

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores III trimestre 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		30	10	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 julio de 2020			
	FECHA FINAL: 30 de septiembre 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 tercer 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	59%	42%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	56%	58%
Total	2		

Para el indicador “Nivel de cumplimiento del PETI” la meta establecida es del 59%, el indicador tiene un resultado de 42% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

- 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%	216%
Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación		1	95%	100%
Direccionamiento Estratégico				
% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	1		80%	76%
Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	1		95%	92%
Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI	1		90%	100%
Total	4	1		

Direccionamiento estratégico

El indicador “% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones” la meta establecida es del 80% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 76% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas” la meta establecida es del 95% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 92% 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

- 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	90%	85%
Promoción de Derechos				
Nivel de cumplimiento de asesorías en materia de derechos de las personas sordas	1		95%	0%
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	1		95%	114%
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	95%	0%
Total	3	2		

Gestión Educativa

El indicador “Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.” Este indicador, fue reformulado, en cuanto a la meta para el III y IV Trimestre, pasando de 95% a 90%.

La meta establecida es del 90% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 85% 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%	64%
Gestión del Talento Humano									
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						95%	86%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación		1						90%	73%
Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC						1		95%	100%
Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	1							75%	28%
Gestión Documental									
Nivel Cumplimiento Gestión Documental		1						95%	75%
Gestión Financiera									
Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional		1						50%	0%
Nivel ejecución presupuestal		1						80%	71%
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%	79%
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						92%	72%
Nivel de satisfacción Servicios TI						1		90%	100%
Servicio al Ciudadano									
Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD		1						99%	100%
Nivel de satisfacción en atención de PQRSD						1		95%	95%
Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo							1	100%	75%
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 octubre 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.

Se reitera que en 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 64% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo, se recomienda definir e identificar el indicador que permitan medir la gestión del proceso.

Gestión del Talento Humano

El indicador “Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación” el indicador tiene un resultado de 73% 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 28% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo.

El indicador “Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos” el indicador tiene un resultado de 86% de la meta de 95% para el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Gestión Documental

El indicador “Nivel Cumplimiento Gestión Documental” el indicador tiene un resultado de 75% 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 50% 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 80% y obtuvo el 71% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

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 72%, encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

El indicador “Nivel de Oportunidad en la atención de Servicios TI” la meta establecida para este periodo es de 80% y se obtuvo el 79%, 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 PQRS del periodo” el indicador tiene un resultado de 75% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de sobresaliente y semaforizado con amarillo, este indicador fue reformulado para este trimestre, sin embargo, la tendencia del indicador es la misma del trimestre anterior, por tanto, se recomienda implementar el procedimiento de riesgos establecido en el INSOR.

- 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	79%	76%
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	50%	50%
Medición y Mejora				
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	95%	91%
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		14%	35%
% Indicadores en rango deficiente	1		6%	13%
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	100%	96%
Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	1		80%	51%
Total	3	4		

Evaluación y Control

El indicador “Porcentaje cumplimiento de reportes” la meta establecida para este indicador es de 79%, se encuentra en un 76% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

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 51% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

El indicador “Nivel Indicadores en rango satisfactorio” la meta establecida para este indicador es de 14%, se encuentra en un 35% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

El indicador “% Indicadores en rango deficiente” la meta establecida para este indicador es de 6%, se encuentra en un 13% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo.

Los Indicadores “Nivel cumplimiento administración de riesgos y Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, tienen unas metas establecidas de 100% y 95% respectivamente, se encuentran en un 96% y 91% 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%	700%
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1		-1%	3%
Seguridad de la Información						
Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	1				90%	50%
Cumplimiento plan de sensibilización	1				100%	67%
Seguridad y Salud en el Trabajo						
Ausentismo		1			2%	1%
Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	1				90%	90%
Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1				92%	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	1				95%	100%

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

en el trabajo						
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%	90%
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 3% en la variación del consumo de agua por persona, ubicado en el rango de sobresaliente y semaforizado con amarillo.

Se reitera que 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.

Para el indicador “Nivel de consumo Impresiones por usuario” presentó un aumento del 700%, no obstante, teniendo en cuenta el análisis y el retorno a la sede de los empleados, por tanto, hasta que se normalicen las actividades en la sede, la tendencia y resultados del indicador no aportan información para la toma de decisiones.

Seguridad de la Información

El indicador “Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información” la meta establecida para este indicador es de 90%, se encuentra en un 50% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

El indicador “Cumplimiento plan de sensibilización” la meta establecida para este indicador es de 100%, se encuentra en un 67% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo.

OBSERVACIONES

Al realizar el seguimiento y verificación, la Oficina de Control Interno evidencia un porcentaje de cumplimiento por procesos durante el tercer trimestre de 2020 los cuales en conjunto totalizan un cumplimiento del 91% 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.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Estratégico	Nivel de cumplimiento del PETI	42	59
Gestión de la Contratación	Nivel de oportunidad contractual	64	90
Gestión del Talento Humano	Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación	73	90
	Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	28	75
Gestión Financiera	Recursos trasladados a la CUN	0	100
Medición y mejora	Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	51	80
	Nivel Indicadores en rango satisfactorio	35	14
Seguridad de la información	Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	50	90
	Cumplimiento plan de sensibilización	67	100

Se reitera 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.

Se reitera 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.

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 %
Estratégico	Nivel de cumplimiento del PETI	42	59
Gestión de la Contratación	Nivel de oportunidad contractual	64	90
Gestión del Talento Humano	Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación	73	90
	Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	28	75
Gestión Financiera	Recursos trasladados a la CUN	0	100
Medición y mejora	Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	51	80
	Nivel Indicadores en rango satisfactorio	35	14
Seguridad de la información	Nivel de cumplimiento Sistema Seguridad y Privacidad de la información	50	90
	Cumplimiento plan de sensibilización	67	100

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

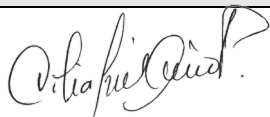
En el proceso de Gestión Ambiental, en el indicador "Nivel de consumo Impresiones por usuario" presentó un aumento del 700%, no obstante, teniendo en cuenta el análisis y el retorno a la sede de los empleados, por tanto, hasta que se normalicen las actividades en la sede, la tendencia y resultados del indicador no aportan información 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, 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