

Bogotá 30 de noviembre de 2017
OCI378

SNR2017IE036314

Doctor
CARLOS MEDINA RAMÍREZ
Superintendente de Notariado y Registro (e.)
E. S. D.

Asunto: Remisión resultado del diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG

Respetado Doctor:

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno, diligenció el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión FURAG, a través del cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de desarrollo administrativo de un periodo determinado.

De acuerdo con lo anterior, con el debido respeto me permito remitir para su conocimiento y los fines que considere pertinentes, la encuesta y respuestas transmitidas, mediante esta herramienta en línea, así como algunas oportunidades de mejora identificadas por la Oficina de Control Interno.

No	PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIÓN Y OPORTUNIDAD DE MEJORA
1	El mecanismo de la entidad para gestionar el incumplimiento de las normas de conducta ética por parte de los servidores	Tiene un responsable o área encargada. Permite dar tratamiento oportuno al incumplimiento. Está documentado	Existe el Código de ética y Buen Gobierno, también existe el procedimiento Disciplinario; en los que se puede determinar el no cumplimiento de las normas de conducta ética por parte de los servidores; sin embargo, se recomienda, diseñar un mecanismo en el que textualmente, se defina con claridad, la forma en que se gestionará este incumplimiento y como se abordará y los casos puntuales donde se tipifica el incumplimiento de estas conductas y cada una de las sanciones que se impondrán para cada caso.
2	Frente a la estrategia implementada por la entidad para promover la integridad en el actuar de sus servidores, la auditoría interna verifica:	Ninguna de las anteriores	NO existe una Estrategia diseñada en la Entidad, para promover la integridad. Se recomienda elaborar la estrategia, con las actividades y demás aspectos, orientada a dar cumplimiento al Código de Ética y Buen Gobierno, con indicadores que permitan medir el impacto de éstas.

Handwritten mark

Handwritten signature and date: Medina Ramirez / 30/11/2017 9:10

3	El Sistema de Control Interno se mejora a partir de:	<p>Los informes de los seguimientos y auditorías efectuadas por la oficina de control interno (Tercera línea de defensa)</p> <p>Resultados de auditorías externas</p>	En los Macroprocesos, pueden estarse implementando mejoras que impactan positivamente en el Sistema de Control Interno; sin embargo, estas no se están documentando en el elemento establecido por el mismo sistema; Planes de Mejoramientos. La única fuente documentada que está generando las acciones de mejora, son los informes realizados por la Oci y las auditorías externas; se recomienda socializar periódicamente el procedimiento y formatos establecidos para esto, con el fin de que se haga de conformidad.
4	La información generada por la Auditoría Interna le permite al equipo directivo:	<p>Tomar decisiones basadas en evidencia</p> <p>Mejorar sus procesos</p> <p>Actualizar los riesgos</p> <p>Identificar, implementar y hacer seguimiento a los controles</p> <p>Optimizar el uso de los recursos de la entidad</p> <p>Garantizar el cumplimiento normativo frente a temas de auditoría.</p>	Se dio respuesta de esta manera, teniendo en cuenta las acciones de mejoramiento en los planes; sin embargo, es necesario fortalecer la cultura de formulación de las acciones de mejoramiento por parte de los líderes de Macroprocesos, teniendo en cuenta que el porcentaje de no suscripción de acciones, es bastante alto; igualmente, es necesario reforzar la metodología de análisis causa raíz, bajo el liderazgo y asesoría de la Oficina de Planeación, para efectos de que estos planes, contengan acciones tendientes a subsanar de raíz las causas, generadoras de los hallazgos.
5	La auditoría interna evalúa y proporciona información sobre la eficiencia y eficacia de políticas y procesos tales como:	<p>Políticas de recursos humanos</p> <p>Prácticas de reclutamiento</p> <p>Programas de formación y desarrollo</p> <p>Gestión de rendimiento (o evaluación del desempeño)</p> <p>Planes de bienestar e incentivos</p>	No obstante, la Oficina de Control Interno, en sus auditorías e informes de seguimiento, evalúa aspectos relacionados con los temas a los que hace referencia, el cuestionario FURAG; en este punto, es recomendable que se haga seguimiento puntual a estas políticas. A Talento Humano, se le recomienda revisar las políticas y ajustarlas, de acuerdo a estas que se encuentran descritas y demás, que se consideren importantes. Diseñar un Manual de Políticas de Talento Humano, es la recomendación.
6	A partir de la política de administración del riesgo, los gerentes públicos y los líderes de los procesos:	<p>Identifican los factores de riesgo de sus procesos o proyectos a cargo.</p> <p>Identifican los riesgos claves que afectan el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad</p> <p>Identifican los procesos susceptibles de posibles actos de corrupción</p>	No obstante la anterior respuesta, se sugiere revisar las recomendaciones y observaciones que ha venido realizando la OCI, a los líderes de Macroprocesos y a la Oficina de Planeación, a través de los seguimientos al Mapa de Riesgos de Gestión y al Plan Anticorrupción; igualmente, informes de auditorías, en relación con este tema, para efectos de que se formulen y se ejecuten acciones tendientes a superar las deficiencias identificadas.



		Definen responsables para el seguimiento y monitoreo de los riesgos Determinan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, sus consecuencias e impactos (riesgo inherente)	
7	Los responsables designados para el seguimiento y monitoreo de los riesgos de la entidad:	Ninguna de las anteriores	No obstante evidenciarse por parte de la Oci, que los responsables designados para el monitoreo de los riesgos, se encuentran definidos en la Entidad; es recomendable mejorar la forma de hacer el seguimiento y monitoreo por parte de los líderes de Macroprocesos; revisar recomendaciones OCI, en los informes de seguimiento a los riesgos.
8	¿La oficina de planeación o quien haga sus veces, consolida y realiza seguimiento a los mapas de riesgo establecidos por los gerentes públicos y los líderes de los procesos?	Parcialmente, y cuenta con las evidencias:	Es recomendable que la Oficina de Planeación, haga el seguimiento a los Mapas de Riesgos, en el ejercicio de su propio rol, independiente, del seguimiento que realiza la OCI.
9	¿Los supervisores e interventores realizan seguimiento a los riesgos de los contratos e informan las alertas a que haya lugar?	Parcialmente, y cuenta con las evidencias:	La Dirección de Contratación, realiza seguimiento a algunos contratos, desde allí se generan las alertas necesarias como se observa en el expediente que obra en ésta Dirección; no obstante, se recomienda realizar un seguimiento y documentación de éste más exhaustivo, por parte de los supervisores e interventores de contratos, toda vez que, como se observa en los informes de seguimiento a la actividad contractual, existe deficiencia en el ejercicio de las funciones de supervisión e informes que la sustentan.
10	La auditoría interna define su plan anual de auditoría a partir de:	Análisis del nivel de riesgo de los procesos o proyectos Solicitudes del equipo directivo	La OCI, fortalecerá su ejercicio de priorización del Programa de Auditorías por vigencias, haciendo uso de la metodología diseñada por el DAFP, previendo los siguientes insumos: Análisis de Riesgos de los procesos o proyectos, solicitudes del Equipo Directivo, planeación estratégica, resultados de auditorías previas, revisión de las PQRSD, evaluación de la satisfacción de los grupos de valor y demás aspectos importantes, que sean necesarios.
11	Los controles definidos por la entidad para mitigar los riesgos incluyen:	Responsable del control Propósito del control Frecuencia del control Evidencia del control Nombre del control	La Oficina de Planeación, se encuentra ajustando la metodología para el manejo de los riesgos de la Entidad, se recomienda prever estos aspectos, considerando mejoras, si se requieren.

12	Los controles establecidos en los mapas de riesgos le han permitido a la entidad mitigar la materialización de riesgos:	*De corrupción *Judiciales *Contractuales *Financieros *Administrativos *De seguridad y privacidad de la información *Legales o de cumplimiento *De imagen o confianza *Operativos	Se sugiere, revisar las recomendaciones de la OCI, en sus informes de auditorías; igualmente, prever la identificación de los riesgos que contiene este punto del formulario y diseñar un mecanismo apropiado para que los mismos líderes de procesos reporten los riesgos materializados y la Oficina de Planeación, también tenga conocimiento de los riesgos materializados, a través de los informes que produce la OCI.
13	Producto de las auditorías internas, la oficina de control interno o quien hace sus veces genera recomendaciones a la entidad sobre:	El diseño de los controles La implementación de los controles La efectividad de los controles	Es importante que los líderes de Macroprocesos y la Oficina de Planeación, acaten las observaciones y recomendaciones de la OCI, en sus informes de seguimiento a los riesgos.
14	Producto de las auditorías internas se generan recomendaciones sobre:	La confiabilidad de la información de la entidad Disponibilidad de la información de la entidad La integridad de la información de la entidad Calidad y efectividad de la gestión documental y archivística Mejoras al diseño e implementación de controles y salvaguardas a la información de la entidad	Básicamente, se recomienda, atender las observaciones y recomendaciones de la OCI, en los informes de auditoría realizada a la OTI, informe de gobierno en línea y ley de Transparencia. Igualmente, hacer un ejercicio de autocontrol con los servidores involucrados para detectar sus propias oportunidades de mejora en estos aspectos.
15	La autoevaluación del Sistema de Control Interno implementada por los gerentes públicos (gerentes operativos) o por los líderes de los procesos, programas o proyectos (primera línea de defensa), le permite a la entidad	No se hace autoevaluación del Sistema de Control Interno	Es posible que se haga periódicamente este ejercicio de autoevaluación; sin embargo, en las herramientas diseñadas por la Entidad, para este propósito, no se evidencia la documentación como fuente de información para soportar la respuesta de esta pregunta del cuestionario. Se recomienda a la Oficina de Planeación, reforzar este tema, con los líderes de Macroprocesos, con el acompañamiento de la OCI.

16	Los planes resultantes de las auditorías internas contemplan:	<p>Análisis de causas que dieron origen a los hallazgos</p> <p>Las actividades que permiten eliminar las causas de los hallazgos</p> <p>Los responsables de la ejecución de las actividades</p> <p>Los tiempos de ejecución de las actividades</p>	No obstante la respuesta dada por la OCI, es recomendable, reforzar los ejercicios acerca de las distintas metodologías para identificar la causa raíz de los hallazgos y que al ser remitidas las acciones de mejora, producto de cada una de las fuentes que las origina, se remitan a la OCI, toda la información del análisis de causa realizado por los equipos de trabajo de los Macroprocesos involucrados, a fin de que se formulen acciones de mejora eficaces y efectivas, que tiendan a subsanar de raíz los hallazgos identificados. El ejercicio de formulación de las acciones de mejoramiento, aún presenta muchas deficiencias.
17	La oficina de control interno de la entidad o quien hace sus veces:	<p>Cuenta con recursos suficientes para atender de manera adecuada la labor que le ha sido encomendada</p> <p>Cuenta con un proceso documentado para el ejercicio de la auditoría interna</p> <p>Cuenta con la suficiente independencia para realizar su labor</p> <p>Cuenta con el respaldo del equipo directivo</p>	No está demás; recomendar, reforzar a la OCI, con personal idóneo, acorde con las auditorías que se vayan a realizar, especialmente, cuando se va a revisar asuntos de carácter técnico especializado. Ejemplo; Proyectos de inversión tecnológica, Infraestructura.
18	¿El equipo directivo demuestra a través de las instrucciones, acciones y comportamientos la importancia de la integridad y de los valores éticos?	De acuerdo	Se recomienda, diseñar la Estrategia para la implementación del Código de Ética y Buen Gobierno, así como el mecanismo para medición del impacto de éstos.
19	¿Los líderes de proceso apoyan las labores de implementación, monitoreo y mejora del Sistema de Control Interno?	De acuerdo	Es recomendable que los líderes de Macroprocesos, se apropien más de esta labor y le presten mayor interés a todos componentes y elementos del Sistema de Control Interno. No depender exclusivamente del trabajo que realicen los facilitadores.

Handwritten signature or mark

20	Un buen líder de proyectos se caracteriza por:	Exigir que toda decisión y toda actividad relacionada con el proyecto sea consultada y aprobada por él TOTALMENTE DE ACUERDO Aprovechar los conocimientos de su equipo de trabajo para distribuir óptimamente las actividades del proyecto TOTALMENTE DE ACUERDO	Teniendo en cuenta los aspectos que debe considerar todo gerente de proyectos; es recomendable que éstos y los involucrados, revisen si están atendiendo cada uno de estos aspectos; de lo contrario, en el ejercicio de autoevaluación, formular y documentar acciones tendientes a dar cumplimiento a los mismos.
23	¿Los planes, proyectos o programas de la entidad permiten cumplir con el objeto para el cual fue creada?	De acuerdo	Es importante que los líderes de Macroprocesos y gerentes de proyectos, verifiquen si con las actividades realizadas en los planes y proyectos, así como en los contratos asociados a los proyectos de inversión, se están cumpliendo con los objetivos trazados en los mismos y a través de indicadores de medición, midan no solo la eficiencia y eficacia, sino también la efectividad o impacto generado en todos los aspectos, a través de la ejecución de estos contratos y proyectos, de esta manera, se verifica si se hizo buen uso de los recursos adquiridos por los mismos y si se cumplieron las expectativas creadas desde el mismo instante en que se planteó la necesidad del proyecto; igualmente, los beneficios obtenidos con esto y el análisis de costo beneficio para la Entidad. Igualmente, se recomienda diseñar indicadores que permitan medir el impacto de los proyectos, a fin de garantizar el buen uso de los recursos y evitar que se materialice el riesgo del detrimento patrimonial.
24	¿El equipo directivo establece objetivos desafiantes y realistas para la entidad, coherentes con las necesidades de los grupos de valor?	De acuerdo	Uno de los aspectos para responder con seguridad esta pregunta, es atendiendo la recomendación anterior. Igualmente, se recomienda, diseñar un mecanismo apropiado para obtener información de los grupos de valor, sobre las expectativas que tienen de la Superintendencia, y qué servicio esperan obtener por parte de esta Entidad.
25	¿El equipo directivo fija su atención en las prioridades identificadas y enfocan a la entidad en la consecución de los resultados?	De acuerdo	La Oci, recomienda, revisar cada una de las herramientas o mecanismos utilizados para identificar las prioridades de la entidad, en todos los aspectos, acorde con el objetivo de los Macroprocesos y en relación con los clientes internos y externos; al mismo tiempo, definir mecanismos para medir, si realmente se están obteniendo los resultados con base en esas prioridades previamente identificadas.

26	El equipo directivo comunica a los servidores de la entidad:	<p>Los institucionales objetivos EN DESACUERDO</p> <p>La contribución de los servidores al logro de los objetivos EN DESACUERDO</p> <p>Los resultados alcanzados, retroalimentando su labor EN DESACUERDO</p>	Es recomendable, fortalecer los mecanismos, a través de medios más personalizados, para socializar estos aspectos en forma más detallada. Este asunto, es únicamente reportado por la Oficina de Planeación y se divulga a través de la página web.
30	La entidad cuenta con lineamientos claros para la administración de los riesgos que amenazan el cumplimiento de sus objetivos:	De acuerdo	La Oficina de Planeación, lidera este ejercicio de ajuste para la mejora continua en este aspecto. Se recomienda, involucrar más, a los líderes de Macroprocesos en este ejercicio.
34	Los procedimientos de los procesos:	<p>¿Son sencillos? TOTALMENTE DEACUERDO</p> <p>¿Son los mínimos necesarios? TOTALMENTE DE ACUERDO</p> <p>¿Se desarrollan en el menor tiempo posible? DE ACUERDO</p>	Es necesario y recomendable, revisar los procedimientos a fin de que se identifiquen con claridad, los controles por actividad en los mismos, de igual manera, revisarlos porque algunos pueden ser considerados como innecesarios o suplirlos a través de instructivos, formatos, manuales, etc.
38	¿Las áreas o unidades (y los empleos asignados a ellas) son suficientes para cumplir los objetivos de la entidad?	c En desacuerdo	En algunos informes de auditorías, se han dejado observaciones acerca de la necesidad de fortalecer con recurso Humano, las Orips.
39	¿Las áreas o unidades (y los empleos asignados a ellas) tienen claramente asignadas sus responsabilidades frente al cumplimiento de los objetivos de la entidad?	De acuerdo	Sin observación

40	La estructura organizacional:	<p>Es adaptable a las contingencias que puedan presentar en la ejecución de la planeación EN DESACUERDO</p> <p>Facilita el desarrollo de proyectos EN DESACUERDO</p> <p>Mantiene un balance adecuado entre las áreas de apoyo y las misionales EN DESACUERDO</p>	En algunas Orip, se ha evidenciado el atraso en los términos de respuesta, por causa de la necesidad de personal, cuando éstos se encuentran en comisión, licencia, o vacaciones, porque la Entidad, no les envía remplazo para cubrir la vacancias temporales.
44	Las instalaciones, muebles, computadores y demás bienes de la entidad:	<p>Son suficientes para que los servidores desempeñen adecuadamente su trabajo EN DESACUERDO</p> <p>Son útiles para que los servidores desempeñen adecuadamente su trabajo EN DESACUERDO</p>	Estas necesidades, han sido evidenciadas en informes de auditorías, aún en informes de la Contraloría.
47	Las acciones implementadas en la entidad para utilizar responsablemente los bienes y servicios:	<p>Son adoptadas por todos los servidores de la entidad EN DESACUERDO</p> <p>Han permitido ahorrar agua y energía EN DESACUERDO</p> <p>Han fomentado el reciclaje EN DESACUERDO</p>	Informes de Auditorías realizados al seguimiento PIGA, austeridad del gasto y eficiencia administrativa, contienen observaciones sobre este asunto. Se recomienda revisarlas y formular acciones de mejoramiento eficaces y efectivas, que realmente tiendan subsanar la causa raíz de las observaciones identificadas en los mismos, en procura de cumplir con el objetivo de las normas vigentes existentes sobre la materia.

51	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad	<p>¿Ha sido una herramienta efectiva para prevenir hechos de corrupción? EN DESACUERDO</p> <p>¿Es construido con la participación de todos los servidores? EN DESACUERDO</p> <p>¿Es de conocimiento y fácil acceso para todos los servidores? EN DESACUERDO</p> <p>¿Ha sido una herramienta efectiva para mejorar el relacionamiento con los ciudadanos? EN DESACUERDO</p>	Es importante revisar y acatar las observaciones de la OCI, en relación con este asunto. La Oficina de Control Interno, en informes de auditorías, ha venido advirtiendo o generando alertas sobre situaciones evidenciadas, que pueden dar origen a la materialización de riesgos de corrupción.
56	En su entidad se han presentado casos en que alguna persona haya usado indebidamente su cargo en beneficio propio:	De acuerdo	En Control Interno Disciplinario, se han adelantado investigaciones por esta causa, que han dado origen hasta la destitución de funcionarios. Igualmente, en la actualidad, se adelantan investigaciones por este tema.
57	Los canales de comunicación de la entidad permiten:	<p>Que la ciudadanía participe de manera fácil, interactiva y oportuna DEACUERDO</p> <p>Que la ciudadanía participe activamente en ejercicios de innovación abierta EN DESACUERDO</p>	Es recomendable, diseñar mecanismos para fomentar una mayor participación de la ciudadanía en ejercicios de innovación abierta e interactiva.
60	¿Los grupos de valor de la entidad participan en la formulación de los planes, proyectos o programas?	En desacuerdo	La OCI, no tiene evidencias sobre la forma en que los grupos de valor, participan en la formulación de planes, proyectos de inversión, por ejemplo.

61	La rendición de cuentas de la entidad:	Se hace de forma permanente DE ACUERDO Es difundida oportunamente a la ciudadanía para promover su participación EN DESACUERDO Permite mejorar sus planes, programas o proyectos a partir de la retroalimentación ciudadana EN DESACUERDO	Observar las recomendaciones que hizo la OCI, con anticipación a la realización de la audiencia pública, igualmente, revisar las observaciones que se hicieron, en el acta, después de la realización de la audiencia.
65	Para la realización de trámites por parte de la ciudadanía:	La entidad promueve el uso de canales electrónicos DE ACUERDO La entidad ofrece un horario de atención flexible DE ACUERDO	Sin observaciones
68	Los pasos y requisitos para la realización de los trámites por parte de los ciudadanos:	¿Son sencillos? DE ACUERDO ¿Son los mínimos necesarios? DE ACUERDO	Sin observaciones
71	¿La entidad atiende los trámites en el menor tiempo posible?	En desacuerdo	Informes de auditorías, contienen evidencias en relación con esta respuesta.
72	Los canales que dispone la entidad para la solicitud y atención de trámites:	Son de fácil acceso para la ciudadanía DE ACUERDO Son suficientes para atender oportunamente las solicitudes de los ciudadanos EN DESACUERDO Permiten atender rápidamente las solicitudes de los ciudadanos EN DESACUERDO Son continuamente mejorados EN DESACUERDO	En informes de auditorías internas, se ha evidenciado el incumplimiento de términos de registro y de PQRSD. Una de las causas se origina por el alto número de documentos que ingresan a algunas Oficinas de Registro en el País, por el índice de propiedad inmobiliaria en ciertos círculos registrales; se recomienda realizar un estudio sobre la suficiencia de Oficinas de Registro en el País, acorde con las necesidades actuales y futuras.

77	Para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) por parte de la ciudadanía:	La entidad promueve el uso de canales electrónicos DE ACUERDO La entidad ofrece un horario de atención flexible DE ACUERDO	Sin observaciones
80	Los pasos y requisitos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) por parte de los ciudadanos:	¿Son sencillos? DE ACUERDO ¿Son los mínimos necesarios? DE ACUERDO	Sin observaciones
83	¿La entidad resuelve las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) en el menor tiempo posible?	En desacuerdo	Revisar las observaciones y recomendaciones informe PQRSD, e informes de auditorías ORIP; igualmente, se hace necesario que todos los involucrados, bajo el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, formulen acciones eficaces y efectivas, orientadas a superar las deficiencias detectadas en relación con este asunto.
84	Los canales que dispone la entidad para la presentación y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD):	Son de fácil acceso para la ciudadanía DE ACUERDO Son suficientes para resolver oportunamente las PQRS de los ciudadanos DE ACUERDO Permiten resolver rápidamente las PQRS de los ciudadanos DE ACUERDO Son mejorados continuamente DE ACUERDO	Sin observaciones
89	¿Los servidores de la entidad ofrecen un servicio amable y cálido a los ciudadanos, dando respuesta efectiva a sus solicitudes y requerimientos?	De acuerdo	Sin observaciones
90	Los ciudadanos, al momento de presentar una solicitud de información a la entidad, deben explicar qué uso van a hacer de la misma	En desacuerdo	Sin observaciones

91	La entidad facilita a los ciudadanos el acceso a la información pública, dado que éste es un derecho fundamental	De acuerdo	Sin observaciones
92	Con respecto a la página web de la entidad:	Es actualizada constantemente con información útil para la ciudadanía DE ACUERDO Cuenta con recursos para permitir el acceso a la información a la población en condición de discapacidad EN DESACUERDO	En el Informe de seguimiento a la Ley de Transparencia, realizado por la OCI, en la presente vigencia, y en el cronograma de actividades para la implementación de la Ley Transparencia diseñado por la Oficina de Planeación y la Secretaría de Transparencia Nacional, se pueden confirmar las acciones pendientes con el fin de cumplir con la obligación de facilitarle el acceso a la información, a la población en condición de discapacidad.
95	Los servidores de la entidad tienen claridad sobre la manera en que deben dar respuesta a solicitudes de información reservada y clasificada	En desacuerdo	La observación en este tema, guarda relación con la anterior. Es decir, se recomienda revisar el Informe Transparencia y Cronograma actividades Ley de Transparencia.
96	El uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la entidad ha permitido:	Reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas DE ACUERDO Mejorar la calidad de los servicios que presta la entidad DE ACUERDO Mejorar la comunicación interna DE ACUERDO Mejorar la comunicación con otras entidades públicas DE ACUERDO Mejorar la comunicación con los grupos de valor DE ACUERDO Optimizar los procesos DE ACUERDO	Sin observaciones

103	Para evaluar adecuadamente la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, el director de una entidad debería:	Calificar el servicio de acuerdo con su propio criterio EN DESACUERDO Preguntar a los ciudadanos su nivel de satisfacción por los servicios prestados TOTALMENTE DE ACUERDO	Sin observaciones
106	Los indicadores utilizados por la entidad para hacer seguimiento y evaluación de su gestión:	Son comprensibles DE ACUERDO Pueden ser consultados de manera oportuna por los servidores de la entidad DE ACUERDO Pueden ser consultados de manera oportuna por los ciudadanos DE ACUERDO	Sin observaciones
110	¿Los servidores de la entidad actúan consistentemente con los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, proclamados en el Código de Integridad?	De acuerdo	Se recomienda diseñar mecanismos de medición, (indicadores de impacto), en relación con la apropiación de los valores en los servidores públicos
111	¿Los servidores de la entidad son conscientes de la importancia de su trabajo para mejorar el bienestar de los ciudadanos?	De acuerdo	Sin observaciones
112	¿En situaciones de alta complejidad e incertidumbre, los directivos toman decisiones acertadas y mantienen un ambiente de confianza y respeto mutuo con su equipo de trabajo?	De acuerdo	Sin observaciones
113	¿Los directivos diferencian las tareas que pueden delegar y asumen directamente aquellas que son	De acuerdo	Sin observaciones



	específicas de su rol como directivo?		
114	¿Los servidores de la entidad han sido seleccionados por mérito?	En desacuerdo	Revisar este tema; del cual hace referencia, la encuesta del DANE y el Informe Ejecutivo del Sistema de Control Interno.
115	A partir de la participación de los servidores en la evaluación de sus compromisos se implementan acciones para mejorar su desempeño:	De acuerdo	Se implementan acciones de mejoramiento, producto de la evaluación de desempeño, acorde con el rango de calificación exigido por la normativa vigente.
116	La entidad ha desarrollado jornadas de divulgación a sus servidores y contratistas sobre:	Participación ciudadana, rendición de cuentas y control social EN DESACUERDO El código de integridad, con el fin de guiar el actuar de los servidores públicos DE ACUERDO Transparencia y derecho de acceso a la información pública EN DESACUERDO Política de servicio al ciudadano EN DESACUERDO Los temas de archivo y gestión documental EN DESACUERDO	Se recomienda diseñar un cronograma para adelantar campañas de divulgación anual, sobre la transparencia y derecho de acceso a la información pública, política de servicio al ciudadano, temas de archivo y gestión documental.
126	Las acciones implementadas por la entidad para mejorar la calidad de vida laboral:	Motivan a los servidores a comprometerse con el logro de los objetivos de la entidad EN DESACUERDO Facilitan la conciliación entre la vida laboral y personal de los servidores EN DESACUERDO	Es necesario definir mecanismos de medición en relación con estos temas.

129	¿Qué tan feliz se siente trabajando en su entidad?	Feliz	Diseñar mecanismos para medir el nivel de sentimiento de felicidad de trabajar en esta entidad.
130	El trabajo en equipo que se desarrolla en la entidad se caracteriza por:	La colaboración y participación activa de sus integrantes EN DESACUERDO Articulación y participación entre diferentes áreas de la entidad EN DESACUERDO Facilitar la consecución de los objetivos propuestos EN DESACUERDO	Es importante reforzar el trabajo en equipo en la Entidad, en procura de garantizar un trabajo más articulado y participativo entre las áreas de la Entidad.
134	Los servidores de la entidad han desarrollado una cultura de cambio que permite:	Adaptarse a los desarrollos tecnológicos DE ACUERDO Implementar formas innovadoras de hacer mejor su trabajo DE ACUERDO Construir proyectos articulados entre áreas o unidades DE ACUERDO Enfrentar los retos laborales buscando lograr los mejores resultados DE ACUERDO	Sin observaciones
139	La información utilizada por los servidores de la entidad en el desarrollo de sus funciones:	Es actualizada continuamente DE ACUERDO Es confiable DE ACUERDO Es clara DE ACUERDO Es de fácil consulta DE ACUERDO Está organizada y sistematizada EN DESACUERDO Es útil para la toma de decisiones DE ACUERDO	En algunos informes de auditorías, existen evidencias sobre la desorganización documental. Es un hallazgo recurrente

146	Las acciones que la entidad implementa para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a la información pública, permiten mejorar:	La difusión de información sobre la gestión y resultados de la entidad EN DESACUERDO El control a la gestión para prevenir actos de corrupción en la entidad EN DESACUERDO	La información a la ciudadanía, se caracteriza por ser de contenido general, por lo que se hace necesario, garantizar que los ciudadanos puedan obtener información particular y más detallada, sobre la gestión de la Entidad, con el fin de permitir un control social más eficaz, que propenda por prevenir los actos de corrupción en la Entidad.
149	La comunicación en la entidad se caracteriza por permitir el flujo de información en doble vía entre:	Diferentes niveles jerárquicos EN DESACUERDO Diferentes áreas o procesos EN DESACUERDO La entidad y sus grupos de valor EN DESACUERDO	Es necesario fortalecer la comunicación en las distintas áreas. En ocasiones, a la Oficina de Control Interno, se le ha dificultado obtener información. Se ha solicitado información que a la fecha, no hemos recibido.
153	La gestión documental permite a la entidad:	Identificar los documentos indispensables para la gestión DE ACUERDO Garantizar el orden y la trazabilidad de la información EN DESACUERDO Garantizar la disposición y fácil acceso a la información EN DESACUERDO Garantizar la seguridad de la información EN DESACUERDO Contar con información útil y oportuna para tomar decisiones EN DESACUERDO	Se recomienda revisar los Informes de auditorías Orip, Informe seguimiento Plan de Mejoramiento, suscrito con el Archivo General de la Nación

Es importante señalar que la numeración de las preguntas no tiene un orden consecutivo, toda vez que se encontraban sujetas a otras, dentro de la misma herramienta.

Reiteramos que esta Oficina se encuentra presta a ofrecer la asesoría y el acompañamiento que se requiera y que las oportunidades de mejora aquí presentadas, deben ser estudiadas por cada uno de los líderes de proceso, bajo la aplicación de la metodología de análisis de causa raíz.

Esta Oficina, enviará copia de este documento a la Oficina de Planeación, con el fin de que bajo el liderazgo de ésta, se convoque a los involucrados a efectos que se diseñe el autodiagnóstico y se formulen y documenten las acciones de mejoramiento, haciendo uso de los formatos diseñados y aprobados en la Entidad.

Cordialmente,



RITA CECILIA COTES COTES
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Anexos: Certificación de Cumplimiento en un (1) folio