

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., 15 DE ENERO DE 2014

## INDICE

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

ESTRUCTURA DEL MODELO EN EL CUAL SE DESARROLLÓ LA ENCUESTA

ANÁLISIS INDIVIDUAL A NIVEL DE SUBSISTEMAS Y COMPONENTES

**1- SUBSISTEMA CONTROL ESTRATÉGICO**

1-1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1-2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1-3 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

**2- SUBSISTEMA CONTROL DE GESTIÓN**

2-1 ACTIVIDADES DE CONTROL

2-2 INFORMACIÓN

2-3 COMUNICACIÓN PÚBLICA

**3- SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN**

3-1 AUTOEVALUACIÓN

3-2 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

3-3 PLANES DE MEJORAMIENTO

OPORTUNIDADES DE MEJORA VIGENCIA 2014

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional a través de la Ley 87 de 1993 y el Decreto Reglamentario 2145 de 1999 expidió normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial; normas que establecieron que a las oficinas de control interno les corresponde presentar un informe ejecutivo anual sobre la evaluación del sistema de control interno, informe que debe estar estructurado en el Modelo Estándar de Control Interno Decreto 1599 de 2005.

Con base en las directrices que expidió el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) la Oficina de Control Interno aplicó al interior de la Defensoría del Pueblo la encuesta de Percepción del Sistema de Control Interno entre el 23 al 31 de diciembre de 2013 para la obtención del insumo en la elaboración del informe ejecutivo.

El propósito de la encuesta fue determinar la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Pueblo frente a los requerimientos del MECI 1000:2005, a fin de establecer la línea base para la formulación de los planes de mejoramiento del MECI cuyo propósito principal es orientar a la Defensoría hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado, para lo cual se estructura en tres grandes subsistemas:

*a- Control Estratégico:* agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas.

*b- Control de Gestión:* reúne e interrelaciona los parámetros de control de los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión: planes, programas, procesos, actividades, procedimientos, recursos, información y medios de comunicación.

*c- Control de Evaluación:* agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación y evaluación.

## ANTECEDENTES

En cumplimiento del mandato constitucional y legal de la Entidad, y en particular a lo establecido en el Decreto 1599 del 20 de Mayo de 2005, la Defensoría del Pueblo expidió la Resolución 1047 del 27 de noviembre de 2006 adoptando y reglamentando el Modelo Estándar de Control Interno, posteriormente con la Resolución 603 del 25 de abril de 2013 se derogó la Resolución 1047 de 2006 y se adoptó el Modelo Estándar de Control Interno -MECI 1000:2005 y el Sistema de Gestión de Calidad NTCGP 1000:2009.

Teniendo en cuenta la expedición de este acto administrativo por parte de la Defensoría en años anteriores, se desarrolló la encuesta de percepción del Sistema de Control Interno al interior de la Defensoría del Pueblo entre los días 23 al 31 de diciembre de 2013 con una muestra selectiva de 266 funcionarios.

El procedimiento con el que se determinó el tamaño de la muestra, se realizó de acuerdo al número de funcionarios de la Defensoría del Pueblo con fecha de corte 10 de diciembre de 2013 que ascendió a 1220<sup>1</sup> incluidas las Regionales y para el cual se utilizó el método para poblaciones finitas<sup>2</sup>.

La Oficina de Control Interno diseñó una plataforma virtual para el diligenciamiento de la encuesta, con el fin de lograr la participación de todos los funcionarios seleccionados así se encontraran en las Regionales más alejadas.

La actividad se perfeccionó a través del envío del siguiente correo electrónico a los funcionarios seleccionados:

*“La Oficina de Control Interno, adelantará del 23 al 31 de diciembre de 2013 la Encuesta del Sistema de Control Interno, esto con el fin de conocer la percepción que tienen los funcionarios de la Defensoría del Pueblo sobre el ambiente y el desempeño institucional.*

*Contar con su colaboración es muy importante, debido a que los resultados nos permitirán la focalización de esfuerzos y toma de decisiones en aras de emprender acciones de mejoramiento continuo.*

*Usted fue seleccionado de forma aleatoria, mediante un procedimiento estadístico del que se obtuvo una muestra de funcionarios para que respondan al cuestionario. En esa medida, sus respuestas representarán la percepción de muchos otros funcionarios.*

---

<sup>1</sup> Información suministrada por la Coordinación del Talento Humano a través de correo electrónico del 10 de diciembre de 2013.

<sup>2</sup> Estadística para Administración y Economía -David R. Anderson- 2008 - Business & Economics.

*La información suministrada por usted será utilizada únicamente con fines estadísticos y en ningún momento será utilizada de manera individual, por lo cual el enlace ha sido diseñado de forma tal que no sea posible identificar a la persona que responde.*

*Finalmente recuerde que la encuesta es de percepción por lo tanto tenga en cuenta:*

- 1- Debe elegir una de las opciones que se dan para cada pregunta.*
- 2- La respuesta de cada pregunta depende de lo que usted supone, cree o le parece y no requiere conocer del tema con profundidad.*
- 3- Si en alguna pregunta no tiene conocimiento del tema, por favor no conteste y continúe con la siguiente pregunta.*
- 4- Si desea realizar sugerencias o comentarios puntuales sobre alguna pregunta, puede escribir al correo electrónico: [rarias@defensoria.org.co](mailto:rarias@defensoria.org.co)*

*En caso de requerir información adicional sobre el tema, puede comunicarse con los funcionarios: Pedro Neira o Bibiana Moreno en la extensión 2329.*

*Para acceder a la encuesta haga click en el siguiente enlace: [http://192.168.0.230/sgcpoll/db1/demo\\_35.php](http://192.168.0.230/sgcpoll/db1/demo_35.php)*

No obstante lo anterior, se logró que de los 266 funcionarios seleccionados, 173 diligenciaran la encuesta de percepción, es decir se obtuvo una participación del 65.04%, esta colaboración se incrementó con respecto al año anterior en un 8.59%.

Ahora bien de los 173 funcionarios que participaron, un promedio de 130 contestaron la totalidad de la encuesta, por lo tanto el análisis estará enfocado en los que contestaron.

## ESTRUCTURA DEL MODELO EN EL CUAL SE DESARROLLÓ LA ENCUESTA

El MECI es un modelo que tiene como propósito desarrollar el Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado, busca asegurar que logren sus objetivos institucionales mediante el desarrollo de tres capacidades: autocontrol, autorregulación y autogestión.

A continuación se presenta la definición de estos tres conceptos, según el anexo técnico del Decreto 1599 de 2005.

- **Autocontrol:** es el control intrínseco de las actividades realizadas por cada servidor público.
- **Autorregulación:** es la capacidad de formular, promulgar, ejecutar y verificar el cumplimiento de las normas internas relacionadas con el control interno de la entidad.
- **Autogestión:** es el control intrínseco de las actividades asociadas con los roles (o los cargos) y sus relaciones en los procesos de la entidad.

El MECI establece tres subsistemas para lograr desarrollar estas tres capacidades: Control Estratégico, Control de Gestión y Control de Evaluación.

El gráfico anexo a continuación ilustra de manera sintética la estructura de los 3 subsistemas el cual se subdividen en un conjunto de componentes que a su vez se subdividen en elementos:



Estructura del Modelo Estándar de Control Interno

Los tres subsistemas secuenciales se establecen dentro del ciclo de mejoramiento continuo PHVA: Planear (Control Estratégico), Hacer (Control de Gestión), Verificar (Control de Evaluación) y Actuar (Seguimiento).

La encuesta estuvo enmarcada en las directrices definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Oficina de Control Interno del total de las 150 preguntas definidas por el DAFP, seleccionó 89 de ellas y su estructura estuvo orientada en los tres subsistemas del MECI, con opciones de respuestas SI / NO / NS no sabe / en proceso de elaboración y/o implementación, el número de preguntas por cada subsistema se realizó de la siguiente manera:

- 1- Subsistema de Control Estratégico: 31 preguntas
- 2- Subsistema Control de Gestión: 40 preguntas
- 3- Subsistema de Control de Evaluación: 18 preguntas

Con estas preguntas se buscó determinar la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Pueblo frente a los requerimientos del MECI 1000:2005.

Es decir que el análisis de la encuesta y la definición de los conceptos se encuentran enmarcados dentro del Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano- MECI 1000:2005<sup>3</sup> y la interpretación de los resultados se obtendrá de la siguiente manera:

VALORACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA MECI	
CONCEPTO	RANGO
El modelo se encuentra en un buen desarrollo, se debe continuar con actividades de mantenimiento para su sostenimiento a largo plazo	90% - 100%
El modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos	60% - 89%
El modelo requiere ser fortalecido en la mayoría de sus elementos	0 - 59%

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública -Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites.

## ANÁLISIS INDIVIDUAL A NIVEL DE SUBSISTEMAS Y COMPONENTES

### 1- SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

El objetivo es la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la Defensoría.

En los componentes y elementos de este subsistema interviene toda la Defensoría y la preparan para una gestión eficiente, eficaz, efectiva y transparente en la prestación de los servicios.

Para este subsistema se realizaron 31 preguntas, en promedio 137 funcionarios contestaron todas las preguntas.

El porcentaje que se obtuvo para este subsistema fue del 65.49% mientras que en la vigencia 2012 fue del 48.73%, el nivel de percepción se incrementó en 16.76%, perciben los funcionarios que SI existe una cultura organizacional fundamentada en el control de los procesos de direccionamiento estratégico, administrativo y operativo, mientras que el 31.41% observa lo contrario, el 2.21% considera que no sabe y el 0.89% se encuentra en proceso de implementación.

Conforme a la valoración de los resultados de la encuesta el Modelo presenta un buen desarrollo por encontrarse en entre el rango del 60 - 89%, pero requiere mejoras en algunos aspectos.

#### 1-1 COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Conjunto de elementos que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control, influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad.

Se realizaron 14 preguntas para este componente, los encuestados perciben en un 61.65% que existe una conciencia de control a nivel general en las actividades planeadas por la Defensoría, mientras que el 33.95% que NO existe conciencia de control, el 1.74% no sabe y el 2.66% que se encuentra en proceso de implementación.

La única pregunta que tuvo incidencia negativa en este componente fue: *“sobre el programa de bienestar de la Entidad, indique si se ha realizado medición del clima laboral durante los dos últimos años”*, un 51,61% contestaron que No, mientras que el 48.39% que SI.



En general este componente con respecto al año anterior observa una mejora del 10.54%.

## **1-2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Este componente establece el marco de referencia que orienta la Entidad hacia el cumplimiento de su misión<sup>4</sup>, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Se realizaron 11 preguntas, los funcionarios encuestados perciben en un 71.38% que la Defensoría tiene definida la misión, visión y los objetivos hacia los cuales está orientada su actividad, el 23.72% que NO y el 4.90% considera que no sabe.

Se observa incremento en la percepción con respecto a la vigencia 2012 en un 18.93%.

Las respuestas que más tuvieron incidencia fueron: la entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen la misión, la visión y objetivos institucionales entre otros con un 75.93%, se ha realizado seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades propuestas con un 80.71%, los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones con un 81.21%.

## **1-3 ADMINISTRACION DEL RIESGO**

El Decreto 1537 de 2001 establece que las Entidades públicas contarán con una política de administración del riesgo; política que permitirá tener un control sobre la marcha y funcionamiento de los procesos.

En este componente se realizaron 6 preguntas, el 63.45 percibe que la Defensoría SI cuenta con una política de administración del riesgo y el 36.55% que NO cuenta con ella.

En este aspecto, la vigencia 2013 presentó un incremento en la percepción del 27.29% con respecto al año 2012, en donde las respuestas obedecieron a lo siguiente que la entidad si cuenta con los mapas de riesgos por procesos elaborados y divulgados con un 56.46%, que los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo contribuyeron para la identificación de nuevos riesgos con un 65.69%, la cultura del control se ha fortalecido a través de la aplicación de la administración del riesgo en la entidad con un 70% y que la entidad ha iniciado la identificación de los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción (Ley 1474 de 2001, art. 73) con un 84.50%.

---

<sup>4</sup> Resolución 1014 de 2013.

Se invita a que los Directivos se involucren continuamente en la revisión y actualización del mapa de riesgos con todos sus colaboradores, esto con la finalidad de buscar acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

La administración del riesgo es esencial para que la Defensoría fortalezca los principios de la función administrativa: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; principios consagrados en la Constitución Política Art. 209, Art. 3 de la Ley 489/98 y Decreto 1537 de 2001.

## **2- SUBSISTEMA CONTROL DE GESTIÓN**

Conjunto de componentes de control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Defensoría, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

Este subsistema le permite a la Defensoría construir los elementos o estándares de control necesarios para auto controlar el desarrollo de las operaciones, tomando como base los estándares de carácter estratégico definidos con base en los lineamientos del Subsistema de Control Estratégico.

Para este subsistema se realizaron 40 preguntas, de los 173 funcionarios que accedieron a la encuesta, 130 funcionarios contestaron los componentes del subsistema del control de gestión que en términos porcentuales corresponde a un 73.03%.

Dentro del análisis de los que contestaron, perciben en un 68.89% que la Defensoría SI cuenta con elementos de control necesarios para controlar las operaciones, el 28.49% que NO y el 2.62% no sabe. Con los resultados obtenidos en la encuesta se observa que la Defensoría mejoró en este componente, toda vez que en la vigencia 2012 se presentó una percepción del 45.84%, es decir se incrementó en un 23.05% en la vigencia 2013 con respecto al año 2012.

Conforme a la valoración de los resultados de la encuesta el Modelo presenta un buen desarrollo por encontrarse en entre el rango del 60 - 89%, pero requiere mejoras en algunos aspectos.

### **2-1 ACTIVIDADES DE CONTROL**

Conjunto de elementos que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la Defensoría, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

Las Actividades de Control constituyen el Componente que permite ejercer control sobre toda la operación de la entidad, se da para todos los procesos, interviene todas las funciones y compromete todos los niveles de responsabilidad.

Para el componente de actividades de control se realizaron 11 preguntas, el 62.81% de los encuestados percibe que la Defensoría cuenta con actividades de control sobre los procesos y el 29.32% que NO, mientras que el 7.86% no sabe si se encuentra en proceso de implementación las actividades de control.

Realizando el paralelo con respecto a la vigencia 2012 se aprecia que se incrementó en un 20.32% este componente. Las respuestas más significativas: se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras, un 79.56% respondió afirmativamente, los procedimientos documentados han facilitado el desarrollo de los procesos con el fin de introducir mejorar 83.21% respondió con un SI.

## **2-2 INFORMACIÓN**

Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquiere significado para las partes interesadas de la Defensoría a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Defensoría al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

Se realizaron 9 preguntas, los porcentajes que se obtuvieron fueron los siguientes: el 71.63% de los encuestados percibe que la información de la Defensoría tiene un significado importante para las partes interesadas y es una parte imprescindible para la ejecución de los procesos, mientras que el 28.37% opina lo contrario.

En el análisis con respecto a la vigencia 2012 se aprecia que escaló en un 22.96%. Las preguntas más representativas: la información proveniente de las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) es utilizada como insumo en el desarrollo de los procesos con un 87.86%, se han realizado actualización y/o mantenimiento a los sistemas de información de la entidad con 70.63 de verdadero.

## **2-3 COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Conjunto de elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el

cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Se realizaron 20 preguntas, el 68.89% de los encuestados perciben que la comunicación tiene una dimensión estratégica, dado que involucra a todos los niveles y procesos de la Entidad y el 28.49% que No, mientras que el 2.62% manifiesta no tener conocimiento del tema.

Comparando este elemento con la vigencia 2012 se acrecentó en un 20.71%.

### **3- SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN**

Conjunto de Componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Defensoría; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Defensoría.

Se realizaron 18 preguntas para este subsistema, los encuestados perciben en un 70.75% que la Defensoría desarrolla mecanismos de medición, evaluación y verificación, necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno, mientras que el 27.27% observa lo contrario y el 1.99% no sabe si se encuentra en proceso de implementación.

En la vigencia 2012 se obtuvo un 46.56% y para la vigencia 2013 un 70.75%, es decir se presentó un aumento del 24.19%. Se hace necesario seguir fortaleciendo al interior de la Defensoría el Sistema de Control Interno a través de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

#### **3-1 AUTOEVALUACIÓN**

Conjunto de elementos de control que al actuar en forma coordinada en la Defensoría, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Se realizaron 5 preguntas, el 68.39% de los encuestados observó que la Defensoría SI cuenta con los controles y monitorea la operación a través de la medición de los resultados generados por los procesos, entre tanto que el 31.61% que NO.

Con respecto a la vigencia 2012 fue del 42.65% y para el 2013 el 68.39%, mejoró en un 25.74%.

### **3-2 EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

Conjunto de elementos de control que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la Defensoría por parte de la Oficina de Control Interno. Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Defensoría.

Se realizaron 6 preguntas a este componente y el 74.61% de los encuestados perciben que la oficina encargada de realizar la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias presenta independencia, neutralidad y objetividad, mientras que el 25.39% lo contrario.

Para el año 2012 presentó un avance del 42.65% al mismo tiempo que para la vigencia 2013 del 74.61% es decir se presenta un aumento del 31.96%.

### **3-3 PLANES DE MEJORAMIENTO**

Conjunto de elementos de control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

Se realizaron 7 preguntas, el 69.24% de los encuestados percibe que los planes de mejoramiento en la Defensoría promueven los procesos internos en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y a la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo, mientras que el 24.79% observa lo contrario y el 5.96% no sabe si se encuentra en proceso de ejecución.

En el paralelo al 2012 se aprecia que fue del 24.53% y para el 2013 aumento la percepción positiva en un 69.24%, se incrementó en 34.71%.

### **OPORTUNIDADES DE MEJORA VIGENCIA 2014**

El modelo con respecto al año 2012 presentó una mejora en la percepción del 21.34%, con los resultados de la presente encuesta se demostró que se ha venido

fortaleciendo en la mayoría de los elementos pero aún requiere mejora en algunos aspectos porque la percepción se encuentra en el rango del 60% - 89%.

Cómo el propósito de la encuesta es determinar la existencia, nivel de desarrollo o de efectividad de cada uno de los elementos del Sistema de Control Interno de la Defensoría del Pueblo frente a los requerimientos del MECI 1000:2005, se les invita a participar a todos los funcionarios seleccionados activamente en la próxima encuesta a desarrollarse en el mes de diciembre del 2014, esta participación permitirá establecer la línea base para la formulación de los planes de mejoramiento del MECI, cuyo propósito principal es orientar a la Defensoría hacia el cumplimiento de sus objetivos y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

Aspectos a mejorar:

## 1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

- 1.1. Actualizar el código de ética de la Defensoría con la participación de todos los funcionarios, toda vez que el vigente corresponde a la vigencia 2002.
- 1.2. Se recomienda a la Oficina encargada de las investigaciones disciplinarias <sup>5</sup>generar informes estadísticos y comparativos con las presuntas investigaciones disciplinarias relacionadas con las faltas éticas y realizar la divulgación a través de los medios que dispone la Defensoría (paloma mensajera, cartelera, página web etc.)
- 1.3. Se exhorta a que la Subdirección de Talento Humano, diseñe mecanismos de difusión y publicidad para dar a conocer las prácticas de gestión del talento humano y mejorar la percepción acerca del cumplimiento de las políticas del talento humano, el plan institucional de capacitación y el programa de bienestar de la Defensoría.
- 1.4. Se recomienda interiorizar por cuenta de cada uno de los Directivos, el sentido de pertenencia de los funcionarios, siendo propicio que conozcan la misión de la Defensoría del Pueblo, la visión por la cual trabajan, las metas institucionales, los planes indicativos, los planes operativos.
- 1.5. Los Directivos deben propender por concertar los objetivos con los funcionarios logrando que tengan claridad sobre la importancia de estos objetivos a nivel de Oficina y por ende de la Defensoría.

---

<sup>5</sup> Oficina de Control Interno Disciplinario, Decreto 025 de 2014.

- 1.6. Se sugiere a la Oficina de Planeación involucrar a todos los Directivos de la Entidad para que sean partícipes y a su vez coadyuven en la implementación del modelo de operación por procesos.
- 1.7. Se recomienda que todos los Directivos de la Entidad, involucren en la revisión y actualización del mapa de riesgos a todos sus colaboradores a fin de buscar acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

## 2. SUBSISTEMA CONTROL DE GESTIÓN

- 2.1. Se sugiere que los Directivos propendan porque las actividades que se desarrollan en su proceso estén documentadas y hacer que se practiquen, dado que es una herramienta ágil que permite detectar dificultades de operación e instaurar posibles soluciones de forma inmediata.
- 2.2. Como se debe prevenir o reducir el impacto de los incidentes que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, se recomienda que los Directivos como concedores de sus actividades sean quienes junto a sus colaboradores definan las acciones conducentes a reducir los riesgos a través de controles; controles que deben ser suficientes, comprensibles, eficaces, económicos y oportunos.
- 2.3. Ley 872 de 2003 y el Decreto 4110 de 2004, mencionan que las entidades deberán diseñar los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, se recomienda que los Directivos junto con el apoyo de la Oficina de Planeación a partir del Direccionamiento Estratégico de la Entidad y de la caracterización, diseñen junto a sus colaboradores los indicadores realizando seguimiento periódico para establecer el grado de avance de los objetivos propuestos y los resultados esperados de la Oficina y/o Dependencia.
- 2.4. Se recomienda que los Directivos junto con sus colaboradores y el apoyo de la oficina de planeación, actualicen cuando así lo requiera el manual de procedimientos y verifiquen que se adopte por quienes participan del proceso. El uso del manual va a permitir fomentar el autocontrol, la autorregulación y por ende el logro de los objetivos.
- 2.5. Se ha de tener en cuenta las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias reportados por la ciudadanía para medir la eficacia de la

gestión de la Entidad, generar comparativos en la variación de estos e informar a los funcionarios y ciudadanía en general para que tengan conocimiento del grado de avance en la gestión de la Defensoría.

- 2.6. Realizar una encuesta por parte de la Oficina de Planeación al finalizar la vigencia 2014 para medir la satisfacción del servicio que ofrece la Entidad.
- 2.7. Se recomienda que para alcanzar una efectiva operación en la entidad, la información que se procesa al interior de la misma fluya ampliamente de arriba hacia abajo, a la inversa y transversalmente a todas las áreas que conforman la entidad sin ningún obstáculo y hacia todos los entes externos que tengan interés en ella, salvo aquella que sea de carácter confidencial y reservado.
- 2.8. Se recomienda a la Oficina de Planeación identificar y priorizar los trámites objeto de racionalización en cada uno de los procesos, con miras a prestar un mejor servicio a los usuarios.
- 2.9. Se recomienda la Oficina de Prensa socializar y divulgar a todos los funcionarios el plan de comunicaciones de la Defensoría.

### **3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACIÓN**

- 3.1. Se recomienda que los Directivos junto con los funcionarios que participan del proceso, evalúen la existencia de controles y su efectividad en el proceso, esta autoevaluación va a permitir el cumplimiento de los planes, metas y objetivos previstos.
- 3.2. Se sugiere que Directivos definan mecanismos de verificación para determinar la efectividad del sistema de control interno y si es del caso generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora del sistema.
- 3.3. Se recomienda que los Directivos junto con los funcionarios construyan los indicadores, monitoreen su cumplimiento hacia los objetivos institucionales, realicen seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora producto de la autoevaluación de la gestión.
- 3.4. Se recomienda a la Oficina de Planeación dar a conocer a todos los funcionarios de la Defensoría en especial a los Directivos, la importancia del Sistema de Control Interno como elemento de control en cada uno de los procesos para el cumplimiento de los objetivos.



- 3.5. Se recomienda que la Oficina Control Interno publique en la página web el Programa Anual de Auditoría una vez sea aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, y se divulgue a través de la revista virtual Paloma mensajera y página web: institucional / Dependencias / Despacho del Defensor / Oficina de Control Interno / Plan de Acción Anual.
- 3.6. Se recomienda a la Oficina de Planeación dar a conocer a los Directivos y funcionarios la importancia de dar cumplimiento a los planes de mejoramiento para mejorar la calificación y el fenecimiento de la cuenta.
- 3.7. Con base en la evaluación del desempeño que realizan los Directivos se deben suscribir planes de mejoramiento individual y realizarles seguimiento.

Elaboró: Doris Ramírez Medina.