

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	Medición y Mejora – Indicadores IV trimestre 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		08	02	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 octubre de 2020			
	FECHA FINAL: 31 de diciembre 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 cuarto 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	100%	90%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Acción	1	100%	99%
Total	2		

Para el indicador "Nivel de cumplimiento del PETI" la meta establecida es del 100%, el indicador tiene un resultado de 90% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, como se evidenció, debido a la modalidad de trabajo asumida por la pandemia durante la vigencia 2020, se limitó la contratación de suministros de repuestos para equipos de cómputo, así mismo el cumplimiento de mejoras planteadas en el servicio de telefonía también se vieron limitadas.

- 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%	189%
Satisfacción de los usuarios internos frente a productos de comunicación		1	95%	100%
Direccionamiento Estratégico				
% Avance de ejecución Plan de Adquisiciones	1		85%	99%
Nivel de cumplimiento Plan Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	1		95%	88%
Nivel de Implementación y mantenimiento de MECI	1		90%	100%
Total	4	1		

Direccionamiento estratégico

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 88% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, como se evidencio, el video el cual detalla los avances de la ENILSCE durante el segundo semestre de 2020 y que contiene información relacionada con los ajustes y validación final de la evaluación, producto del trabajo desarrollado a través del contrato interadministrativo 107 de 2020 con el ICFES, el video ya está producido. No obstante, no se realiza su publicación, debido a que los productos finales del contrato en mención no fueron entregados por parte del ICFES a 31 de diciembre de 2020 y no fue posible recibirlos a satisfacción por parte de INSOR. Por lo tanto, el vídeo se proyecta publicar en el primer trimestre de 2021 con los ajustes requeridos una vez se tenga el V.B.

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%	200%
Nivel de cumplimiento de producciones audiovisuales para la promoción de derechos de personas sordas	1		95%	250%
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%	58%
Total	3	2		

Gestión Educativa

El indicador “Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica prestados Gestión Educativa.” Este indicador, La meta establecida es del 90% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 87% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, de acuerdo a lo analizado por el proceso y lo evidenciado, los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción realizadas en el 4º trimestre, el 87% obtuvo una calificación satisfactoria (235 de las 271 encuestas obtuvieron una Calificación igual o superior a 4,0) y las 36 encuestas con "Calificación inferior a 4" (13% restante) obtuvieron un promedio de 1,7. Es de resaltar que en menos de la mitad de la encuestas que obtuvieron promedios entre 1,0 y 3,9 se incluyeron sugerencias técnicas y temáticas para tener en cuenta en las próximas sesiones, incluso algunas de las encuestas con promedio inferior a 4 indicaron comentarios positivos o felicitaciones.

Promoción de derechos

El indicador “Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos.” la meta establecida es del 95% para el periodo, el indicador tiene un resultado de 58% de la meta para el periodo encontrándose ubicado en el rango de deficiente y semaforizado con rojo. De acuerdo al análisis realizado por el proceso y lo evidenciado en la evaluación, el resultado se debe a que en el último trimestre se realizaron las asistencias técnicas de manera virtual, el nivel de satisfacción tuvo una variación muy alta, no obstante, el promedio de satisfacción es de 4.1

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

- 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:

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 cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia				1				100%	100%
Oportunidad en la solicitud de compra de tickets							1	90%	0%
Gestión de la Contratación									
Nivel de oportunidad contractual			1					90%	96%
Gestión del Talento Humano									
Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos		1						95%	53%
Nivel de Cumplimiento del Plan de Capacitación		1						90%	100%
Nivel de satisfacción de las capacitaciones respecto al PIC						1		95%	100%
Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	1							75%	18%
Gestión Documental									
Nivel Cumplimiento Gestión Documental		1						95%	100%
Gestión Financiera									
Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional		1						85%	74%
Nivel ejecución presupuestal		1						100%	98%
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%	78%
Nivel de Cumplimiento Gestión TICS		1						92%	100%
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%	96%
Variación de los tiempos promedio de respuesta frente a la atención de PQRSD del periodo							1	100%	120%
Total	1	10	1	3	1	3	2		

Gestión de Bienes y Servicios

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, debido a la emergencia por COVID -19.

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 del Talento Humano

El indicador “Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos” el indicador tiene un resultado de 53% de meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo, de acuerdo al análisis realizado por el proceso y lo evidenciado, se adelantaron 10 de las 18 actividades planeadas, las faltantes, no se realizaron debido a la modalidad de trabajo.

El indicador “Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación” el indicador tiene un resultado de 18% de la meta en el periodo encontrándose ubicado en el rango de gestión de deficiente y semaforizado con rojo, de acuerdo a lo analizado por el proceso, este resultado se debe a que alrededor del 80% de los funcionarios se encontraban en vacaciones o disfrutando de del permiso compensado remunerado por navidad y fin de año, así mismo la poca disposición de ofertas de capacitación de entidades externas.

Gestión Financiera

El indicador “Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional” el indicador tiene una meta establecida para el segundo trimestre de 85% de \$108.476.981, que son los recursos programados a generar por la operación misional en la vigencia, de los cuales el avance fue de \$79.925.997 correspondiente al 74%, ubicándose en el rango de gestión de deficiente, semaforizado con rojo. 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 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 100% y obtuvo el 98% 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 IV trimestre de la vigencia 2020, a nivel de compromisos se ejecutó el 98%, es decir \$10.414 millones con respecto al total del presupuesto vigente para el período que es de \$10.644 millones; la entidad tramitó ante el M Hacienda una reducción de presupuesto por valor de \$1.129 millones representado en los proyectos de inversión, teniendo en cuenta que por la contingencia de trabajo en casa.

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 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, el mayor número de casos vencido obedece al tipo de proceso que se requiere para dar solución.

- 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	100%	93%
Porcentaje de cumplimiento de auditorías		1	100%	100%
Medición y Mejora				
Nivel cumplimiento plan de mejoramiento		1	95%	92%
Nivel Indicadores en rango satisfactorio	1		14%	14%
% Indicadores en rango deficiente	1		6%	10%
Nivel cumplimiento administración de riesgos		1	100%	100%
Nivel cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión	1		80%	74%
Total	3	4		

Evaluación y Control

El indicador “Porcentaje cumplimiento de reportes” la meta establecida para este indicador es de 100%, se encuentra en un 93% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango de satisfactorio y semaforizado con amarillo, lo anterior obedece a que los arqueos de caja menor y arqueos de almacén que se tenían programados (4), no se pudieron realizar dado que son seguimientos en sitio, sorpresivos y presenciales, por otro lado el seguimiento ejecución audiencia Pública se realizará en el segundo trimestre de 2021, ya que la audiencia fue reprogramada para el

primer trimestre de 2021.

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 74% de la meta establecida para el periodo, ubicado en el rango satisfactorio y semaforizado con amarillo, de acuerdo a lo evidenciado, esto corresponde a que los procesos no alcanzaron las metas programadas.

El indicador “% Indicadores en rango deficiente” la meta establecida para este indicador es de 6%, se encuentra en un 10% 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 los procesos no alcanzaron las metas programadas.

El indicador “Nivel cumplimiento plan de mejoramiento”, tiene una meta establecida de 95% se encuentra en un 92%, 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.

- 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%	-35%
Variación del consumo bimensual de agua por persona			1		<1%	-6%
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			10%	3.8%
Cumplimiento Sistema Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	1				90%	90%
Estructura Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	1				90%	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	90%	100%
Total	5	6	3	1		

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

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

OBSERVACIONES

Al realizar el seguimiento y verificación, la Oficina de Control Interno evidencia un porcentaje de cumplimiento por procesos durante el cuarto trimestre de 2020 los cuales en conjunto totalizan un cumplimiento del 91% en los reportes del periodo dentro de la entidad. Para los indicadores que están en semaforizados en rojo y ubicados en rango deficiente y que las causa no están relacionadas con la pandemia COVID-19 deben formular el plan de mejoramiento correspondiente, en caso de continuar con la emergencia se recomienda reformular el indicador.

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

PROCESO	INDICADOR	% Avance de la meta	Meta %
Promoción de derechos	“Nivel de satisfacción de entidades públicas y privadas frente a los servicios prestados por promoción de derechos	58	98
Gestión del Talento Humano	Nivel de cumplimiento del Plan de Bienestar e Incentivos	53	95
	Porcentaje promedio de participación en actividades del plan de capacitación	18	75
Gestión Financiera	Nivel de recaudo de recursos generados por operación misional	74	85
	Recursos trasladados a la CUN	0	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.

RECOMENDACIONES

Para los indicadores que están en semaforizados en rojo y ubicados en rango deficiente y que las causa no están relacionadas con la pandemia COVID-19 deben formular el plan de mejoramiento correspondiente, en caso de continuar con la emergencia se recomienda reformular el indicador.

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

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

semaforización, así mismo, se recomienda revisar el procedimiento, en cuanto a los rangos de gestión del indicador, ya que se observa que el 14% de los indicadores, se encuentran ubicados en rango satisfactorio y semaforizados en amarillo, por lo que se recomienda establecer estrategias por proceso para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes indicadores y no uno a uno.

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 debe tener en cuenta que un indicador es un signo, señal o valor que permite establecer diferencias, comportamientos y tendencias. Su medición puede ser cuantitativa o cualitativa y está se realiza con una periodicidad establecida, sirven como herramienta para la toma de decisiones, y controlar las variables que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En caso de continuar con la modalidad de trabajo en casa, se recomienda formular y analizar un indicador que permita medir la gestión realizada desde la virtualidad.

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