prestación de servicios profesionales; en gastos de personal con el 8% que equivalen a \$1.009 millones correspondiente al pago de la nómina del personal de planta del INSOR.

Gestión TICS

El indicador “Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI” la meta establecida para este periodo es de 80% y se obtuvo el 78%, encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, teniendo en cuenta el análisis y evidencias, de las 209 solicitudes, se resolvieron oportunamente 162, de las 47 no resueltas, 14 siguen abiertas y son con temas relacionados de ORFEO, las 33 solicitudes que no se resolvieron a tiempo, debido al tiempo que se estuvo sin los contratos del proceso de TI generando demoras en la respuesta oportuna de las solicitudes.

5. PROCESOS DE EVALUACIÓN

- Los procesos de Evaluación y Control y Medición y Mejora, cuenta con siete (07) indicadores, tres (03) de Calidad y cuatro (04) de cumplimiento, como se muestra a continuación:

Proceso de Evaluación	Calidad	Cumplimiento	Meta	Avance de la Meta
Evaluación y Control				
Porcentaje cumplimiento de reportes		1	34%	34%
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	0%	0%
Medición y Mejora				
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	90%	75%
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		20%	14%
% Indicadores en rango deficiente	1		10%	11%
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	N/	n/a
Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	1		70%	73%
Total	3	4		

- Proceso Medición y Mejora

El indicador “% Indicadores en rango deficiente” la meta establecida para este indicador es de 10%, se encuentra en un 11% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, de acuerdo a lo evidenciado, esto corresponde a que 5 procesos no alcanzaron las metas programadas.

El indicador “Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, tiene una meta establecida de 90% se encuentra en un 75%, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, de acuerdo a lo evidenciado, esto corresponde a que los procesos no alcanzaron las metas programadas.

6. LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Gestión Ambiental, Seguridad en la Información y Seguridad y Salud en el Trabajo, cuentan con quince (15) indicadores, cinco (05) de cumplimiento, seis (06) de prevención, tres (03) de reducción y uno (01) de satisfacción, como se muestra a continuación:

Subsistemas de Gestión de Calidad	Cumplimiento	Prevención	Reducción		Satisfacción	Meta	Avance de la Meta
Gestión Ambiental							
Nivel consumo de energía por persona			1			<0%	4%
Nivel de consumo Impresiones			1			<7%	111%
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1			<-1%	30%
Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR							
Seguridad de la Información							
Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	1					100%	100%
Cumplimiento plan de sensibilización	1					95%	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo							
Ausentismo		1				2%	2%
Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	1					90%	100%
Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1					95%	100%
Frecuencia de los Accidentes Laborales		1				0%	0%
Incidencia Enfermedad Laboral		1				0%	0%
Mortalidad de Accidentes Laborales		1				0%	0%
Nivel de ejecución del Sistema Gestión Seguridad y Salud en el trabajo	1					95%	100%
Prevalencia de Enfermedad Laboral		1				0%	0%
Severidad de los Accidentes Laborales		1				0%	0%
Sistema de Gestión de Calidad							
Nivel de satisfacción de los servicios del INSOR					1	95%	90%
Total	5	6	3		1		

En el proceso **SIG-SGA**, debido a la contingencia del COVID-19 no se realiza trabajo presencial en la sede, mantiene los consumos por las actividades de mantenimiento de las instalaciones en el caso del agua, los computadores y equipos se mantienen encendidos 24/7 para garantizar la conectividad y

acceso a VPN en cuanto a la energía y para las impresiones estas aumentaron debido a que se adelantó el inventario aleatorio de los elementos de consumo requiriendo la impresión de los movimientos generados, lo anterior, da como resultado que los indicadores estén semaforizados en rojo y en rango de satisfacción deficiente de gestión.

Por último, formuló el indicador "Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR", cuyo objetivo es Medir el nivel de aprovechamiento de los residuos que se generan en el INSOR para contribuir con las políticas establecida para la protección y cuidado del medio ambiente, este indicador inicia su medición en el II trimestre.

En las hojas de vida de los indicadores, se encuentran el detalle del análisis y evidencias de cumplimiento.

OBSERVACIONES

El Sistema de Gestión Ambiental, formuló el indicador "Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR", cuyo objetivo es Medir el nivel de aprovechamiento de los residuos que se generan en el INSOR para contribuir con las políticas establecida para la protección y cuidado del medio ambiente, este indicador inicia su medición en el II trimestre.

Se observó que los procesos de Direccionamiento Estratégico con el indicador "% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones" y el proceso Promoción de Derechos en el indicador "Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas" y el proceso de Gestión de las TIC con el indicador "Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI", se vieron afectados por que el área de contratación no contó con la totalidad del equipo.

A continuación, relaciono los indicadores que están ubicados en el rango deficiente y semaforizados en rojo.

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Direccionamiento Estratégico	"% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	59	74
Promoción de Derechos	Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	67	100
Gestión de Bienes y Servicios	Nivel de oportunidad en la entrega del informe de conciliación	43	100
Sistema de Gestión Ambiental	Nivel consumo de energía por persona	4%	<0%
	Nivel de consumo Impresiones	111%	<7%
	Variación del consumo bimensual de agua por persona	30%	<-1%

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

RECOMENDACIONES

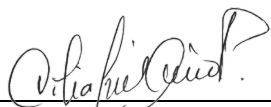
De acuerdo al procedimiento seguimiento y medición con código PRMM04, dependiendo de los resultados obtenidos en los indicadores de gestión, los líderes de proceso, en compañía del profesional de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, deberán realizar un análisis teniendo en cuenta el rango de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

Se recomienda que los líderes de proceso, continúen con el reporte oportuno de los resultados de los indicadores, una vez se cumpla el periodo de corte de cada indicador. Lo señalado permitirá contar con información actualizada sobre cada una de las variables de los indicadores y aportar de manera significativa en el monitoreo a la gestión de la entidad.

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

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma.



Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Informe proyectado por: Oficina de Control Interno

Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz

Rol: Profesional Oficina de Control Interno