

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 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		06	08	2020
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	Todos los procesos del Instituto Nacional para Sordos -INSOR			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 01 de abril de 2020			
	FECHA FINAL: 30 de junio de 2020			
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 segundo trimestre de 2020.

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

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

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Estratégicos	Cumplimiento	Meta	Avance de la meta
Nivel de cumplimiento del PETI	1	40%	39%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	43%	34%
Total	2		

Para el indicador “Nivel de Cumplimiento Plan de Acción” la meta establecida es del 40%, el indicador tiene un resultado de 39% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Para el indicador “Nivel de cumplimiento del PETI” la meta establecida es del 43%, el indicador tiene un resultado de 34% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

- Los procesos estratégicos cuentan con cinco (05) indicadores, cuatro (04) 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%	195%
Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación		1	95%	97%
Direccionamiento Estratégico				
% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	1		70%	66%
Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	1		90%	100%
Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI	1		95%	100%
Total	4	1		

Direccionamiento estratégico

El indicador “% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones” la meta establecida es del 70% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 66% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo; este resultado obedece al retraso de actividades por motivo de la declaración de emergencia por el COVID-19, por lo que debe implementar el procedimiento integral de riesgo.

Comunicación estratégica

El indicador “Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación”, el valor registrado del dato 1 es de 38 encuestas con calificación satisfactoria, al revisar las calificaciones, el valor que se debe registrar es 37 encuestas con calificación satisfactoria, obteniendo el 97% del avance de la meta.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

- 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	95%	82%
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		95%	153%
Nivel de cumplimiento en la atención de Requerimientos de información y datos relacionados con la población sorda colombiana.	1		95%	100%
Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.		1	0%	0%
Total	3	2		

Gestión Educativa

El indicador “Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.” la meta establecida es del 95% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 82% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Promoción de derechos

Los indicadores “Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas” y “Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.” Fueron reformulados a partir del II Trimestre de 2020, en el cual se modificaron las metas, teniendo en cuenta la declaración de emergencia COVID-19.

- Los procesos de apoyo, 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:

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Procesos de Apoyo	Cobertura	Cumplimiento	Eficacia	Exactitud	Oportunidad	Satisfacción	Reducción	Meta	Avance de la meta
Bienes y Servicios									
Nivel de exactitud de activos				1				0%	0%
Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia				1				0%	0%
Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia				1				100%	100%
Oportunidad en la solicitud de compra de tiquetes							1	90%	0%
Gestión de la Contratación									
Nivel de oportunidad contractual			1					90%	43%
Gestión del Talento Humano									
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						95%	100%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación		1						90%	11%
Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC						1		95%	100%
Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	1							75%	16%
Gestión Documental									
Nivel Cumplimiento Gestión Documental		1						95%	86%
Gestión Financiera									
Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional		1						20%	0%
Nivel ejecución presupuestal		1						60%	56%
Nivel ejecución PAC		1						98%	100%
Recursos trasladados a la CUN		1						100%	0%
Gestión Jurídica									
Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos		1						100%	100%
Gestión TICS									
Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI					1			80%	100%
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						92%	81%
Nivel de satisfacción Servicios TI						1		90%	85%
Servicio al Ciudadano									
Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD		1						99%	100%
Nivel de satisfacción en atención de PQRSD						1		95%	87%
Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo							1	100%	66.7%
Total	1	10	1	3	1	3	2		

Gestión de Bienes y Servicios

Los indicadores “Nivel de exactitud de activos y Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia” se evaluará en el cuarto trimestre de 2020, debido a la contingencia por el COVID-19 esta actividad se reprogramó para el mes de septiembre del presente año.

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. Por la contingencia por el COVID-19 no se gestionaron tiquetes en este periodo.

La definición e identificación del indicador “Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia” con que cuenta el proceso de Gestión de Bienes y Servicios, induce a resultados esperados, es decir mensualmente se está realizando la conciliación y no presenta ningún descuadre con contabilidad, por tanto, su resultado será siempre del 100%, por ende, este indicador en el momento no le está aportando al proceso para una efectiva toma de decisiones.

Gestión de la Contratación

El indicador “Nivel de oportunidad contractual” meta establecida es de 90% y obtuvo el 43% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

Gestión del Talento Humano

El indicador “Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación” el indicador tiene un resultado de 11% de meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo. Este resultado obedece al retraso de actividades por motivo de la declaración de emergencia por el COVID-19, por lo que debe implementar el procedimiento integral de riesgo.

El indicador “Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación” el indicador tiene un resultado de 16% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo.

Gestión Documental

El indicador “Nivel Cumplimiento Gestión Documental” el indicador tiene un resultado de 86% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Gestión Financiera

El indicador “Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional” el indicador tiene una meta establecida para el segundo trimestre de 20% de \$1.000.204.396, que son los recursos programados a generar por la operación misional en la vigencia, de los cuales el avance fue de 0%, ubicándose en el rango de gestión de deficiente, semaforizado con rojo.

El indicador “Nivel ejecución presupuestal” la meta establecida es de 60% y obtuvo el 56% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

El indicador “Recursos trasladados a la CUN” el indicador tiene una meta establecida para el segundo trimestre de 100% debido a que los sellos y el protector se encuentran en la oficina y debido a que el acceso a la oficina está restringido, no se ha podido realizar los traslados, por lo que el avance fue de 0%, ubicándose en el rango de gestión de deficiente, semaforizado con rojo.

Gestión TICS

El indicador “Nivel de Cumplimiento Gestión TICS” la meta establecida para este periodo es de 92% y se obtuvo el 81%, encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Nivel de satisfacción Servicios TI” la meta establecida para este periodo es de 90% y se obtuvo el 85%, encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Atención al ciudadano

El indicador “Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo” el indicador tiene un resultado de 66.7% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo.

El indicador “Nivel de satisfacción en atención de PQRSD” el indicador tiene un resultado de 87% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

- El proceso de evaluación, 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	49%	49%
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	50%	50%
Medición y Mejora				
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	95%	75%
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		14%	24%
% Indicadores en rango deficiente	1		6%	11%
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	100%	100%
Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	1		80%	65%
Total	3	4		

Medición y Mejora

El indicador “Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión”, la meta establecida para este indicador es de 80%, se encuentra en un 65% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

El indicador “Nivel Indicadores en rango satisfactorio” la meta establecida para este indicador es de 14%, se encuentra en un 26% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “% Indicadores en rango deficiente” la meta establecida para este indicador es de 6%, se encuentra en un 11% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El Indicador “Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, meta establecida para este indicador es de 95%, se encuentra en un 75% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

- Los subsistemas de Gestión de Calidad 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		<5%	-1%
Nivel de consumo Impresiones			1		<7%	-99%
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1		-1%	170%
Seguridad de la Información						
Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	1				90%	100%
Cumplimiento plan de sensibilización	1				100%	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo						
Ausentismo		1			2%	0%
Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	1				90%	80%
Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1				92%	82%
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	90%	93%
Total	5	6	3	1	15	

Sistema Gestión Ambiental

El indicador “Variación del consumo bimensual de agua por persona” el resultado alcanzado para el indicador en el tercer bimestre de 2020, es de 170% en la variación del consumo de agua por persona, ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

En la hoja de vida del indicador el nombre del indicador es: *Variación del consumo **bimensual** de agua por persona*, en la fórmula de cálculo y definición de las variables describe valores

bimestrales de agua. Se recomienda revisar la definición de bimensual y bimestral, de acuerdo con la periodicidad de la facturación del servicio de agua.

Seguridad y Salud en el Trabajo

El indicador “Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” la meta establecida para este indicador es de 92%, se encuentra en un 82% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo” la meta establecida para este indicador es de 90%, se encuentra en un 80% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

OBSERVACIONES

Al realizar el seguimiento y verificación, la Oficina de Control Interno evidencia un porcentaje de cumplimiento por procesos durante el segundo trimestre de 2020 los cuales en conjunto totalizan un cumplimiento del 90% en los reportes del periodo dentro de la entidad.

Los siguientes indicadores, están ubicados en el rango deficiente y semaforizados en rojo, por tal razón se recomienda revisar e implementar el procedimiento de Plan de Mejoramiento, para corregir sus falencias.

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Gestión Contractual	“Nivel de oportunidad contractual”	43%	90%
Atención al ciudadano	“Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo”	66.7%	100%
Talento Humano	“Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación”	11%	90%
	Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación”	16%	75%
Gestión Financiera	“Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional”	0%	20%
	“Recursos trasladados a la CUN”	0%	100%
SIG-SGA	“Variación del consumo bimensual de agua por persona”	170%	-1%

En el proceso **Gestión de Bienes y Servicios**, la definición e identificación del indicador “Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia” con que cuenta el proceso, induce a resultados esperados, es decir mensualmente se está realizando la conciliación y no presenta ningún descuadre con contabilidad, por tanto, su resultado será siempre del 100%, por ende, este indicador en el momento no le está aportando al proceso para una efectiva toma de decisiones.

En el proceso **Gestión Contractual**, el indicador “Nivel de oportunidad contractual” el proceso debe definir si este indicador, está alineado con el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas del proceso.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

En el proceso **SIG-SGA**, el indicador “Variación del consumo bimensual de agua por persona”, debido a la contingencia del COVID-19 no se realiza trabajo presencial en la sede, mantiene los consumos mínimos de agua y un ahorro aproximado de 73% en el consumo dado en M³, sin embargo, el indicador mide el consumo de agua por persona, por lo que el número de personas en la sede disminuyó significativamente, aumentando el consumo de agua por persona.

RECOMENDACIONES

Los siguientes procesos presentan un rango deficiente en el desarrollo del indicador, por lo que se recomienda analizar el % de cumplimiento de estas metas en la vigencia actual y si es necesario modificarlos teniendo en cuenta el estado de emergencia por el COVID-19.

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Gestión Contractual	“Nivel de oportunidad contractual”	43%	90%
Atención al ciudadano	“Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo”	66.7%	100%
Talento Humano	“Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación”	11%	90%
	Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación”	16%	75%
Gestión Financiera	“Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional”	0%	20%
	“Recursos trasladados a la CUN”	0%	100%
SIG-SGA	“Variación del consumo bimensual de agua por persona”	170%	-1%

Así mismo, se recomienda fortalecer la definición e identificación de indicadores, por lo que, en la construcción de indicadores se debe tener en cuenta que deben estar alineados con el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos, metas, programas o políticas de un determinado proceso, es importante:

- ✓ Evitar el diseño de indicadores que inducen a resultados no esperados o incentivos malignos.
- ✓ No se debe medir atendiendo el criterio de “quedar bien”. Ejemplo: Total ejecutado/Total programado.
- ✓ Medir no garantiza el éxito de una actividad sino que evidencia los atributos que hemos decidido monitorear.
- ✓ La esencia y existencia de un indicador solo se da y justifica si este sirve para la toma de decisiones.

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 elaborar dentro de los tiempos establecidos en el procedimiento de planes de mejoramiento y gestión integral del riesgo las acciones se acuerdo a la semaforización en que se encuentren.



**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

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