



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

CÓDIGO: FOEC08  
 VERSIÓN:02  
 FECHA: 09/08/2019

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	<b>Seguimiento a Indicadores III Trimestre de 2019</b>	<b>FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME</b>		
		<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
		24	10	2019
<b>RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO</b>	<b>Todos los procesos de INSOR</b>			
<b>PERIODO DEL SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA INICIAL: 01-07-2019</b>			
	<b>FECHA FINAL: 30-09-2019</b>			
<b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO</b>	Evaluar los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión formulados por los procesos de INSOR, para dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestas en la vigencia de 2019, correspondiente al tercer trimestre de acuerdo al plan anual de auditoria formulado para la presente vigencia.			

**DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

Atendiendo los lineamientos establecidos en la guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, emanada por la función pública en su versión No. 4 de 2018, el INSOR en cabeza de Planeación para la vigencia de 2019 formuló batería de 54 indicadores con el fin de ser reportados por las áreas y evaluados por la dependencia de Control Interno en periodos trimestrales.

Atendiendo dichos lineamientos, la Dependencia de Control Interno en su rol de Seguimiento y Evaluación realizó la verificación correspondiente al tercer cuatrimestre de la presente vigencia, como se describe a continuación:

En primer lugar, se presenta una tabla relacionando cada uno de los indicadores construidos por proceso y el factor crítico de éxito al cual pertenece. Posteriormente se procedió a describir las observaciones encontradas en las hojas de vida de cada indicador de acuerdo al diseño y ejecución, junto con el análisis de las evidencias aportadas por cada uno de los procesos en la carpeta compartida de medición y mejora, donde se verificó que estos estén alineados y correspondan a la medición teniendo en cuenta los objetivos y actividades trazadas tanto en el plan de acción como en los planes operativos.

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

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

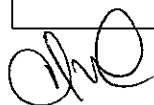
FECHA: 09/08/2019


**INDICADORES INSOR VIGENCIA 2019**

NOMBRE DEL PROCESO	FACTORES CRITICOS DE EXITO												TOTAL	
	PREVENCIÓN	CALIDAD	COBERTURA	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO-CALIDAD	ESTRUCTURA	EXACTITUD	IMPACTO	OPORTUNIDAD	REDUCCIÓN	RESULTADO	SATISFACCIÓN		
Direccionamiento Estratégico				3										3
Comunicación Estratégica				1								1		2
Promoción de Derechos				4								1		5
Gestión Educativa												1		1
Servicio al Ciudadano				1								1		2
Gestión de Bienes y Servicios							3							3
Gestión TICS				1					1			1		3
Gestión de Talento Humano			1	2								1		4
Gestión Financiera				3					1					4
Gestión de la Contratación														1
Gestión Jurídica				1										1
Gestión Documental				1										1
Evaluación y Control				2										2
Medición y Mejora		2		2	1									5
Subsistemas Estratégicos	6			6						3				15
<b>TOTAL</b>				2										<b>54</b>

**Proceso de Gestión de las TICS**

Producto de la auditoria realizada al proceso de Gestión de TICS, quedaron las siguientes observaciones para cada uno de los indicadores formulados por el proceso para la vigencia de 2019:



<p>República de Colombia Ministerio de Educación Nacional</p>  <p>Instituto Nacional para Sordos</p>	<p><b>FORMATO</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA</b> <b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b></p>	<p>CÓDIGO: FOEC08</p> <hr/> <p>VERSIÓN:02</p> <hr/> <p>FECHA: 09/08/2019</p>
---	---	--

- "Nivel de cumplimiento Gestión de TICS: Se calcula de acuerdo al número de actividades cumplidas del Plan Operativo, lo cual no necesariamente aporta información del cumplimiento de calidad, únicamente de fechas."

- "Nivel de oportunidad de Servicios TI: a nivel de mesa de ayuda el indicador esta correctamente definido ya que mide el cumplimiento de atención en el marco de las ANS internos establecidos, sin embargo, no se puede considerar un indicador de servicios TIC ya que ni los soportes de sistemas de información ni los requerimientos de desarrollo se registran en la herramienta de HelpDesk GLPI."

- "Nivel de satisfacción Servicios TI: El indicador esta correctamente definido y se cuenta con instrumentos automáticos para su gestión, sin embargo, la pregunta No. 4 puede modificarse a respuesta múltiple para facilitar la tabulación de resultados para hacer análisis corporativos en el tiempo."

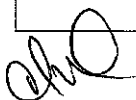
Por lo anterior se recomienda al proceso de Gestión de TICS, formular los indicadores de gestión, teniendo en cuenta estas observaciones.

### **Proceso de Bienes y Servicios**

Este proceso formuló los siguientes indicadores: "Nivel de exactitud de activos", "Nivel de exactitud de elementos de consumo por referencia" y "Nivel de cuentas de Almacén conciliadas sin diferencia", estos indicadores en el transcurso de la vigencia de 2019 han venido presentando un buen comportamiento.

Sin embargo, se recomienda al proceso realizar como primera pregunta ¿qué es lo que quieren medir? y si esta medición le ayuda a mejorar al proceso en aquellos aspectos que se está fallando para dar cumplimiento a los objetivos y metas propuestos sabiendo que la esencia y existencia de un indicador solo se da y justifica si este sirve para la toma de decisiones.

Se debe tener en cuenta que los indicadores son una representación (cuantitativa preferiblemente) establecida mediante la relación entre dos o más variables, a partir de la cual se registra, procesa y presenta información relevante, por lo tanto, no se debe medir atendiendo el criterio de "quedar bien", evitar el diseño de indicadores que inducen a resultados no esperados o resultados perversos, tener en cuenta que medir no garantiza el éxito de una actividad, si no que evidencia los atributos que hemos decidido monitorear.



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

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Se denota falencias en el proceso, teniendo en cuenta que sigue vigente un plan de mejoramiento producto de una auditoría practicada al proceso en la vigencia del 2017, es por eso que la correcta formulación de los indicadores ayuda a mejorar la gestión del proceso convirtiéndose en un punto de control.

**OBSERVACIONES**

**RECOMENDACIONES**

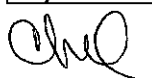
\* Se recomienda capacitar a los procesos en la identificación y definición de sus indicadores, con el fin de que estos muestren el estado de avance de la gestión y así plantear acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas y al final del periodo determinar si logró sus objetivos y metas en los tiempos previstos, en las condiciones de cantidad y calidad esperadas y con uso óptimo de los recursos.


\* Se recomienda a todos los procesos que todo cambio realizado a la formulación de los indicadores debe quedar inmersos en la misma hoja de vida creada inicialmente y sustentada con el acta de reunión realizada con planeación y donde quedan especificados los ajustes realizados.

\*Gestión Educativa es un proceso misional de Insor, por tanto, se recomienda que también se identifiquen y formulen indicadores que establezcan el cumplimiento de los objetivos y metas trasados, así como el alcance de los resultados propuestos. Si bien es cierto que el proceso formuló un indicador para medir la calidad por medio de la satisfacción de los servicios de asesoría y asistencia técnica; no se están midiendo otros factores como la eficiencia y la efectividad en el desarrollo de estas actividades, que ayudarían de manera contundente a evaluar y verificar la gestión realizada por el proceso.

\* Se recomienda al proceso de bienes y servicios formular indicadores que ayuden al proceso a mejorar en su gestión y a la toma de decisiones.

\* Se recomienda que los líderes de cada proceso, trabajen articuladamente con el área de Talento Humano, a fin de crear estrategias para que exista mayor participación de los servidores del Insor a las diferentes capacitaciones con el fin de ayudar a desarrollar conocimientos, habilidades y destrezas para fortalecer el



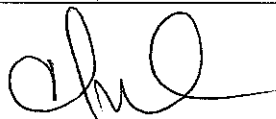
<p>República de Colombia Ministerio de Educación Nacional</p>  <p>Instituto Nacional para Sordos</p>	<p><b>FORMATO</b> <b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA</b> <b>GESTIÓN INSTITUCIONAL</b></p>	<p>CÓDIGO: FOEC08</p> <p>VERSIÓN:02</p> <p>FECHA: 09/08/2019</p>
---	---	--

desempeño en el desarrollo de las actividades en el día a día. Cabe resaltar el trabajo realizado hasta la fecha por parte de Gestión del Talento Humano para brindar capacitación y asesoría en el Instituto.

\* Se recomienda a los procesos de Gestión Jurídica y Gestión de la Contratación, realizar el reporte en los tiempos establecidos, teniendo en cuenta que para este trimestre dicho reporte no fue realizado.

**ASESOR DE CONTROL INTERNO**

**Firma.**



**Nombre: CILIA INES GUIO PEDRAZA**

*Informe proyectado por:  
Nombre: Zenaida Buitrago Barón  
Rol: Contratista*

