	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:1 de 17

## 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 conforme al decreto que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno -MECI<sup>1</sup>

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 3 al 10 de diciembre de 2014 para la obtención de uno de los insumos en la elaboración del informe ejecutivo.


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, a fin de establecer la línea base para la formulación de los planes de mejoramiento en la implementación 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 dos módulos y un eje transversal.

*a- Control de la Planeación y Gestión: “Este módulo busca agrupar los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas al igual que los aspectos que permiten el desarrollo de la gestión dentro de los que se encuentran: Talento Humano, planes, programas, procesos, indicadores, procedimientos, recursos, y administración de los riesgos”.*

*b- Control de Evaluación y Seguimiento: “Agrupa los parámetros que garantizan la valoración permanente de los resultados de la entidad, a través de sus diferentes mecanismos de verificación, evaluación y seguimiento”.*

*c- Eje Transversal información y Comunicación. “Es transversal a los Módulos de Control del Modelo, dado que en la práctica se utiliza durante toda la ejecución del PHVA; de tal manera que complementa y hace parte esencial de la implementación y fortalecimiento de los Módulos en su integridad”.*

<sup>1</sup> Decreto 943 del 21 de mayo de 2014

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:2 de 17

## ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta la expedición del nuevo Decreto 943 aprobado por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno el cual contribuirá al mejoramiento de la gestión en la Entidad. Se desarrolló la encuesta de percepción del Sistema de Control Interno al interior de la Defensoría del Pueblo entre los días 3 al 10 de diciembre de 2014 con una muestra selectiva de 224 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 27 de noviembre de 2014 que ascendió a 1425<sup>2</sup> incluidas las Defensorías Regionales y para el cual se utilizó el método para poblaciones finitas<sup>3</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:

*“Buen día a tod@s*

*La Oficina de Control Interno, adelantará del 3 al 10 de diciembre de 2014 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 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.*

*La información suministrada por usted será utilizada únicamente con fines analíticos y en ningún momento será utilizada de manera individual, es decir que finalizado el ejercicio se presentará un informe de forma agregada, sin referencias individuales.*

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

<sup>2</sup> Información suministrada por la Coordinación del Talento Humano a través de correo electrónico.

<sup>3</sup> Estadística para Administración y Economía -David R. Anderson- 2008 - Business & Economics.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:3 de 17

- 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 desea realizar sugerencias o comentarios puntuales sobre alguna pregunta, puede escribir al correo electrónico [cbuitrago@defensoria.gov.co](mailto:cbuitrago@defensoria.gov.co)

En caso de requerir información adicional sobre el tema, puede comunicarse con los funcionarios: Cristian Buitrago o Pedro Neira en la extensión 2329

Para acceder a la encuesta ingrese al siguiente enlace: (Para abrir el enlace mantenga la tecla "CTR" o "Control" y de Clic simultáneamente).

[http://192.168.4.132/SGCPoll/db1/demo\\_35.php](http://192.168.4.132/SGCPoll/db1/demo_35.php)".

Consonante a lo anterior, 159 funcionarios fueron partícipes, es decir se obtuvo una colaboración del 70.98% con respecto al total de la muestra seleccionada; observándose que el compromiso organizacional se incrementó con respecto al año anterior en un 5.94%.

### 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 y busca asegurar el logro objetivos institucionales mediante el desarrollo de tres capacidades: autocontrol, autorregulación y autogestión, pilares que siguen siendo la base para un control efectivo en la administración pública.


- **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 nuevo MECI estableció dos (2) módulos de control que sirven como unidad básica para realizar el control a la planeación y gestión institucional y a la evaluación y seguimiento e información y comunicación en un eje transversal al Modelo la cual hace parte de todas las actividades de control.

El gráfico anexo a continuación ilustra de manera sintética la nueva estructura del MECI:



Elaboración: Equipo DAFP

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:5 de 17

**Dos (2) módulos:**

Módulo de Control de Planeación y Gestión  
Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

**Sels (6) componentes:**

Talento Humano  
Direccionamiento Estratégico  
Administración del Riesgo  
Autoevaluación Institucional  
Auditoría Interna  
Planes de Mejoramiento

**Trece (13) elementos:**

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos  
Desarrollo del Talento Humano  
Planes, Programas y Proyectos  
Modelo de Operación por Procesos  
Estructura Organizacional  
Indicadores de Gestión  
Políticas de Operación  
Políticas de Administración del Riesgo  
Identificación del Riesgo  
Análisis y Valoración del Riesgo  
Autoevaluación del Control y Gestión  
Auditoría Interna  
Plan de Mejoramiento


**Un eje transversal enfocado a la Información y comunicación.**

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 89 preguntas definidas por el DAFP, seleccionó 56 de ellas y su estructura estuvo orientada conforme al nuevo MECI, con opciones de respuestas SI / NO / NS-NR.

Las preguntas se enfocaron a los seis (6) componentes y al eje transversal a la información y comunicación:

**Componentes:**

- ✓ Talento Humano: 8 preguntas
- ✓ Direccionamiento Estratégico: 8 preguntas
- ✓ Administración del riesgo: 6 preguntas
- ✓ Autoevaluación institucional: 8 preguntas
- ✓ Auditoría interna: 7 preguntas
- ✓ Planes de Mejoramiento: 7 preguntas

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:6 de 17

Eje transversal de la información y comunicación: 12 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 y la Norma Técnica de Calidad NTC GP 1000:2009


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>4</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%

### ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

Con la encuesta se identificaron aspectos que se deben mejorar al interior de la entidad con la participación de todos (líderes y grupo de trabajo), expresamos nuestro sincero agradecimiento por el apoyo y colaboración en el diligenciamiento del cuestionario, cuyos aportes desde las diferentes sedes de las regionales y nivel central, contribuyeron a la obtención de insumos importantes, con miras a implementar actividades para su implementación y fortalecimiento continuo.

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública -Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:7 de 17

## 1- MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Uno de los objetivos principales es introducir en la cultura organizacional el control a la gestión en los procesos de direccionamiento estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación.

Cómo este módulo se estructura en tres componentes: Talento Humano, Direccionamiento Estratégico y Administración del Riesgo, orientados a generar los estándares que permiten el desarrollo y afianzamiento de una cultura del control al interior de la entidad, se realizaron 22 preguntas, obteniéndose el siguiente resultado:

Componente Talento Humano: establece los elementos que le permiten a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano, influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional.

Se realizaron 8 preguntas: los funcionarios encuestados perciben en un 64,52% que la entidad ha creado acuerdos, compromisos y protocolos éticos en donde se definen los principios y valores al interior de la entidad, mientras que los que NS- NR o consideran que la entidad NO los ha creado suman un 35.48%.


No obstante, el 53.50% respondió que no NS-NR y que NO se han aplicado mecanismos de socialización de los principios y valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas y el 46.50% considera lo contrario.

El 88.24% respondió que la entidad SI cuenta con el Manual de Funciones y Competencias Laborales donde están definidas las funciones y competencias laborales y NS-NR junto con el NO se cuenta reunió, un 11.76%.

El 69.93% de los funcionarios percibe que se han creado programas de bienestar, planes de incentivos y planes institucionales de formación y capacitación; mientras que en la franja de los que NS- NR y consideran que NO se han creado estos programas con un 30.07%.

La percepción respecto a la realización de programas de inducción y re inducción periódicamente en la entidad donde se den a conocer los temas sumo el 51,57% y el 48.43% manifestó que NS-NR o que NO se han hecho programas de inducción.

En cumplimiento de las etapas de ingreso, permanencia y retiro de personal, el 55.84% percibe que la entidad NO cuenta, NS- NR con políticas para el desarrollo de las

	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:8 de 17

competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público, mientras que el 44.16% observa lo contrario.

Sobre el programa de bienestar laboral el 62.99% NS- NR o simplemente NO tiene conocimiento sobre la medición del clima laboral en los últimos dos años y el 37.01% percibe que si se ha hecho el control.

El 51.30% percibe que si se ha cumplido con los términos legales para la evaluación del desempeño y los que NS - NR o simplemente NO ascendieron el 48.70%.

En conclusión el balance de percepción para el componente de Talento Humano escaló a 56.65% y conforme a la valoración de los resultados de la encuesta el Modelo, requiere ser fortalecido en la mayoría de sus elementos por encontrarse entre el rango del 0% - 59% definido en la tabla de valoración de resultados.

Componente Direccionamiento Estratégico: Este componente establece el marco de referencia que orienta la Entidad hacia el cumplimiento de su misión<sup>5</sup>, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Se realizaron 8 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.

El 74,68% de los funcionarios percibe que la entidad SI cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen la misión, visión, objetivos institucionales, entre otros acordes con el quehacer institucional, mientras que los que NS- NR o NO reunió el 25.32%.


En lo que respecta al normograma, el 52.60% considera que este no se encuentra actualizado frente a las obligaciones, responsabilidades y competencias asignadas a la entidad por mandato legal y el 47.40% que SI.

Frente a la formulación de planes y programas el 76.47% de los funcionarios entre los que NS -NR o que NO, observaron que la entidad no tuvo en cuenta las consultas a la ciudadanía, a las partes interesadas, requerimientos y expectativas de los clientes, entre otros y el 23.53 manifestó que SI.

El 53.25% de los funcionarios perciben que el modelo de operación por procesos SI muestra las diferentes interrelaciones y cadenas de valor que permiten el desarrollo y alcance de la misión y visión institucional. No obstante, el 46.75% observó lo contrario.

<sup>5</sup> Resolución 1014 de 2013.



	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:9 de 17

Ahora bien, el 51.63% entre los que NS -NR o NO, perciben que el modelo de operación por procesos establecido no cuenta con indicadores que permitan medir su eficacia, eficiencia y efectividad y el 48.37% percibe lo contrario.

En lo arrojado por la encuesta se observó que la percepción sobre si se realizan acciones correctivas y preventivas a los procesos el 51.95% lo observó en forma positiva.

Para los niveles de autoridad y responsabilidad el 60,13% manifestó que SI se tienen en cuenta los niveles y del mismo modo facilitan la toma de decisiones.

En conclusión el balance de percepción para el componente de Direccionamiento Estratégico sumó el 52.43% y conforme a la valoración de los resultados de la encuesta el Modelo, requiere ser fortalecido en la mayoría de sus elementos por encontrarse entre el rango del 0% - 59% definido en la tabla de valoración de resultados.

Componente Administración 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, entre los funcionarios encuestados que contestaron NS - NR y consideran que la Alta Dirección NO tiene definido y adoptada la política de administración del riesgo sumo el 46.75% y el 53.25% observa lo contrario.

El 55.63% de los funcionarios perciben que SI se ha elaborado el mapa de riesgos por proceso y se ha divulgado y el 44.37% observa que SI.

Un 52.98% perciben que los líderes junto con su equipo de trabajo contribuyeron a la identificación de nuevos factores de riesgos y el restante observó que NS -NR o NO se ha hecho la labor en conjunto.

Del mismo modo el 71.24% mencionaron que NO se socializan permanentemente los mapas de riesgos o No saben o No responden.

En lo que respecta a los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción el 49.01% entre los que NS -NR mencionaron que desconocen si la entidad ha iniciado la identificación, que sumado a los que mencionaron que NO, arroja un total de 59.60% y el 41.56% refirieron lo contrario.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:10 de 17

## 2- MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente autoevaluación institucional: le permite a cada responsable del proceso y su grupo de trabajo, medir la efectividad de sus controles 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 necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.

Se realizaron 8 preguntas de las cuales el 51.30% observó que SI se han realizado actividades de sensibilización a los servidores públicos sobre la cultura de la autoevaluación, mientras entre los que NS - NR o les parece que NO, ascendieron al 48.71%.

Perciben los funcionarios encuestados entre NS -NR y NO, que la entidad no ha hecho mediciones del Sistema de Control Interno con las herramientas diseñadas para tal fin, mientras que el 46.10% observó que SI.

Respecto a si se han generado acciones correctivas y preventivas de las mediciones del Sistema de Control Interno, entre los que NS -NR y mencionaron que NO, ascendió al 64.24% y el 35.76 contestó lo contrario.


A la pregunta si se ha realizado la evaluación de los controles establecidos teniendo la oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad, entre otros aspectos con el fin de mejorar su aplicación y utilidad, percibieron los que NS -NR y que No en un 64.24%, mientras que el 35.10% indicaron que SI.

Respecto a las acciones de mejora de la autoevaluación del control y que se haya fortalecido el funcionamiento del Sistema de Control Interno y el conocimiento sobre el mismo por parte de los funcionarios, contestaron con un 60.13% entre los que NS -NR y que NO, mientras que el 39.87% dijo que SI.

El 52.90% de los funcionarios perciben que la autoevaluación de la gestión no ha permitido monitorear el cumplimiento de los objetivos del proceso y el 47.10% mencionó que SI.

Los funcionarios encuestados mencionaron entre los que NS -NR con un 54.90% y que NO con el 9.15%, en lo que respecta a la toma de decisiones con base en la evaluación a la gestión realizada por los responsables del proceso y el 35.95% señaló que SI.

Ahora bien, se preguntó si la Oficina de Control Interno coordina con los líderes de los procesos la autoevaluación del control que sirve como insumo del informe Ejecutivo Anual, contestándose en un 49.02% que no saben o no responden y el 35.95 observó que SI.

	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:11 de 17

Realizando la sumatoria para el componente de evaluación y seguimiento, se observó que del total de los encuestados el 50.04% registro en la respuesta No Sabe -No responde, el 17.07% expresó que NO y el 40.89% que SI. Concluyéndose conforme a los parámetros establecidos por el DAFP que este componente requiere ser fortalecido por encontrarse en el rango de 0% a 59%.

Componente de auditoría interna: Es la herramienta que se emplea para el Seguimiento al Sistema de Control Interno en este modelo, es la auditoría interna. La Oficina de Control Interno debe auditar los procesos con el fin de verificar su gestión, es decir que se esté dando cumplimiento a lo programado.

El 50.65% entre los que no saben o no responden tener conocimiento del Programa Anual de Auditoria, el 7.79% mientras que NO y el 41.56% menciono que SI.

Frente a si han tomado acciones de mejoramiento con base en los resultados de los informes de las auditorias de gestión, el 58,94% manifestó No saber o No responder, el 10.60% que NO se han tomado acciones y el 30.46% observó que SI.


El 50% No saben -No responden si se realiza seguimiento para verificar el logro y efectividad de las acciones correctivas o preventivas establecidas, el 16.45% que NO y el 33.55% que SI.

El 59.87% respondió No saber o No respondieron sobre si la Oficina de Control Interno viene realizando el Informe Pormenorizado de Control Interno (Ley 1474 de 2001, artículo 9) para tener insumos al momento de elaborar el Informe Ejecutivo Anual, el 5.92% que NO y el 34.21 observó que SI se realiza.

Respecto a si tienen conocimiento sobre la entrega de los resultados de las auditorías internas a los directivos responsables, entre los que no saben o responden ascendió al 52%, los que NO el 11.33% y los que SI 36.67% y la toma de decisiones con base en los resultados de la medición del Sistema de Control Interno el 58.67% respondió que no sabe, el 9.33% que NO y el 32% que SI.

Concluyéndose que la herramienta que se emplea para el seguimiento al Sistema de Control Interno el 55.02% la desconocen, los que NO el 10.24% y los que SI el 34.74%, conllevando a fortalecer el Plan de Comunicaciones de la OCI para la vigencia 2015.

Componente planes de mejoramiento: son los aspectos que integran el conjunto de acciones requeridas para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad.

	INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:12 de 17

Para este componente se realizaron 7 preguntas, el 47.38% de los encuestados contestaron no saber o no responder sobre los planes de mejoramiento.

De manera individual en las preguntas, el 60.93% manifestó no saber o no responder ante las estrategias planteadas para hacer frente a los hallazgos encontrados por los organismos de control respectivos, el 11.26% que NO y el 27.81% que SI han sido efectivas.

El 51.28% respondió que SI tiene noción al seguimiento que los Directivos realizan a los planes de mejoramiento, el 9.62% que NO y el 39.10 que SI.

EL 51.97% reveló que no sabe si los planes de mejoramiento contienen acciones que responden a las recomendaciones hechas por la Oficina de control Interno, el 6.58% que NO y el 41.45% que SI.

Respecto a la evaluación de la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento, el 54.61% respondió no saber, el 13.15% que NO y el 32.24% que SI.


El 43.42% manifestó tener conocimiento sobre los planes de mejoramiento individual de la entidad establecidos de acuerdo al desempeño de los servidores públicos, con relación a las funciones y competencias de cada empleo, el 40.79% manifestó desconocer sobre el tema y el 15.79% que NO se encuentran establecidos.

El 38.96% de los funcionarios encuestados manifestaron que los jefes SI hacen seguimiento a lo programado en los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo, el 27.27% menciono que NO y el 33.77% desconocen sobre el tema.

El 43.51% mencionó conocer sobre la mejora en el desempeño de los servidores producto del Plan de Mejoramiento, el 38.31% desconoce sobre el tema y el 18.18% que NO.

Concluyéndose que el 47.38% de los funcionarios encuestados desconocen aquellas acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de los procesos, como resultado de la autoevaluación realizada por cada líder de proceso, de la auditoria interna y de las observaciones formales provenientes de los órganos de Control.

Eje transversal de Información y Comunicación: al ser aspectos transversales, la información y la comunicación se constituyen en dos ejes que enmarcan el insumo para el cumplimiento de la gestión institucional, es por ello que las entidades determinarán controles para su manejo.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:13 de 17

El 64.90% contestó que la entidad si cuenta con sistemas de información electrónicos para la captura, procesamiento, administración y distribución de información, el 18.54% que NO y los que no saben el 16.56%.

El 37.26% respondió desconocer si las tablas de retención documental se mantienen actualizadas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, el 36,60% que SI y NO el 26.14%.

Los funcionarios respondieron con un 83.22% que la entidad dispone de diferentes canales de comunicación (presencial, telefónico, virtual o correspondencia) que garanticen a los ciudadanos y partes interesadas el fácil acceso a la información sobre los servicios ofrecidos.

El 48% respondió que se divulgan los indicadores definidos por la entidad para evaluar su gestión, a través de la página web y otros medios, el 36.67% desconoce del tema y 15.33% que No se divulgan.

El 52.29% de los encuestados percibe que la ciudadanía y las organizaciones sociales tienen acceso a información sobre los procedimientos de vinculación del recursos humano a la entidad, mientras que los que no saben el 32.68% y los que NO el 15.03%.


Frente a las peticiones, quejas y reclamos si son sistematizados, clasificados y analizada su información el 61.18% respondió afirmativamente, el 27.64% desconocen del tema y el 11.18% que NO.

Los encuestados perciben en un 61.84% que la entidad si implementa estrategias de comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas, mientras que el 25% menciona desconocer del tema y el 13.16% que NO cuenta con estrategias.

El 61.84% respondió que en el último año si se realizó rendición de cuentas, el 26.32% desconocen del tema y el 11.84% que No.

Respecto al análisis de información recibida de la ciudadanía y partes interesadas si ha sido utilizada para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio el 52.94% manifestó que SI, el 37.91% desconocen del tema y 9.15% que NO.

El 67.97% observó que Si se actualiza con frecuencia los canales de información para garantizar la oportunidad de la información que debe ser divulgada.

	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> <b>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</b>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:14 de 17

El 66.01% contestó que la entidad si cuenta con una política y un plan de comunicaciones donde se establecen los mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos, el 18.30% desconocer del tema y el 15.69% que NO.

Respondió afirmativamente el 66.46% que la entidad cuenta con fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizados y de fácil acceso.

Para este eje transversal de los encuestados el 60.27% respondió afirmativo, el 24.98% desconocer del tema y el 15.82% que NO.

## CONCLUSIÓN

Un número representativo de funcionarios desconocen aquellas actividades que son esenciales para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo; circunstancia que puede obedecer a que los líderes de grupo no realizan reuniones mensuales de seguimiento a la gestión, así como tampoco formalizan ejercicios de autoevaluación al interior de su proceso.

En cuadro adjunto se resume a nivel general lo contestado por los funcionarios:

DESCRIPCIÓN	NS-NR - NO	SI
<b>1. Módulo de Control de Planeación y Gestión</b>	<b>48,50%</b>	<b>51,50%</b>
<b>2. Módulo de Evaluación y Seguimiento</b>	<b>62,10%</b>	<b>37,90%</b>
<b>3. Eje Transversal de Información y Comunicación</b>	<b>39,73%</b>	<b>60,27%</b>


Concluyéndose que el modelo requiere ser fortalecido en la mayoría de sus elementos por encontrarse en el rango del 49.89% entre los que dijeron que SÍ y el 50.11% entre los que no conocen del tema o expresaron que NO.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA VIGENCIA 2015


Consonante al Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- 1- Módulo de Control de Planeación y Gestión

Componente de Talento Humano:

	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:15 de 17


- ✓ Realizar socialización permanente de los principios y valores de la entidad, que este sea conocido por todos los funcionarios, realizar actividades que involucren la creatividad y compromiso de los servidores de la entidad.
- ✓ Tomar acciones para que se evidencie la existencia de los elementos que permiten gestionar de manera eficaz y eficiente el Talento Humano.
- ✓ Permitir a los funcionarios pronunciarse sobre sus necesidades, con el fin de evaluarlas y priorizarlas según los recursos y proyecciones que tenga la entidad.
- ✓ En las jornadas de inducción y re inducción socializar las políticas de Talento Humano de la entidad, esto logrará que los servidores conozcan sus derechos y la forma en que la entidad está potenciando el recurso humano.

	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:16 de 17

Componente Direccionamiento Estratégico:

- ✓ La Planeación de la entidad, como el Plan de Acción Anual construirlo con la participación de todos, con el fin de lograr que todos tengan claridad sobre las metas, proyectos y programas.
- ✓ Del mismo modo, realizar seguimiento mensual con la participación de todo el grupo de trabajo, observando la participación individual a su cumplimiento.
- ✓ Frente a la formulación de planes y programas, tener en cuenta a la ciudadanía y partes interesadas, requerimientos y expectativas de los usuarios.
- ✓ La caracterización de los procesos y procedimientos se debe involucrar a los servidores (regionales -tema misional), por ser ellos conocedores de cómo se realizan las actividades y contar con la revisión y aprobación de la Oficina Asesora de Planeación; oficina que facilitará los parámetros para la construcción, ejecución y seguimiento a los mismos. Sin embargo, la responsabilidad de su mantenimiento y mejora, es de cada uno los líderes de los procesos y grupos de trabajo.
- ✓ Caracterizados los procesos y procedimientos es necesario darlos a conocer a todos los servidores de la entidad (nivel central y regional).
- ✓ Importante el seguimiento periódico a los procesos y procedimientos por parte de los responsables (Direcciones Nacionales, Delegadas, Defensores Regionales, Jefes de Oficinas, entre otros) y que los ajustes sean dados a conocer de manera oportuna a todos (nivel central y regional).
- ✓ Para las regionales que tienen un número considerable de funcionarios, es necesario definir la estructura, en la cual se especifiquen las líneas de autoridad y toda aquella comunicación formal en la organización
- ✓ Habilitar mecanismos que les permitan realizar sugerencias de mejora a los procesos y procedimientos. De los cuales la Oficina representante de la Alta Dirección tomará en cuenta las sugerencias y de considerarlo pertinente realizará los ajustes necesarios junto con las Direcciones Nacionales y Delegadas, entre otras.
- ✓ Los líderes junto con su grupo de trabajo deben establecer indicadores al interior del proceso que al revisarlos periódicamente les permita conocer el estado real para la toma de correctivos.
- ✓ Durante el proceso de inducción y re inducción se deben mencionar las políticas de operación vigentes en la entidad y especificar los procesos a qué corresponden.
- ✓ Asegurar que los servidores públicos conozcan las políticas de administración del riesgo esto con el fin de lograr que tanto los líderes como el grupo de trabajo conozcan las acciones a emprender para mitigarlos.
- ✓ Involucrar a los servidores públicos en la administración del riesgo, los líderes junto con su grupo de trabajo pueden realizar reuniones cuyo propósito sea identificar riesgos y factores de riesgo que impidan lleva a feliz término lo planeado.



	<p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> <p>ANÁLISIS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO - 2014</p>	Código: ESE-FTO-10
		Versión:01
		Página:17 de 17

## 2- Módulo de Control de Evaluación y Seguimiento

### Componente Autoevaluación Institucional

- ✓ Realizar autocontrol (funcionarios: detectar desviaciones en su trabajo y realizar los correctivos) y líderes programar reuniones mensuales con todo el equipo de trabajo para realizar el ejercicio de autoevaluación y que a través de éstas se genere una disciplina al interior de los procesos para que la autoevaluación se convierta en parte del día a día.
- ✓ Adelantar auditorías a todos los procesos con el apoyo de la Alta Dirección para fortalecer la actividad de auditoría interna, a través de la asignación de recursos humanos, físicos y tecnológicos.
- ✓ Publicar el plan de auditoría para conocimiento de todos los funcionarios.
- ✓ Los líderes deberán comunicar a su grupo de trabajo los planes de mejoramiento que tiene la dependencia y su estado de avance con ocasión bien puede ser de la autoevaluación (revisión hecha por el propio líder junto con su grupo de trabajo), de las recomendaciones generadas por la evaluación independiente (Oficina de Control Interno) y de los hallazgos del Control Fiscal (Contraloría General de la República).

## 3- Eje Transversal Información y Comunicación

- ✓ Diseñar mecanismos de consulta para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad y socializarla con todos los funcionarios de la entidad.
- ✓ Como funcionarios de la Defensoría del Pueblo, ser conocedores de la información que se publica en ésta, generar cultura de lectura de la página de la entidad para tener conocimiento de la gestión que se realiza.
- ✓ Publicar en la página web los formularios relacionados con los trámites de los ciudadanos.
- ✓ Involucrar a todos los funcionarios en la hechura y actualización de la Tabla de Retención Documental, realizar el ejercicio con frecuencia.
- ✓ Publicar el documento que contenga la Política y el Plan de Comunicaciones establecido y socializarlo con todos los funcionarios.

Elaboró: Doris Ramírez Medina.