

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores II trimestre 2021	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		17	08	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 abril de 2021			
	FECHA FINAL: 30 de junio 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 segundo 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	43%	43%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	37%	36%
Total	2		

Para el indicador "Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción" la meta establecida es del 37%, el indicador tiene un resultado de 36% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo con el equivalente de 97%, como se evidenció, en el segundo trimestre se realizaron ajustes a metas de acuerdo al comportamiento de cada uno de los productos a desarrollar, sin embargo siguen estando en semaforización deficiente la implementación de la estrategia para el fortalecimiento de la planeación lingüística de la Lengua de Señas Colombiana con un 18,33% proyectado pero con un 5,00% de avance.

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		88%	64%
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 88%, el indicador tiene un resultado de 64% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo, lo anterior, debido a que desde el primer trimestre el INSOR no contó con la totalidad del equipo humano en contratación (alta rotación de contratistas) y por tanto la contratación programada tiene rezagos desde 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%	99%
Promoción de Derechos				
Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas	1		25%	100%
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	1		100%	233%
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%	100%
Total	3	2		

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%	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%	101%
Oportunidad en la solicitud de compra de tiquetes							1	90%	0%
Gestión de la Contratación									
Nivel de oportunidad contractual			1					90%	84%
Gestión del Talento Humano									
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						90%	100%
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	1							70%	88%

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

plan de capacitación									
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						60%	49%
Nivel ejecución PAC		1						98%	97%
Recursos trasladados a la CUN		1						97%	%
Gestión Jurídica									
Porcentaje Cumplimiento de requerimientos Jurídicos		1						100%	100%
Gestión TICS									
Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI					1			80%	87%
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						92%	94%
Nivel de satisfacción Servicios TI						1		90%	62%
Servicio al Ciudadano									
Nivel de cumplimiento en la atención a PQRS		1						100%	97%
Nivel de satisfacción en atención de PQRS						1		95%	97%
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” el porcentaje de avance es de 100%, sin embargo, se tomaron los elementos devolutivos a cargo del almacén, teniendo en cuenta que, a partir del 23 de agosto de 2021, se inicia el plan piloto de regreso a la presencialidad en el INSOR, se recomienda tomar la muestra del 10% del Total de bienes identificados físicamente en la entidad, con el fin de establecer el resultado objetivo del indicador y conocer el nivel de exactitud de activos.

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 semestre 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 para este trimestre.

- 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, la cual al corte del segundo trimestre no recaudó recursos por operación de venta de bienes y servicios, no cumpliendo con la meta de recaudo.

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 es administrar eficientemente los recursos financieros del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, mediante la 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 60% y obtuvo el 49% 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 II trimestre de la vigencia 2021, a nivel de compromisos se ejecutó el 48.94%, es decir \$ 6.208.511.966,38 con respecto al total del presupuesto vigente para el período que es de \$ 12.686.105.614; esta ejecución está dada en gastos de inversión en un 28.52% con \$ 3.618.492.648,83 y en gastos de funcionamiento en un 20.42% con \$ 2.590.019.317,55.

El indicador “Recursos trasladados a la CUN” la meta establecida es del 97%, sin embargo, para el II trimestre del 2021 no hubo traslados a la cuenta CUN, como lo reporta el proceso.

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	58%	59%
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	0%	0%
Medición y Mejora				
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	90%	83%
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		20%	15%
% Indicadores en rango deficiente	1		10%	2%
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	N/A	N/A
Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	1		70%	85%
Total	3	4		

- Proceso Medición y Mejora

El indicador “Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, tiene una meta establecida de 90% se encuentra en un 83%, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, teniendo en cuenta que, de los 101 hallazgos, 17 planes de mejoramiento del proceso de TICs en el periodo evaluado, están para desarrollar en el segundo semestre de 2021.

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	Aprovechamiento	Satisfacción	Meta	Avance de la Meta
Gestión Ambiental							
Nivel consumo de energía por persona			1			<-2%	-5%
Nivel de consumo Impresiones			1			<7%	-29%
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1			<-1%	-67%
Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR				1		5%	43%
Seguridad de la Información							
Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	1					88%	100%
Cumplimiento plan de sensibilización	1					95%	100%
Seguridad y Salud en el Trabajo							
Ausentismo		1				2%	1%
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%	87%
Total	5	6	3	1	1		

En el proceso **SIG-SGA**, los indicadores “Nivel consumo de energía por persona”, “Nivel de consumo Impresiones”, “Variación del consumo bimensual de agua por persona” y “Nivel de aprovechamiento de los residuos generados en el INSOR” para este trimestre están semaforizados en verde con el rango sobresaliente, no obstante, una vez se retornen las actividades presenciales en la sede del INSOR, se validará la tendencia del indicador y su relevancia para la toma de decisiones.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

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

OBSERVACIONES

Se observó que los procesos mejoraron en el cumplimiento de las metas de los indicadores en el segundo trimestre, toda vez que solo un indicador quedo semaforizado en rojo, evidenciando cumplimiento de 95%, frente al 91% obtenido en el trimestre anterior en el cual se presentaron 6 indicadores semaforizados en rojo.

A continuación, relaciono el indicador que está ubicado en el rango deficiente y semaforizados en rojo.

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Direccionamiento Estratégico	"% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	64	88

Se observa en el indicador "Nivel de exactitud de activos" del proceso de Bienes y servicios que este cumplió la meta en un 100%, este resultado se obtuvo tomando la muestra del 10% de los elementos devolutivos a cargo del almacén, no obstante, se recomienda que la muestra sea tomada del total de bienes identificados físicamente.

Se observa en el indicador "Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional" del proceso de Gestión Financiera, que este no se encuentra alineado con el logro y el cumplimiento del objetivo del proceso.

RECOMENDACIONES

Para el indicador "Nivel de exactitud de activos" del proceso de Bienes y servicios, se recomienda tomar la muestra del 10% del Total de bienes identificados físicamente en la entidad, con el fin de establecer el resultado objetivo del indicador y conocer el nivel de exactitud de activos.

Se recomienda en la construcción de indicadores, 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.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

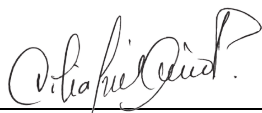
Se recomienda revisión de la formulación de resultados en los indicadores "Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas" y Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos".

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.

Se recomienda que los líderes de proceso, continúen con el reporte oportuno de los resultados y evidencias 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.

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