



Universidad Surcolombiana



REPÚBLICA DE
COLOMBIA

RESULTADO

Evaluación del Estado General del Sistema de Control Interno MECI-2013

Informe Preparado por: Oficina de Control Interno.
Universidad Surcolombiana
Abril de 2014





Es importante saber que estos resultados no son comparables con los resultados obtenidos en la vigencia 2012 y anteriores, evaluados con una metodología y niveles de valoración diferentes.



MAS RECIENTES RESULTADOS EN FORMATO ANTERIOR

TOTAL PUNTAJE MECI

2008	2009	2010	2011	2012
96,33 %	62,8%	94,05%	86,71%	88,192%

Los resultados obtenidos en la evaluación 2012, realizada al avance de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, en la Universidad Surcolombiana, demuestra que con el **88,2%**, alcanza un “**buen desarrollo pero requiere mejoras en algunos aspectos**”, según concepto tabla comparativa publicada en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. Los resultados por Subsistema son:



MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO - MECI



Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA República de Colombia

PROSPERIDAD PARA TODOS

Datos Entidad

Encuesta

Informe

Certificado

Puntaje

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA, (salir)

NOTA

Los siguientes resultados responden al análisis de madurez del Sistema de Control Interno, los cuales no son comparables con los resultados de la vigencia 2012 y anteriores por responder a una metodología y niveles de valoración diferentes.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL	Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno. Ir Instructivo
ENTORNO DE CONTROL	4,33	SATISFACTORIO	
INFORMACION Y COMUNICACION	3,88	SATISFACTORIO	
ACTIVIDADES DE CONTROL	4,7	SATISFACTORIO	
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	3,71	SATISFACTORIO	
SEGUIMIENTO	3,97	SATISFACTORIO	

INDICADOR DE MADUREZ MECI	77,95%	SATISFACTORIO
---------------------------	--------	---------------

FASE	VALOR
INICIAL: Evaluar el avance del sistema de control interno de las Entidades mediante la determinación de niveles de madurez, basados en la estructura del Modelo Estándar de Control Interno MECI, que permitan establecer acciones de mejora con el fin de fortalecer el Control Interno.	0 - 10
BÁSICO: El modelo de control interno se cumple de manera primaria. La entidad cumple las funciones que la ley le exige, pero no tiene en cuenta la voz de la ciudadanía ni de sus servidores. Los datos de seguimiento y revisión del modelo son mínimos.	11 - 35
INTERMEDIO: El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.	36 - 65
SATISFACTORIO: El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existen tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de sus procesos, pero no realiza una adecuada administración del riesgo	66 - 90
AVANZADO: Se gestiona de acuerdo con el modelo MECI1000:2005, y son ejemplo para otras entidades del sector. El nivel de satisfacción de las partes interesadas se mide continuamente y se toman decisiones a partir del seguimiento y revisiones que se le hacen a los procesos y servidores. Se mide la eficacia y la eficiencia de las actividades y se mejora continuamente para optimizarla. La administración de los riesgos es eficiente y mantiene a la entidad cubierta ante amenazas.	91 - 100



Conceptos Clave

NIVEL DE MADUREZ MECI

Es el estado alcanzado en cada uno de los factores evaluados (Entorno de Control, Información y Comunicación, Actividades de Control, Administración del Riesgo y Seguimiento), de acuerdo a los siguientes niveles: Inicial, básico, intermedio, satisfactorio o avanzado.

ALCANCE

Identificar el nivel de madurez del Sistema de Control Interno que permita establecer acciones tendientes a la mejora del mismo.

ESTRUCTURA DE EVALUACIÓN

Se tienen en cuenta los siguientes factores:

Entorno de control (EC): Define los parámetros éticos y de talento humano que propicien un ambiente favorable al control. Recoge los lineamientos éticos, el compromiso de la Alta Dirección, el Desarrollo del Talento Humano y Direccionamiento Estratégico.

Información y comunicación (IC): Los mecanismos y medios de comunicación requeridos dentro de la entidad para garantizar la transparencia en la actuación pública. Recoge los elementos de información tanto interna como externa, Comunicación Pública y organizacional.

Actividades de control (AC): Se refiere a todas las acciones de control diseñadas para el desarrollo de las operaciones de la entidad aplicables a los procesos y en todos los niveles de la organización. : Recoge el modelo de operación por procesos, indicadores, acciones correctivas y preventivas frente a los procesos y el manual de operaciones (o de procesos y procedimientos).

Administración de Riesgos (AR): Mecanismos que permiten a la Entidad evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o bien aquellos eventos positivos, que permiten identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de sus funciones. Recoge todos los elementos que lo desarrollan y su relación con los procesos.

Seguimiento (SG): Tiene que ver con el análisis de toda la información que se genera al interior de la entidad o que la entidad recolecta de manera externa para el mejoramiento del MECI. También incluye las herramientas de evaluación que puede implementar la entidad par hacerle seguimiento a su gestión. Recoge el seguimiento realizado por la oficina de control interno y el seguimiento a los procesos por parte los líderes (autoevaluación de la gestión).



Resultados: Indicador de Madurez MECI (%)

0-10

INICIAL: Evaluar el avance del sistema de control interno de las Entidades mediante la determinación de niveles de madurez, basados en la estructura del **Modelo Estándar de Control Interno MECI**, que permitan establecer acciones de mejora con el fin de fortalecer el Control Interno.

11-35

BÁSICO: El modelo de control interno se cumple de manera primaria. La entidad cumple las funciones que la ley le exige, pero no tiene en cuenta la voz de la ciudadanía ni de sus servidores. Los datos de seguimiento y revisión del modelo son mínimos.

35-65

INTERMEDIO: El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.

66-90

SATISFACTORIO: El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos. Existen tendencia a mantener la mejora en los procesos. La entidad ha identificado los riesgos para la mayoría de sus procesos, pero no realiza una adecuada administración del riesgo

91-100

AVANZADO: Se gestiona de acuerdo con el modelo MECI1000:2005, y son ejemplo para otras entidades del sector. El nivel de satisfacción de las partes interesadas se mide continuamente y se toman decisiones a partir del seguimiento y revisiones que se le hacen a los procesos y servidores. Se mide la eficacia y la eficiencia de las actividades y se mejora continuamente para optimizarla. La administración de los riesgos es eficiente y mantiene a la entidad cubierta ante amenazas.

PUNTAJE
77.95%



Factor Entorno de Control (EC)

Puntaje de 1 a 5

1-1,4

NIVEL DE MADUREZ INICIAL: La entidad se encuentra en la fase de reconocimiento de sus objetivos legales y como entidad.

Consulte los aspectos a mejorar >>

1,5-2,4

NIVEL DE MADUREZ BÁSICO: La entidad avanza en dotarse de personal y recursos físicos que le permitan encaminarse en el cumplimiento de sus funciones. Cuenta con procesos para el desarrollo de sus funciones, pero éstos no permiten que el cumplimiento de sus tareas sea efectivo.

Consulte los aspectos a mejorar >>

2,5-3,6

NIVEL DE MADUREZ INTERMEDIO: La entidad crea mecanismos tanto para dar a conocer a los servidores temas concernientes a la institución, como recíprocamente, conocer por parte de ellos sus opiniones en cuanto a la misma. Se debe trabajar más en los procesos y la estructura organizacionales para que la gestión por procesos sea más flexible.

Consulte los aspectos a mejorar >>

3,7-4,6

NIVEL DE MADUREZ SATISFACTORIO: Las opiniones de los servidores son tenidas en cuenta de manera continua para mejoramiento los planes de bienestar e incentivos. Así mismo el plan de formación es revisado teniendo en cuenta las evaluaciones de desempeño de los servidores. Falta es prestar más atención a la actualización, revisión y divulgación de los planes de inducción, re-inducción.

Consulte los aspectos a mejorar

4,7-5

NIVEL DE MADUREZ AVANZADO: La entidad cuenta con planes de bienestar e incentivos que evitan mediciones negativas a su interior. Se mantiene un ambiente Los planes de formación y capacitación son revisados, mejorados e implementados mínimo cada seis meses.

Consulte los aspectos a mejorar

PUNTAJE
4.33



Factor Entorno de Control (EC) - Nivel de Madurez Satisfactorio

Las opiniones de los servidores son tenidas en cuenta de manera continua para mejoramiento los planes de bienestar e incentivos. Así mismo el plan de formación es revisado teniendo en cuenta las evaluaciones de desempeño de los servidores. Falta es prestar más atención a la actualización, revisión y divulgación de los planes de inducción, re-inducción.

« [Volver a Sección](#)

ASPECTOS A MEJORAR O INTERVENIR

- El plan de bienestar se mejora a partir del análisis de la medición del ambiente laboral de manera continua.
- El plan de incentivos se mejora a partir del análisis de la medición del ambiente laboral de manera continua.
- Normalmente el programa de inducción es revisado, actualizado y divulgado frente a cambios y/o novedades que se presenten a nivel organizacional, técnico y/o normativo.
- Normalmente el programa de re-inducción es revisado, actualizado y divulgado frente a cambios y/o novedades que se presenten a nivel organizacional, técnico y/o normativo.
- Los planes formación y capacitación se mejoran a partir de las evaluaciones del desempeño de los funcionarios.
- La estructura organizacional ha alcanzado un esquema que facilita la gestión por procesos, la toma decisiones y su actualización frente a cambios en los procesos pero requiere mejoras.



Factor Información y Comunicación(IC)

Puntaje de 1 a 5

1,5-2,4

NIVEL DE MADUREZ BÁSICO: La entidad cuenta con lo mínimo para poderse comunicar con la ciudadanía y en su interior. Ya ha identificado sus fuentes de información primaria.

Aspectos a mejorar >>

2,5-3,6

NIVEL DE MADUREZ INTERMEDIO: La entidad se encuentra en capacidad de recolectar información acerca de la percepción externa de su gestión, también quejas, sugerencias y peticiones pero los sistemas de información de la entidad no facilitan el acceso o el análisis a los mismos. La administración de la información generada al interior de la entidad debe ser sistematizada en vías a tener mecanismos eficaces y eficientes. El sistema de información requiere sustanciales mejoras que le permitan a la entidad administrar de manera más eficiente toda la información que ella maneja.

Aspectos a mejorar >>

3,7-4,6

NIVEL DE MADUREZ SATISFACTORIO: Aunque todo está sistematizado al interior de la entidad en cuanto a la administración de la información, y el acceso a ella es en tiempo real y fácil, y la recolección es continua y permanente, se presentan fallas porque no se revisa con periodicidad la funcionalidad de los sistemas de información y de los canales de comunicación. Se falla en no estar en una continua mejora de los mismos.

Aspectos a mejorar >>

4,7-5

NIVEL DE MADUREZ AVANZADO: La información que se genera al interior de la entidad está disponible para sus usuarios así como la suministrada por la fuente primaria. Los mecanismos de recolección, administración, análisis de datos se encuentran eficazmente sistematizados e implementados mediante un óptimo sistema de información. La comunicación entre la alta dirección y los demás servidores es clara y casi nunca presenta fallas de eficiencia. Los canales de comunicación y su funcionalidad están actualizados con las necesidades presentes de la entidad.

Aspectos a mejorar >>

PUNTAJE

3.88



Factor Información y Comunicación(IC) - Nivel de Madurez Satisfactorio

Aunque todo está sistematizado al interior de la entidad en cuanto a la administración de la información, y el acceso a ella es en tiempo real y fácil, y la recolección es continua y permanente, se presentan fallas porque no se revisa con periodicidad la funcionalidad de los sistemas de información y de los canales de comunicación. Se falla en no estar en una continua mejora de los mismos.

[<< Volver a Sección](#)

ASPECTOS A MEJORAR O INTERVENIR

- La entidad ha adoptado por lo menos un mecanismo que le permite recolectar de manera permanente información sobre su gestión.
- La entidad ha adoptado por lo menos un mecanismo que le permite recolectar de manera permanente información sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- La entidad ha adoptado un mecanismo electrónico para recolectar las sugerencias, quejas, peticiones o reclamos por parte de la ciudadanía de manera continua y permanente.
- La entidad ha adoptado por lo menos un mecanismo que le permite recolectar sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores de manera continua y permanente.
- La información generada al interior de la entidad se registra oportunamente y su administración se encuentra sistematizada con dificultades que impiden su óptimo funcionamiento.
- Las tablas de retención documental han sido diseñadas según lo dispuesto en la Ley 594 de 2000, pero se actualizan de manera regular.
- Los canales de comunicación entre la alta dirección y los demás servidores son claros para todos al interior de la entidad, pero su funcionamiento no es el más eficiente.
- El portal virtual contiene la información obligatoria a ser publicada según la función administrativa de la misma, pero no se encuentra completamente actualizada.
- El portal virtual permite tener acceso a la información de los indicadores para evaluar la gestión de la entidad, pero no están completamente actualizados.
- A los canales de información se les verifica su funcionalidad regularmente.
- El área de atención al ciudadano necesita mejoras para su fácil acceso y también ser actualizada en cuanto a los servicios que ofrece.



Factor Actividades de Control (AC)

Puntaje de 1 a 5

1,5-2,4

NIVEL DE MADUREZ BÁSICO: Sin aproximación formal. Los procesos se implementan sin ser validados y sin tener en cuenta información primaria. No se ejecutan sistemáticamente. Se documentan en el Manual de Operaciones.

Aspectos a mejorar >>

2,5-3,6

NIVEL DE MADUREZ INTERMEDIO: Los procesos se validan y se determinan acciones preventivas y correctivas pero no se realiza de manera permanente y tampoco en tiempos adecuados para evitar fallas en la gestión. La percepción de la ciudadanía es tenida en cuenta junto con la de los servidores, pero no es un comportamiento frecuente dentro de la entidad. Por otro lado aunque se determinan las acciones preventivas y/o correctivas a los procesos, no se mide la eficacia de éstos. Muy pocos procesos cuentan con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Aspectos a mejorar >>

3,7-4,6

NIVEL DE MADUREZ SATISFACTORIO: Los procesos cuentan con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad pero no se alimentan con regularidad. La entidad ha alcanzado un estado donde puede detectar a tiempo cualquier irregularidad con el desempeño de los servidores y la corrige. La información primaria es esencial en la mejora de los procesos y procedimientos y el Mapa de Procesos se revisa de manera regular frente a los cambios que puedan sufrir los mismos.

Aspectos a mejorar >>

4,7-5

NIVEL DE MADUREZ AVANZADO: Los procesos se encuentran debidamente caracterizados y el Mapa de procesos muestra interacciones eficientes entre ellos, reflejando que la entidad ha alcanzado un nivel óptimo en su desempeño. Los indicadores de los procesos se alimentan y analizan periódicamente y los resultados obtenidos se ven reflejados en el mejoramiento los mismos. Todo cambio a nivel de procesos, Mapa de procesos, indicadores, acciones correctivas y/o preventivas es actualizado y divulgado evitándole a la entidad presentar fallas en el desarrollo de sus funciones. La información primaria y secundaria es continuamente revisada con el fin de mantener a los procesos actualizados a las necesidades de la ciudadanía, los servidores y la entidad misma.

Aspectos a mejorar >>

PUNTAJE
4.7



Factor Actividades de Control (AC) - Nivel de Madurez Satisfactorio

Los procesos cuentan con indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad pero no se alimentan con regularidad. La entidad ha alcanzado un estado donde puede detectar a tiempo cualquier irregularidad con el desempeño de los servidores y la corrige. La información primaria es esencial en la mejora de los procesos y procedimientos y el Mapa de Procesos se revisa de manera regular frente a los cambios que puedan sufrir los mismos.

[« Volver a Sección](#)

ASPECTOS A MEJORAR O INTERVENIR

- Los indicadores de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos se alimentan y se analizan los resultados de manera regular.
- Los indicadores son revisados de manera regular con el fin de corregirlos.
- Se implementan las acciones correctivas a los procesos y se revisa la eficacia de cada una.
- Se implementan las acciones preventivas a los procesos y se revisa la eficacia de cada una.
- La entidad conoce de cerca el desempeño de sus servidores y detecta a tiempo cualquier irregularidad en su desempeño y la corrige.
- Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la opinión de la ciudadanía y/o las partes interesadas de manera regular.
- Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la opinión externa sobre la gestión de la entidad de manera regular.
- Los procesos y procedimientos son validados con respecto a las recomendaciones o sugerencias de los servidores de manera regular.
- Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la información suministrada por la ciudadanía y/o partes interesadas en cuanto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio de manera regular.
- Los cambios a los procesos y procedimientos son divulgados a los interesados de manera regular.
- El plan y la política de comunicaciones son revisados de manera regular.
- El Manual de Operaciones (o de procesos y procedimientos) es actualizado con los cambios y mejoras realizadas a los procesos de manera regular.
- El Mapa de procesos es actualizado con los cambios y mejoras realizadas a las caracterizaciones de los procesos de manera regular.
- El Manual de Operaciones (o de procesos y procedimientos) es actualizado con los cambios y mejoras realizados a las funciones y competencias laborales requeridas para avanzar en el cumplimiento de las funciones de la entidad.
- Se le da seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades presupuestadas de manera regular.



Factor Administración de Riesgos (AR)

Puntaje de 1 a 5

1,5-2,4

NIVEL DE MADUREZ BÁSICO: La entidad reconoce que pueden existir amenazas en su entorno.

Aspectos a mejorar >>

2,5-3,6

NIVEL DE MADUREZ INTERMEDIO: La identificación de riesgos no se ha extendido para todos los procesos sino para unos pocos y es por eso que al interior de la entidad no se podido madurar a la valoración y administración de los mismos y al diseño de mapas de riesgo por proceso e instructivos para la administración de riesgos.

Aspectos a mejorar >>

3,7-4,6

NIVEL DE MADUREZ SATISFACTORIO: La entidad se esmera por estar al día, con que su política de riesgos sea coherente con los cambios que surjan al interior de la entidad y sus procesos. La falla es que no es un comportamiento frecuente de la entidad y faltan aún procesos a los cuales se les deben construir un mapa de riesgos y otros a quienes se les actualizar. Se sensibilizan a los servidores en cuanto a las metodologías de administración de riesgos pero no se reflejan avances en la implementación.

Aspectos a mejorar >>

4,7-5

NIVEL DE MADUREZ AVANZADO: Todos los procesos cuentan con su mapa de riesgos y el mapa de riesgos institucional se encuentra completo. El ejercicio de detectar nuevos riesgos se refleja en la revisión continua de los mapas. La sensibilización de la administración de riesgos se da en toda la entidad y las personas involucradas en procesos cuentan con herramientas de control e instructivos de administración de riesgos, actualizados y completos.

Aspectos a mejorar >>

PUNTAJE
3.71



Factor Administración de Riesgos (AR) - Nivel de Madurez Satisfactorio

La entidad se esmera por estar al día, con que su política de riesgos sea coherente con los cambios que surjan al interior de la entidad y sus procesos. La falla es que no es un comportamiento frecuente de la entidad y faltan aún procesos a los cuales se les deben construir un mapa de riesgos y otros a quienes se les actualizar. Se sensibilizan a los servidores en cuanto a las metodologías de administración de riesgos pero no se reflejan avances en la implementación.

[« Volver a Sección](#)

ASPECTOS A MEJORAR O INTERVENIR

- La entidad revisa de forma regular la política de riesgos.
- La entidad ha iniciado procesos de sensibilización para dar a conocer a todos los funcionarios la metodología de administración del riesgo.
- En la mayoría de los casos la entidad conoce los objetivos y el alcance de los procesos o actividades que ejecuta para el cumplimiento de sus funciones.
- Las posibles eventualidades adversas que impiden la correcta ejecución de los procesos se han identificado en casi todos ellos.
- Los riesgos que impiden la correcta ejecución de los procesos se han identificado pero no para todos los procesos de la entidad.
- El impacto y probabilidades de falla de los procesos se han determinado, pero no para la totalidad de los procesos de la entidad.
- La entidad cuenta con herramientas de control e instructivos para la administración de riesgos, pero no para la totalidad de los procesos que los requieren.
- Se han construido mapas de riesgos pero aún existen procesos que no cuentan su mapa de riesgos adecuado o actualizado.



Factor Seguimiento (SG)

Puntaje de 1 a 5

1,5-2,4

NIVEL DE MADUREZ BÁSICO: La entidad no cuenta con todo lo necesario para definir su Plan de Mejoramiento Institucional o su Plan de Mejoramiento por Procesos o sus Planes de Mejoramiento Individual.

Aspectos a mejorar >>

2,5-3,6

NIVEL DE MADUREZ INTERMEDIO: La entidad realiza medición de clima laboral pero la información obtenida no se convierte en una fuente de posibles fallas y propuestas de mejoras. Así mismo la opinión de la ciudadanía (percepción de la gestión de la entidad, quejas, sugerencias y reclamos) y de los servidores (sugerencias y recomendaciones) no se analiza con rigurosidad en intervalos de tiempo periódicos. Los planes de mejoramiento no dirigen a la entidad a un mejor desempeño de la misma y tampoco de sus servidores. La entidad realiza auditorías internas pero le hace falta tener más en cuenta los resultados de las mismas.

Aspectos a mejorar >>

3,7-4,6

NIVEL DE MADUREZ SATISFACTORIO: La medición del clima laboral y el desempeño de los servidores le permite a la entidad ir mejorando en su gestión, pero las auditorías internas aun no evalúan la totalidad de los procesos, sus acciones preventivas y correctivas. En consecuencia, el Plan de Mejoramiento Institucional es parcialmente eficaz para mejorar el desempeño de la entidad. El Plan de Mejoramiento Individual no conduce del todo a un buen desempeño laboral. Debido a que no hay monitoreo al total de los procesos, el Plan de Mejoramiento por Procesos aun no evita fallas en el desarrollo de los mismos.

Aspectos a mejorar >>

4,7-5

NIVEL DE MADUREZ AVANZADO: El mejoramiento en la entidad es continuo debido a los resultados de las evaluaciones periódicas del desempeño y clima laboral, y las auditorías internas. El Plan de Mejoramiento Institucional es eficaz para mantener a la entidad un óptimo desempeño. El Plan de Mejoramiento por Procesos encamina a la entidad a un funcionamiento exitoso y a superar eficazmente las fallas en el desarrollo de los procesos. El Plan de Mejoramiento Individual refleja una apropiada labor de los servidores.

Aspectos a mejorar >>

PUNTAJE
3.97



Factor Seguimiento (SG) - Nivel de Madurez Satisfactorio

La medición del clima laboral y el desempeño de los servidores le permite a la entidad ir mejorando en su gestión, pero las auditorías internas aun no evalúan la totalidad de los procesos, sus acciones preventivas y correctivas. En consecuencia, el Plan de Mejoramiento Institucional es parcialmente eficaz para mejorar el desempeño de la entidad. El Plan de Mejoramiento Individual no conduce del todo a un buen desempeño laboral. Debido a que no hay monitoreo al total de los procesos, el Plan de Mejoramiento por Procesos aun no evita fallas en el desarrollo de los mismos. La entidad reconoce que pueden existir amenazas en su entorno.

[« Volver a Sección](#)

ASPECTOS A MEJORAR O INTERVENIR

- La entidad realiza medición del clima laboral con regularidad y se mejoran los planes de bienestar e incentivos a partir del análisis de los resultados.
- La información recibida por la ciudadanía y partes interesadas en cuanto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio es analizada de manera regular.
- La información recibida por la ciudadanía y partes interesadas en cuanto a sugerencias, quejas, peticiones o reclamos es analizada de manera regular.
- La información recibida por la ciudadanía y partes interesadas en cuanto a la gestión de la entidad es analizada de manera regular.
- La información recibida por servidores en cuanto a sugerencias o recomendaciones es analizada de manera regular.
- La satisfacción del cliente y las partes interesadas es evaluada y su opinión es analizada por la entidad de manera regular.
- Las auditorías internas le permiten a la entidad dar seguimiento a algunos procesos.
- Las auditorías internas le permiten a la entidad dar seguimiento a las acciones preventivas de algunos procesos.
- Las auditorías internas le permiten a la entidad dar seguimiento a las acciones correctivas de algunos procesos.
- El Plan de Mejoramiento Institucional ha sido parcialmente eficaz para mejorar el desempeño de la entidad.