


|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:1 de 15     |

## 1. Introducción y alcance

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 - SCI del 15 al 21 de diciembre de 2015 para la obtención de uno de los insumos en la elaboración del informe ejecutivo.

## 2. Objetivos


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 1000:2014, 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 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> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:2 de 15     |

### 3. Normatividad

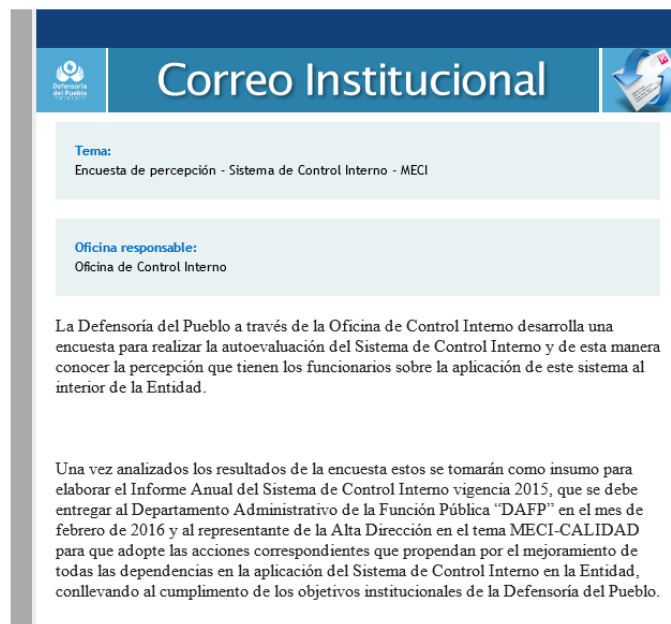
- 1- Ley 87 de 1993, artículo 5°
- 2- Decreto 943 de 2014, por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

### 4. Metodología

Teniendo en cuenta la expedición del Decreto 943 aprobado por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, con el que se busca contribuir 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, aplicada entre el 15 al 21 de diciembre de 2015, enviándose de manera masiva el mensaje electrónico a tod@s los funcionarios de planta de la Entidad.

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 así se encontraran en las regionales más alejadas.

La actividad se perfeccionó a través del envío del siguiente mensaje electrónico a tod@s los funcionarios:



Por lo anterior, solicitamos su valiosa colaboración en el diligenciamiento de la encuesta.

Importante tener en cuenta que al dar click a cada pregunta en la parte de encima se despliega las opciones de respuesta seguido de la palabra "calificar".

La fecha máxima para su diligenciamiento es el 21 de diciembre de 2015.

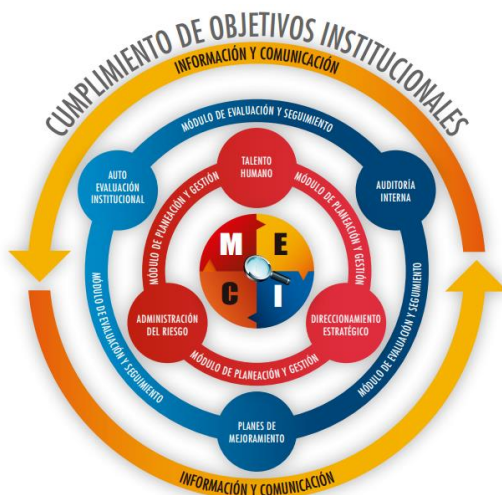
Es importante aclarar que el diligenciamiento de la encuesta se debe realizar desde los computadores que están conectados a la red de la Entidad.

Favor diligenciar la Encuesta en la siguiente dirección:  
[http://192.168.8.133/SGCPoll%20-%20copia/db/demo\\_35.php](http://192.168.8.133/SGCPoll%20-%20copia/db/demo_35.php)

Para mayor información sobre este correo, comuníquese con:  
Doris Ramírez Medina - Oficina de Control Interno  
[bramirez@defensoria.gov.co](mailto:bramirez@defensoria.gov.co) - Ext. 2329

## 5. Desarrollo

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.



Elaboración: Equipo DAFP

## PRINCIPIOS

### AUTOCONTROL


Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos

### AUTORREGULACIÓN

Capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos

### AUTOGESTIÓN

Capacidad de toda organización pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar la función administrativa

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:4 de 15     |

En la actualización del MECI se establecieron dos (2) módulos de control que sirven como unidad básica para realizar el control a la planeación y gestión institucional; Evaluación y seguimiento e información y comunicación en un eje transversal al Modelo la cual hace parte de todas las actividades de control.


La encuesta estuvo enmarcada en las directrices definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), la Oficina de Control Interno seleccionó 47 de ellas y su estructura estuvo orientada conforme al nuevo MECI, con opciones de respuestas SI / NO / NS-NR.

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>2</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>2</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública -Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <p>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:5 de 15     |

## 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.

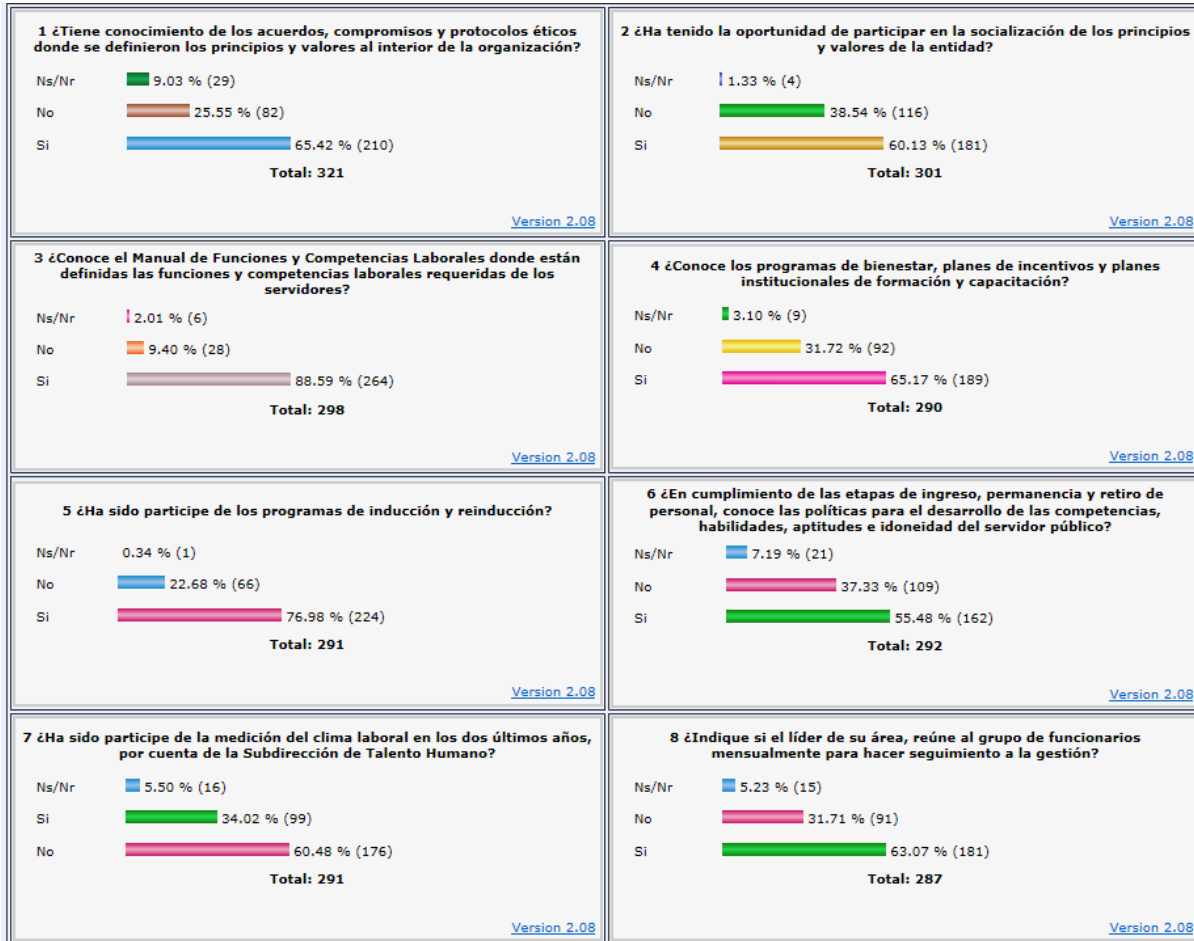
### 1- MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

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:

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 anexan las preguntas realizadas junto con las respuestas obtenidas y el número de participantes que contestaron la encuesta:



Consolidado de resultados:

| NÚMERO PREGUNTA | NS / NR      | NO            | SI            |
|-----------------|--------------|---------------|---------------|
| 1               | 9,03%        | 25,55%        | 65,42%        |
| 2               | 1,33%        | 38,54%        | 60,13%        |
| 3               | 2,01%        | 9,40%         | 88,59%        |
| 4               | 3,10%        | 31,72%        | 65,17%        |
| 5               | 0,34%        | 22,68%        | 76,98%        |
| 6               | 7,19%        | 37,33%        | 55,48%        |
| 7               | 5,50%        | 60,48%        | 34,02%        |
| 8               | 5,23%        | 31,71%        | 63,07%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>4,22%</b> | <b>32,18%</b> | <b>63,61%</b> |

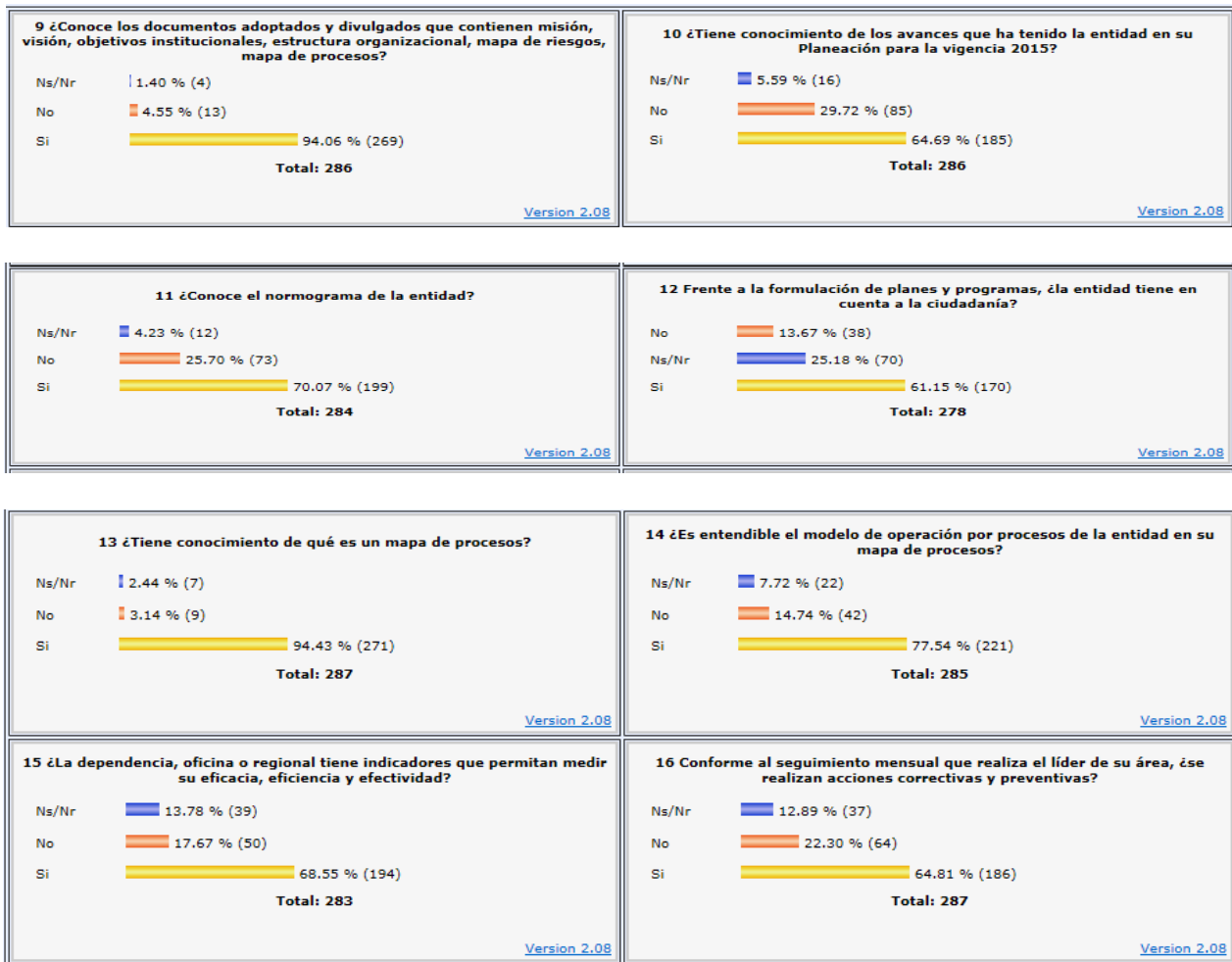
FUENTE: Resultados encuesta.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:7 de 15     |

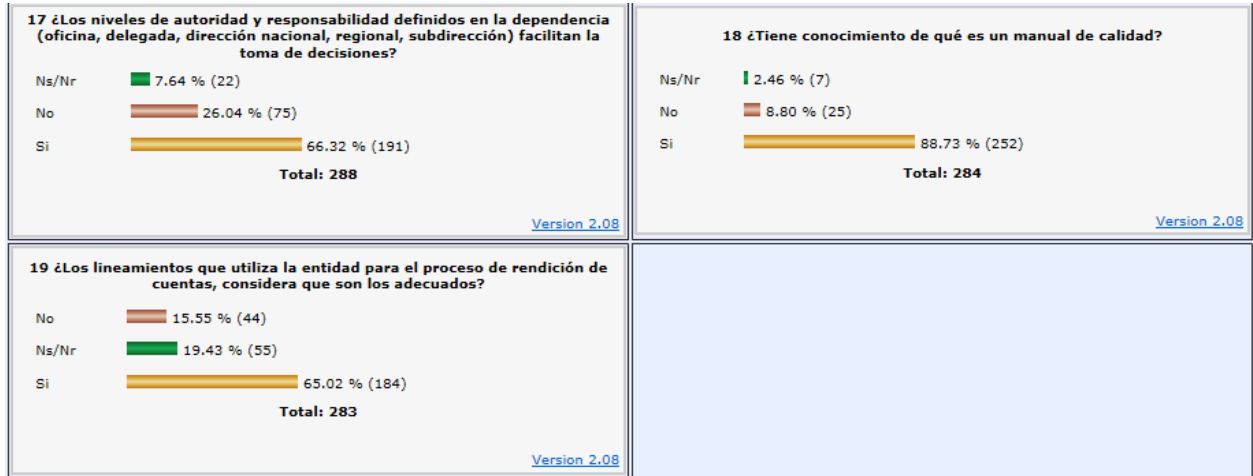
En el componente de Talento Humano un 63.61% respondió afirmativamente que perciben actividades tendientes al desarrollo del talento humano, mientras que un 32.18% observaron que NO y el 4.22 respondieron desconocer o no saber sobre el asunto.

Concluyéndose conforme a la escala de valoración de los resultados que el modelo muestra un buen desarrollo pero requiere mejora en algunos aspectos.

**Componente Direccionamiento Estratégico:** Este componente establece el marco de referencia que orienta la Entidad hacia el cumplimiento de su misión<sup>3</sup>, el alcance de su visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos. Se realizaron 11 preguntas, citándose a continuación con los resultados:



<sup>3</sup> Resolución 1014 de 2013.




Consolidado de resultados:

| NÚMERO PREGUNTA | NS / NR      | NO            | SI            |
|-----------------|--------------|---------------|---------------|
| 9               | 1,40%        | 4,55%         | 94,06%        |
| 10              | 5,59%        | 29,72%        | 64,69%        |
| 11              | 4,23%        | 25,70%        | 70,07%        |
| 12              | 25,18%       | 13,67%        | 61,15%        |
| 13              | 2,44%        | 3,14%         | 94,43%        |
| 14              | 7,72%        | 14,74%        | 77,54%        |
| 15              | 13,78%       | 17,67%        | 68,55%        |
| 16              | 12,89%       | 22,30%        | 64,81%        |
| 17              | 7,64%        | 26,04%        | 66,32%        |
| 18              | 2,46%        | 8,80%         | 88,73%        |
| 19              | 19,43%       | 15,55%        | 65,02%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>9,34%</b> | <b>16,53%</b> | <b>74,12%</b> |

FUENTE: Resultados encuesta.

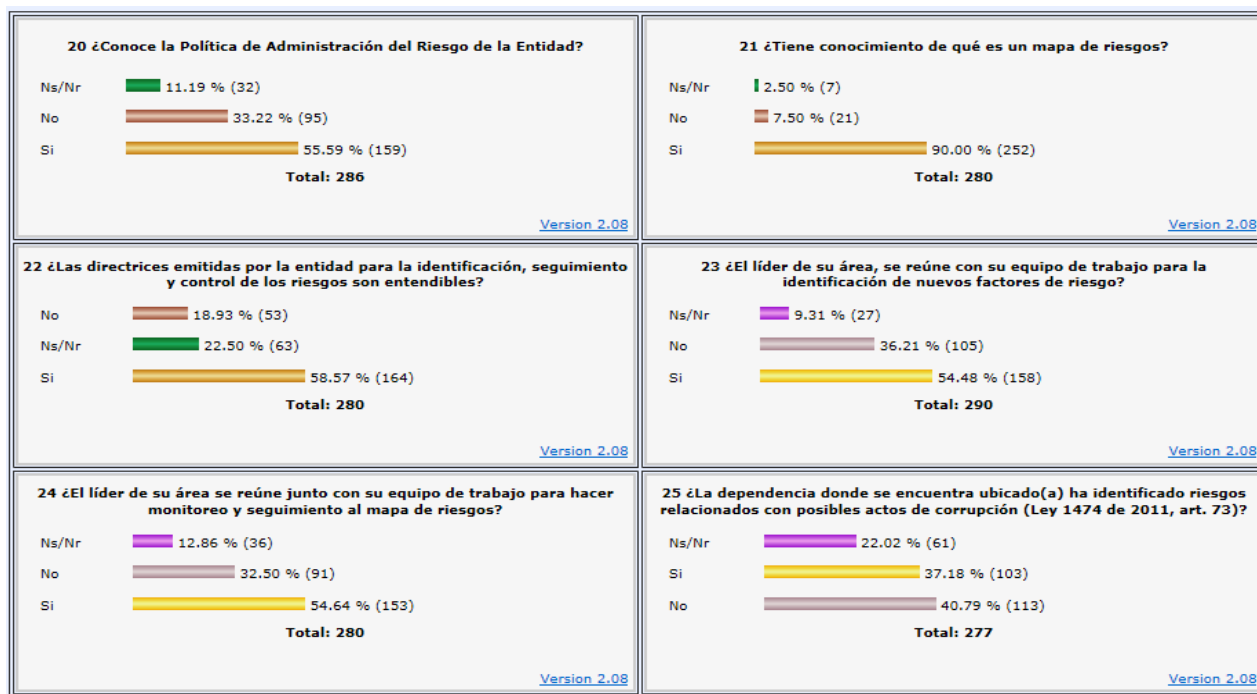
En conclusión el balance de percepción para el componente de Direccionamiento Estratégico sumó de forma positiva el 74.12%, negativa el 16.53% y el 9.34% no sabe / no responde y conforme a la valoración de los resultados de la encuesta el Modelo muestra un buen desarrollo pero requiere ser fortalecido por encontrarse entre el rango del 60% - 89%.



|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página:9 de 15     |

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 que participaron de la encuesta se encontraron los siguientes resultados:



Consolidado de resultados:

| NÚMERO PREGUNTA | NS / NR       | NO            | SI            |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| 20              | 11,19%        | 33,22%        | 55,59%        |
| 21              | 2,50%         | 7,50%         | 90,00%        |
| 22              | 22,50%        | 18,93%        | 58,57%        |
| 23              | 9,31%         | 36,21%        | 54,48%        |
| 24              | 12,86%        | 32,50%        | 54,64%        |
| 25              | 22,02%        | 40,79%        | 37,18%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>13,40%</b> | <b>28,19%</b> | <b>58,41%</b> |

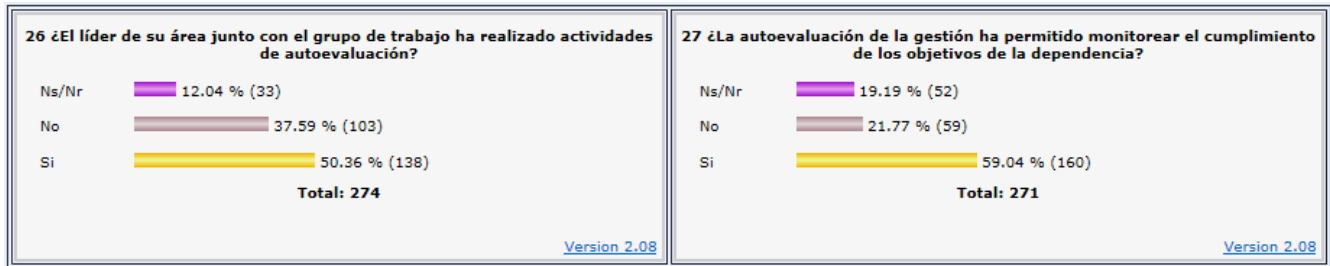
FUENTE: Resultados encuesta.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página: 10 de 15   |

Conforme a la escala definida para la valoración de los resultados, el modelo requiere ser fortalecido en la mayoría de los elementos del componente de administración del riesgo por encontrarse en la primera escala entre 0 - 59%.

## 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 dos preguntas:



Consolidado de resultados:


| NÚMERO PREGUNTA | NS / NR       | NO            | SI            |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|
| 26              | 12,04%        | 37,59%        | 50,36%        |
| 27              | 19,19%        | 21,77%        | 59,04%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>15,62%</b> | <b>29,68%</b> | <b>54,70%</b> |

FUENTE: Resultados encuesta.

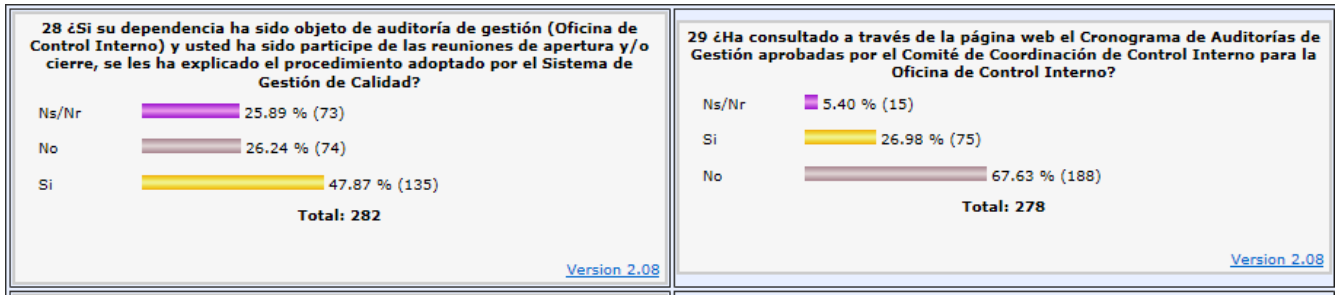
El resultado arrojó un 54.70% y acorde a la escala se hace necesario fortalecer el tema de la autoevaluación al interior de las dependencias.

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.

Se realizaron tres preguntas:

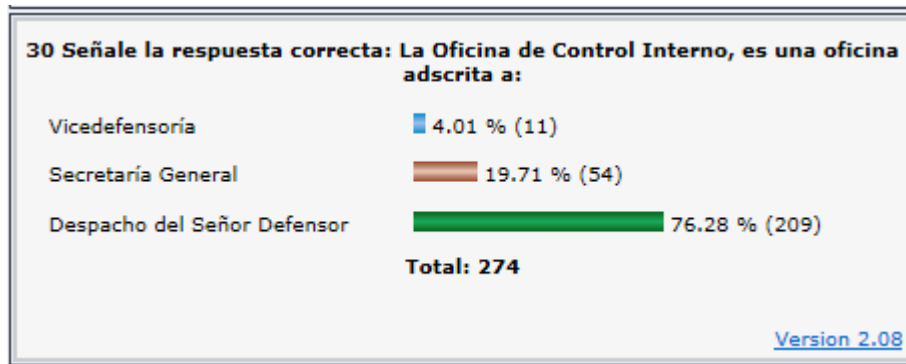
|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <b>INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página: 11 de 15   |

La primera de ellas contestaron el 47.87% que la Oficina de Control Interno les ha explicado el procedimiento adoptado por el Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 26.24% observaron que NO y el 25.89% respondieron que No saben o no responden.

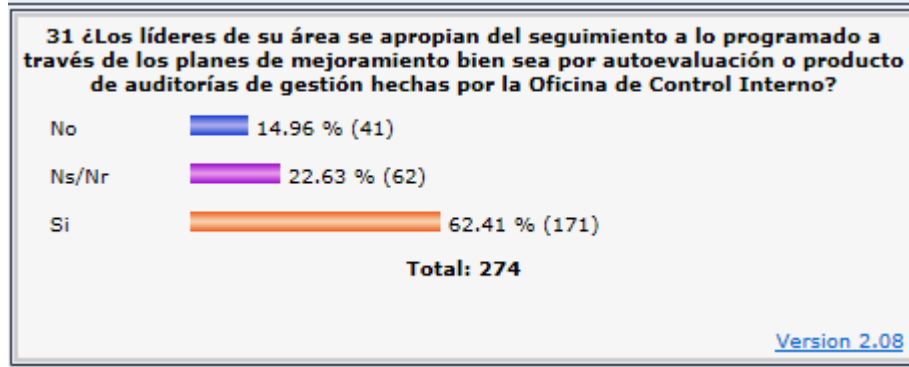


Del mismo modo declararon que No han consultado a través de la página web el cronograma de auditorías de gestión aprobadas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

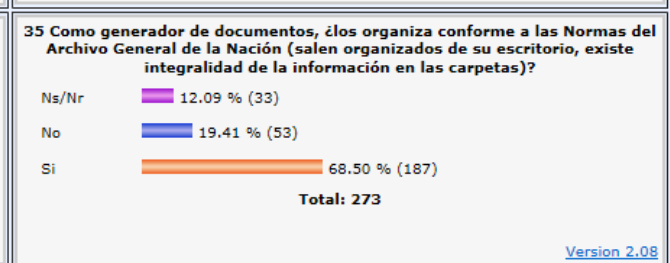
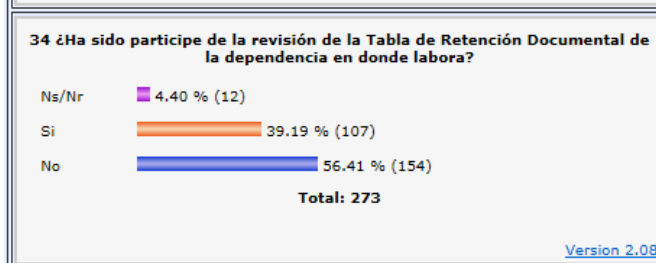
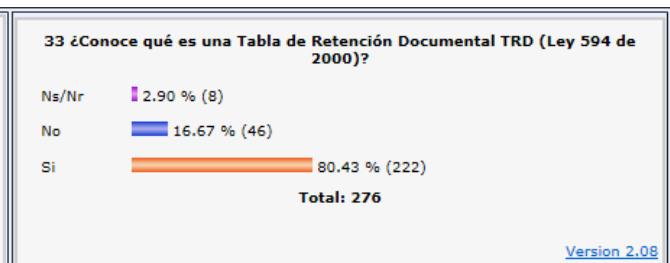
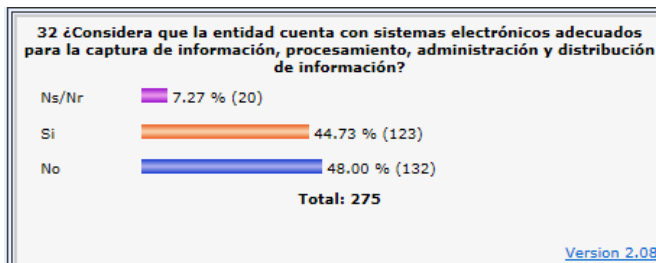
Se realizó una tercera pregunta para evaluar el conocimiento que tienen acerca de la Oficina de Control Interno:



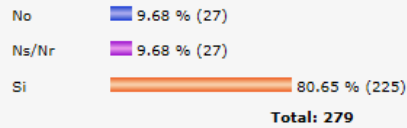
Componente planes de mejoramiento: son los aspectos que integran el conjunto de acciones requeridas para corregir desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, el direccionamiento estratégico, en la gestión y resultados de la entidad, se realizó una pregunta con los siguientes resultados:



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, se realizaron 16 preguntas:

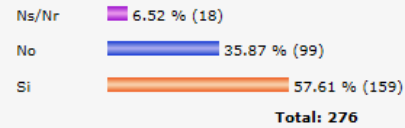


**36 ¿Si un ciudadano solicita información a la entidad, ésta se les puede suministrar de manera oportuna, fácil y correcta?**



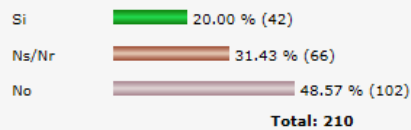
[Version 2.08](#)

**37 ¿Conoce los procedimientos de vinculación del recurso humano a la entidad?**



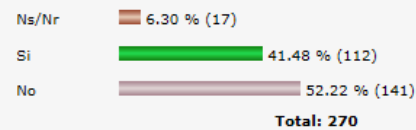
[Version 2.08](#)

**38 ¿Las peticiones, quejas y reclamos que interponen los ciudadanos se les da respuesta a través de las carteleras en las regionales?, si pertenece al nivel central favor no dar respuesta.**



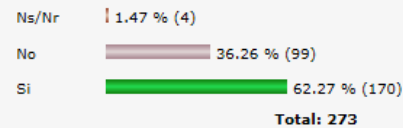
[Version 2.08](#)

**39 ¿Es participe de la implementación de las estrategias de comunicación y difusión para motivar la participación de organizaciones sociales, usuarios y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía?**



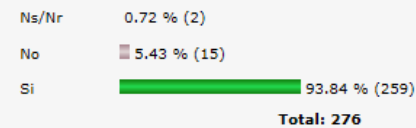
[Version 2.08](#)

**40 ¿Contribuyó o fue participe de la rendición de cuentas a la ciudadanía?**



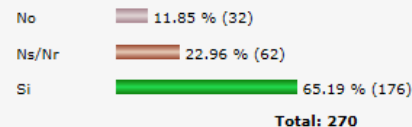
[Version 2.08](#)

**41 ¿Considera importante que la entidad a través de los defensores regionales junto con los funcionarios, realicen rendición de cuentas?**



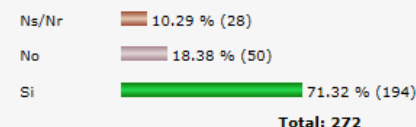
[Version 2.08](#)

**42 ¿La información recibida de los usuarios ha sido utilizada para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio?**

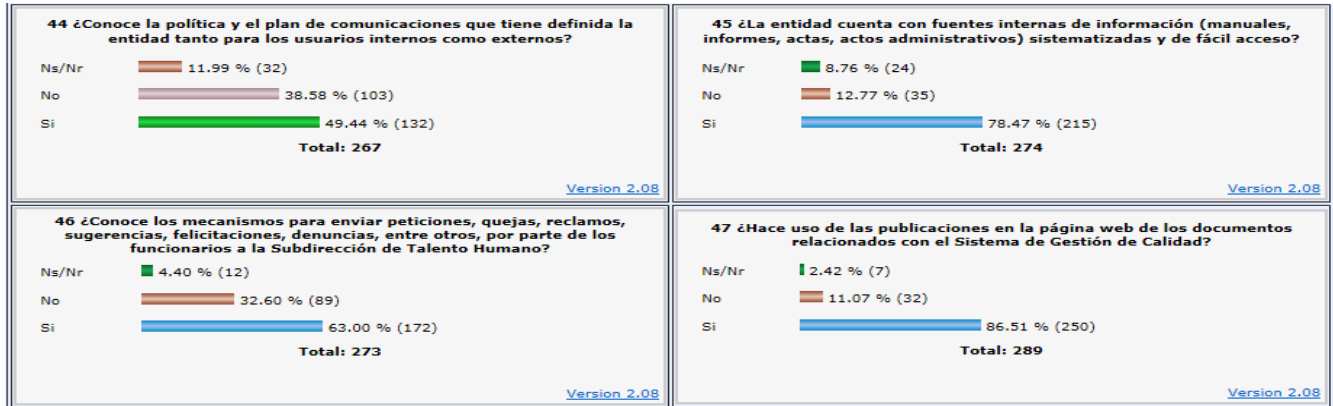


[Version 2.08](#)

**43 ¿Considera que los canales de información son actualizados frecuentemente con el fin de garantizar la oportunidad de la información que debe ser divulgada?**




[Version 2.08](#)



Consolidado de resultados:

| NÚMERO PREGUNTA | NS / NR      | NO            | SI            |
|-----------------|--------------|---------------|---------------|
| 32              | 7,27%        | 48,00%        | 44,73%        |
| 33              | 2,90%        | 16,67%        | 80,43%        |
| 34              | 4,40%        | 56,41%        | 39,19%        |
| 35              | 12,09%       | 19,41%        | 68,50%        |
| 36              | 9,68%        | 9,68%         | 80,65%        |
| 37              | 6,52%        | 35,87%        | 57,61%        |
| 38              | 31,43%       | 48,57%        | 20,00%        |
| 39              | 6,30%        | 52,22%        | 41,48%        |
| 40              | 1,47%        | 36,26%        | 62,27%        |
| 41              | 0,72%        | 5,43%         | 93,84%        |
| 42              | 22,96%       | 11,85%        | 65,19%        |
| 43              | 10,29%       | 18,38%        | 71,32%        |
| 44              | 11,99%       | 38,58%        | 49,44%        |
| 45              | 8,76%        | 12,77%        | 78,47%        |
| 46              | 4,40%        | 32,60%        | 63,00%        |
| 47              | 2,42%        | 11,07%        | 86,51%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>8,98%</b> | <b>28,36%</b> | <b>62,66%</b> |

FUENTE: Resultados encuesta.

|   |  |                    |
|---|--|--------------------|
|  | <p style="text-align: center;">INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</p> | Código: ESE-FTO-10 |
|   |  | Versión:01         |
|   |  | Página: 15 de 15   |

Por escala, el eje transversal de información y comunicación requiere mejoras en algunos aspectos.

## 6. Conclusiones

- 1- De acuerdo a la información suministrada por los encuestados para los que arrojaron la escala de amarillo (rango 60% - 89%), perciben que el modelo cumple con los requisitos mínimos de implementación, pero con leves deficiencias en su aplicación sistemática de los controles establecidos.
- 2- Para la escala de rojo (rango 0 - 59%), el modelo no guarda coherencia con las actividades que se realizan.
- 3- Por lo descrito en la encuesta, se encuentran funcionarios que desconocen el organigrama de la entidad (ubicación de la Oficina de Control Interno).

## 7. Recomendaciones

- 1- Para llegar a la escala 90% - 100% que tiene definida el DAFP en la percepción de los funcionarios, se hace necesario consolidar una dinámica enfocada a la comunicación e interacción con los funcionarios. (equipo operativo MECI, representante de la Alta Dirección y líderes de procesos).
- 2- Fortalecer en los funcionarios el conocimiento del organigrama de la entidad y la ubicación de las diferentes oficinas -Representante de la Alta Dirección y Equipo Operativo MECI.

Proyectó: Doris Ramirez Medina