

Seguimiento Plan de Acción Sectorial - 2019

Seguimiento 3er trimestre 2019

Versión 1.0



La educación
es de todos

Mineducación

Plan Sectorial Anual Seguimiento 3er trimestre 2019

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico para las diez Entidades Adscritas y Vinculadas del Ministerio de Educación Nacional tiene carácter indicativo y es producto del análisis del contexto, las mediciones de desempeño del sector, el diálogo con los actores del ecosistema y la reflexión conjunta sobre la manera en que las mejoras asociadas a la implementación de las siete dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) pueden impulsar las metas de corto, mediano y largo plazo del sector, a través de objetivos estratégicos, tácticos y transformacionales.

A partir de los objetivos tácticos del Plan Estratégico para el sector administrativo, se formuló el Plan Sectorial Anual para la vigencia 2019, que contiene las actividades en las que el Ministerio de Educación Nacional y las diez (10) entidades adscritas y vinculadas se comprometen a avanzar hacia el logro de los objetivos estratégicos y transformacionales.

Cumplido el tercer trimestre del 2019, desde la Subdirección de Desarrollo Organizacional, se realizó el análisis a los avances obtenidos por el Ministerio de Educación Nacional y las diez (10) entidades adscritas y vinculadas del sector administrativo de la Educación, presentándose un avance significativo de las entidades en la implementación de sus planes de movilización para el cierre de brechas identificadas en las políticas de gestión y desempeño institucional al inicio de la vigencia.

En este documento les presentamos la retroalimentación sobre lo hallado en cada uno de los planes presentados por las entidades con el objeto que fortalezcan su gestión institucional.

“El seguimiento es una medida clave para el éxito de un negocio. Su estrategia de negocios de seguimiento pavimentará el camino para su éxito”

Jack Welch

Contenido

<u>SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</u>	4
<u>1. OBJETIVO TÁCTICO 1: MOVILIZAR LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO CLASIFICADAS EN EL GRUPO NO. 1 SEGÚN SUS RESULTADOS, AL GRUPO NO. 2 MEDIANTE PROCESOS DE INTERVENCIÓN INTEGRAL.</u>	5
1.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	6
1.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	6
1.1.2. ICETEX	8
1.1.3. INSOR	8
1.1.4. INCI	9
1.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	9
1.1.6. INTENALCO	10
1.1.7. ITFIP	10
1.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS	11
1.1.9. FODESEP	11
<u>2. OBJETIVO TÁCTICO 2: DISEÑAR ESTRATEGIAS TRANSVERSALES PARA EL SECTOR QUE APALANQUEN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y LAS POLÍTICAS DEL GRUPO 2</u>	13
2.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	15
2.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	15
2.1.2. ICETEX	17
2.1.3. INSOR	18
2.1.4. INCI	21
2.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	22
2.1.6. INTENALCO	24
2.1.7. ITFIP	25
2.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS	26
2.1.9. FODESEP	28
2.1.10. ETITC	29
2.1.11. ICFES	30
<u>3. OBJETIVO TÁCTICO NO. 3: MOVILIZAR LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO CLASIFICADAS EN EL GRUPO 3 SEGÚN SUS RESULTADOS, AL GRUPO 4 MEDIANTE APLICAN EL CICLO COMPLETO DE LA GESTIÓN DE CONOCIMIENTO.</u>	32
3.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	32

3.1.1.	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	32
3.1.2.	ICFES	33
3.1.3.	ICETEX	33
3.1.4.	INSOR	33
3.1.5.	INCI	34
3.1.6.	INTENALCO	34
3.1.7.	INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	34
3.1.8.	ITFIP	34
3.1.9.	ETITC	34
<u>4.</u>	<u>REPRESENTACIONES GRÁFICAS</u>	<u>35</u>
<u>5.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>36</u>

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Plan Sectorial del cuatrienio tuvo como base para su formulación, los resultados de la medición del sector administrativo de 2017, la experiencia con los ejercicios de autodiagnóstico y planes de cierre de brechas realizados durante 2018, los cuales permitieron priorizar el plan de movilización del cuatrienio para cada política, estableciendo cuatro grupos de intervención a saber.

Grupo 1: Políticas de desempeño que requieren intervención, es decir, que deben tener una planeación, seguimiento y evaluación extraordinario desde el Comité de Gestión y Desempeño Sectorial. Su puntaje es menor a 76 puntos.

Grupo 2: Políticas de desempeño que requieren apalancamiento, es decir, políticas que deben movilizarse a través de acciones que se formulen y articulen desde las políticas de desempeño con mejores resultados en la medición, con el apoyo focalizado de las entidades líderes y con el soporte de estrategias sectoriales. Su puntaje está entre 76 y 80 puntos.

Grupo 3: Políticas de desempeño que deben apalancar a las demás, es decir, políticas que por los resultados de las mediciones evidencian buenas prácticas que pueden transferirse y/o articularse con otras políticas más rezagadas de la misma dimensión o de dimensiones afines, para impulsar su desarrollo. Su puntaje está entre 80 y 90 puntos.

Grupo 4: Políticas de desempeño maduras, es decir, políticas que han sostenido resultados en mínimo tres mediciones por encima de 90 puntos o que en alguna de las mediciones del cuatrienio 2018-2022 obtenga un puntaje superior a 95.

La división en estos grupos ha permitido elaborar rutas diferenciadas para cada entidad, considerando sus particulares y potenciando sus fortalezas.

En ese sentido, se dinamizó la planeación 2019 manteniendo como principio de acción, lograr que cada política logre el mayor nivel de madurez posible.

1. OBJETIVO TÁCTICO 1: Movilizar las políticas de gestión y desempeño clasificadas en el Grupo No. 1 según sus resultados, al Grupo No. 2 mediante procesos de intervención integral.

Las Entidades que hacen parte del Grupo No. 1 y que tienen por lo menos una (1) política a intervenir, son las siguientes:

- Ministerio de Educación Nacional
- ICETEX
- INSOR
- INCI
- ETITC
- FODESEP
- INFOTEP de San Juan del Cesar
- INFOTEP de San Andrés Islas
- INTENALCO de Cali
- ITFIP del Espinal

El ICFES es la única entidad del Sector que no tiene políticas en este Grupo.

Para el tercer trimestre de 2019, el Objetivo Táctico No. 1 tenía dos (2) metas a cumplir:

- A. **Ejecutar plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que se encuentran en el grupo 1**, donde las entidades debían presentar como mínimo un progreso del 75% en la ejecución del plan de intervención; realizado el seguimiento a la información reportada por las 11 entidades, se encontró que el promedio de avance en la ejecución fue del 76%, lo que quiere decir en otras palabras que el cumplimiento de la meta fue superior a lo esperado.
- B. **Presentar ante Comité de Gestión y Desempeño Sectorial, avances del plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que se encuentran en el grupo 1**, en este trimestre se debía presentar un informe de avance de plan de intervención integral en el Comité, que representaría el 50% del cumplimiento de la meta. En este trimestre, las entidades presentaron sus logros, reportando un avance del 58%, porcentaje superior a lo planeado (116%), debido a que entidades como el INCI, INSOR e ITFIP reportaron avances del 75%.

Consolidadas las cifras de seguimiento del tercer trimestre, se encuentra que el porcentaje de cumplimiento promedio del objetivo táctico No. 1, por parte de las entidades fue del 102%; el análisis de la información cualitativa nos permite inferir el porqué del resultado obtenido.

1.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD

1.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El MEN presento para el seguimiento tercer trimestre el siguiente avance en la ejecución del plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que se encuentran en el **grupo 1**:

Racionalización de trámites: Intervención integral de trámite de convalidaciones y registro calificado, para lo cual se ha venido avanzando en las diferentes actividades programadas para la ejecución de la intervención; para el trámite de registro calificado el 25 de julio de 2019 se expidió nuevo decreto, que simplifica la solicitud de autorización para ofertar programas académicos a través del registro único para programas con varias sedes y/o modalidades y con una sola visita de verificación de condiciones institucionales vigente hasta por siete años. Se está realizando el levantamiento de los procedimientos para ajustarlo a la nueva normatividad, se han realizado diferentes jornadas de socialización del nuevo modelo a colaboradores del Ministerio, capacitación sobre los principales cambios de registro calificado dirigida a la UAC, tanto a los agentes de servicio presencial como los de call center. Adicionalmente, se diseñó el plan de choque para atender el volumen de solicitudes que fueron radicadas antes de la expedición del nuevo decreto.

De otra parte, se actualizo el micrositio en la Intranet Institucional y del portal del Ministerio, para gestionar la comunicación a los diferentes ciudadanos acerca de los cambios realizados a partir de la aplicación de metodologías para el análisis de las experiencias de servicio, la gestión del cambio y el diseño organizacional.

En relación con el trámite de convalidaciones se ha trabajado con el apoyo de la Secretaría Jurídica y de la Alta Consejería para la Transformación Digital de la Presidencia de la República, sufriendo modificaciones que buscan mejorar detalles del procedimiento, de forma que el mismo sea claro y ágil para los ciudadanos. El proyecto fue publicado en la página del Ministerio, para que la ciudadanía hiciera sus aportes a la misma; las mejoras incluyen, entre otros, la posibilidad de que los títulos otorgados por universidades y programas acreditados sean convalidados en dos meses. El proyecto de resolución se envió al DAFP quien hizo observaciones al respecto, y el Ministerio está revisando las mismas. También se está implementando un micrositio con herramientas didácticas que permitan a la ciudadanía una mejor comprensión de los requisitos para el trámite, con el fin de mitigar los errores y devoluciones.

Se continuó con la intervención integral al trámite, en donde se tiene prevista la puesta en marcha de una plataforma que soporte la operación de este, acorde con el procedimiento que se diseña y estará reglamentado por la resolución. Para la eliminación de la etapa de preradicado se introdujeron unas preguntas filtro por solicitud de la alta dirección, lo cual implicó la ampliación del tiempo de ejecución al 30 de Julio 2019.

Servicio al Ciudadano: Se elaboró documento explicativo sobre las metodologías de experiencia de usuario, entre ellas los pasos que se debe realizar para la aplicación de service blueprint. De igual forma, se generaron dos (2) herramientas complementarias para incorporar durante dicho proceso actividades relacionadas con el laboratorio de simplicidad y el Lenguaje Claro en cada uno de los documentos. Esta metodología se ha venido aplicando a la intervención de los trámites de Convalidaciones y registro calificado, para lo cual se ha realizado análisis de las PQRS y se han puesto a consideración de los grupos de valor impactados, las propuestas de mejora planeadas; se han construido y validado simulaciones de experiencias de servicio, estados de proceso en la plataforma y revisión de experiencias de usuarios y flujos de información.

Adicional, se diseñó y puso en marcha una estrategia de mejora del servicio a través de los canales de interacción para los ciudadanos con los trámites del Ministerio, fortaleciendo a los servidores que atienden los canales en cualificación (específica en los cambios que se realizaron a los trámites de registro calificado y convalidaciones) y socialización de las mejoras planteadas para brindar un servicio más eficaz; Así mismo, se diseñó ejercicio para la propuesta de descongestión de convalidaciones con el equipo y construcción del Plan de Choque para la gestión del cambio. En este sentido, se está diseñando el árbol del IVR, se han diseñado videos para jingle, trámites, transparencia, anti-tramitadores, entre otros.

Defensa Jurídica: Se ha avanzado en la definición y aprobación por parte de la ANDJE de la política de daño antijurídico para el año 2020, se ha dado continuidad en la alimentación de la plataforma eKogui, se han adelantado documentos que evidencian el diseño de políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad. Se han diseñado y desarrollado estrategias para entrenamiento y actualización de los abogados que llevan la defensa jurídica.

En el marco del comité de gestión y desempeño sectorial el Ministerio de Educación Nacional presentó el avance de los planes de intervención de las políticas de gestión y desempeño que se

encontraban bajas, en ese sentido el Ministerio mostró las acciones que ha ejecutado para mejorar la política de defensa jurídica, servicio al ciudadano y racionalización de trámites.

1.1.2. ICETEX

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El ICETEX presento para el seguimiento del tercer trimestre, el siguiente avance en la ejecución del plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que se encuentran en el **grupo_1**:

La entidad informa que están cumpliendo con el plan de racionalización de trámites, presentando las alertas relacionadas a su cumplimiento. El 5 de septiembre, el MEN gestionó la modificación del decreto de Becas ser y se está tramitando la expedición de una resolución que reglamenta el trámite ante el DAFP; una vez se cuente con esto, el ICETEX puede iniciar la inscripción del trámite de Becas ser en el SUIT.

El 12 de septiembre en el Comité Sectorial se presentaron los avances del Plan de Racionalización de trámites, generando las alertas para tomar decisiones.

1.1.3. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 97.26%

El INSOR presento para el seguimiento del tercer trimestre, el siguiente avance en la ejecución del plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que se encuentran en el **grupo_1**:

El INSOR comunica que según las proyecciones del plan de movilización del grupo 1, para el tercer trimestre tenían proyectado un cumplimiento de las actividades del 75%, como resultado del seguimiento se observó un avance del 67%: en la política de defensa jurídica se tiene un avance del 83% en actividades, en gestión documental: un avance del 90%, un 30% de avance en seguridad digital, 50% de gobierno digital, y un 63% de planeación institucional.

En comité sectorial del 27 de septiembre 2019, se presentó seguimiento a los planes de movilización de las políticas del grupo 1 solicitadas por el ministerio, las políticas revisadas fueron defensa jurídica y gestión documental, se proyectó avance del 75% sobre 50% esperado.

1.1.4. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La presenta siguiente avance en la implementación de las políticas en el plan de intervención Grupo 1:

Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos: Todos los procesos realizaron ajustes con simplificación y accesibilidad de la documentación. Se focalizaron los indicadores que formaban parte de la documentación del SIG (Avance 100%).

Racionalización de Trámites: Se actualizaron los OPA - Servicios INCI Resolución 20191010002203 del 30/08/19 y se ajustaron en SUIT (Avance 100%).

Seguimiento y Evaluación: Se elaboró y ejecutó Plan de Auditoría con acciones de mejora a los procesos Producción y Mercadeo Social, Gestión Contractual (Avance 80%).

Se presentaron los informes solicitados en el último comité sectorial septiembre 26 y 27 de los planes de movilización de las políticas del grupo 1 solicitadas por el MEN.

1.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La ejecución del plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño y teniendo en cuenta la medición del FURAG 2018, se informa que la política de racionalización de tramite alcanzó un puntaje superior a la meta planeada, en consecuencia, las acciones de intervención están orientadas a la sostenibilidad de ese resultado.

En reunión del 27 de septiembre del comité sectorial se presentó los avances de las políticas de movilización identificadas con base a los resultados de FURAG 2018:

Defensa jurídica del Estado: En esta política se registraron avances tales como, la prevención del daño antijurídico, alimentación del módulo judicial e Kogui, adopción del reglamento de conciliación, constitución del comité de conciliación, la metodología de reconocido valor técnico para la provisión contable del rubro de sentencias y conciliaciones.

Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos: En esta política se establecieron como meta para el último trimestre: incrementar en un 5% el indicador de situación de vinculación y gestión contratos de la entidad en el SIGEP y tener el manual de funciones actualizado en un 100%.

En comité sectorial del 26 y 27 septiembre, en la jornada del 26 se hizo un despliegue del PND en lo que le compete al sector para el cuatrienio, donde se tocó en detalles las 7 estrategias que al sector educación y desarrollo un ejercicio ilustración para a través de una maqueta se identifique a que estrategia correspondía.

1.1.6. INTENALCO

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Los avances en la implementación de las políticas a intervenir dentro de este grupo son:

- Talento Humano 75% de avance.
- Integridad 70% de avance.
- Racionalización de tramites 66% de avance, la entidad logró sacar del grupo 1 esta política.
- Servicio al ciudadano 75% de avance
- Participación ciudadana 50% de avance
- Seguridad Digital 85% de avance
- Gestión de conocimiento e innovación 85% de avance

La entidad ha venido asistiendo a los comités sectoriales implementando las recomendaciones y de ahí los avances logrados.

1.1.7. ITFIP

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informó que modificó el plan de movilización teniendo en cuenta los resultados del FURAG 2018, incluyendo las políticas de **Defensa Jurídica** y **Gestión presupuestal** de acuerdo con los planes de mejoramiento y compromisos adquiridos.

De otra parte, se presentó y socializó en el Comité de Gestión y Desempeño Sectorial el día viernes 27 de septiembre de 2019 los anteriores avances.

1.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS

Porcentaje de cumplimiento: 90%

La Entidad comunica que en Comité Directivo mediante el acuerdo 014 del 23 de mayo de 2019, fue aprobada **la Política de seguridad digital**, para lo cual se iniciará con la ejecución del Cronograma de Actividades en el que se incluyen la sensibilización, socialización, apropiación, ejecución y mejora, con el fin de ofrecer avances en dicha política.

En cuanto a la Política de **gestión documental** fue revisada por parte de los asesores de la Ministra en Consejo Directivo, se hicieron observaciones y se presentará nuevamente para el mes de octubre.

Las políticas cuentan con el siguiente porcentaje de avance:

Seguridad Digital: 53%, las actividades faltantes para este cuarto periodo son:

- Arquitectura empresarial, Documentación de la Arquitectura Empresarial, Servicios TI.
- Gobierno TI: Gestión de proyectos, Operación TI
- Información: Gobierno de Información, Avance en la adopción IPV6
- Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información.

Gestión Documental: La política no se encuentra aprobada por parte del Consejo Directivo, sin embargo, los faltantes en cuanto a las actividades planteadas son:

- Iniciar la tramitación ante el Archivo General de la Nación de las Tablas de Retención Documental.
- Inventario de la documentación del archivo central en el Formato Único de Inventario Documental.
- Transferencia de documentos de los archivos de gestión al central.

Sobre los avances que se han realizado frente a la intervención de las políticas priorizadas, éstos incluyen la definición de un cronograma de actividades, dividido en trimestres, se avanzaron en 12 actividades de 14 proyectadas.

1.1.9. FODESEP

Porcentaje de cumplimiento: 83.33%

La entidad informó que se inició el diligenciamiento de los autodiagnósticos de la entidad, con el fin de evaluar el avance de la implementación del MIPG. A 30 de septiembre han adelantado 7 de los 14.

De otra parte, se presentó en el Comité de Gestión, el informe de avance de las políticas de gestión.

2. OBJETIVO TÁCTICO 2: Diseñar estrategias transversales para el sector que apalanquen el proceso de transformación cultural y las políticas del Grupo 2

En este objetivo el Ministerio de Educación Nacional y las diez (10) entidades adscritas y vinculadas tienen por lo menos una política a intervenir.

Para el tercer trimestre de 2019, el Objetivo Táctico No. 2 tenía nueve (9) metas que debían de presentar avances en su desarrollo, las cuales relacionamos enseguida:

- A. Alinear a la alta dirección de cada entidad en torno al Plan Nacional de Desarrollo y a los planes estratégicos del Ministerio y del Sector.** Las entidades debían presentar un avance del 66%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 68%, teniendo un nivel de cumplimiento del 103%, debido a que entidades como el ICETEX, INCI, FODESEP, INTENALCO e ITFIP, lograron avances superiores al esperado.
- B. Participación de servidores nuevos de las entidades, en el curso de MIPG de la Función Pública.** Las entidades debían presentar un avance del 66%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 59%, con un porcentaje de cumplimiento por debajo del esperado del 89.39%. lo anterior debido a que el Ministerio de Educación Nacional, INTENALCO, ETITC e INSOR, la participación de los servidores nuevos ha sido mínima.
- C. Participación de los jefes de planeación y de talento humano de las entidades, en los encuentros de transformación cultural del sector.** Las entidades debían presentar un avance del 66%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 66%, con un porcentaje de cumplimiento del 100%. Todos los jefes de planeación y talento humano de las EAV han participado de manera activa en los Comités Sectoriales que han sido convocados.
- D. Conformación de mesa técnica para transformación cultural en cada entidad acorde con los lineamientos del sector.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 91%, con un porcentaje de cumplimiento del 91%, debido a que el FODESEP aún no ha conformado la mesa técnica de transformación cultural.
- E. Incorporar y ejecutar al menos una acción de transformación cultural, según recomendaciones de la mesa técnica de transformación cultural.** Las entidades debían presentar un avance del 70%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 56%, con un

porcentaje de cumplimiento del 80%, debido a que entidades como INCI, FODESEP, INFOTEP SAI e ITFIP, presentan rezago en la implementación de la acción de transformación organizacional.

- F. **Aplicar una metodología de análisis integral del servicio (service blueprint) en un proceso de la entidad.** Las entidades debían presentar un avance del 70%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 54%, con un porcentaje de cumplimiento del 77.14%, debido a que INCI, INSOR, FODESEP, INTENALCO, INFOTEP SAI y ETITC han tenido problemas en su entendimiento y en consecuencia en su aplicación.
- G. **Presentar a la alta dirección una propuesta de mejora organizacional a partir del análisis de las PQRS.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 95%, con un porcentaje de cumplimiento del 95% debido a que FODESEP apenas ha cumplido con la mitad de lo esperado.
- H. **Implementar las decisiones de la alta dirección con relación a las propuestas de mejora presentadas a partir del análisis de las PQRS.** Las entidades debían presentar un avance del 70%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 66%, con un porcentaje de cumplimiento del 94.28% causado porque FODESEP no ha iniciado la implementación e INFOTEP SAI presenta un avance apenas del 29%.
- I. **Presentar un informe de las decisiones de la alta dirección con relación a los informes las PQRS y sus avances.** El avance esperado era el 50% y en el seguimiento se encontró un avance del 35%, debido a que ICETEX, INSOR, FODESEP, INTENALCO e INFOTEP SAI, no han iniciado la realización del informe. El porcentaje de cumplimiento fue del 70%.
- J. **Participar en los ejercicios de identificación de riesgos de corrupción del sector.** Las entidades debían presentar un avance del 75%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 76%, es decir cumplieron el 101% de lo presupuestado.

Adicionalmente, algunas entidades presentaron avances en metas que se tiene presupuestado implementar a partir del IV trimestre, a continuación, relacionamos las metas y las entidades:

- A. **Diseñar estrategia de despliegue de los planes estratégicos (incluyendo el DNP) entre toda la entidad.** Entidades como el MEN, ICETEX, INCI, INFOTEP SAI e ITFIP, informaron que han diseñado la estrategia y muestran avances superiores al 70%.
- B. **Mejorar un proceso a partir de los resultados del análisis integral del servicio (service blueprint).** En esta meta las entidades que han

presentado avances son: Ministerio de Educación Nacional, ICETEX, INTENALCO, INFOTEP SAN JUAN e ITFIP, con porcentajes promedio superiores al 90%.

- C. **Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos.** Para esta meta las entidades que ya presentan avances significativos son: MEN, ICFES, ICETEX, INFOTEP SAI, INFOTEP SAN JUAN e ITFIP, con promedio superiores al 50%.

De manera consolidada las entidades debían presentar un avance general del 56%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 60%, que representa un porcentaje de cumplimiento del 107%, valor superior al esperado.

2.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD

2.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se han desarrollado estrategias que permiten desplegar el Plan Nacional de Desarrollo liderado por el equipo directivo. Para esto se han habilitado diferentes espacios en su gran mayoría en el marco de la estrategia "Café para conversar e inspirar", que buscan socializar las metas del PND, los retos y logros de los viceministerios con el fin de conectar el quehacer institucional con el propósito de la entidad.

Se diseñó un micrositio que busca socializar de manera detallada los compromisos que tiene el Ministerio y el Sector en el PND, como estrategia del equipo directivo para socializar las metas.

De otra parte, en la plataforma EVA del DAFP, se encuentra el curso MIPG, donde 37 servidores del Ministerio se encuentran certificados en el curso de Fundamentos Generales de MIPG, y 21 en el Curso MIPG completo.

Adicionalmente, se diseñó y realizó el primer encuentro con EAV de transformación cultural, el cual tuvo lugar el pasado 6 de septiembre, en el que participaron las 10 EAV del sector. Durante la jornada de trabajo con los líderes de Talento Humano, Comunicaciones y Planeación, abordando entre otros temas, la alineación entre la estrategia y la cultura organizacional, entregando herramientas que pudieran ayudar a transformar modelos de cultura preestablecidos en las personas y en las instituciones; se aprobó la creación de la mesa técnica de transformación cultural y la mesa técnica de mejora de

procesos, las cuales tendrán a cargo articular las acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional con el plan estratégico de talento humano y el plan estratégico de comunicaciones y analizar integralmente los diferentes procesos, para identificar puntos de intervención dirigidos a la implementación y evaluación de mejoras.

Se ha venido aplicando la metodología de la gestión del cambio en los procesos a intervenir, en este periodo convalidaciones y registro calificado, en el cual se incorporado la revisión de reglas de negocio, análisis de PQRS, detalle de colas, validaciones de experiencia de usuarios y flujos de información.

Durante el periodo se elaboró documento guía sobre las metodologías de experiencia de usuario, en el cual se tienen los pasos que se deben realizar para la aplicación de service blueprint. De igual forma, se generó dos herramientas complementarias para incorporar durante dicho proceso relacionadas con el laboratorio de simplicidad y el Lenguaje Claro en cada uno de los documentos. La caja de herramientas fue compartida con la Unidad de Atención al Ciudadano del Ministerio y de las EAV para que tuvieran una hoja de ruta de implementación. Esta guía fue aplicada en la intervención de los trámites de convalidaciones y registro calificado, en los cuales durante este periodo se realizó la identificación de las reglas de negocio (MyQ -MEN) y revisión flujo de los procesos pendientes. Así mismo se diseñó ejercicio para la propuesta de descongestión de convalidaciones con el equipo y construcción del Plan de Choque para la gestión del cambio.

Durante el trimestre se presentó al Comité Directivo se avanzó en la intervención de los trámites de Convalidaciones y Registro Calificado.

En el marco del comité de gestión y desempeño Institucional se realizó seguimiento al Plan de acción institucional y sus planes anexos, en el marco de los cuales se presentó el avance de los planes de intervención de las políticas de gestión y desempeño que se encontraban bajas, informando los avances y fechas estimadas de cumplimiento de las acciones de intervención, las cuales estarán implementadas en el mes de octubre, y para lo cual se realizará socialización de la estrategia integral de servicio al ciudadano dando a conocer los cambios realizados tanto en los canales de atención como en los trámites priorizados a mejorar.

Se diseñó encuesta de cliente interno, la cual fue incluida y normalizado en el SIG. Se aplico por primera vez a los directivos asistentes al Comité de Gestión y desempeño institucional el pasado 25 de septiembre, cuyos resultados están siendo analizados para

generar el informe correspondiente y tomar las acciones de mejora a que haya lugar.

Durante el periodo, se inició el trabajo de la revisión de los riesgos de corrupción de las entidades adscritas y vinculadas del sector, para lo cual se han realizado 3 mesas de trabajo en los que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia ha observado los mapas de riesgos de corrupción y ha hecho recomendaciones de ajuste a los mismos. Resultado de estas mesas de trabajo se están ajustando los mapas de riesgos del Ministerio de Educación, ICETEX, ICFES, INSOR e INCI. De otra parte y para avanzar en la tarea de revisión, en el marco del comité sectorial, se realizó la socialización de los lineamientos generales y observaciones transversales que se deben tener en cuenta para hacer los ajustes tanto a los mapas de riesgos de corrupción, acorde con la nueva guía metodológica, como al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, por parte de la Secretaría de Transparencia. Como tarea resultante de esta actividad se retroalimentará a cada una de las EAV su mapa de riesgos de corrupción con el fin que las entidades puedan ajustar el mismo

2.1.2. ICETEX

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El equipo directivo sigue participando en las mesas donde se tratan los temas de la reforma integral. Se han adelantado 7 de las 8 mesas programadas.

La entidad adelantó un proceso de contratación bajo la modalidad solicitud de oferta (SO 404-2019), el cual se declaró desierto el 8 de octubre de 2019. Durante el III trimestre la Entidad continuó trabajando con el Plan estratégico actual, el cual se desarrolla a través de un Balanced Scorecard con mapas estratégicos, indicadores y Planes de acción a nivel corporativo y de desdoblamiento. A través de este instrumento los funcionarios de cada dependencia conocen como contribuyen con su trabajo al cumplimiento de metas institucionales.

La entidad a través de correos electrónicos, ha convocado e invitado no solamente a los funcionarios nuevos, sino a toda la planta de personal, para la realización del curso virtual de MIPG, llevando un control de los certificados allegados a talento humano, así mismo se descarga la base generada por el DAFP para verificar la realización de dicho curso. De 198 servidores activos han realizado el curso 134 servidores, faltando 64 personas. cumpliendo así, la meta programada para el 3 trimestre.

La entidad participó del encuentro de Transformación Cultural programado para el 6 de septiembre, donde asistieron la jefe de la Oficina Asesora de comunicaciones, la Coordinadora del Grupo de Talento Humano y la Coordinadora del Grupo de Administración y Seguimiento Estratégico.

El proceso de legalización se encuentra en funcionamiento normal con el argue de los documentos por parte de nuestros beneficiarios. Asimismo, la plataforma de Deceval funciona de manera correcta haciendo que los tiempos tanto de revisión como de entrega sean óptimos brindando así un mejor servicio para nuestros beneficiarios y/o ciudadanos quienes podrán encontrar mayor información en nuestra página web: <https://portal.icetex.gov.co/Infografia/#ideas-diseno>

Salida a producción del nuevo modelo de atención al usuario. Se encuentra en proceso de implementación a nivel nacional. Como soporte a esta actividad se tiene el acta inicial de trabajo entre ICETEX y UT MD 2019."

Dentro del nuevo modelo de atención, se plantea la creación de una unidad en el centro de contacto que ICETEX requiere para desarrollar la gestión back office de los requerimientos presentados por los grupos de interés de ICETEX. Esta unidad debe tener la estructura idónea y robusta para análisis, solución, seguimiento, traza, cierre y respuesta correcta y oportuna de las PQRSD que no pueden ser atendidas en front office o que ingresan por canales de contacto no asistidos en front office (Telefónico, CEP, Chat, Video Atención y SAV ágil).

Con la creación de esta unidad, se espera reducir los tiempos de respuesta y garantizar que aquellas solicitudes que deban ser contestadas en primer contacto sean resueltas con eficiencia.

Finalmente, se participó en la reunión con la Secretaria de Transparencia en el MEN. Por otra parte, el 15 de agosto, el ICETEX recibió la visita de la secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y del Ministerio de Educación Nacional, donde se revisaron los riesgos de corrupción de la entidad y se identificaron unas oportunidades de mejora, las cuales gestionará la Oficina de Riesgos. Adicionalmente se participó en el showroom del último comité sectorial, donde se repasaron los principales lineamientos frente a la gestión de riesgos de corrupción.

2.1.3. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 41.43%

Se elaboro desde la oficina de planeación y sistemas, una presentación dirigida a los directivos del Plan Nacional De Desarrollo y ODS, el cual se tiene programado presentar para el tercer trimestre a finales de octubre o inicios de noviembre para empalmarlo en el comité de gestión y desempeño. En la construcción de la Planeación Estratégica para 2020, se incorpora una estrategia alineada con los pilares del Plan Nacional de Desarrollo.

En la actualidad en la entidad cuenta con 12 funcionarios nuevos de los cuales ninguno a terminado el curso de MIPG.

El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y la Líder de Comunicaciones en representación de la Dirección de la entidad, participaron en encuentro de transformación cultural, organizado por el Ministerio de Educación el 06 de septiembre.

De acuerdo a la primera mesa de transformación cultural del INSOR realizada el 27 de junio de 2019, en el tercer trimestre se definieron los aspectos a plasmar y se elaboró documento para formalizar la metodología de mesas de trabajo interdisciplinarias con líderes de proceso y políticas para avanzar en la implementación de políticas de MIPG, práctica que ya se ha venido adoptando en la entidad por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas desde el año 2017 y que se considera ha conducido al cambio en la concepción del logro y avance en el desempeño institucional como la suma de esfuerzos, articulación de diferentes áreas y una mirada integral que permita complementar desde diferentes frentes y ópticas los cursos de acción requeridos para el cumplimiento de criterios y seguimiento y que se espera pueda acoplarse e interiorizarse en los equipos de trabajo como una metodología capaz de cambiar comportamientos, construir hábitos y afianzar la cultura organizacional.

Se propone como proceso para la incorporación de la metodología blueprint al proceso de Gestión de las TIC específicamente en lo relativo a mesa de servicio. En este trimestre por cambios en el equipo de trabajo, no se pudo iniciar el diagnóstico inicial para aplicación de la propuesta, es necesario retomar la metodología y se considera necesario solicitar apoyo por parte del Ministerio, en el siguiente trimestre , para asesoría frente a la implementación de la metodología desarrollada por ellos.

A mediados del mes de julio la propuesta presentada por parte de Servicio al Ciudadano fue formalmente aceptada por parte de la Dirección mediante correo electrónico. A partir del análisis de PQRSD en el marco de las propuestas realizadas, se encontraban las relacionadas con mejoramiento de canales de comunicación, en tal

sentido y con el objetivo de mejorar la atención de llamadas telefónicas, se consideró la opción de averiguar la posibilidad de adquirir un PBX a fin de poder garantizar Colas de llamadas, recepcionista digital, buzón de voz y reportes. Esta solicitud se escaló con el grupo de Gestión de Bienes y Servicios este trimestre y se encuentra actualmente en cotización.

Así mismo se realizó la actualización y socialización de la documentación escrita y audiovisual del proceso: Protocolo de Servicio al Ciudadano, procedimiento de gestión de PQRSD y Carta de trato digno. De igual forma los videos de YouTube respecto a canales de atención de la entidad y las preguntas frecuentes se encuentran en producción audiovisual para incluir lengua de Señas Colombiana y la encuesta de satisfacción con videos en Lengua de Señas Colombiana fue implementada. De otro lado se cuenta con una versión preliminar de la actualización del reglamento de gestión de PQRSD.

Con base en los resultados de los informes de PQRSD, se definieron eventos sobre los principales ejes temáticos consultados por la población sorda. Para lo cual el 05 de julio se realizó un “Conversatorio sobre Certificado de Discapacidad” y se está gestionando un evento sobre inclusión laboral con el Servicio Público de empleo y la Agencia pública de empleo.

Se documentaron las solicitudes recibidas en el marco de la feria Nacional de servicio al ciudadano realizada en Villavicencio el 27 de julio y se incorporaron 65 solicitudes con su respectiva respuesta a ORFEO.

Con el fin de mejorar la accesibilidad de la página web de la entidad se realizó la reunión con el grupo de accesibilidad del INSOR y el INCI en las instalaciones del INSOR.

Se está ejecutando la campaña para mejorar la cultura interna de Servicio al Ciudadano. Se ha capacitado al grupo de Servicio al Ciudadano y se ha realizado retroalimentación sobre el desempeño. Se elaboró y se está realizando la presentación sobre Servicio al Ciudadano y Cultura sorda en la inducción del personal nuevo.

Se actualizó el formulario web con el fin de obtener más información para la caracterización de ciudadanos y grupos de valor.

De acuerdo con el comité de gestión y desempeño sectorial llevado a cabo el 27 de septiembre y según la agenda definida en el mismo, por parte del INSOR se presentó seguimiento a las políticas de defensa jurídica y gestión documental.

Es importante resaltar que durante el tercer trimestre, la oficina de servicio al ciudadano viene realizando una estrategia de seguimiento semanal a las PQRS por cada una de las áreas, lo cual permitió pasar de un cumplimiento en respuestas del 97,8% en el segundo trimestre a un 99,7% en el tercer trimestre.

El 29 de agosto desde el Ministerio **convocaron** a una mesa de trabajo con Presidencia para la revisión de los riesgos de Corrupción de la entidad en el marco de construcción de los riesgos de Corrupción Sectorial, a esta reunión asistieron el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, La Jefe de Control Interno, un contratista de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas. Al respecto se realizaron algunas retroalimentaciones, quedó pendiente el envío de retroalimentación del mapa de riesgos con las observaciones al detalle para hacer los ajustes del caso.

2.1.4. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se presentó al director Gral. y subdirector la revisión del contenido del PND para verificar los lineamientos en el tema de discapacidad visual. Revisado el PND en los Pactos Transversales, numeral XIII. Pacto por la Inclusión de Todas las Personas con Discapacidad, respecto a los 5 productos: se realizó la alineación con el Plan Estratégico INCI así:

- **PPDIS:** participación activa el Grupo de Enlace Sectorial –GES – instancia técnica de construcción, concertación y coordinación interinstitucional de planes, proyectos y programas del Consejo Nacional de Discapacidad -CND-

- **Educación inclusiva:** participaron con el MEN en el desarrollo del decreto 1421 de 2017 mediante el cual se reglamenta, en el marco de la educación inclusiva, la atención educativa a la población con discapacidad.

- **Inclusión productiva:** se trabaja en dos frentes uno para favorecer la empleabilidad con el SENA, Función Pública y empresarios, y el otro frente con el fortalecimiento de los colectivos de personas con discapacidad visual para la participación y el ejercicio de sus derechos, y en varios casos ideas productivas sostenibles.

- **Accesibilidad:** se producen documentos, textos y libros en general, de forma física a través de la impresión en Sistema Braille; de forma virtual adaptándoles accesibilidad y facilitar su reproducción auditiva;

igualmente se brinda asesoría para accesibilidad en sitios web, el uso de tecnologías especializadas de la información y de la misma forma en espacios físicos para mejorar su accesibilidad.

- **Inclusión social**, se desarrollan acciones de gestión interinstitucional, para generar documentos de propuestas normativas y ejercicios de investigación que mejoren las condiciones de inclusión de las personas con discapacidad visual.

26 funcionarios del INCI han realizado el curso de MIPG según reporte de la plataforma del DAFP <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/consulta-certificados/1/111/#formularioresultado>

Se asistió Encuentro en las Mesas Sectoriales de Transformación el 6 de septiembre del presente año, integrada en el INCI por Juan Esteban Gómez - Comunicaciones, Andrea Cuadros - Gestión Humana, Ricardo Hernandez – Planeación.

A la fecha se ha avanzado en ocho actividades de bienestar y talleres relacionadas con transformación cultura de la entidad.

Informan que están consultando sobre la metodología de análisis integral del servicio -service blueprint, se estima aplicarla al Proceso Misional de Asistencia Técnica.

Se presentó en la reunión del Comité de Gestión y Desempeño, el ajuste a los servicios brindados por el INCI, como resultado del informe de PQRSD del 1er trimestre y el Plan Estratégico Institucional (Acta No. 3 del 28 junio de 2019).

Se emitió y firmó por la alta dirección la Resol 20191010002203 30/08/19 que ajusta, actualiza y caracteriza los servicios, que incluye:

- Servicios que brinda el INCI
- Descripción de cada servicio
- Usuarios de cada servicio
- Requisitos de cada servicio
- Costos de cada servicio

Se presentó informe de avances en el comité sectorial, el 27 de septiembre del presente año.

Se participó en el comité sectorial del 27 de septiembre y se realizó el segundo ejercicio de riesgos de corrupción

2.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informa que en comité sectorial del 26 y 27 septiembre, en la jornada del 26 se hizo un despliegue del PND en que corresponde al sector para el cuatrienio, donde se tocó en detalles las 7 estrategias que competen al sector educación.

La entidad en 2019 solo tuvo un funcionario nuevo que ya hizo el curso de MIPG. Adicionalmente, establecieron una meta de 15 servidores adicionales que realizaran la capacitación de MIPG.

El 6 de septiembre se participó en jornada de trabajo con los líderes de Talento Humano, Comunicaciones y Planeación de todas las entidades adscritas y vinculadas, con el objetivo de dar los conceptuales para la alineación de la estrategia y la cultura organizacional. En el mismo sentido, el jefe de planeación y el profesional de talento humano participo, los días 31 de julio y 1 de agosto , en III Congreso de Lideres de Talento Humano, donde se trabajaron varios temas sobre la felicidad y la gestión de las emociones en las instituciones.

En este trimestre se analizó y discutió el diseño de la encuesta que se aplicara a partir del mes de octubre, relacionada con la transformación cultural.

Se identificó el servicio y tramite de matrícula para la aplicación de la metodología blue_print. Se ha avanzado sobre las acciones del cliente, en los siguientes puntos:

- los puntos de contactos visibles entre clientes y empleados del proveedor
- las acciones tras bastidores no visibles al cliente y llevadas a cabo por los empleados proveedor
- los apoyos o soportes necesarios para la prestación del servicio no visibles al cliente
- la evidencia física

En documento denominado FOR-INFOTEP-INFORME, se incluyó la propuesta de mejora organizacional a partir del análisis de las PQRS, el cual se presentó a la alta dirección y contiene las siguientes acciones:

- Promoción en las redes sociales para el uso del chat en línea y el buzón de sugerencias;
- Actualización de trámites y disminución en sus tiempos.
- Envíos de correos electrónicos a los funcionarios con recordatorio de la respuesta al ciudadano.

- Seguimiento a los servicios implicados en los reclamos.
- Implementar plan de mejora para funcionarios implicados en las quejas.
- Articular con proyección social para divulgar los beneficios que reciben los usuarios del área de Atención al Ciudadano.
- Actualización al software de Ventanilla Única Gestmail, arroja caracterización de grupos de valor y un nuevo modulo de control interno para seguimiento de P.Q.R.S.D. Evidencia en el documento FOR-INFOTEP-INFORME.

Se diseñó y aplicó la encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos, que se puede evidenciar en el documento DOC-INFOTEP-CA-01 "DIAGNÓSTICO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2018-2019"

Se realizó monitoreo con los jefes de procesos que tienen identificado riesgo de corrupción, monitoreo para identificar el avance y cumplimiento de las acciones para mitigar el riesgo. Este monitoreo sirvió de base para el seguimiento que realiza control interno.

2.1.6. INTENALCO

Porcentaje de cumplimiento: 100%

100% de los 8 Directivos de la Institución han participado en el Despliegue del Plan Nacional de Desarrollo, en comités sectoriales del Ministerio de Educación, Rendición de cuentas del sector y análisis de variables externas en la construcción del nuevo plan estratégico institucional, el cual incluye el análisis de alineación con planes de desarrollo nacional y sectorial.

La meta de realizar el curso básico de MIPG corresponde a 34 funcionarios de planta que son el 85% de un total de 40. A la fecha 30 ya iniciaron el curso y solo 2 de ellos lo han culminado.

El jefe de planeación y Talento Humano han asistido a los encuentros de transformación cultural del sector convocados por el MEN.

La mesa técnica de transformación cultural se articuló con el comité de desarrollo institucional.

Se han desarrollado actividades de capacitación al personal en PNL y valor público y está programada capacitación para fortalecer la atención al ciudadano.

Se culminó proceso de lectura de documentos metodología blue_print y se inició proceso de análisis de información.

Se incluyó dentro del plan de movilización de la política de atención al ciudadano, propuesta de mejora para la trazabilidad de las PQRS que han sido motivo de petición de la ciudadanía. Se incluirá adicionalmente un sistema de turnos de atención. De otra parte, se presentó propuesta que fue aprobada para establecer indicadores de gestión en el proceso de Atención al ciudadano, con el propósito de medir los tiempos de espera en los diferentes canales de atención.

2.1.7. ITFIP

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se realizó jornada de trabajo de acuerdo con el acta No.2 del 12 de agosto de 2019 donde se revisó los ejes del plan Institucional, el desempeño de los mismos alineados con el Plan Nacional y el Sectorial y los ODS.

De conformidad con la resolución 100.04-2018 del DAFP, la institución implementó un plan integral de capacitación utilizando la plataforma virtual Curso MIPG, del cual se ha cumplido con el siguiente porcentaje: Líderes de los 13 procesos: 84% de cumplimiento, funcionarios que presentan el curso básico: 100% de cumplimiento. Y docentes de Planta: 94% de cumplimiento.

Se participó en la jornada de trabajo con los líderes de Talento Humano, Comunicaciones y Planeación de todas las entidades adscritas y vinculadas, en el cual se abordaron temas como la alineación entre la estrategia y la cultura organizacional. Realizado el 6 de septiembre de 2019 en la ciudad de Bogotá.

En cuanto a la mesa técnica, se tiene proyectado para el mes de noviembre con el apoyo de G.I.T. Talento humano una jornada para abordar la temática de transformación cultural.

De otra parte, se realizó el análisis a los requerimientos de la gestión misional mediante una RUTA FUNCIONAL PARA GUIAR AL ESTUDIANTE EN ASPECTOS ACADÉMICO-ADMINISTRATIVOS, Como estrategia de mejora del SGC – Planeación y la Vicerrectoría Académica, diseñando una ruta funcional para que nuestros estudiantes encuentren las diferentes opciones procedimentales en razón a sus diferentes trámites que durante el periodo académico se pueden presentar.

Se realizó diseño documental a partir de los resultados del análisis integral del servicio (service blueprint), el cual fue aprobado por el

consejo académico, como también se implementó un correo electrónico como canal de comunicación.

Se presento al consejo directivo las acciones desarrolladas el día 17 de septiembre de 2019, como se evidencia en el acta No. 15 Proyecto de reglamento de Consejo Académico con la conformación del grupo de apoyo para dar respuesta a solicitudes y presentar PQR a través del ESBEN (Sistema propio del ITFIP Para gestionar las PQRS. actualmente se encuentra en ajuste por parte del consejo académico para de nuevo presentado al consejo directivo.

Se entregó informe al consejo directivo por parte del asesor jurídico para mejorar los procedimientos de PQRS y los avances respectivos. Acta No. 15 /2019.

Se diseño la ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE EXPECTATIVAS Y PERTINENCIA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS AL CIUDADANO POR PARTE DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL – “ITFIP” la cual se encuentra en el link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeynytlDxfCirS4FC3R4Jrb7S4f8_NjWw9gDUAcf153Adfp2w/viewform

Con el acompañamiento de la SDO del Ministerio de Educación se realizó jornada de trabajo con todos los líderes de los procesos sobre la Actualización Metodología Gestión de Riesgos, los riesgos de corrupción el 18, 19 y 20 de septiembre y en el momento se está ajustando por cada líder del proceso para consolidarlos en la última semana de octubre.

2.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informó que han venido realizando un trabajo interdisciplinario con los líderes de procesos, contratistas entre otros para construir de forma participativa, basada en la propuesta programática de la Rectora Silvia Montoya, para el mes de octubre se presentará al consejo directivo para su consideración las actividades del Plan de Desarrollo Institucional #InfotepAvanza.

Se está adelantando las actividades de la estrategia de comunicación, las actividades más relevantes y que le han dado importancia a la institución son:

1. Publicaciones en redes sociales
2. Banner en la página institucional

3. Participación de la ciudadanía
4. Campaña #infotepavanza (Institucional interna y externa)
5. Campaña conquistando MIPG (institucional interna)

La entidad bajo la instrucción de la Coordinadora SIG realizó durante este tercer trimestre el acompañamiento al curso MIPG por Función Pública para un total de veintidós personas (22) entre funcionarios y contratista, hasta la fecha se ha capacitado 40 funcionarios. Los nueve restantes están pendientes para este último trimestre. Igualmente, la institución participó en el encuentro Sectorial de Mesas de Transformación Cultural, ahí se dirigieron actividades que se puede replicar en las instituciones, se resaltó la importación de trabajar en el Recurso Humano desde el corazón de la Dimensión del MIPG, así mismo, se dieron unos lineamientos específicos para levantar una cartografía para el ciclo de transformación cultural.

El 6 de Septiembre de 2019, la institución participó en el encuentro Sectorial de Mesas de Transformación Cultural, ahí se dirigieron actividades que se puede replicar en las instituciones, se resaltó la importación de trabajar en el Recurso Humano, se agendó una propuesta para el cuarto Comité de Gestión y Desempeño Institucional Septiembre 12 de 2019, pero fue aplazado para el próximo comité del mes de octubre porque se presentó la propuesta de Gestión Documental y a petición del Presidente se cambió la agenda del día. esta iniciativa comienza para el mes de octubre y se refuerza con un encuentro deportivo sectorial que está a cargo de la SDO del MEN.

Actualmente, en el tema de transformación cultural han sido identificados e informados los que harán parte de esta, lo cual quedó consignado en el acta 02 de Comité de Gestión y Desempeño, los funcionarios son de las siguientes dependencias: Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Comunicaciones, Sistemas, Investigación, Talento Humano y Planeación.

No se ha escogido el proceso a mejorar, se tiene planificada la reunión para la última semana del mes de octubre para definirlo.

En cuanto a la implementación de las decisiones de la alta dirección con relación a las propuestas de mejora presentadas a partir del análisis de las PQRS, se estableció un plan de 7 actividades, de las cuales se han cumplido 2 de ellas, que son:

1. Ajustes al aplicativo de PQRSD
2. capacitación al personal del área

Las faltantes son:

1. Actualización del Procedimiento de PQRSD.
2. Revisión y ajustes al protocolo de atención al ciudadano.
3. Adquisición del software de PQRSD.
4. Generación de un formato para la radicación de peticiones verbales
5. Encuesta para estudiantes para conocer la percepción de la atención al cliente.

En el tercer comité de Gestión y Desempeño Institucional se presentaron las propuestas de mejora de PQRSD: en este punto se revisó el documento de trabajo del Web Máster en cuanto a PQRSD realizando anotaciones y aclaraciones por parte de la profesional Universitario con funciones de Calidad quien estuvo acompañando este trabajo.

En el cuarto comité de Gestión y Desempeño Institucional se presentó y socializaron los avances de Gestión Documental: se realizó la Presentación para aprobación de los instrumentos archivísticos: Plan Institucional de Archivos (PINAR), Programa de Gestión Documental (PGD), Política Institucional de Gestión Documental y Tablas de Retención Documental TRD ajustadas y actualizadas

La institución cuenta con una encuesta de satisfacción y actualmente se están actualizando el informe del tercer trimestre; investigación (El instrumento se encuentra en revisión por parte del líder del proceso), bienestar (aplica para los servicios de promoción y prevención de salud, deporte y recreación, cultura, atención psicológica y desarrollo humano y el gimnasio) y extensión (Articulación).

La institución cuenta con unos riesgos de corrupción identificados por los líderes de proceso

2.1.9. FODESEP

Porcentaje de cumplimiento: 55.35%

En el desarrollo del Análisis de Contexto de la Entidad, 4 de 5 Directivos se encuentran participando en las estrategias para el cumplimiento de los establecido en el PND.

En el FODESEP se capacitó a 13 de los 13 funcionarios en el MIPG. Los 5 directivos del FODESEP realizaron el curso de MIPG.

La entidad no ha creado la mesa técnica de transformación cultural; el tema se aplazó para ser tratado en el mes de octubre.

La entidad no ha aplicado la metodología de análisis integral del servicio (service blueprint) en un proceso de la entidad.

Se inició el proceso de análisis de PQRS para establecer plan de mejoramiento

El 5 de septiembre de 2019 FODESEP recibió asistencia técnica sobre riesgos - incluidos los de corrupción, adicionalmente, en Comité Sectorial del 26 de septiembre en el Show Room la Oficina de Control Interno del MEN dio directrices al respecto.

2.1.10. ETITC

Porcentaje de cumplimiento: 94.64%

Se realizó la presentación de la articulación del plan estratégico de desarrollo con el plan nacional de desarrollo, y plan del sector, esta presentación se socializará en el mes de noviembre. Actualmente de 12 directivos, conocen la estrategia se está trabajando en el comité de gestión y desempeño institucional.

Han culminado el curso de MIPG 22 funcionarios de la entidad; han culminado el curso de MIPG 3 Líderes de Proceso.

Se tiene la mesa técnica conformada, y hace parte del comité de gestión y desempeño de la entidad. A través de la mesa técnica y los centros de excelencia de la ETITC, se ha implementado la plataforma virtual de aprendizaje usando moddle de inducción y reinducción de los servidores públicos de la entidad.

A través del comité de gestión y desempeño, se dieron los primeros lineamientos para dar inicio a la verificación e implementación de blueprint.

Realizando informe de tendencia de PQRSD, se tomaron decisiones de tipo:

- * Mejora en la ventanilla única
- * Mejora en los canales de comunicación virtuales
- * Modificación en los horarios de atención"

En el comité con acta número 6, se presenta frente al comité de gestión y desempeño el informe de PQRDS, por requerimiento de la alta dirección, se solicita estudio de tendencias para determinar el impacto de las PQRDS recurrentes.

A través del comité de gestión y desempeño y desde el área de calidad, se solicita a todos los líderes de proceso la encuesta de satisfacción para realizar la consolidación del informe.

Se asistió y acompañó la asistencia técnica de mapas de riesgos, se está a la espera de la jornada para la identificación de los riesgos de corrupción del sector.

2.1.11. ICFES

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La Oficina Asesora de Planeación socializó y alineó a la alta dirección con las actividades del Plan Sectorial de Educación y los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, en el Comité Directivo del 30 de julio de 2019. Esta actividad se desplegará una vez se presenten los resultados de planeación estratégica Institucional 2020-2023.

Los 121 servidores que conforman la planta de personal del Instituto ya realizaron el curso de MIPG.

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirectora de Talento Humano y la Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo asistieron al evento de transformación cultural llevado a cabo el día 06 de septiembre de 2019, dentro del marco del Comité Sectorial de Gestión y Desempeño.

Se llevó a cabo un ejercicio de lecciones aprendidas con las 3 Direcciones Técnicas del Instituto (Dirección de Evaluación, Dirección de Tecnología y Dirección de Operaciones). Se agendó un evento de transformación cultural para el día 30 de julio y luego para el 22 de agosto de 2019, pero se tuvo que reprogramar debido a factores externos misionales que impidieron su realización.

Durante el III trimestre, se aplica la metodología de análisis integral sugerida al servicio: “Certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes” mediante las siguientes actividades:

- **Campaña outbound:** Consistió en localizar a los ciudadanos que han solicitado este servicio durante el 2019 e indagar sobre el conocimiento que se tiene de este servicio, las preguntas realizadas fueron: ¿Cómo obtuvo información sobre las legalizaciones?, ¿Cómo identificó la necesidad de la legalización?, ¿Cómo le pareció el proceso para la entrega de la certificación?, ¿Usted sabía que el Icfes es quien entrega este documento para legalización y apostilla?

En desarrollo de lo anterior, del total de la muestra seleccionada el 38.8% respondió la encuesta en su totalidad y en general los resultados para la pregunta: ¿Cómo le pareció el proceso para la entrega de la certificación?, la nota obtenida es que: el 49.4% cree que es excelente, el 36% lo califica como bueno, el porcentaje restante, es decir el 14.6%, se divide en las denominaciones más bajas de la escala de la siguiente manera: Muy demorado (10.1%), regular (2.9%) y malo (1.4%).

- **Identificación de las emociones que tuvieron los ciudadanos contactados en la campaña outbound:** El desarrollo de esta actividad se hace mediante la atenta escucha de cada una de las grabaciones de las llamadas realizadas en la actividad anterior, esto con el fin de percibir lo que realmente siente el ciudadano en el momento de evocar la gestión prestada por el Icfes mediante este servicio.

Como resultado de esta actividad, se evidencia que el 71.6% de los ciudadanos manifiesta emociones de satisfacción y felicidad con el resultado, el 12.8% expresa sentimientos de frustración por la demora en el proceso, el 2.2% de sorpresa y el 0.4% de ira. "

Con el objetivo de implementar las decisiones aprobadas por la alta dirección, se realiza la campaña en redes sociales para ""El Icfes tiene un Preicfes"", en redes sociales. La campaña para el examen Presaber, se realizó durante el año para calendario B en marzo y calendario A en agosto.

Se establecen y construyen las encuestas de satisfacción para el cliente interno de los procesos de: Gestión de Abastecimiento, Gestión Jurídica, Gestión de Talento Humano, Gestión de Tecnología de la Información y Gestión de Comunicaciones, estas encuestas serán aplicadas en el último trimestre del año.

La entidad ha participado en la reunión de identificación de riesgos de corrupción y revisión por parte de la Secretaria de Transparencia (ST) a los riesgos del MEN el día 11 de julio del 2019. Realización de mesa de trabajo con ST y MEN para revisión de riesgos del Icfes el día 24 de julio del 2019.

3. OBJETIVO TÁCTICO No. 3: Movilizar las políticas de gestión y desempeño clasificadas en el Grupo 3 según sus resultados, al Grupo 4 mediante aplican el ciclo completo de la gestión de conocimiento.

En este objetivo se encuentran aquellas políticas de desempeño que deben apalancar a las demás, es decir, políticas que por los resultados de las mediciones evidencian buenas prácticas que pueden transferirse y/o articularse con otras políticas más rezagadas de la misma dimensión o de dimensiones afines para impulsar su desarrollo.

De este grupo hacen parte nueve (9) entidades que tienen por objetivo: **Identificar y documentar una (1) lección aprendida sobre la implementación de políticas de gestión y desempeño.**

La única entidad que no hace parte de este grupo es el FODESEP.

Las entidades debían presentar un avance del 75%, una vez realizado el seguimiento se presentó un avance del 82%, lo que superaron el 100% de la meta proyectada, pues entidades como INTENALCO e INFOTEP SAI, informan que ya cumplieron al 100% la meta.

3.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD

3.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El MEN informa que se continúa la implementación de la herramienta de aprendizaje.

Se realizó tercer Comité Sectorial para el fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño; se entrega caja de herramientas que dinamizan la implementación de diferentes políticas a través de un Show Room, esta estrategia permite fortalecer las competencias, transferir conocimiento y experiencias para la gestión de las EAV. En el evento asistieron entidades como la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, Departamento Administrativo de la Función Pública y la Unidad Nacional de Gestión del riesgo: Informe julio, agosto y septiembre 2019 de Herramientas de Aprendizaje Organizacional, impulsa la estrategia de aprendizaje organizacional.

3.1.2. ICFES

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Durante este trimestre, se continuó la documentación y divulgación de lecciones aprendidas y buenas prácticas enmarcadas en las políticas del grupo 3 consolidando un total de 5, distribuidas así:

* Política de Seguimiento y Evaluación: se documentaron y divulgaron lecciones aprendidas sobre el plan de pagos, la medición de comunicación interna y el monitoreo a planes.

* Política de Participación Ciudadana: caracterización de usuarios y grupos de interés.

* Política de Integridad: Código de integridad.

Adicionalmente, se han documentado lecciones aprendidas sobre consolidación de servicios, repositorios de consultas jurídicas, consolidación de PAE, gestión de errores en aplicación y accidentes de trabajo.

3.1.3. ICETEX

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se generó la lección aprendida sobre Planeación estratégica y fue radicada en el portal de talento humano- Gestión del Conocimiento. Se encuentra pendiente la presentación y aprobación por parte del Comité institucional de Gestión y desempeño institucional.

3.1.4. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 100%

En el mes de agosto, se realizó una reunión con servicio al ciudadano, la líder de la política de Participación Ciudadana y la persona que desde planeación acompaña la política de participación, para revisar la ruta de trabajo para el levantamiento de la lección aprendida de la Política de participación Ciudadana, al respecto se revisaron resultados de la política 2018 y 2019, preguntas FURAG 2018 para identificar criterios y se acordó realizar análisis del ejercicio de participación ciudadana y los criterios de la política de participación ciudadana descritos en el manual operativo y los aspectos solicitados por el formato de lecciones aprendidas del INSOR, para luego empezar a realizar el levantamiento de la información

3.1.5. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informa que se encuentra en consolidación el documento de lecciones aprendidas en donde se incluya la actualización del SIG y del mapa de procesos.

3.1.6. INTENALCO

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informa que se documentó la lección aprendida en la política de Gestión documental.

3.1.7. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La entidad informa en la documentación de la lección aprendida "digitalización de archivo central", se siguió avanzando en las siguientes preguntas orientadoras: ¿qué fue lo que paso?; ¿Qué aprendimos?, ¿Qué necesitamos hacer para que las mejoras se materialicen?

3.1.8. ITFIP

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano se construyó el protocolo de atención al ciudadano y actualmente se encuentra en la fase de socialización e implementación.

3.1.9. ETITC

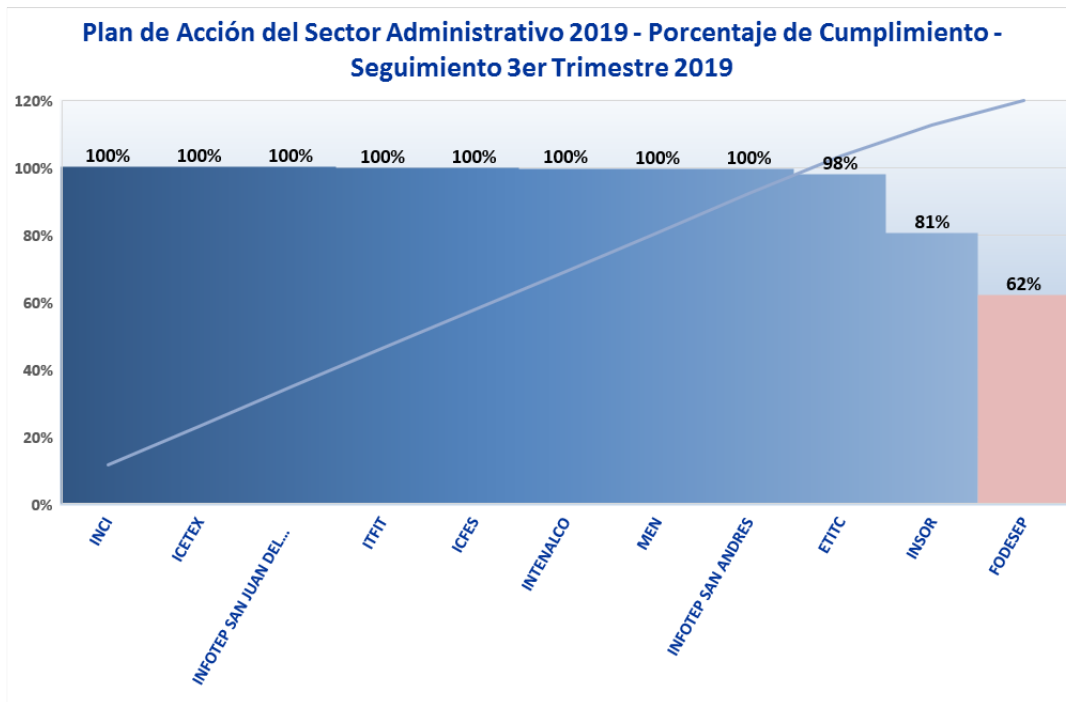
Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se realizó la documentación de la experiencia exitosa, se enfocó en el tema de seguridad de la información. Este documento y es conocido por las partes internas y externas que conforman el contexto de la entidad.

4. REPRESENTACIONES GRÁFICAS

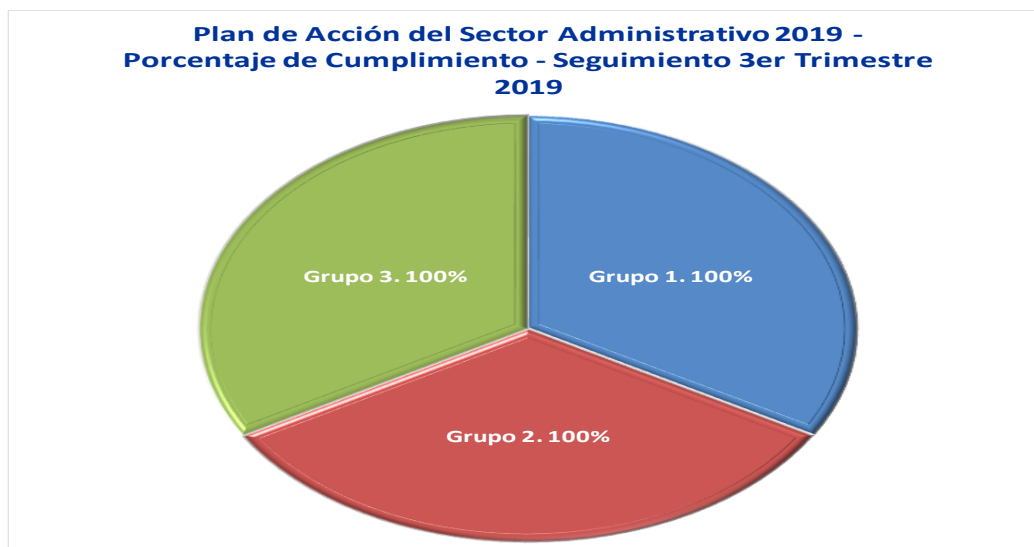
Las representaciones gráficas del porcentaje de cumplimiento de cada una de las entidades y de las actividades de los objetivos tácticos se presentan en seguida.

Gráfica No.1 - Porcentaje de cumplimiento de las Entidades



Fuente: Ministerio de Educación Nacional – Subdirección de Desarrollo Organizacional. 2019

Gráfica No.2 - Porcentaje de cumplimiento de los Objetivos Tácticos



Fuente: Ministerio de Educación Nacional – Subdirección de Desarrollo Organizacional. 2019

5. CONCLUSIONES

Realizado el análisis y seguimiento al tercer trimestre del Plan Anual del Sector Administrativo 2019, se puede observar el aumento en el porcentaje de cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de todas las entidades.

Se ha presentado un incremento representativo de las entidades que han venido cumpliendo al 100% con los compromisos adquiridos, incluso muchas de ellas superando la meta planeada; dichas entidades son:

- Ministerio de Educación Nacional, ICFES, ICETEX, INCI, INTENALCO, INFOTEP de San Juan del Cesar, INFOTEP SAI e ITFIP.

Entre el 98% y el 81% se encuentran las siguientes entidades: ETITC e INSOR respectivamente.

FODESEP presenta un avance del 62%, estando durante toda la vigencia 2019 con bajos resultados de desempeño. Se reitera la recomendación de establecer un plan de choque para que la entidad avance en el cumplimiento de los objetivos sectoriales.

También es reiterativa la no entrega de la información cualitativa o de muy baja calidad conceptual, por lo que es primordial que las entidades fortalezcan el seguimiento, explicando los avances obtenidos, las dificultades presentadas y las acciones para superar situaciones contrarias a lo proyectado y presentarlas dentro de los tiempos establecidos.

El MEN Subdirección de Desarrollo Organizacional, acompañará las inquietudes, problemas, etc., que encuentren las entidades adscritas y vinculadas, para apoyarlas en el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos en el Plan Anual Sectorial.