



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: DR. CARLOS ERNESTO CAMARGO ASSIS -DEFENSOR DEL PUEBLO  
DR. NELSON FELIPE VIVES CALLE -SECRETARIO PRIVADO  
DR. LUIS ANDRES FAJARDO ARTURO - DESPACHO DEL VICEDEFENSOR  
DR. ALTUS ALEJANDRO BAQUERO RUEDA -SECRETARIO GENERAL  
ING. ALBERTO JOSÉ VÁL CARCEL ZÁRATE -JEFE OFICINA DE PLANEACIÓN

DE: NÉSTOR RAÚL CAICEDO MELÉNDEZ -JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

REFERENCIA: Informe Semestral de Evaluación del Sistema de Control Interno  
–segundo semestre 2021

Respetados doctores:

Atendiendo los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se evaluó para el segundo semestre del 2021 la alineación del Sistema de Control Interno en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), obteniéndose una calificación de 77% sobre 100.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 “*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*”, crearon un solo Sistema de Gestión (MIPG) y lo alinearon con el Sistema de Control Interno, modelo que incorpora el Modelo Estándar de Control Interno MECI a través de la 7a dimensión del mismo. Esta estructura requiere de un análisis articulado frente al desarrollo de las políticas de gestión y desempeño contenidas en el modelo y su efectividad en relación con la estructura de control, este último, aspecto esencial para garantizar el buen manejo de los recursos, que las metas y objetivos se cumplan y se mejore la prestación del servicio a los usuarios, ejes fundamentales para la generación de valor público.

Teniendo en cuenta lo anterior se adelantó la evaluación de manera independiente sobre el mismo para su publicación en el sitio web de la entidad.

Resultados arrojados (clasificación de acuerdo con la semaforización):

- Ambiente de control (79%) se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.





- Evaluación de Riesgos 74% se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva.
- Actividades de control 71% se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva
- Información y comunicación 82% se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.
- Monitoreo 79% se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa

Dentro del rol de Liderazgo Estratégico de la OCI, socializará ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la revisión y toma de decisiones en aras del fortalecimiento de la séptima dimensión.

Cordialmente,

NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Copia:

Anexo:(Con anexos) matriz Excele informe publicable en PDF

Tramitado y proyectado por: DORIZ RAMIREZ MEDINA – Fecha 28/01/2022

Revisado para firma por: NESTOR RAUL CAICEDO MELENDEZ

Quienes tramitamos, proyectamos y revisamos declaramos que el documento lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.



**Defensoría del Pueblo**

COLOMBIA

Nos Unen Tus Derechos



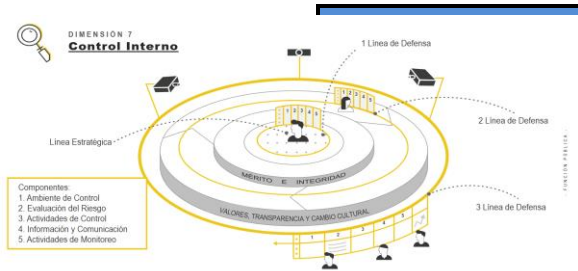
Alianza Global de las Instituciones Nacionales  
de Derechos Humanos

*Señor ciudadano, para la Defensoría del Pueblo es muy importante conocer su percepción frente a los servicios prestados.*

*Evaluar los servicios que presta la Defensoría del Pueblo es muy fácil, accediendo a nuestra "Encuesta de Satisfacción al Usuario" escaneando el siguiente código QR.*



<b>Nombre de la Entidad:</b>	DEFENSORIA DEL PUEBLO
<b>Periodo Evaluado:</b>	SEGUNDO SEMESTRE 2021



**Estado del sistema de Control Interno de la entidad**

**77%**

**Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno**

<p><b>¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):</b></p>	<p><b>Si</b></p>	<p>Atendiendo los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública se evaluó para el segundo semestre del 2021 la alineación del Sistema de Control Interno en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) obteniéndose una calificación de 77% sobre 100. El formato evalúa la integración del Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo Sistema de Gestión, el cual lo articularon con el Sistema de Control Interno a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI, como producto de la unificación establecieron el nombre de MIPG cumpliendo un sólo objetivo en todas las entidades planear, gestionar, evaluar, controlar y mejorar su desempeño, bajo criterios de calidad, cumpliendo su misión y buscando la satisfacción de los ciudadanos. Si bien la entidad no está obligada a implementarlo, si le corresponde tener bajo el modelo implementado en los componentes del MECI, los lineamientos que agrupan las políticas de gestión y desempeño institucional, la cuales están orientados a la satisfacción de los usuarios (Talento Humano, Direcciónamiento estratégico y Planeación, Gestión con valores para resultados, Evaluación de resultados, Información y comunicación, Gestión del conocimiento y Control Interno).</p> <p>Resultados arrojados (clasificación de acuerdo con la semaforización):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control (79%), Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa</li> <li>- Evaluación de Riesgos 74% Se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva</li> <li>- Actividades de control 71% Se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva</li> <li>- Información y comunicación 82% Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa</li> <li>- Monitorero 79% Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de defensa</li> </ul>
<p><b>¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su respuesta):</b></p>	<p><b>Si</b></p>	<p>Conforme a los resultados obtenidos en la matriz los componentes del Sistema de Control Interno se encuentra ubicada en la escala de la semaforización "mantenimiento del control", sin embargo se debe analizar el impacto sobre el control interno por cambios en los diferentes niveles, evaluar la falla en los controles para definir cursos de acción apropiados. El Sistema de Control Interno se encuentra Presente y Funcionando, no obstante se evidencian algunas debilidades enfocadas principalmente en la definición y ejecución de la estructura de control desde las distintas líneas de defensas y necesidades de fortalecer los procesos de medición y monitoreo en general.</p>

<p>La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):</p>	<p>Si</p>	<p>Definición de líneas de reporte en temas claves, atendiendo las líneas de Defensa Falta fortalecimiento y estructuración, definiendo responsabilidades</p>
---	-----------	---

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicacion de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
<p><b>Ambiente de control</b></p>	<p>Si</p>	<p>79%</p>	<p>Lineamiento 1: La entidad demuestra el compromiso con la integridad (valores) y principio: Se realiza encuestas en los procesos auditores como tercera línea de Defensa y la Subdirección de Talento Humano ha impartido capacitaciones a los funcionarios e igual realiza encuestas. Se informa al CICC para que tomen decisiones frente a análisis de desviaciones, convivencia laboral, temas disciplinarios internos, quejas o denuncias sobre los servidores de la entidad, u otros temas relacionados. 1.2 Mecanismos para el manejo de conflictos de interés sin gestionar. 1.3 Mecanismos frente a la detección y prevención del uso inadecuado de información privilegiada u otras situaciones que puedan implicar riesgos para la entidad. 1.4 La evaluación de las acciones transversales de integridad, mediante el monitoreo permanente de los riesgos de corrupción, las dependencias entregan informes cuatrimestrales. 1.5 Análisis sobre viabilidad para el establecimiento de una línea de denuncia interna sobre situaciones irregulares o posibles incumplimientos al código de integridad (aún sin establecer). Lineamiento 2: Aplicación de mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno: 2.1 Creación o actualización del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (incluye ajustes en periodicidad para reunión, articulación con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). 2.2 Se tiene la definición y documentación del Esquema de Líneas de Defensa faltando definir de manera clara la definición de líneas de reporte en temas clave para la toma de decisiones, atendiendo el Esquema de Líneas de Defensa Lineamiento 3: se estableció la planeación estratégica con responsables, metas, tiempos facilitando el seguimiento y aplicación de controles garantizando de forma razonable su cumplimiento. Así mismo a partir de la política de riesgo, se estableció sistemas de gestión de riesgos y las responsabilidades para controlar riesgos específicos bajo la supervisión de la alta dirección. 3.1 se tiene definida, faltando evaluar la Política de Administración del Riesgo. La evaluación cooresponde a la segunda línea de Defensa considerando su aplicación al interior, cambios en el entorno que puedan definir ajustes, dificultades para su desarrollo. 3.2 La Alta Dirección frente a la política de Administración del Riesgo tiene definido los niveles de aceptación del riesgo, teniendo en cuenta cada uno de los objetivos establecidos. 3.3 Evaluación de la planeación estratégica, considerando alertas frente a posibles incumplimientos, necesidades de recursos, cambios en el entorno que puedan afectar su desarrollo, entre otros aspectos que garanticen de forma razonable su cumplimiento. Lineamiento 4: Compromiso con la competencia de todo el personal, por lo que la gestión del talento humano tiene un carácter estratégico con el despliegue de actividades clave para todo el ciclo de vida del servidor público –ingreso, permanencia y retiro. 4.1 Evaluación de la Planeación Estratégica del Talento Humano. 4.2 Evaluación de las actividades relacionadas con el Ingreso del personal. 4.3 Evaluación de las actividades relacionadas con la permanencia del personal. 4.4 Analizar si se cuenta con políticas claras y comunicadas relacionadas con la responsabilidad de cada servidor sobre el desarrollo y mantenimiento del control interno (1a línea de defensa). 4.5 Evaluación de las actividades relacionadas con el retiro del personal. 4.6 Evaluar el impacto del Plan Institucional de Capacitación - PIC. 4.7 Evaluación frente a los productos y servicios en los cuales participan los contratistas de apoyo. Lineamiento 5: falta fortalecer líneas de reporte dentro de la entidad para evaluar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. 5.1 Acorde con la estructura del Esquema de Líneas de Defensa se han definido estándares de reporte, periodicidad y responsables frente a diferentes temas críticos de la entidad. 5.2 La Alta Dirección analiza la información asociada con la generación de reportes financieros. 5.3 Teniendo en cuenta la información suministrada por la 2a y 3a línea de defensa se toman decisiones a tiempo para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos. 5.4 Se evalúa la estructura de control a partir de los cambios en procesos, procedimientos, u otras herramientas, a fin de garantizar su adecuada formulación y afectación frente a la gestión del riesgo. 5.5 La entidad aprueba y hace seguimiento al Plan Anual de Auditoría presentado y ejecutado por parte de la Oficina de Control Interno. 5.6 La entidad analiza los informes presentados por la Oficina de Control Interno y evalúa su impacto en relación con la mejora institucional.</p>	<p>75%</p>	<p>Se encuentra presente y funcionando, pero requiere mejoras frente a su diseño, ya que opera de manera efectiva</p>	<p>4%</p>

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Evaluación de riesgos	Si	74%	<p>Lineamiento 6: Se cuenta con una definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos relacionados: i)Estratégicos; ii)Operativos; iii)Legales y Presupuestales; iv)De Información Financiera y no Financiera.</p> <p>6.1 La Entidad cuenta con mecanismos para vincular o relacionar el plan estratégico con los objetivos estratégicos y estos a su vez con los objetivos operativos (Strategos). 6.2 Los objetivos de los procesos, programas o proyectos (según aplique) están definidos, son específicos, medibles, alcanzables, relevantes, delimitados en el tiempo. 6.3 La Alta Dirección evalúa periódicamente los objetivos establecidos para asegurar que estos continúan siendo consistentes y apropiados para la Entidad.</p> <p>Lineamiento 7: Identificación y análisis de riesgos (Analiza factores internos y externos; Implica a los niveles apropiados de la dirección; Determina cómo responder a los riesgos; Determina la importancia de los riesgos).</p> <p>7.1 Teniendo en cuenta la estructura de la política de Administración del Riesgo, su alcance define lineamientos para toda la entidad, incluyendo regionales, áreas tercerizadas u otras instancias que afectan la prestación del servicio. 7.2 La Oficina de Planeación, Gerencia de Riesgos, como 2a línea de defensa, consolidan información clave frente a la gestión del riesgo. 7.3 A partir de la información consolidada y reportada por la 2a línea de defensa (7.2), la Alta Dirección analiza sus resultados y en especial considera si se han presentado materializaciones de riesgo. 7.4 Cuando se detectan materializaciones de riesgo, se definen los cursos de acción en relación con la revisión y actualización del mapa de riesgos correspondiente, falta fortalecer dado que en las auditorías adelantadas por la Oficina de Control Interno se encuentran hallazgos repetitivos no revisan los mecanismos de control (ambiente de control) lo que genera hallazgos repetitivos. 7.5 Se llevan a cabo seguimientos a las acciones definidas para resolver materializaciones de riesgo detectadas, se presenta deficiencias</p> <p>Lineamiento 8: Evaluación del riesgo de fraude o corrupción: Cumplimiento artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, relacionado con la prevención de los riesgos de corrupción.</p> <p>8.1 La Alta Dirección acorde con el análisis del entorno interno y externo, define los procesos, programas o proyectos (según aplique), susceptibles de posibles actos de corrupción. 8.2 La Alta Dirección monitorea los riesgos de corrupción con la periodicidad establecida en la Política de Administración del Riesgo. 8.3 Para el desarrollo de las actividades de control, la entidad considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de acciones fraudulentas. 8.4 La Alta Dirección evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora.</p> <p>Lineamiento 9: Identificación y análisis de cambios significativos: 9.1 Acorde con lo establecido en la política de Administración del Riesgo, se hace necesario fortalecer el monitoreo de los factores internos y externos definidos para la entidad con cierta periodicidad, a fin de establecer cambios en el entorno que determinen nuevos riesgos o ajustes a los existentes. 9.2 La Alta Dirección analiza los riesgos asociados a actividades tercerizadas, regionales u otras figuras externas que afecten la prestación del servicio a los usuarios, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa. 9.3 La Alta Dirección monitorea los riesgos aceptados revisando que sus condiciones no hayan cambiado y definir su pertinencia para sostenerlos o ajustarlos. 9.4 La Alta Dirección evalúa fallas en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa. 9.5 La entidad analiza el impacto sobre el control interno por cambios en los diferentes niveles organizacionales sin fortalecer</p>	79%	Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de Defensa.	-5%
Actividades de control	Si	71%	<p>Lineamiento 10: Diseño y desarrollo de actividades de control (Integra el desarrollo de controles con la evaluación de riesgos; tiene en cuenta a qué nivel se aplican las actividades; facilita la segregación de funciones).</p> <p>10.1 Para el desarrollo de las actividades de control, la entidad considera la adecuada división de las funciones y que éstas se encuentren segregadas en diferentes personas para reducir el riesgo de error o de incumplimientos de alto impacto en la operación. 10.2 Se han identificado y documentado las situaciones específicas en donde no es posible segregar adecuadamente las funciones (ej: falta de personal, presupuesto), con el fin de definir actividades de control alternativas para cubrir los riesgos identificados. 10.3 El diseño de otros sistemas de gestión (bajo normas o estándares internacionales como la ISO), se entregan de forma adecuada a la estructura de control de la entidad.</p> <p>Lineamiento 11: Selección y Desarrolla controles generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos .</p> <p>11.1 La entidad establece actividades de control relevantes sobre las infraestructuras tecnológicas; los procesos de gestión de la seguridad y sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías. 11.2 Para los proveedores de tecnología selecciona y desarrolla actividades de control internas sobre las actividades realizadas por el proveedor de servicios, en este caso por auditoría de la CGR se incluyó en el Plan de Mejora la construcción de instrumentos de control 11.3 Se cuenta con matrices de roles y usuarios siguiendo los principios de segregación de funciones. 11.4 Se cuenta con información de la 3a línea de defensa, como evaluador independiente en relación con los controles implementados por el proveedor de servicios, para asegurar que los riesgos relacionados se mitigan.</p> <p>Lineamiento 12: Despliegue de políticas y procedimientos (Establece responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos; Adopta medidas correctivas; Revisa las políticas y procedimientos), falta fortalecer cuando se encuentran hallazgos en las auditorías puesto que no se revisa los instrumentos de control para que el riesgo no se vuelva a materializar.</p> <p>12.1 Se evalúa la actualización de procesos, procedimientos, políticas de operación, instructivos, manuales u otras herramientas para garantizar la aplicación adecuada de las principales actividades de control. 12.2 El diseño de controles se evalúa frente a la gestión del riesgo, en este caso se informa a través de las auditorías de la OCI 12.3 Monitoreo a los riesgos acorde con la política de administración de riesgo establecida para la entidad. 12.4 Verificación de que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados 12.5 Se evalúa la adecuación de los controles a las especificidades de cada proceso, considerando cambios en regulaciones, estructuras internas u otros aspectos que determinen cambios en su diseño.</p>	79%	Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de Defensa.	-8%

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	<b>Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas</b>	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
<b>Información y comunicación</b>	Si	82%	<p>Lineamiento 13: Utilización de información relevante (Identifica requisitos de información; Capta fuentes de datos internas y externas; Procesa datos relevantes y los transforma en información). 13.1 La entidad ha diseñado sistemas de información para capturar y procesar datos y transformarlos en información para alcanzar los requerimientos de información definidos (Visión Web). 13.2 La entidad cuenta con el inventario de información relevante (interno/externa) y cuenta con un mecanismo que permita su actualización. 13.3 La entidad considera un ámbito amplio de fuentes de datos (internas y externas), para la captura y procesamiento posterior de información clave para la consecución de metas y objetivos. 13.4 La entidad ha desarrollado e implementado actividades de control sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos e información definidos como relevantes.</p> <p>Lineamiento 14: Comunicación Interna (Se comunica con el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno o su equivalente; Facilita líneas de comunicación en todos los niveles; Selecciona el método de comunicación pertinente).14.1 Para la comunicación interna la Alta Dirección tiene mecanismos que permitan dar a conocer los objetivos y metas estratégicas, de manera tal que todo el personal entienda su papel en su consecución. (Considera los canales más apropiados y evalúa su efectividad). 14.2 La entidad cuenta con políticas de operación relacionadas con la administración de la información (niveles de autoridad y responsabilidad). 14.3 La entidad cuenta con canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generen la confianza para utilizarlos. 14.4 La entidad establece e implementa políticas y procedimientos para facilitar una comunicación interna efectiva.</p> <p>Lineamiento 15: Comunicación con el exterior (Se comunica con los grupos de valor y con terceros externos interesados; Facilita líneas de comunicación).*</p> <p>*15.1 La entidad desarrolla e implementa controles que facilitan la comunicación externa, la cual incluye políticas y procedimientos. Incluye contratistas y proveedores de servicios tercerizados (cuando aplique). 15.2 La entidad cuenta con canales externos definidos de comunicación, asociados con el tipo de información a divulgar, y éstos son reconocidos a todo nivel de la organización. 15.3 La entidad cuenta con procesos o procedimiento para el manejo de la información entrante (quién la recibe, quién la clasifica, quién la analiza), y a la respuesta requerida (quién la canaliza y la responde), sistema ORFEO y tabla de Retención Documental. 15.4 La entidad cuenta con procesos o procedimientos encaminados a evaluar periódicamente la efectividad de los canales de comunicación con partes externas, así como sus contenidos, de tal forma que se puedan mejorar. 15.5 La entidad analiza periódicamente su caracterización de usuarios o grupos de valor, a fin de actualizarla cuando sea pertinente. 15.6 La entidad analiza periódicamente los resultados frente a la evaluación de percepción por parte de los usuarios o grupos de valor para la incorporación de las mejoras correspondientes.</p>	79%	Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de Defensa.	3%
<b>Monitoreo</b>	Si	79%	<p>Lineamiento 16. Evaluaciones continuas y/o separadas (autoevaluación, auditorías) para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno están presentes y funcionando. 16.1 El comité Institucional de Coordinación de Control Interno aprueba anualmente el Plan Anual de Auditoría presentado por parte del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces y hace el correspondiente seguimiento a sus ejecución. 16.2 La Alta Dirección periódicamente evalúa los resultados de las evaluaciones (continuas e independientes) para concluir acerca de la efectividad del Sistema de Control Interno. 16.3 La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realiza evaluaciones independientes periódicas (con una frecuencia definida con base en el análisis de riesgo), que le permite evaluar el diseño y operación de los controles establecidos y definir su efectividad para evitar la materialización de riesgos. 16.4 Acorde con el Esquema de Líneas de Defensa se han implementado procedimientos de monitoreo continuo como parte de las actividades de la 2a línea de defensa, a fin de contar con información clave para la toma de decisiones, pendiente de gestionar. 16.5 Frente a las evaluaciones independientes la entidad considera evaluaciones externas de organismos de control, de vigilancia, certificadores, ONG's u otros que permitan tener una mirada independiente de las operaciones.</p> <p>Lineamiento 17. Evaluación y comunicación de deficiencias oportunamente (Evalúa los resultados, Comunica las deficiencias y Monitorea las medidas correctivas).</p> <p>17.1 A partir de la información de las evaluaciones independientes, se evalúan para determinar su efecto en el Sistema de Control Interno de la entidad y su impacto en el logro de los objetivos, a fin de determinar cursos de acción para su mejora. 17.2 Los informes recibidos de entes externos (organismos de control, auditores externos, entidades de vigilancia entre otros) se consolidan y se concluye sobre el impacto en el Sistema de Control Interno, a fin de determinar los cursos de acción. 17.3 La entidad cuenta con políticas donde se establezca a quién reportar las deficiencias de control interno como resultado del monitoreo continuo. 17.4 La Alta Dirección hace seguimiento a las acciones correctivas relacionadas con las deficiencias comunicadas sobre el Sistema de Control Interno y si se han cumplido en el tiempo establecido.</p> <p>17.5 Los procesos y/o servicios tercerizados, son evaluados acorde con su nivel de riesgos. 17.6 Se evalúa la información suministrada por los usuarios (Sistema PQRD), así como de otras partes interesadas para la mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad? 17.7 Verificación del avance y cumplimiento de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento producto de las autoevaluaciones. (2ª Línea). 17.8 Evaluación de la efectividad de las acciones incluidas en los Planes de mejoramiento producto de las auditorías internas y de entes externos. (3ª Línea) 17.9 Las deficiencias de control interno son reportadas a los responsables de nivel jerárquico superior, para tomar las acciones correspondientes.</p>	79%	Se encuentra presente y funciona correctamente, por lo tanto se requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento dentro del marco de las líneas de Defensa.	0%