	<b>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	CÓDIGO: FOEC08
		VERSIÓN:02
		FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores I trimestre 2022	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		31	05	2022
<b>RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO</b>	Todos los procesos del Instituto Nacional para Sordos - INSOR			
<b>PERIODO DEL SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA INICIAL:</b> 01 de enero de 2022			
	<b>FECHA FINAL:</b> 31 de marzo de 2022			
<b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO</b>	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 procedimiento diseño, seguimiento y análisis de indicadores de Gestión, 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 2022.

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 52 indicadores de gestión por Factores Críticos de Éxitos y dos (02) indicadores estratégicos.

#### 1. INDICADORES ESTRATÉGICOS

##### Nivel de Cumplimiento Plan de Acción

El indicador de porcentaje de nivel de cumplimiento del plan de acción, presentó en el reporte un rango sobresaliente semaforzado con color verde, por lo que obtuvo 2 puntos porcentuales sobre la meta establecida.

##### Nivel de Cumplimiento PETI

Se evidencia el cumplimiento de la meta del 20% en el Porcentaje de avance respecto a las líneas de proyectos PETI, de tal forma que refleja un nivel de cumplimiento sobresaliente,

identificado con color verde; dentro de las actividades que se incluyen para el primer trimestre esta la renovación del licenciamiento de Google, la adquisición del servicio de conectividad y se adelanta proceso para la renovación de licencias de la plataforma virtual y seguridad perimetral del INSOR.

## **PROCESOS ESTRATÉGICOS**

### **- Direccionamiento Estratégico**

Direccionamiento estratégico cuenta con dos indicadores, los cuales presentan coherencia entre la formula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

#### **Porcentaje de Avance de ejecución Plan de Adquisiciones.**

Este indicador se encuentra en rango satisfactorio semaforizado con color naranja, se observó 8 puntos porcentuales por debajo de la meta programada.

#### **Nivel de Implementación y mantenimiento del Sistema de Control Interno - SCI según las acciones establecidas en el plan operativo de la vigencia.**

De conformidad con la hoja de vida del indicador se mide a partir del segundo trimestre de 2022.

### **- Comunicación estratégica**

#### **Nivel de satisfacción de los usuarios internos frente a los productos de comunicación solicitados al proceso de comunicación estratégica.**

Este indicador se encuentra en rango sobresaliente semaforizado con color verde, se observó que cumplió la meta programada de responder la totalidad de las encuestas allegadas por los solicitantes de productos de comunicaciones durante el periodo.

#### **Nivel de interacción del cliente interno con las comunicaciones enviadas a través del correo institucional**

Este indicador se encuentra en rango sobresaliente semaforizado con color verde dando cumplimiento al 142%, ya que durante este período fueron enviados 44 correos electrónicos dirigidos a TODOS los servidores del Instituto (175 personas), el porcentaje de apertura y lectura fue de 142%, es decir, que cada mensaje enviado tuvo una apertura promedio de 249 veces.

## **2. PROCESOS MISIONALES**

### **- Gestión Educativa**

Cuenta con 2 indicadores de efectividad, los cuales se observan que presentan coherencia entre la fórmula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

#### **Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.**

Este indicador se encuentra en un rango satisfactorio semaforizado con color verde, por lo que obtuvo 5 puntos porcentuales sobre la meta establecida. Por otra parte, se recomienda revisar la gráfica, ya que no refleja los valores del indicador.

#### **Nivel de satisfacción de las clases en vivo transmitidas por Gestión Educativa.**

De acuerdo con la hoja de vida del indicador se mide a partir del segundo trimestre de 2022.

### **- Promoción de Derechos**

Cuenta con 2 indicadores, uno de efectividad y otro de eficacia, los cuales se observan que presentan coherencia entre la fórmula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

#### **Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios para el fortalecimiento institucional, prestados por promoción de derechos.**

Este indicador se encuentra en un rango sobresaliente semaforizado con color verde, por lo que obtuvo 9 puntos porcentuales sobre la meta establecida. Sin embargo, se observó que de las 34 evaluaciones de satisfacción de las asistencias técnicas con calificación satisfactoria en el periodo (mayores a 4) reportadas en la hoja de vida del indicador solo se evidenciaron 4 análisis de encuestas y bases de datos de análisis de encuestas de satisfacción del taller de cultura sorda.

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

Este indicador se encuentra en rango satisfactorio semaforizado con color naranja, se observó 8 puntos porcentuales por debajo de la meta programada. Adicionalmente, en el repositorio se observó matriz de seguimiento de PQRSD 2022 donde 34 de 37 solicitudes fueron atendidas.

## **3. PROCESOS DE APOYO**

### **- Gestión de Bienes y Servicios**

El proceso de Gestión de Bienes y Servicios cuenta con cinco indicadores:

### **Porcentaje de exactitud de inventario de activos**

De acuerdo con la hoja de vida del indicador se mide a partir del segundo trimestre de 2022, debido a que su periodicidad es semestral

### **Cumplimiento de las actividades de mantenimiento locativo, mobiliario y máquinas),**

De acuerdo con la hoja de vida del indicador se mide a partir del segundo trimestre de 2022, debido a que su periodicidad es semestral

### **Nivel de oportunidad en la formalización del informe de conciliación**

El indicador refleja estado Sobresaliente semaforizado en color verde revelando un resultado del 93% y cumpliendo la meta del 90%. Es de tener en cuenta que este resultado se obtuvo porque solo se reportó el mes de enero y febrero, no se reportó la información del pasado mes de diciembre.

### **Oportunidad en la gestión del trámite de la solicitud realizada por los comisionados**

El indicador presenta un nivel de cumplimiento del 100% identificándose con calificación sobresaliente, debido a que en el primer trimestre de 2022 se han tramitado 5 comisiones con medio de transporte terrestre y para cada una se ha realizado el trámite a través de un único radicado de Orfeo. Para la vigencia 2022, en el marco del Proceso Número 35 con objeto: "Suministro de tiquetes aéreos para el cumplimiento de la gestión misional e institucional del INSOR para la vigencia 2022." durante el primer trimestre se ha venido realizando el Estudio de Mercado y Estudios Previos para la adjudicación del contrato de tiquetes.

#### **- Gestión Contractual**

El proceso cuenta un indicador de eficacia, el cual presenta coherencia entre la fórmula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

### **Nivel de cumplimiento de oportunidad contractual**

El indicador se encuentra en un rango sobresaliente semaforizado con color verde, por lo que obtuvo 8 puntos porcentuales sobre la meta establecida. Adicionalmente, se observó en las evidencias una matriz de seguimiento con 108 contratos y 5 órdenes de compra que totalizan 113 procesos de contratación

#### **- Gestión del Talento Humano**

El proceso cuenta con 4 indicadores, dos de cumplimiento, uno de satisfacción y uno de cobertura, para los cuales se observa que presentan coherencia entre la fórmula y la descripción de las variables.

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

Al realizar la revisión del cronograma de trabajo, se observó que las actividades planeadas en el cronograma para el trimestre son 13, de las cuales se tienen evidencia de la ejecución de 12 de ellas, valores que no coinciden con los reportados. El indicador con aclaración se

mantiene en rango satisfactorio y semaforizado en verde. Se recomienda, en la interpretación y análisis de tendencia, realizar el detalle de las actividades realizadas.

### **Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación**

Se observó en la malla curricular las fechas en las cuales se realizaron las 17 capacitaciones; no obstante, se recomienda, reportar evidencia de la ejecución de las 17 capacitaciones. El indicador se encuentra clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en verde.

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

Se observó que en las variables hace referencia al promedio de funcionarios que efectivamente participen de la capacitación; en consecuencia, al revisar los valores reportados no coinciden con las evidencias, debido a que, de los 72 funcionarios de la entidad, el promedio de participación en capacitaciones es de 15 funcionarios. Se recomienda, para el próximo periodo, reportar el indicador con los datos correspondientes a las variables y poder realizará la evaluación del indicador.

### **Nivel de satisfacción de eventos respecto al PIC y Plan de Bienestar e Incentivos**

se observó que los datos reportados no corresponden con las variables descritas en la hoja de vida del indicador, ya que en el archivo Consolidado capacitación trimestre I reporta que se realizaron 354 encuestas de satisfacción; no obstante, se tiene la fuente de información para esta cifra. Se recomienda, para el próximo periodo, reportar el indicador con los datos correspondientes a las variables y poder realizará la evaluación del indicador.

#### **- Gestión Documental**

El proceso de gestión documental cuenta con un indicador de cumplimiento.

### **Nivel de Cumplimiento Plan Operativo Gestión Documental**

El indicador presenta coherencia entre la fórmula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia, el indicador se encuentra clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en verde.

Se recomienda al proceso revisar la formulación de la meta, ya que esta es acumulativa y en el segundo y tercer trimestre muestra metas inferiores a la inicial.

#### **- Gestión Financiera**

El proceso de Gestión financiera cuenta con dos indicadores, los cuales son:

### **Nivel ejecución presupuestal del gasto**

Se observó que este indicador presenta un nivel de cumplimiento del 49%, de tal forma que no alcanza a cumplir la meta del 50% situándose en una posición satisfactoria identificada con color amarillo; de tal forma que la apropiación vigente es de \$ 12.594.953.705,00 y los compromisos están por valor de \$ 6.136.799.885,06.

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

### **Nivel ejecución Plan Anual de Caja en el periodo**

El indicador presenta un cumplimiento del 91%, dando cumplimiento a la meta del 90%, de tal forma que se ubica en un nivel de cumplimiento sobresaliente identificado con color verde. La justificación de este resultado se obtiene ya que el Valor Plan Anual de Caja Ejecutado en el periodo fue por valor de \$ 1.616.374.626,12 y el Valor Plan Anual de Caja asignado en el periodo fue \$ 1.779.604.099,00, este ahorro de recursos se debe principalmente a que se presentó ahorro del 38% en el rubro ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CSF, debido a que no se tramitaron todas las cuentas programadas y por parte del rubro INVERSIÓN ORDINARIA CSF; se presentó un ahorro del 55.03% a causa de un error en el Sistema SECOP II los contratos se perfeccionaron a finales de mes, por tal motivo no se pudieron ejecutar los recursos, como estaba proyectado de ejecutar los contratos a partir del 16 de enero de 2022.

#### **- Gestión Jurídica**

El proceso cuenta un indicador de eficiencia, el cual presenta coherencia entre la formula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

### **Respuesta oportuna de requerimientos jurídicos de la Oficina Asesora Jurídica en el período**

Para el indicador nivel de cumplimiento de respuesta oportuna de requerimientos jurídicos de la Oficina Asesora Jurídica en el período, se encuentra en un rango sobresaliente semaforizado con color verde, por lo que obtuvo un valor porcentual igual al definido sobre la meta establecida. Sin embargo, no se observó evidencias que permitieran verificar el total de requerimientos jurídicos radicados en Orfeo contra los que tienen respuesta oportuna.

#### **- Gestión TICS**

El proceso de gestión TICS cuenta con tres procedimientos, los cuales se relaciona a continuación el resultado de cada uno:

### **Nivel de Cumplimiento Plan Operativo Política Gestión Tecnologías de la Información y las comunicaciones**

Este indicador indica un nivel de cumplimiento del 100%, ya que se reportó la ejecución de 20 acciones contempladas en el plan operativo, de esta forma este indicador obtiene una calificación sobresaliente con color verde.

### **Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios Tecnologías de la Información**

Este indicador reporta un nivel de cumplimiento del 68% sobre una meta del 84%, esto debido a que se han atendido oportunamente 176 solicitudes de un total de 259 solicitudes

recibidas durante el periodo a través de la plataforma GLPI. Este resultado ubica la gestión en un nivel satisfactorio identificado con color amarillo.

### **Nivel de satisfacción Servicios Tecnologías de la Información**

Finalmente, se presenta resultado del indicador, con el cual se busca Medir el nivel de satisfacción a los usuarios frente a la atención y servicio que se presta, respecto a Servicios TI y del cual refleja un nivel de satisfacción del 90%, esto debido a las encuestas de satisfacción diligenciadas por los colaboradores del Insor; este resultado califica la gestión como una gestión satisfactoria identificada con color amarillo.

#### **- Relacionamento con el Ciudadano**

Este proceso cuenta con tres indicadores los cuales son:

### **Nivel de cumplimiento en la gestión de PQRS**

De acuerdo con la información suministrada en la hoja de vida del indicador se reportó que se han gestionado 292 PQRS, dando un cumplimiento a la meta del 98% y logrando gestionar el 100% de las PQRS allegadas durante el trimestre, ubicándose en un nivel de cumplimiento sobresaliente e identificado con color verde.

### **Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la gestión de PQRS del periodo**

Este indicador reporta un nivel de cumplimiento del 50% esto dado a que se esta tardando de 3 días a 8 días en promedio, para la atención de las PQRS respecto al periodo anterior.

### **Nivel de satisfacción de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del INSOR frente a los servicios y trámites prestados.**

P para este indicador se obtuvo un cumplimiento del 89% obteniendo una calificación satisfactoria identificada con color amarillo, no alcanzando a cumplir la meta del 95% de satisfacción.

Los indicadores de relacionamiento al ciudadano no reportaron evidencias, por lo que se recomienda para futuros reportes suministrar los soportes que generen una evidencia de la información suministrada, de tal forma que sean fácil de entender y suministren evidencia suficiente y clara.

## **4. PROCESOS DE EVALUACIÓN**

### **- Proceso Evaluación y Control**

El proceso cuenta dos indicadores de cumplimiento, los cuales presentan coherencia entre la formula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

### **Porcentaje cumplimiento de reportes**

El indicador Porcentaje cumplimiento de informes reportados en el periodo, está clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en color verde, se puede observar la realización de los 28 informes que se tenían programados para el trimestre en el plan anual de auditoría 2022.

### **Porcentaje de cumplimiento de auditorías en el periodo**

Este indicador se mide en el cuarto trimestre de 2022, de acuerdo con el plan anual de auditoría 2022.

#### **- Proceso Medición y Mejora**

El proceso cuenta con 4 indicadores dos de calidad y dos de cumplimiento, los cuales presentan coherencia entre la formula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

### **Nivel de Indicadores en rango satisfactorio**

El indicador está clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en color verde, se puede observar 2 indicadores ((Indicador: Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la gestión de PQRSD del periodo y Nivel de consumo Impresiones por usuario) cuyo resultado los categorizan en rango deficiente de los 42 indicadores formulados.

### **Nivel de Indicadores en rango deficiente**

El indicador está clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en color verde, se puede observar 2 indicadores ((Indicador: Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la gestión de PQRSD del periodo y Nivel de consumo Impresiones por usuario) cuyo resultado los categorizan en rango deficiente de los 42 indicadores formulados.

### **Nivel cumplimiento ejecuciones de controles en la administración del mapa de riesgos por proceso**

El indicador está clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en color verde, se puede observar que los 77 controles establecidos en la matriz de riesgo institucional se están operando.

### **Nivel cumplimiento plan de mejoramiento**

El indicador Nivel cumplimiento de las acciones programadas en el plan de mejoramiento en el periodo, está clasificado en rango sobresaliente y semaforizado en color verde, se puede observar que 9 acciones se encuentran vencidas, 32 no aplican para el periodo evaluado y los 88 restantes se están adelantando dentro de los plazos establecidos.

## **5. LOS SUBSISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD**

El subsistema de gestión de la calidad está compuesto por los sistemas que se relacionan a continuación:



**- Gestión Ambiental**

**Variación del consumo trimestral de agua por persona**

Al evaluar la variación del consumo de agua, se observó que el indicador no fue diligenciado, no se cargaron evidencias de este indicador y en la Matriz de indicadores reporta como resultado cero, por lo que se recomienda reportar a todos los indicadores y la justificación.

**Nivel consumo de energía por persona**

El consumo de energía por persona cumple con la meta de un ahorro en el consumo de energía del 2% obteniendo una calificación sobresaliente y siendo identificada con el color verde, el resultado se obtuvo ya que en el periodo anterior se generó un consumo de 162.10Kw y para este periodo se obtuvo un consumo promedio de 158.95Kw.

**Nivel de consumo Impresiones por usuario**

Para este indicador se observa un incremento del 227% en comparación con el consumo generado en el año 2019, Este incremento se da porque actualmente se está alistando información para la visita de la Contraloría General de la Nación, la cual está programada a partir del mes de julio hasta diciembre; este indicador se encuentra en calificación deficiente y está identificado con color rojo

**Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR**

El indicador refleja un cumplimiento del 79%, calificación que la sitúa en un nivel sobresaliente y se identifica con color verde. Para este trimestre el indicador muestra que de enero a marzo se generaron 98 kilos, de los cuales 21 kilos fueron residuos ordinarios no aprovechables y 77 kilos fueron residuos aprovechables. Esto arrojó un resultado de 79% de aprovechamiento debido a la adecuada clasificación de residuos generados en la entidad, lo cual muestra el cumplimiento de las buenas prácticas que se mantienen para el cuidado del medio ambiente. En este trimestre se generaron residuos aprovechables de cartón, archivo y plástico.

**Total de Residuos Peligrosos generados**

Para este indicador no se observa el reporte de la información debido a que tiene una periodicidad semestral.

**- Seguridad de la Información**

**Nivel de apropiación de actividades ejecutadas en el plan de sensibilización de MSPI**

Este indicador reporta resultado cero ya que durante el primer trimestre no se realizó verificación de los controles aplicables del MSPI, puesto que se hizo identificación de estos de acuerdo al análisis y actualización de la matriz de declaración de aplicabilidad.

**Nivel de cumplimiento en la ejecución de los controles aplicables del Modelo de Seguridad y Privacidad Información en el INSOR**

Este indicador no reporta gestión ya, que los test para medir la efectividad del plan de sensibilización de seguridad se realizarán a partir del segundo trimestre de la vigencia 2022, puesto que en el primer trimestre se realizó identificación de información y matriz de sensibilización, se envió la primera capsula informativa el día 31 de marzo de 2022.

**- Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Nivel de ejecución del Sistema Gestión Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST**

El nivel de ejecución del desarrollo de las 16 actividades programadas en el SG-SST, reporta un cumplimiento del 100% calificando en estado sobresaliente identificado con color verde. En la ejecución del SG-SST se destaca la realización del presupuesto del sistema, jornada de inducción, elección COPASST, actualización normograma, entre otras.

**Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Para este indicador se evidencia el cumplimiento del 100 de las 9 actividades programadas para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el numeral 2.2.4.6.20 del Decreto 1072 se identifican las actividades para realizar actualización en el plan de trabajo para verificar y mantener el cumplimiento.

1. Cumplimiento de los requisitos normativos;
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: inspecciones.

**Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo**

Este indicador presenta un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, de tal forma que se obtiene un resultado sobresaliente. De los requisitos establecidos en el numeral 2.2.4.6.22 del decreto 1072 se cumplieron los siguientes:

1. Cumplimiento de la normatividad plan de trabajo 2021

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

2. Se deja la actividad de actualización de la política y objetivos para el 2 semestre
3. El cumplimiento al 16% de lo programado en el plan del trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo.
4. Se realizo informe, reporte y seguimiento de las actividades del plan de trabajo
5. La evaluación de las acciones preventivas, correctivas y de mejora el cual se reportan el plan de mejoramiento del sistema.
6. Se establecen actividades para el programa de vigilancia epidemiológica
7. Se realizó actualización y divulgación del protocolo de bioseguridad COVID-19 y se mantiene el tamizaje para ingreso.
8. Se adelanta proceso de exámenes médicos ficha técnica
9. No sé presentaron eventos laborales con accidentes ni reporte de enfermedades de origen laboral.
10. Desde planeación se programaron mesas de trabajo para actualización de Riesgos.

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

Se cumple la meta de mantener en cero la accidentalidad laboral, ya que durante el periodo no se presentaron accidentes laborales y el resultado del indicador es sobresaliente.

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

Se cumple la meta de mantener en cero la accidentalidad laboral, ya que durante el periodo no se presentaron accidentes laborales y el resultado del indicador es sobresaliente.

### **Mortalidad de Accidentes Laborales**

Se cumple la meta de mantener en cero la accidentalidad laboral, ya que durante el periodo no se presentaron accidentes laborales y el resultado del indicador es sobresaliente.

### **Prevalencia de Enfermedad Laboral**

Para el primer semestre no se reportaron enfermedades laborales, cumpliendo la meta y obteniendo un resultado sobresaliente.

### **Incidencia Enfermedad Laboral**

Para el primer trimestre no se han notificado enfermedades de origen laboral, cumpliendo la meta y obteniendo un resultado sobresaliente.

### **Nivel de Ausentismo**

Durante el primer trimestre se presentó ausentismo en 65 días laborales de los funcionarios de planta, se identifica que son por permisos, incapacidades medicas por enfermedades comunes, por licencia de maternidad, de tal forma que se cumple la meta del 2% de incapacidades durante el periodo

**- Sistema de Gestión de Calidad**

**Nivel de satisfacción de los servicios del INSOR**

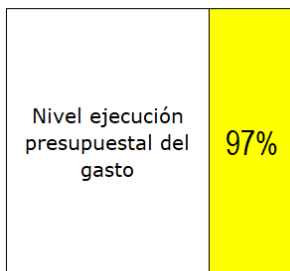
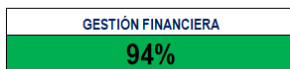
El proceso cuenta un indicador de efectividad, el cual presenta coherencia entre la formula y la descripción de las variables, así como la interpretación y análisis de tendencia.

Para el indicador nivel de satisfacción de los servicios del Insor, se encuentra en un rango sobresaliente semaforizado con color verde, por lo que obtuvo 2 puntos porcentuales sobre la meta establecida. Dentro de las evidencias observadas se verificó: Documento de análisis del indicador de gestión de calidad, consolidado de encuestas, tabulación de encuestas de cultura sorda e informe de percepción de satisfacción de los ciudadanos – I Trimestre 2022-.

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

**OBSERVACIONES**

- Se identificó que el nivel general de cumplimiento de los indicadores es alto, ya sólo el indicador de impresiones reporta en calificación rojo.
- Al revisar el resultado del indicador en el "CUADRO DE MANDO INTEGRADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS", se identificó que revela una información que no es real, ya que este indicador presenta un nivel de cumplimiento del 49%, de tal forma que no alcanza a cumplir la meta del 50% y en el cuadro revela un nivel de cumplimiento del 97 como se muestra en la imagen que se ilustra a continuación:



- En el indicador Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la gestión de PQRSD del periodo, se observó que el resultado obtenido en la hoja de vida del indicador y en la matriz de indicadores de gestión no arroja el resultado real, ya que está revelando un resultado del 0% de cumplimiento, como se ilustra a continuación:

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

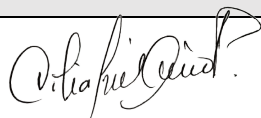
<b>Variable 1</b>	Cantidad de días de respuesta de PQRSD promedio del periodo anterior en términos de ley	<b>Variable 2</b>	Cantidad de días de respuesta de PQRSD promedio del actual periodo en términos de ley	Orfeo (Informe PQRSD) <div style="display: inline-block; width: 100px; height: 100px; background-color: red; color: white; text-align: center; vertical-align: middle; font-size: 24px; font-weight: bold;">0%</div>
<b>Rango de gestión</b>				
Sobresaliente	Satisfactorio	Deficiente		
≥ la meta del periodo hasta < 5% de la meta del periodo		≤ 36% de la meta del periodo		
<b>Periodo</b>	<b>Dato 1</b>	<b>Dato 2</b>	<b>Resultado</b>	
<b>Ejecución Trimestre</b>				
<b>Periodo</b>	<b>Dato 1</b>	<b>Dato 2</b>	<b>Resultado</b>	<b>Meta</b>
ne-Mar	3	6	0,0%	98%

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda revisar que se revele la información veraz y consistente en el CUADRO DE MANDO INTEGRADO DE INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS y en la hoja de vida de los indicadores.
- De manera general se recomienda, para el reporte de información, especificar que evidencia corresponde a cada indicador.

### ASESOR DE CONTROL INTERNO

**Firma.**



**Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza**

*Informe proyectado por: Oficina de Control Interno  
Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz-Wilson Arley Zea  
Rol: Profesionales Oficina de Control Interno*