

Seguimiento Plan de Acción Sectorial - 2019

Seguimiento 4to trimestre 2019

Versión 1.0



La educación
es de todos

Mineducación

Plan Sectorial Anual Seguimiento 4to 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 último 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 en la vigencia, 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 de que fortalezcan su gestión institucional en el año 2020.

“Los logros de una organización son el resultado de los esfuerzos combinados de cada individuo”

Vince Lombardi.

Contenido

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN **4**

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. **5**

1.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	6
1.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	6
1.1.2. ICETEX	7
1.1.3. INSOR	8
1.1.4. INCI	8
1.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	9
1.1.6. INTENALCO	9
1.1.7. ITFIP	10
1.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS	10
1.1.9. FODESEP	11

2. OBJETIVO TÁCTICO 2: DISEÑAR ESTRATEGIAS TRANSVERSALES PARA EL SECTOR QUE APALANQUEN EL PROCESO DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL Y LAS POLÍTICAS DEL GRUPO 2 **12**

2.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	14
2.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	14
2.1.2. ICETEX	19
2.1.3. INSOR	21
2.1.4. INCI	24
2.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	25
2.1.6. INTENALCO	26
2.1.7. ITFIP	27
2.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS	29
2.1.9. FODESEP	30
2.1.10. ETITC	32
2.1.11. ICFES	32

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. **37**

3.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD	37
----------------------------------	-----------

3.1.1.	MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL	37
3.1.2.	ICFES	38
3.1.3.	ICETEX	38
3.1.4.	INSOR	38
3.1.5.	INCI	38
3.1.6.	INTENALCO	39
3.1.7.	INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA	39
3.1.8.	ITFIP	39
3.1.9.	ETITC	39
<u>4.</u>	<u>REPRESENTACIONES GRÁFICAS</u>	<u>40</u>
<u>5.</u>	<u>CONCLUSIONES</u>	<u>41</u>

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Plan Sectorial del 2019 tuvo como base para su formulación, la experiencia con los ejercicios de autodiagnóstico y planes de cierre de brechas realizados durante 2018, los cuales permitieron priorizar el plan de movilización para cada política, estableciéndose 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 permitió elaborar rutas diferenciadas para cada entidad, considerando sus particulares y potenciando sus fortalezas.

En ese sentido, se realizó 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 cuarto y último 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 100% 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 100%, lo que quiere decir en otras palabras que el cumplimiento de la meta estuvo bastante cercano 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 100% del cumplimiento de la meta. En este trimestre, las entidades presentaron sus logros, reportando un avance del 94%.
- C. **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**, las entidades cumplieron al 100% el compromiso.

Consolidadas las cifras de seguimiento de la vigencia 2019, se encuentra que el **porcentaje de cumplimiento promedio del objetivo táctico No. 1**,

por parte de las entidades **fue del 98%**; 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 cuarto 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: La intervención para esta política se basó en la intervención integral de los trámites de convalidaciones y registro calificado, para lo cual se realizó el lanzamiento de las mejoras realizadas a los trámites en mención el pasado 16 de octubre, en la cual se informó las mejoras que impactaron a los trámites de Convalidación de títulos de educación superior obtenidos en el exterior, registro calificado y legalización de documentos para adelantar estudios en el exterior; a nivel de optimización del proceso, expedición normativa, que implica disminución de tiempos, pasos, requisitos y celeridad en el trámite, mejora de los sistemas que soportan la gestión del trámite para el usuario, puesta en línea del trámite de legalizaciones, entre otros.

De otra parte, se realizó la actualización del micrositio en la Intranet Institucional y del portal del Ministerio a partir de la aplicación de metodologías para el análisis de las experiencias de servicio, la gestión del cambio y el diseño organizacional, para gestionar la comunicación de los diferentes. Durante el mes de diciembre, para cerrar el ciclo de mejora de estos trámites e identificar las prioridades para el año 2020, se realizaron tres (3) sesiones con representantes de nuestros grupos de valor, con un total de 29 asistentes.

Estas diferentes actividades aportan a la finalización del ciclo de racionalización de los trámites de convalidaciones y registro calificado planteado para 2019 y para el ejercicio de priorización y construcción participativa de la estrategia de racionalización de trámites para el 2020 por parte del Ministerio, en el marco del compromiso institucional de la mejora continua de la relación con nuestras partes interesadas.

Servicio al Ciudadano: A partir del documento explicativo sobre las metodologías de experiencia de usuario y la aplicación de las

herramientas complementarias: laboratorio de simplicidad y Lenguaje Claro en cada uno de los documentos que fueron aplicados a los trámites de convalidaciones y registro calificado, se presentaron los resultados de las intervenciones el pasado 16 de octubre, fortaleciéndose los canales virtuales para la realización de los trámites, implementación del agente de atención virtual con tecnología basada en inteligencia artificial, que ofrece al ciudadano información útil en tiempo real, también, se generó una nueva imagen del punto de atención presencial, en el cual se incorporó una sala de niños: espacio para que mientras sus padres o cuidadores realizan los trámites o consultas, los niños y jóvenes puedan tener al acceso herramientas lúdicas y didácticas

Así mismo, en alianza con el INSOR, INCI y el DNP, se adoptaron herramientas de atención a ciudadanos con discapacidad y se realizaron traducciones de documentos de interés a seis (6) lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuani y Huitoto).

Defensa Jurídica: en relación con las brechas identificadas tanto en el autodiagnóstico propuesto por el DAFP, como los resultados de FURAG, se avanzó en la definición y aprobación por parte de la ANDJE de la política de daño antijurídico para el año 2020, se dio continuidad en la alimentación de la plataforma eKogui, se han desarrollado documentos que evidencian el diseño de políticas generales que orientan la defensa técnica de los intereses de la entidad y se han diseñado y desarrollado estrategias para el entrenamiento y actualización de los abogados que llevan la defensa jurídica.

1.1.2. ICETEX

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El ICETEX presento para el seguimiento del cuarto 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 plan de racionalización finalizó con la generación de las acciones planteadas.

Por otra parte y frente a la inscripción del nuevo trámite de Becas Ser se presentaron las siguientes novedades:

La Vicepresidencia de Fondos de ICETEX trabajó con la Subdirección de Apoyo a la Gestión de las IES del MEN en el entendimiento de la norma y las acciones que deben realizarse al interior de la Entidad,

por lo cual se generaron los documentos jurídicos requeridos para la constitución de convenios para recibir las donaciones a través de las IES. Con base en lo anterior, informan que a la fecha no está claro que se requiera para la inscripción de un nuevo trámite, sin embargo, se adelantarán reuniones con DAFP y MEN para consensuar y formalizar mediante acta la conclusión.

1.1.3. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El INSOR presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Se obtuvo un avance efectivo de las actividades programadas de un 99%:

- Plan de movilización de defensa jurídica se tiene un avance del 100% en actividades
- en gestión documental se tiene un avance del 93%
- 100% de avance en seguridad digital
- 100% de gobierno digital
- 100% de planeación institucional.

1.1.4. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El INCI presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Del plan de intervención FURAG 2017:

- Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos: Meta cumplida seguimiento tercer trimestre (Avance 100%)
- Racionalización de Trámites: Meta cumplida seguimiento tercer trimestre (Avance 100%)
- Seguimiento y Evaluación: Se elaboró y ejecutó Plan de Auditoría con acciones de mejora al proceso Gestión Humana (Avance 100%)

Del plan intervención FURAG 2018, políticas Baja calificación:

Defensa Jurídica: Mediante la Resolución No. 20191020003063 del 31/10/19 se ajusta el manual de funcionamiento del comité de conciliación. Informan que el profesional Jurídico consulta permanentemente la página de Defensa Jurídica del Estado Colombiano <https://www.defensajuridica.gov.co>, para participar de las capacitaciones y actualizaciones del caso.

Gestión Documental: Se realiza el seguimiento al Programa de Gestión Documental y PINAR.

Seguridad Digital: Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - PETI, Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.

1.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El INFOTEP de San Juan del Cesar presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Realizo el plan de intervención para la Política de Racionalización de tramites que registro un puntaje en el FURAG de 75,23% y el plan de acción de movilización de políticas que están en el grupo 2. Esto significa que las acciones de intervención estarían orientada a la sostenibilidad de ese resultado.

1.1.6. INTENALCO

Porcentaje de cumplimiento: 97%

El INTENALCO presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Las políticas que se intervinieron fueron:

- Política de Talento Humano 90% de avance, no se desarrollaron las actividades de realizar evaluaciones de desempeño a personal provisional y libre nombramiento.
- Política de Integridad 85% de avance.
- Política de Racionalización de tramites 85% de avance,
- Política del servicio al ciudadano 85% de avance
- Política de Participación ciudadana 90 de avance
- Política de Seguridad Digital 100% de avance

- Política de Gestión de conocimiento e innovación 90% 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%

El ITFIP presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Se envió a revisión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica, la propuesta de política formulada de acuerdo a lo establecido en la circular externa 05 del 27 de septiembre de 2019 de la ANDJE, la cual fue radicada bajo el número Caso No 0116164.

De igual forma se cumplió con las acciones de mejora que permiten generar las condiciones y productos necesarios para la correcta implementación de las políticas de gestión documental, gobierno digital y seguridad digital, del cual se tiene como evidencia el informe con las acciones respectivas.

1.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El INFOTEP de San Andrés presento para el seguimiento del cuarto 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**:

Seguridad Digital: Se avanzó en este cuarto periodo en:

- 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 la institución aún no ha implementado IPV6.
- Seguridad: Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información. se realiza la herramienta de autodiagnóstico de seguridad digital dada por MINTIC.

Gestión Documental: La política se encuentra aprobada por parte del Consejo Directivo. En el consejo directivo del pasado 23 de octubre de 2019 se aprobó mediante acuerdo 030 la política de gestión documental con su respectivo plan de implementación. Se proyectaron 10 actividades para este cuarto trimestre las cuales fueron ejecutadas durante esa vigencia.

1.1.9. FODESEP

Porcentaje de cumplimiento: 83%

El FODESEP presento para el seguimiento del cuarto 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 plan de intervención integral se aprobó en el Comité. Acta No. 01 de 2019.

Se realizaron los autodiagnósticos de: integridad, servicio al ciudadano, trámites, talento humano, transparencia y acceso a la información, plan anticorrupción, dirección, pero el avance en la implementación del Plan fue de aproximadamente el 50%. Para el mes de enero de 2020 tienen planeado realizar la actualización de todos los autodiagnósticos para dar la línea base para el 2020.

Se presentaron en cada uno de los Comités los avances de lo desarrollado en cada una de las políticas; siendo las más relevantes Talento Humano y Transparencia y Acceso a la Información.

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 cuarto y último 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 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 99% ligeramente por debajo de lo planeado.
- B. **Diseñar estrategia de despliegue de los planes estratégicos (incluyendo el PND) entre toda la entidad.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 90.09%, porcentaje inferior a lo planeado debido a que FODESEP no desarrolló ninguna estrategia de despliegue de los planes estratégicos.
- C. **Participación de servidores nuevos de las entidades, en el curso de MIPG de la Función Pública.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un porcentaje de cumplimiento del 84.27%, lo anterior debido a que entidades como el Ministerio de Educación Nacional, INCI, ETITC e INSOR, la participación de los servidores nuevos fue inferior a lo establecido.
- D. **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 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 94.55%. La ETITC es la entidad en la cual sus directivos no siempre participaron en los encuentros de transformación cultural.
- E. **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 100%.
- F. **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 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 85.73%,

debido a que entidades como INCI, FODESEP, INFOTEP SAI presentaron rezago en la implementación de la acción de transformación organizacional.

- G. **Aplicar una metodología de análisis integral del servicio (service blueprint) en un proceso de la entidad.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 77.27%, debido a que INCI, FODESEP, INFOTEP SAI y ETITC, presentaron un porcentaje de avance muy inferiores a lo esperado, como se verá en el análisis particular de cada una de las entidades.
- H. **Mejorar un proceso a partir de los resultados del análisis integral del servicio (service blueprint).** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 75.45%, debido a que FODESEP, INFOTEP SAI y ETITC, no mejoraron ningún proceso aplicando la metodología de análisis integral del servicio.
- I. **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 95.45% debido a que FODESEP no ha cumplido con la meta esperada.
- J. **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 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 86.49% causado porque entidades como FODESEP no ha iniciado la implementación e INFOTEP SAI e INTENALCO presentaron avances del 71% y 80% respectivamente.
- K. **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 100% y en el seguimiento se encontró un avance del 95.45%, debido a que el INFOTEP SAI solo avanzó en el 50%.
- L. **Diseñar y aplicar encuesta de satisfacción para el cliente de procesos y servicios internos.** El avance esperado era el 100% y en el seguimiento se encontró un avance del 95.45%, debido a que el INFOTEP SAI y la ETITC solo avanzaron EL 70% Y 80% respectivamente.
- M. **Participar en los ejercicios de identificación de riesgos de corrupción del sector.** Las entidades debían presentar un avance del 100%, realizado el seguimiento se presentó un avance del 99.09% porque el INFOTEP SAI, no logró cumplir la meta esperada.

De manera consolidada las entidades debían presentar un avance general del 100% y realizado el seguimiento anual se presentó un cumplimiento del 91%.

2.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD

2.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Porcentaje de cumplimiento: 95%

Durante la vigencia se desarrollaron estrategias que permitieron desplegar el Plan Nacional de Desarrollo liderado por el equipo directivo. Para esto se habilitaron diferentes espacios en su gran mayoría en el marco de las estrategias "*Café para conversar e inspirar*", que buscaban socializar las metas del PND, los retos y logros de los viceministerios, con el fin de conectar el que hacer institucional con el propósito de la entidad. De otra parte, se diseñó un micrositio con el liderazgo de la oficina de planeación y la oficina de comunicaciones, para socializar de manera detallada los compromisos que tiene el Ministerio y el Sector en el PND, en el cual además de la descripción de los compromisos y metas, las estrategias del equipo directivo para socializar las metas. En el informe de cierre de gestión, se ubicó un espacio en el cual se realizó recuento de las diferentes metas y avances que el Ministerio logró durante la vigencia para socializarlos con todos los servidores del Ministerio.

En la plataforma del Departamento Administrativo de la Función Pública, EVA_curso MIPG, se observa que de los 109 servidores nuevos del Ministerio se encuentran 40 certificados en el curso de Fundamentos Generales de MIPG.

Durante la vigencia se realizaron dos encuentros con EAV de transformación cultural, el primero el 6 de septiembre y el otro del 21 al 23 de noviembre, con participación de las 10 EAV del sector.

Estos encuentros se realizaron en el marco del trabajo de transformación cultural planteado en el plan estratégico del sector administrativo, en el cual se entiende la cultura como un conjunto de costumbres, creencias, suposiciones, tradiciones, actitudes, normas sociales y conocimientos socialmente construidos y compartidos, que orientan el comportamiento y otorgan sentido al mundo entre las personas de una sociedad o un grupo social. En esa línea, plantea el "cambio cultural" como la modificación de comportamientos a través de la generación de hábitos distintos, con la mediación de

diferentes tipos de intervenciones que buscan interiorizar en los individuos nuevas percepciones y actitudes frente a una dinámica en particular.

Durante las jornadas de trabajo se abordaron temas relacionados con la alineación entre la estrategia y la cultura organizacional, fortalecimiento de liderazgo y del talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como corazón del MIPG, agilización, simplificación y flexibilización de la operación para la generación de servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de las partes interesadas; desarrollo de una cultura organizacional sólida fundamentada en la información, el control, la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua; promoción de la coordinación interinstitucional para mejorar su gestión y desempeño; y la facilitación y la promoción efectiva de la participación ciudadana en: la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas"

En el marco del Comité de gestión y desempeño institucional se aprobó la creación de la mesa técnica de transformación cultural y la mesa técnica de mejora de procesos, las cuales buscan 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.

De otra parte, el enfoque de transformación organizacional este conformado por seis anillos que se trabajan de adentro hacia afuera, logrando que cada colaborador transite por un camino hacia el conocimiento personal; sus debilidades, fortalezas, paradigmas y motivos, que se haga promesas a sí mismo y las mantenga para luego hacer promesas a otros y trabajar por mejorar las relaciones con otros; todo esto para lograr significados compartidos en la entidad.

Para el desarrollo de esta actividad se definió para esta vigencia la implementación de la primera fase, que buscó movilizar el primer anillo del modelo; se establecieron diferentes estrategias para movilizar los diferentes anillos, como el "Café para conversar e Inspirar", espacio que buscaba realizar diferentes actividades para la sensibilización en los diferentes anillos de propósito superior y crear significados compartidos, establecimiento de los comportamientos asociados, diseño de las estrategias de intervención y su articulación, modelamiento de los roles de los líderes y alineamiento de sistemas y procesos.

Para la implementación de la primera fase del modelo de gestión cultural, durante la vigencia 2019 se llevaron a cabo 59 actividades institucionales, entre ellas, los diez Cafés para Conversar e Inspirar que mensualmente convoca la Ministra de Educación para compartir con todos los colaboradores (770 asistentes en promedio, cada mes) cuáles son y cómo avanzan los objetivos estratégicos, así como para promover la conexión de toda la entidad con los temas misionales y recibir sugerencias para mejorar la gestión: plan de bienestar, plan de lectura, educación rural, formación de maestros, decreto de enseñanza de la historia, Generación E, estrategia integral de servicio, laboratorio de innovación, entre ellos.

También se elaboraron, como parte de la primera fase del modelo, cuatro documentos técnicos: 1. Protocolo para la atención de cuatro tipos de alertas tempranas de ambiente laboral. 2. Manual de Inducción. 3. Manual de Reinducción. 4. Estructura del Programa de Formación de Coordinadores en Gestión Emocional; para el modelamiento de los comportamientos deseados en la cultura se desarrolló un programa de formación en liderazgo saludable con la participación del 89% de los directivos de la entidad.

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 implementación de esta metodología se realizó en el marco de la intervención de trámites de convalidaciones y registro calificado, en los cuales se realizó la identificación de las reglas de negocio (MyQ -MEN), Revisión flujo de los procesos, revisión de detalle de las colas de asignaciones (MyQ -MEN), así mismo, se realizó la definición y validación de la experiencia de usuario proyecto convalidaciones, revisión de historias de usuarios, flujos de información, se diseñó ejercicio para descongestión, gestión del conocimiento y gestión del cambio.

La intervención implicó el desarrollo de trabajo interdisciplinario (Subdirección de Aseguramiento, OTSI, Jurídica, UAC, Comunicaciones, Subdirección de Desarrollo Organizacional, CONACES, Despacho), construcción de una nueva plataforma tecnológica para soportar el nuevo modelo del trámite, estrategia de Comunicación Interna y Externa, gestión del Conocimiento y Plan de Gestión del Cambio.

Resultado de la aplicación de la metodología de Service Blueprint en este proceso de intervención se diseñó un sistema amigable para el ciudadano, con alertas y posibilidad de realizar y conocer el estado de su trámite en estado real, se colocó a disposición información en línea y actualizada disponible en el micrositio, se generó un sistema de alertas para que desde el inicio se conozcan los títulos no susceptibles de convalidación y el usuario tome la decisión de continuar o no con el trámite y se implementó la posibilidad de múltiples canales para realizar el pago (físicos y virtuales), mejoras que fueron resultado de los grupos focales realizados para la intervención de los dos trámites, así como las diferentes observaciones ciudadanas que se recibieron por parte de los grupos de valor de estos trámites en el marco de las socializaciones y consultas realizadas en el transcurso de la implementación de la intervención.

Durante la vigencia se presentó al Comité Directivo la propuesta de intervención de los trámites de Convalidaciones y Registro Calificado, dicha propuesta tuvo como base, entre otros insumos, los aportes realizados por los grupos de interés y el análisis de las PQRS. Igualmente se presentó a los colaboradores de la Unidad de Atención al Ciudadano el nuevo decreto que regula el trámite de registro calificado.

Para la convalidación de estudios de educación superior: Se expidió la Resolución 10698 de 2019 trabajada con el apoyo de la Secretaría Jurídica y de la Alta Consejería para la Transformación Digital de la Presidencia de la República y aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual se establecieron las condiciones de tiempo, modo y lugar para la realización de trámite, esta surtió todo el proceso establecido por la política de mejora normativa para su expedición. Las mejoras incluyen, acreditación o reconocimiento de alta calidad: este proceso se hará en un periodo de hasta 60 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma. Criterio de precedente administrativo: la implementación de este proceso se hará en un período de hasta 120 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma. Este es un nuevo criterio que permite, a partir del estudio de tres casos similares en un marco no mayor a cuatro años, definir un referente para la evaluación de los casos posteriores.

En cuanto a los criterios de evaluación académica: este proceso se hará en un periodo de hasta 180 días calendario, a partir del día hábil siguiente al reporte oficial del pago en la plataforma. Con estos cambios en el proceso de convalidaciones, se logra una reducción de más del 50% en el tiempo del trámite. En paralelo a la

implementación de la nueva resolución, el Ministerio adelanta un plan de descongestión para resolver las solicitudes en trámite que contempla la ampliación de la capacidad operativa, la selección de un mayor número de expertos académicos para el proceso de evaluación en sala y un mayor número de salas del conocimiento.

En Registro calificado: Se expidió el decreto 1330 de 2019, que fue firmado el pasado 25 de julio de 2019 por el presidente Iván Duque en presencia de varios representantes de instituciones de educación superior. Con el nuevo decreto se simplificó 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. Después de la expedición del Decreto se realizó el levantamiento de los procedimientos para ajustarlo a la nueva normatividad, así como también diferentes jornadas de socialización del nuevo modelo con los diferentes colaboradores del Ministerio, capacitación sobre los principales cambios de registro calificado a partir de la expedición del nuevo decreto, dirigido a la UAC tanto a los agentes de servicio presencial como los de call center, así como la construcción de piezas para el evento de gestión del cambio para Registro Calificado. Adicionalmente, se diseñó el plan de choque para atender el volumen de solicitudes que fueron radicadas antes de la expedición del nuevo decreto.

Las mejoras estuvieron acompañadas, de la estrategia integral de servicio que logro el fortalecimiento de los canales virtuales, la Implementación de un agente de atención virtual con tecnología basada en inteligencia artificial que ofrece al ciudadano información útil en tiempo real. Mejora de la estructura de los puntos de atención presencial, entre la cual se incluyó una sala infantil, espacio diseñado para que mientras sus padres o cuidadores realizan los trámites o consultas, los niños y jóvenes puedan tener al acceso herramientas lúdicas y didácticas, fortalecimiento en alianza con el INSOR, INCI y el DNP, atención a ciudadanos con discapacidad y la traducción de documentos de interés a 6 lenguas nativas (Creol, Wayuu, Nasa, Embera Katio, Sikuani y Huitoto)."

En el marco del comité de gestión y desempeño Institucional se realizó seguimiento al Plan de acción institucional y sus planes anexos, en el cual 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. El 16 de octubre de 2019, a través de un evento presidido por el Presidente de la República se realizó 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 y aplicó encuesta de cliente interno, la cual fue incluida y normalizado en el SIG. Los resultados de esta fueron presentados en Comité de Gestión y Desempeño Institucional del mes de diciembre, los cuales correspondieron a un puntaje de 3,8 para el mes de septiembre y 3,5 para el mes de diciembre, con aumento de participación en nueve encuestas.

En el marco de lo planeado para la agenda conjunta durante la vigencia se realizó el trabajo de la revisión de los riesgos de corrupción del Ministerio y de las entidades adscritas y vinculadas del sector, se llevaron a cabo 5 mesas de trabajo en las que la Secretaría de Transparencia de la Presidencia presentó lo observado a los mapas de riesgos de corrupción e hizo recomendaciones de ajuste a los mismos. Resultado de estas mesas de trabajo la Secretaría entregó el análisis de estos, para que cada entidad realizará el ajuste de los mapas de riesgo de corrupción y se generará la publicación ajustada de estos mapas en la vigencia 2020.

Así mismo, la Secretaría de Transparencia realizó la socialización de los lineamientos generales y observaciones transversales que se deben tener en cuenta en la formulación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, los resultados de esto se evidenciarán en la publicación que se realizarán el 31 de enero de 2020 en cada uno de estos documentos.

De otra parte, se recibió en el marco de esta agenda, retroalimentación de la revisión del link de transparencia y acceso a la información pública del Ministerio, en la cual indica un cumplimiento del 94% de las publicaciones, ante lo cual se llevó a cabo revisión del diagnóstico y se mostró la información que había tenido observaciones, frente a lo cual manifestaron que el cumplimiento era del 100% de las publicaciones acorde con los lineamientos normativos aplicables.

2.1.2. ICETEX

Porcentaje de cumplimiento: 100%

El ICETEX informa que realizaron 10 mesas de transformación, donde se trataron los temas de la Reforma Integral de ICETEX, compromiso del PND.

En los meses de noviembre y diciembre el equipo Directivo de ICETEX adelantó un ejercicio de Planeación estratégica, a través del cual se establecieron los lineamientos y objetivos estratégicos y se establecieron los proyectos que permitirán desarrollar los retos estratégicos planteados y que serán desarrollados por las dependencias de la Entidad. Estos proyectos se incluirán en la planeación 2020 de ICETEX y se publicaran en el espacio de participación ciudadana para su posterior publicación a 31 de enero de 2020.

De la totalidad de funcionarios que ingresaron en el año, un 87% completaron satisfactoriamente el módulo introductorio Fundamentos Generales. (14 de 16 funcionarios). Cumpliendo en un 100% la meta que estaba establecida en un 85%. El total de funcionarios adelantaron el módulo fue de 164 funcionarios de 197.

En las "ACADEMIAS ICETEX", se trataron temas tales como:

SECOP, Normatividad de Correspondencia, Contratación, Cooperación internacional.

Se adelantó en un CALENTAO CON-SENTIDO con el tema "¿Cómo debería ser el programa de educación financiera que atienda a las realidades de nuestros usuarios?"

Se presentó el nuevo modelo de servicio a la Junta Directiva, máxima instancia de la Entidad. El comité institucional de gestión y desempeño ampliado, incluido el presidente, realizó monitoreo sobre la implementación del nuevo modelo de servicio, para lo cual se desarrolló una reunión el 25 de septiembre de 2019.

En los comités ejecutivos se ha realizado seguimiento al avance en la atención de PQRS, una de las decisiones de la alta dirección fue crear el grupo estratégico de gestión de PQRS mediante la resolución No. 0905 del 13 de agosto de 2019.

Adicionalmente, el 12 de septiembre se revisó el nuevo modelo de servicio con la Oficina de control Interno y el 5 de diciembre se generó otra reunión para revisar los resultados de la auditoria efectuada. Por otra parte, el 24 de octubre de 2019 se realizó una mesa de trabajo interdisciplinaria para la reingeniería de PQRS.

Por último, se informa que se realizó la presentación del nuevo modelo de servicio en el comité sectorial, dado que no fue agendado en la última sesión.

2.1.3. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 97%

Durante el desarrollo del comité de gestión y desempeño del INSOR realizado el 7 de noviembre, la oficina de planeación y sistemas realizó una presentación en la cual se incluyó cuáles son los pilares y pactos transversales que componen el PND 2018-2022. Sin embargo, se hizo especial énfasis en el pacto "Inclusión de todas las personas con discapacidad", lo anterior teniendo en cuenta las competencias del INSOR. Así mismo se presentaron cuáles son los ODS que están relacionados con este pacto.

Desde la Dirección General se realizó una matriz en la cual se relacionan los artículos del PND de los cuales el INSOR hace parte en su ejecución, así como, el detalle de los ODS y la relación de estos con el plan estratégico.

De los 12 funcionarios nuevos 8 ya terminaron el curso de MIPG y los demás se encuentran realizándolo.

Durante el último trimestre los funcionarios del INSOR participaron activamente en el encuentro de juegos deportivos y en el cual también se contó con la participación de la directora del INSOR.

Así mismo se ha participado en los encuentros de comité de gestión y desempeño de los cuales se adquieren insumos con el fin de continuar mejorando las actividades asociadas al MIPG.

Teniendo en cuenta los cambios que se han tenido en cuanto a los funcionarios de nivel directivo, se definieron las personas que asistirían a la mesa de transformación cultural conformada en el mes de Junio de 2019 según el acta de comité institucional de gestión y desempeño.

De acuerdo con la última reunión realizada en el marco de la mesa de transformación cultural llevada a cabo el 9 de diciembre, se recopilaron todas las actividades que fueron parte del ejercicio de transformación cultural las cuales se describen a continuación:

- Comités directivos cada 15 días, de los cuales se realiza un acta con el desarrollo de la reunión.
- Desde la oficina de planeación se realizaron "Mesas del saber", donde se profundizaba sobre la política de gestión del conocimiento y la innovación.

- Así mismo, se llevó a cabo un ejercicio liderado por la oficina de planeación donde se realizó una "carrera de reportes" con el fin de premiar al área que cumplía con los tiempos establecidos para reportar los avances en las diferentes herramientas de planeación.

Se realizó el análisis integral del servicio (service blueprint) en el proceso "Gestión de las TIC" en el servicio "mesa de servicios". De acuerdo con la capacitación recibida por el MEN, se socializó la metodología al equipo seleccionado y se elaboró el Mapa de empatía del usuario y Mapa de experiencia teniendo en cuenta los diferentes momentos (antes, durante y después) a través de los cuales transita el usuario para vivir su experiencia. Lo anterior se encuentra documentado en actas de las mesas de trabajo.

Se mejora el proceso "Gestión de las TIC" a partir de los resultados del análisis integral del servicio (service blueprint). Lo anterior se encuentra documentado en actas de las mesas de trabajo.

La propuesta de mejora organizacional frente a las PQRS fue presentada en el mes de julio y continúa ejecutándose satisfactoriamente.

Se documentaron las solicitudes recibidas en el marco de la feria Nacional de servicio al ciudadano realizada en Líbano- Tolima el 30 de noviembre/19 y se incorporaron 13 solicitudes con su respectiva respuesta a ORFEO.

Se realizó una capacitación el 19 de noviembre con el Ingeniero William Jaimes del INCI, quien nos explicó la normatividad y las obligaciones de las entidades con respecto a la accesibilidad de la página Web del INSOR, donde participaron el grupo de accesibilidad del INSOR, planeación y sistemas, comunicaciones y servicio al ciudadano.

Igualmente, el 2 de diciembre se reunió la oficina de servicio al ciudadano y planeación y sistemas, para definir el diagnóstico de la página web. Se elaboró el diagnóstico de la página web del INSOR, el cual fue aprobado el día 20 de diciembre de 2019. Se elaboró documento proyecto correspondiente al Plan de Ajustes Razonables de Accesibilidad (Infraestructura Insor).

Se está ejecutando la campaña para mejorar la cultura interna de Servicio al Ciudadano. Dentro de la campaña yo soy ciudadano, se realizó un concurso en la gestión de las PQRS, donde se premió a la oficina jurídica por dar respuesta en menor tiempo, a fin de concientizar e incentivar a las áreas, de la importancia de dar respuesta a los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

Se ha capacitado al grupo de Servicio al Ciudadano y se ha realizado retroalimentación sobre la gestión de las PQRSD y demás documentos que dan línea en el proceso.

Se realizó inducción a los nuevos funcionarios, en lo relacionado a la oficina de servicio al ciudadano y la cultura sorda. Adicionalmente se realizó capacitación en todos los procesos de INSOR, donde se dio a conocer el procedimiento a seguir para la atención de las PQRSD.

En la medición sobre el cumplimiento de respuesta oportuna de PQRSD se observó un cumplimiento del 100%. Evidenciando una mejora en la gestión y el seguimiento semanal realizado por el grupo de Servicio al Ciudadano y cada una de las áreas.

Se realizaron 56 traslados por competencia evidenciando mejora en la articulación interinstitucional.

En el plan de necesidades para la vigencia 2020, se incluyó video chat, chat Bost y el Pbx, de acuerdo con las propuestas presentadas por las empresas que prestan estos servicios.

En cuanto a los videos de YouTube respecto a canales de atención de la entidad ya fueron publicados y el video de las preguntas frecuentes está pendiente de publicación; se actualizo el reglamento de gestión de PQRSD; mediante resolución No 328 de 2019.

Se realizó un conversatorio sobre la inclusión laboral el día 12 de diciembre de 2019, con el Doctor José Luis Buitrago de la Unidad de Servicio único de Empleo.

Se documentaron las solicitudes recibidas en el marco de la feria Nacional de servicio al ciudadano realizada en El Líbano - Tolima el 30 de noviembre y se incorporaron 13 solicitudes con su respectiva respuesta a ORFEO.

Se realizó inducción a los nuevos funcionarios, en lo relacionado a la oficina de servicio al ciudadano y la cultura sorda.

Adicionalmente se realizó capacitación en todos los procesos de INSOR, donde se dio a conocer el procedimiento a seguir para la atención de las PQRSD

En la medición sobre el cumplimiento de respuesta oportuna de PQRSD se observó un cumplimiento del 100%. Evidenciando una mejora en la gestión y el seguimiento semanal realizado por el grupo de Servicio al Ciudadano y cada una de las áreas.

De acuerdo con los informes de gestión de PQRS presentados por el equipo de servicio al ciudadano se ha dado cumplimiento en la gestión de PQRS de un 100% de conformidad con lo evaluado por la alta dirección. La encuesta fue diseñada con el fin de evaluar los servicios que presta cada una de las áreas, la pertinencia, confiabilidad y claridad frente a la respuesta en requerimientos, así como la visión que tiene cada colaborador frente a los servicios que se prestan en las mismas áreas donde trabajan.

Como resultado de esta encuesta se evidenció lo siguiente: los servicios prestados por las diferentes áreas son calificados como buenos, así como la agilidad y confiabilidad en la información suministrada.

Finalmente, se evaluaron los diferentes riesgos y se puso en práctica las observaciones para la formulación de los nuevos. Así mismo en el comité de gestión sectorial nos dieron pautas a tener en cuenta para la formulación.

2.1.4. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 94%

Se realizaron 14 actividades de las 15 planeadas para la vigencia 2019 dentro de las cuales se destacan Día de la Mujer, Día de la Secretaria, Pantuflaton, día de la familia, Resolución de Conflictos Familiares, Juego del amigo secreto, Adaptación Laboral, Formación de líderes, Taller Trabajo en Equipo, Taller Estrés Laboral, Taller de resolución de Conflictos, Yoga de la Risa, Programación Neuro lingüística, Actividad de Halloween, Informe de Gestión INCI.

Se realizó prueba con el Servicio de Asistencia Técnica para determinar la aplicación de la metodología, evidenciando vacíos que en el inmediato plazo no se logran ajustar.

Se realizaron ajustes en el procedimiento de asistencia técnica territorial con el nuevo accionar del proceso e incluyendo accesibilidad.

En la reunión de Comité de Gestión y Desempeño del 27 de noviembre acta No. 4, donde se ajustaron las tipologías con la que los ciudadanos reportan las PQRS.

Se realizó el informe de encuestas de satisfacción del primer semestre 2019 socializado el 18/12/2019.

2.1.5. INFOTEP SAN JUAN DEL CESAR – GUAJIRA

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La Entidad comunica que en la reunión del 5 de diciembre del comité sectorial se realizó la dinámica showroom donde se realizó un despliegue de las dimensiones y políticas de MIPG2 con explicaciones y entrega herramientas e información. Adicionalmente, se realizó un ejercicio de identificación de propósitos estratégicos sectoriales a través de la lectura de la edición 45 de la revista educación.

Se diseñó la estrategia de despliegue de los planes estratégicos con dos componentes: 1) Divulgación-comunicación, a través de reuniones de información y análisis y un foro y despliegue en la página web y boletín institucional; 2) Alineación al plan institucional y planes de acción de la entidad, con reuniones de comprensión y compromiso sobre las directrices estratégica del PND y la política educativa sectorial con la alta dirección y los jefes de proceso y acompañamiento a los jefes de procesos para alinearla a los planes de acción.

Solo se tuvo un funcionario nuevo que ya hizo el curso de MIPG .

Se realizaron dos talleres de transformación cultural para el manejo adecuado de las emociones en el contexto de la gestión institucional: 1) Jornada del 23 de noviembre: En esta jornada de capacitación se desarrollaron y aplicaron algunos conceptos sobre programación neurolingüística como la identificación de anclajes, creencias y líneas de tiempos que impiden la transformación cultural; 2) En esta jornada se trabajaron algunos temas de como nuestras emociones incide en nuestro trabajo diario y como estas pueden afectar de manera positiva o negativa la gestión institucional y se aplicaron algunos tes para identificar nuestras creencias limitantes y el nivel de autoestimas.

El servicio y tramite de matrícula se aplicó la metodología de service blueprint siguiendo los siguientes pasos : 1)Diagnostico, se aplicó la herramienta activa : en los zapatos de él, por medio del cual se hizo el ejercicio en vivo de un estudiante realizando el proceso de matrícula, identificando debilidades , fortaleza, actores, momentos de dolor entre otros; se realizó una reunión con los actores que intervienen en el proceso de matrícula para analizar lo encontrado en el diagnóstico y tomar decisiones.; 2) Se realizo el plan de mejora.

En el documento FOR-INFOTEP-INFORME, incluye la propuesta de mejora que se presentó a la alta dirección que contiene las siguientes acciones: 1. Promoción en las redes sociales para el uso del chat en

línea y el buzón de sugerencias; 2. Actualización de trámites y disminución en sus tiempos. 3. Envíos de correos electrónicos a los funcionarios con recordatorio de la respuesta al ciudadano. 3. Seguimiento a los servicios implicados en los reclamos. 4. Implementar plan de mejora para funcionarios implicados en las quejas. 5. Articular con proyección social para divulgar los beneficios que reciben los usuarios del área de Atención al Ciudadano. 6. Actualización al software de Ventanilla Única Gestmail, arroja caracterización de grupos de valor y un nuevo módulo de control interno para seguimiento de P.Q.R.S.D.

De la propuesta de mejora se realizaron las siguientes actividades:

1. Seguimiento a los servicios implicados en los reclamos. 2. Envíos de correos electrónicos a los funcionarios con recordatorio de la respuesta al ciudadano. 3. Actualización al software de Ventanilla única, que arroja caracterización de grupos de valor y un nuevo módulo de control interno para seguimiento P.Q.R.S.D.

Se realizó el informe de PQRSD del último cuatrimestre y se presentará el informe a la alta dirección en enero para su análisis e identificar oportunidades de mejora.

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

Se realizó un monitoreo del último cuatrimestre con los jefes de procesos que tienen identificado riesgo de corrupción, 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: 95%

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.

Se ha participado en las actividades de despliegue del PND programada por la Dirección de Fomento del Ministerio de Educación

Nacional y a su desplegada al interior de la Institución en la construcción del nuevo Plan estratégico Institucional 2020 -2023.

El 100% de los funcionarios nuevos y contratistas participaron y aprobaron el curso de MIPG de la función Pública.

El jefe de planeación y Talento Humano asistieron a las actividades convocadas por el MEN.

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

Se desarrollaron actividades de capacitación al personal en PNL, Coaching, creación de valor público y capacitación para fortalecer la atención al ciudadano.

Se culmino proceso de lectura de documentos análisis de información y se articularon las acciones con el Plan de Movilización de la Política de Servicio al Ciudadano.

Se incluyo 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 incluyó adicionalmente en el tercer trimestre un sistema de turnos de atención.

En el Primer trimestre de la vigencia 2019 se presentó y aprobó propuesta en Comité de Gestión y Desempeño Institucional 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.

Se implementaron indicadores de gestión en el proceso, para medición de los tiempos de espera los cuales están en proceso de recolección de información para primer resultado.

Se presento Informe final en Comité de Gestión y Desempeño de la ejecución de los diferentes Planes, programas y proyectos al interior de la entidad.

Se aplico encuesta de satisfacción a través de la página web para medir el grado de percepción del servicio prestado a la comunidad.

2.1.7. ITFIP

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se realizó jornada de trabajo de acuerdo al acta No.2 del 12 de agosto de 2019 donde se revisó los ejes del plan Institucional, el desempeño de los mismo alineados con el Plan Nacional y el Sectorial y los ODS, diseñándose la estrategia de despliegue que permita socializar por procesos los elementos estratégicos, los instrumentos registro y seguimiento, utilizando talleres y videos que permitan mejorar el proceso de planeación institucional.

De conformidad con la resolución 100.04-2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública, la institución implemento 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: 100% de cumplimiento, Funcionarios que presentan el curso básico: 100% de cumplimiento. Y Docentes de Planta: 100% de cumplimiento.

Se participo 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 el COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO de acuerdo con el acta No.3 de 30 DE ABRIL se conformo la mesa tecnica.

Durante los días 11 y 12 de diciembre de 2019 se realizaron jornadas de trabajo con la participación de docentes y funcionarios administrativos sobre actividades de transformación cultural a través de proceso de innovación, identificando los factores claves para fortalecer la gestión del conocimiento en el ITFIP. Evidencia que reposa en la oficina de planeación del ITFIP.

Se realizó el análisis de acuerdo a los requerimientos de la gestión misional mediante una RUTA FUNCIONAL PARA GUIAR AL ESTUDIANTE EN ASPECTOS ACADEMICO-ADMINISTRATIVOS, Como estrategia de mejora del SGC – Planeación y la Vicerrectoría Académica, diseñado 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 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).

Se entrego 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”.

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. y los riesgos de corrupción los días 18, 19 y 20 de septiembre y fue ajustado por cada líder del proceso.

2.1.8. INFOTEP SAN ANDRÉS ISLAS

Porcentaje de cumplimiento: 73%

Se termina el proceso de construcción del plan de desarrollo institucional, el cual quedó para aprobación del consejo directivo en su próxima sesión. Se atendieron las correcciones sugeridas por el mismo en el pasado consejo del 20 de diciembre, se está en espera de su respectiva aprobación.

Se implementa a conformidad la estrategia de comunicaciones institucionales con sus respectivas actividades para el cierre de la vigencia, entre las cuales se encuentran:

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)
6. Grados de técnicos profesionales y laborales
7. Participación docentes (Planta y Catedráticos) de la Institución

Los nueve funcionarios restantes para la realización del curso de MIPG desarrollaron y concluyeron el curso exitosamente, cerrando la institución con un cumplimiento total de la meta.

Se resaltó la importancia 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.

Actualmente 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: Rectoría, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, comunicaciones, Sistemas, Investigación, Talento Humano y Planeación.

La propuesta no se revisó a la luz del Comité de Gestión y Desempeño Sectorial. Que se ha hecho: escoger el grupo interdisciplinario que hará parte del equipo basado en el proceso escogido por la Rectora, aquí participarán Talento Humano, Comunicaciones, Calidad, Control Interno, Rectoría y el líder o líderes del Proceso. Que falta por hacer: estudiar la metodología del Servicio Blue Print para que sea apropiado por los procesos que lo van a liderar"

A la fecha de cierre del cuarto trimestre se presenta avances en:

1. Ajustes al aplicativo de PQRSD
 2. Capacitación al personal del área
 3. Encuesta para estudiantes para conocer la percepción de la atención al cliente.
 4. Actualización del Procedimiento de PQRSD
 5. Revisión y ajustes del protocolo de atención al ciudadano.
- Está pendiente avanzar en los siguientes puntos:
1. Adquisición del software de PQRSD.
 2. Generación de un formato para la radicación de peticiones verbales

Los ajustes del aplicativo se realizaron al final del 4to trimestre, su aplicación se verá para la vigencia del año 2020.

Se aplican las encuestas de satisfacción respectivas y la profesional de calidad adelanta el informe con sus respectivas conclusiones.

Se avanza en el proceso de identificación y conformación de la matriz de riesgos institucionales de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos por la función pública en los cuales se esbozan a la luz de la realidad institucional los riesgos de corrupción, por procesos y los requeridos por MIPG.

2.1.9. FODESEP

Porcentaje de cumplimiento: 64%

La Entidad informó a cierre de año los siguiente:

El FODESEP en el desarrollo de las actividades del análisis de la Entidad y en la formulación del Plan Estratégico 2020 – 2023, formulará bajo la Estrategia "Crecimiento, innovación y desarrollo de servicios de alto valor para las IES" y la inclusión de la Metodología Agile; que garantizará que el 100% de los Directivos y de los funcionarios del FODESEP se encuentren comprometidos en el desarrollo de las Actividades propuestas para el cumplimiento de lo establecido en el PND.

El FODESEP se encuentra desarrollando el análisis de contexto para actualizar la estructura operativa y funcional que le permitirá realizar las estrategias del MIPG.

El 100% de los funcionarios del FODESEP realizaron el curso básico de MIPG. El 70% culminó el curso completo. Los 5 directivos del FODESEP realizaron el curso de MIPG.

La mesa técnica de transformación fue creada en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del mes de diciembre de 2019. Está integrada por los Directivos de la Entidad.

Se establecerá un plan de trabajo para el 2020 que permita realizar actividades para la transformación cultural del FODESEP.

El FODESEP durante el 2019, adelantó el análisis de contexto de la Entidad, lo que permitirá realizar un análisis integral de los servicios ofrecidos por el FODESEP a sus IES afiliadas.

Dentro del Análisis de Contexto de la Entidad, se tiene establecido que se analizará el Servicio de Crédito como servicio misional del FODESEP; igualmente, mediante talleres de encuentro con IES afiliadas, encuestas a IES afiliadas y no afiliadas y taller con los funcionarios del FODESEP, se analizó la cadena de servicios del FODESEP, como resultado de estos talleres se está revisando los servicios de: Administración de Recursos y Asesorías especializadas.

Durante el 2019, se diseñó y aplicó encuesta de satisfacción sobre los servicios prestados a las IES afiliadas.

El FODESEP participó en las capacitaciones y eventos a los que ha sido convocado por el Ministerio de Educación.

2.1.10. ETITC

Porcentaje de cumplimiento: 76%

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.

Adicional se realizó la participación activa en el comité realizado por la dependencia del Viceministro de Educación superior, donde se hablaba de la articulación del PND con los recursos de fomento y pasivos.

Se realizó instrumento para realizar la divulgación y socialización, se puso en marcha en el mes de noviembre del 2019.

Han culminado el curso de MIPG 31 funcionarios de la entidad. Han culminado el curso de MIPG 5 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.

Se asistió a la capacitación de service blue print, se tomaron las ideas y se asistió al taller practico, para la entidad se realizará avance en la metodología de Service Blueprint para la vigencia 2020.

Realizando el 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"
- * Mejora en la ventanilla única

Se creo instrumento de revisión de aspectos positivos, oportunidades y mejoras para la entidad y se encuentra cargado en I web, se está consolidando la información correspondiente.

Se asistió y acompañó la asistencia técnica de mapas de riesgos y se entregan los riesgos de corrupción.

2.1.11. ICFES

Porcentaje de cumplimiento: 100%

En el marco de la Semana de la Innovación, el Icfes realizó actividades de inmersión en el Plan Nacional de Desarrollo y Planes del Sector por medio de diferentes mecanismos como el "juego de pacman" y el "carrito de obleas" con el cual se alineó tanto a la Alta Dirección como a todos los colaboradores del Instituto.

Además de las actividades anteriormente mencionadas (realizadas en el marco de la semana de la innovación), se realizó una campaña interna por correo masivo para todos los colaboradores, con el fin de compartir el despliegue de los planes estratégicos.

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

Participación de la Directora General, de otros directivos y de funcionarios del Icfes en el Primer Encuentro Deportivo de las Entidades Adscritas y Vinculadas al Sector Educación, durante los días 22 y 23 de noviembre de 2019.

La mesa técnica para transformación cultural fue conformada mediante la Resolución 000269 del 12 de abril de 2019, asignándole a la STH, la responsabilidad de la planeación y ejecución de las acciones y al Comité Directivo funciones relacionadas con el seguimiento y evaluación de las acciones de transformación cultural.

Se llevó a cabo un evento de transformación cultural el día 04 de octubre de 2019, con la participación de todas las dependencias del Instituto. Posteriormente, entre los días 21 de octubre y 14 de noviembre se llevaron a cabo talleres, como parte de la segunda fase de estrategias que van orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura institucional.

Durante el IV trimestre del año se realizaron varios procesos de análisis a partir de la metodología así:

1. Medición del impacto en la disminución de PQRSD a partir de la racionalización de los tramites y servicios de;
 - i. Certificados para legalización o apostilla para documentos expedidos por el Icfes y,
 - ii. Consulta de resultados e Inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11°.
2. Presentar propuesta de mejora al protocolo de atención de PQRS, que consistió en un piloto de verificación y clasificación de las peticiones de acuerdo con su temática, buscando mejorar los tiempos

de manera gradual en su respuesta, que entre otras actividades busca también impactar de manera positiva en los ejercicios de escalamiento a las distintas áreas del Instituto, las cuales tienen competencia en el requerimiento realizado por el ciudadano."

El avance en cada uno de los procesos de racionalización de los trámites fue el siguiente:

1. Inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11°, el ejercicio de análisis de las PQRSD consiste en consolidar la información de la tipología "consulta de resultados" de los tres meses siguientes a la publicación de estos de las distintas pruebas y de esta manera realizar un comparativo del número de PQRSD recibidos en el mismo periodo entre los años 2018 y 2019, que se reciban por las mencionadas tipologías.

Los resultados de la estrategia de racionalización fueron de una disminución del número de PQRS del 29,15% en comparación con los mismos periodos del año anterior.

2. Certificado para la legalización o apostilla de los documentos que son expedidos por el Icfes, para este proceso se logró automatizar el proceso de emisión de certificaciones de resultados para el respectivo trámite con el Ministerio de relaciones Exteriores, este ejercicio permitió realizar la disminución de número de PQRSD en un total del 71% para el mes de octubre y del 66% para el mes de noviembre (información comparada con el mismo periodo de año anterior).

3. Adicional al proceso de racionalización de trámites se generó el resultado del plan piloto de clasificación con los siguientes resultados:

i. Primera fase: Se gestionaron un total 1.944 solicitudes, de las cuales se logró una disminución en los tiempos de gestión desde la radicación hasta el escalamiento, Trazabilidad por parte del asesor para mejorar seguimiento de las solicitudes entre radicación y respuesta, Disminución en las actividades y personas que intervienen en el proceso de gestión a PQRS.

ii. Segunda fase: Se gestionaron un total de 4.222 solicitudes, del proceso de gestión se logró impactar en la disminución de los tiempos promedios de 5 a 4 en la gestión de la Unidad de Atención al Ciudadano y de 7 a 6 días en los procesos de escalamiento.

Se presentaron al Comité Primario de la Dirección General, los resultados de los avances e impacto en la disminución de las PQRSD de la siguiente manera:

1. Comportamiento de PQRS Presentación Comité Primario DG noviembre 5 de 2019

a. Comportamiento de PQRS.

- b. Acciones de mejora del proceso.
- c. Presentación primera fase del piloto de clasificación.

2. Comportamiento de PQRS Presentación Comité Primario DG diciembre 2 de 2019

- a. Comportamiento de PQRSD.
- b. Resultados plan piloto PQRS segunda fase."

El comité primario directivo a partir de la socialización de los resultados apoya la continuidad del piloto, con el fin de seguir afianzándolo de acuerdo con los resultados que se reflejen en el impacto en las PQRSD.

Por otro lado, se construyó a partir de las socializaciones del comportamiento de las PQRS, el plan de racionalización de tramites 2020 que incluye la racionalización de los servicios de corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres y consulta de resultados históricos (FTP), pues en las tipologías de mayor participación en los diferentes reportes socializados por la Unidad de Atención al Ciudadano, siempre se evidencia un volumen representativo de dichas solicitudes.

Los avances frente a cada mejora derivada de la metodología y las oportunidades resultantes de dicho ejercicio son presentadas a la Dirección General y demás miembros del comité en los siguientes espacios:

- Comité Primario de la DG del 08 de octubre de 2019
- Comité Primario de la DG del 15 de octubre de 2019
- Comité Directivo de la DG del 29 de octubre de 2019
- Comité Primario de la DG del 13 de noviembre de 2019
- Comité Primario de la DG del 09 de diciembre de 2019

Por otra parte, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo presentó los resultados de la campaña de inscripciones que tuvo gran éxito en las redes sociales en el comité directivo y es uno de los logros internos de diciembre.

El Icfes realiza seguimiento de la satisfacción de los clientes en cuanto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas, a través de las herramientas de medición encuestas de satisfacción, las cuales son aplicadas y medidas de la siguiente manera:

La medición Institucional de la satisfacción de clientes internos y externos se realiza anualmente por parte de la Oficina Asesora de

Planeación y se socializa en los diferentes mecanismos de seguimiento establecidos.

Durante el último trimestre no se realizaron actividades concernientes a riesgos de corrupción por el sector educación. Por lo tanto y teniendo en cuenta que el Icfes participó en las mesas realizadas tanto en sectorial y las 2 mesas específicas de este tema. La entidad cumplió el 100% de las actividades.

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 100%, una vez realizado el seguimiento se presentó un avance anual del 98%.

3.1. ANÁLISIS POR ENTIDAD

3.1.1. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Se realizó la documentación de la lección aprendida, en la implementación de la política de racionalización de trámites, en el marco de la intervención realizada al trámite de Convalidación de títulos, teniendo en cuenta que esta política está dentro de las del grupo 4 del Ministerio, y fue una de las más trabajadas durante la vigencia.

Así mismo, y en el marco del trabajo realizado con las EAV se documentó el encuentro deportivo del sector, que se realizó en el marco de las actividades desarrolladas para la transformación cultural que se estableció en el Plan estratégico del sector administrativo.

En el marco de los Comités Sectoriales para el fortalecimiento de las políticas de gestión y desempeño, se compilo la caja de herramientas entregada a las EAV 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.

3.1.2. ICFES

Porcentaje de cumplimiento: 100%

La documentación de lecciones aprendidas y buenas prácticas se continuó fortaleciendo al punto de documentar un total de 17 lecciones aprendidas y buenas prácticas desde la creación del formato en su segunda versión.

Adicionalmente, con el fin de fortalecer la divulgación de las lecciones aprendidas se creó la campaña "En el Icfes aprendimos que".

Las evidencias se encuentran disponibles en: https://icfesgovco-my.sharepoint.com/:f/g/personal/lgarcia_icfes_gov_co/Eu1RhrDZSkdLn3McSUwr7NIB99S1LdspUwvtkiJNO3LDfw?e=SxKRrY.

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, fue aprobada el 3 de diciembre de 2019 en el Comité institucional de Gestión y desempeño.

3.1.4. INSOR

Porcentaje de cumplimiento: 100%

Con base en los resultados FURAG 2018 se documentó la Política de Participación Ciudadana, y el formato fue enviado a al correo de función pública 'gconocimiento@funcionpublica.gov.co'

3.1.5. INCI

Porcentaje de cumplimiento: 80%

Se diseño y se encuentra disponible el formato de seguimiento que incluye la integración de los planes reglamentarios. Se formuló el Plan Estrategico cuatrienal con el componente de participación ciudadana (personas con discapacidad visual).

Se consolidó en el documento de lecciones aprendidas, la actualización del SIG y del mapa de procesos, pendientes de aprobación.

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?

Se encuentra en registro: FOR-INFOTEP-GCI-04: CAJA DE HERRAMIENTAS 1. LECCIONES APRENDIDAS

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 el cual se socializo e implemento en la institución.

3.1.9. ETITC

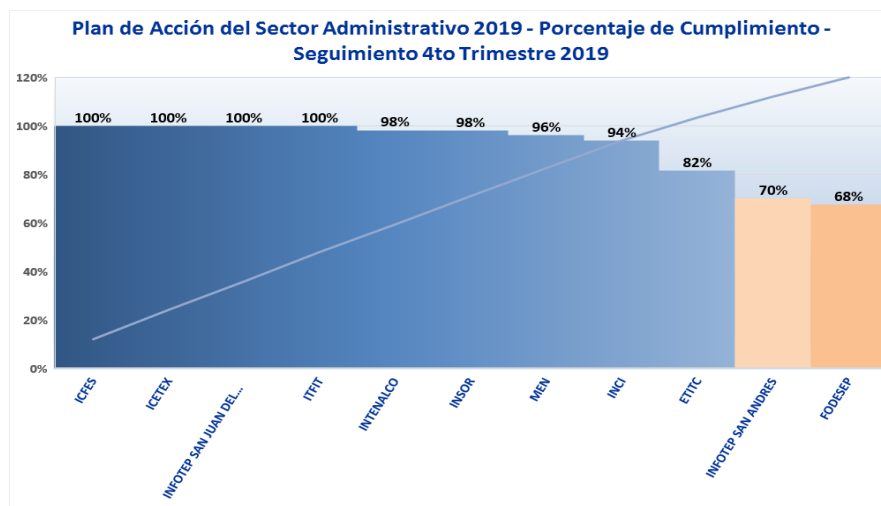
Porcentaje de cumplimiento: 100%

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

4. REPRESENTACIONES GRÁFICAS

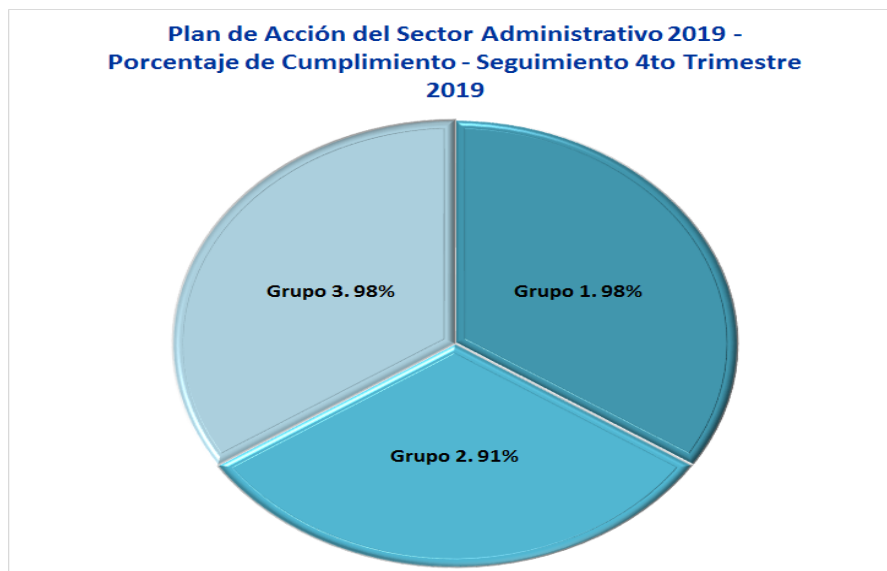
Las representaciones gráficas presentan el porcentaje de cumplimiento en la implementación de las metas del Plan Acción del sector Administrativo de cada una de las entidades adscritas en la vigencia 2019.

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

Concluida la vigencia del 2019, se puede concluir luego del análisis y seguimiento del Plan Anual del Sector Administrativo, lo siguiente:

a) Objetivo táctico No. 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”*, El porcentaje de cumplimiento de las entidades fue del **98%**; valor dado porque el INSOR, FODESEP e INTENALCO no lograron implementar totalmente el plan de intervención integral de las políticas de gestión y desempeño que priorizaron.

b) Objetivo Táctico No. 2 *“Diseñar estrategias transversales para el sector que apalanquen el proceso de transformación cultural y las políticas del Grupo 2”*, Este fue el objetivo que presentó el más bajo cumplimiento de los tres establecidos con un porcentaje del **91%**; dentro de las causales para lograr este valor se encuentran entre otras: las dificultades por parte del personal de las entidades para entender y aplicar la metodología Blue Print, la incorporación y ejecución de acciones de transformación cultural, la demora o postergación en la aprobación por parte de los Comités Directivos y/o Comités de Gestión y Desempeño Institucional de las políticas a intervenir.

c) 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”*, logró un porcentaje de cumplimiento del **98%**, no se alcanzó al porcentaje esperado debido a que el INCI no alcanzó a documentar la lección aprendida.

d) Se debe destacar a las entidades que cumplieron al 100% las metas establecidas para la vigencia, como lo fueron: ICFES, ICETEX, INFOTEP de San Juan del Cesar e ITFIP.

e) Entre el 98% y el 94% se encuentran las siguientes entidades: INTENALCO (98%), INSOR (98%), MEN (96%) e INCI (94%).

f) La ETITC obtuvo un 82%, INFOTEP de San Andrés Islas (70%) y FODESEP (68%). Se reitera la recomendación de establecer un plan de trabajo especialmente direccionado hacia estas entidades para que fortalezcan su planeación y gestión institucional.