



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



150.180.70.232

Bogotá D.C., 17 de Noviembre de 2016

Doctora  
**CLAUDIA MARCELA FRANCO DOMÍNGUEZ**  
Directora Nacional (E)  
Escuela Superior de Administración Pública

Referencia: Informe Pormenorizado Cuatrimestral – Modelo Estándar de Control Interno MECI 2016

Respetada doctora:

Por la presente me permito hacer entrega formal del informe Pormenorizado cuatrimestral – Modelo Estándar de Control Interno MECI vigencia 2016.

Atenta a sus comentarios e inquietudes.

Cordialmente,

**MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Camilo Mahecha R.  
Profesional Especializado  
Anexo: Informe en 12 folios



**INFORME ACTIVIDADES DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 0.1

Fecha: 4/06/2014

Página 1 de 1

Código: RE-E-GE-24

<b>PERIODICIDAD DEL INFORME</b>	Anual		<b>PERIODO A REPORTAR</b>	JULIO A OCTUBRE 2016		
	Semestral					
	Cuatrimestral	X				
	Trimestral		<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Año</b>
	Bimestral			11	17	2016
	Mensual					
	OTRO					

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	<b>INFORME PORMENORIZADO CUATRIMESTRAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>
---------------------------	--

<b>NORMAS QUE RESPALDAN EL INFORME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1474 de 2011 Estatuto anticorrupción, artículo 9. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</li> <li>• Decreto 1083 de 2015 Único Reglamentario Sector Función Pública; Título 21 Sistema de Control Interno; capítulo 2 instancias de articulación y sus competencias; capítulo 3 Unidad Básica del Sistema Nacional de Control Interno.</li> <li>• Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP en el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014</li> </ul>
--	--

<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>
----------------------------	-----------------------------------

<b>OBJETO</b>	Informe del Seguimiento a las acciones que garantizan el sostenimiento del Sistema de Control Interno en la Entidad, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente que lo regula, buscando el mejoramiento continuo en el MECI.
---------------	--

<b>ALCANCE</b>	Verificación de la información del Modelo Estándar de Control Interno MECI de acuerdo a los Planes de trabajo con fecha de entrega entre el 01 de julio y el 31 de octubre de 2016, reportado por cada una de las áreas.
----------------	--

<b>PROFESIONAL (es) QUE ELABORAN EL INFORME</b>	<p><b>MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON</b> Jefe Oficina de Control Interno</p> <p><b>CAMILO MAHECHA RINCON</b> Profesional de Apoyo</p>
---	--

## **METODOLOGIA**

- Solicitud, Análisis y Evaluación de la Información

## **TEMAS**

- Estado del Modelo Estándar de Control Interno - MECI

## **DESARROLLO**

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y conforme al Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP en el que se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la ESAP presenta el informe de seguimiento y publica el informe Pormenorizado del Estado de Control Interno del periodo comprendido entre Marzo de 2016 a Junio de 2016, de acuerdo a la estructura del Modelo en mención así: Módulo de Planeación y Gestión, Módulo de Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal de Información y Comunicación.

Con la Resolución 2239 del 7 de Diciembre de 2015, la ESAP organiza el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y se conforman los equipos responsables de la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI e Implementación del Sistema de Control Interno. Con el fin de iniciar las actividades y planes de trabajo con las áreas y las diferentes territoriales para el fortalecimiento de la entidad, la Oficina Asesora de Planeación emitió memorando para iniciar la conformación del Grupo con los funcionarios o representantes responsables de cada una de las áreas para llevar a cabo la gestión del 2016.

### **1. MODULO DE CONTROL, PLANEACION Y GESTION**

#### **1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO**

##### **1.1.1 ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS**

La Entidad cuenta con el Código de Ética, documento con Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos – Modelo Estándar de Control Interno del mes de julio de 2007, resultado del trabajo en equipo realizado por la comunidad Esapista, el cual fue construido de forma participativa, debidamente estructurado con sus principios y valores y se encuentra debidamente publicado.

Así mismo la Entidad realizó medición de la cultura organizacional a través de la caja de compensación Cafam de acuerdo a informe presentado como evidencia del resultado del mismo, con fecha 30 de junio de 2016.

##### **1.1.2 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

- **MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

Con Resolución 2649 del 13 de Septiembre de 2016, se realizó la modificación al Manual Especifico de Funciones y Competencias de la ESAP para los empleos de la planta de personal con el fin de que las distintas dependencias de la Sede Central y Direcciones Territoriales cuenten con empleos de profesional especializado, operarios calificados y auxiliar de servicios generales, con el propósito de que se brinde una correcta prestación del servicio y lograr mayor eficiencia en el manejo de las funciones asignadas a estas sedes. Esta Resolución se encuentra publicada por la Intranet de la Entidad.

- **PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN**

La Entidad tiene a disposición de todos los funcionarios de forma virtual el programa de inducción y re-inducción que muestra las particularidades de la Escuela como entidad pública de carácter universitario con un modelo específico de actuación así como la familiarización con la misión, visión, objetivos, procesos y procedimientos, contextualizando las prácticas de excelencia y alta calidad que tiene la ESAP. Dicho curso está disponible mediante el siguiente link: <http://sirecec2.esap.edu.co/direccion-nacional/departamento-capacitacion/4019>.

- **PLAN INSTITUCIONAL DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN**

La Entidad aprobó el Plan Institucional de Capacitación – PIC 2016, con Resolución 1765 del 25 de julio de 2016 “Por medio de la cual se adopta el Plan Institucional de Capacitación para los Servidores Públicos de la Escuela Superior de Administración Pública — ESAP, para el año 2016”. Se encuentra publicado en la Web de la entidad y socializado el pasado 16 de agosto de 2016 como lo muestra los listados de asistencia de sensibilización del PIC 2016 en la evidencia suministrada.

A la fecha de corte del presente informe no fue posible evidenciar avance de la ejecución del PIC 2016 ya que según el cronograma de realización de programas de capacitación suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, la fecha de inicio es el 9 de noviembre de 2016 y será ejecutado durante todo el mes de noviembre.

- **PLAN DE BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS**

La Ley 909 del 23 de septiembre de 2004, artículo 36, enuncia que las entidades deberán implementar programas de bienestar e incentivos de acuerdo con las normas vigentes y las desarrolladas en la presente Ley.

En cumplimiento del Decreto 1227 de 2005, Capítulo II Sistema de estímulos en su artículo 70, indica que las entidades están en la obligación de organizar anualmente para sus empleados, programas de bienestar social e incentivos.

Mediante resolución 0023 de enero de 2016, la Entidad adopta el Plan Institucional de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para los servidores públicos de la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP aprobado mediante Resolución No.0352 del 20 de abril de 2009, en su totalidad hasta que se expida uno nuevo, el cual se encuentra publicado en la Intranet; fue socializado a todos los servidores públicos a través del correo electrónico como adjunto el Plan Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para los Servidores Públicos de la escuela.

Por lo anterior se observa que al adoptar cada año el mismo plan elaborado desde el 2009, no se revisa ni se actualiza y así mismo, no se está cumpliendo con la normatividad vigente con respecto a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, Título 10 artículo 2.2.10.6 Identificación anual de necesidades y expectativas en los programas de bienestar. Igualmente, la Escuela no está dando cumplimiento a establecido en la guía del DAFP **Sistemas de Estímulos Orientaciones Metodológicas 2012**, en la que establece que “Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional”.

## • SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cumpliendo con lo establecido en la Ley 909 de 2004, artículo 11 inciso d) Establecer instrumentos necesarios para la aplicación de las normas sobre evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa, y acogiendo el Acuerdo 137 de 2010 por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Servidores de Carrera Administrativa y en Período de Prueba, la base de datos con la tabulación de la evaluación del desempeño laboral del periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2015 al 31 de enero de 2016 de los funcionarios de la ESAP se evidencia en la Intranet.

### 1.2 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### 1.2.1 PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS

Con Acta de Comité Institucional del 19 de abril de 2016, la cual se encuentra en el aplicativo ISOLUCION, se presentaron y aprobaron los Planes para la vigencia los cuales se relacionan a continuación:

1. Plan de Acción
2. Plan Estratégico Institucional
3. Plan Anticorrupción
4. Plan de actualización de Documentos Políticas Planes Comités e Informes
5. Modificaciones al Plan Sectorial
6. Avance Plan Manejo Ambiental

El acuerdo 0010 del 25 de junio de 2008, adopta y actualiza de acuerdo a la normatividad vigente la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad de la ESAP, en el marco de la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad.

Para la formulación de los planes, programas y proyectos institucionales se evidenció que la ESAP tuvo en cuenta los requerimientos legales, los objetivos institucionales y los requerimientos presupuestales de acuerdo al plan de acción publicado y articulado con el MIPG y el POAI 2016.

Como requisito del MECI en lo referente a la formulación de planes, programas y proyectos institucionales, se establece que estos deben construirse de manera participativa, considerando las necesidades de los usuarios y las partes interesadas. La Oficina de Control Interno no evidencio los soportes respectivos (Oficios citatorios y actas de reuniones).

En cuanto al seguimiento de los planes, programas y proyectos de la institución, la OAP entrega como evidencia el tablero de gestión financiera integrado, con corte a 30 de septiembre de 2016, en él se observa la revisión del estado del cumplimiento de las metas, su ejecución presupuestal y la actualización periódica de los indicadores por parte de cada una de las áreas involucradas.

#### 1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Teniendo en cuenta la Ley 872 de 2003 que promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, y lo establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, Integración de Sistemas de Gestión, se evidencia que la entidad mantiene actualizadas las caracterizaciones de sus procesos en cuanto a las necesidades de los mismos.

Lo anterior evidenciado mediante caracterizaciones publicadas en la página web <http://apl01.esap.edu.co/esap/gestasoft/gestionDocumentalv2/publico/doc.jsp>.

La Escuela revisa y ajusta los procesos en respuesta a sugerencias, quejas y reclamos, los resultados de la gestión, las necesidades y prioridades en la prestación de su servicio, recomendaciones y sugerencias de las partes interesadas. Lo anterior se evidencia en el plan de actualización documental 2016-2017 con sus respectivos ajustes.

A 27 de Octubre de 2016 el avance en la actualización documental es:

Oficina Asesora de planeación: 79%  
Subdirección académica: 17%  
Secretaría General: 29%  
Proyección Institucional: 57%  
Oficina Asesora Jurídica: 47%  
Subdirección Administrativa y financiera: 12%  
Control Interno: 74%  
Oficina de Sistemas de Información: 44%

Se recomienda dar cumplimiento a las metas establecidas de actualización documental para el cierre del año 2016.

De otra parte, la ESAP aún no cuenta con un documento de políticas contables actualizado. Existe un Manual del Proceso de Gestión Financiera más no las políticas. Para los procesos y procedimientos se vienen realizando los respectivos ajustes, como también la creación de los requeridos de acuerdo a la normatividad vigente. Esta observación persiste de acuerdo al anterior informe de seguimiento.

### **1.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Con base en lo establecido en el Decreto 219 de 2004, la Estructura Organizacional se encuentra aprobada en el Manual de Operaciones con el diseño y estructuración de los procesos, determinando los niveles de autoridad y responsabilidades, facilitando así el flujo de información entre los procesos y permitiendo ser un punto de partida para que los funcionarios entiendan su papel dentro de los procesos. Se puede verificar en el siguiente enlace: [intranet://apl01.esap.edu.co/esap/gestasoft/gestionDocumentalv2/publico/doc.jsp](http://intranet://apl01.esap.edu.co/esap/gestasoft/gestionDocumentalv2/publico/doc.jsp)

### **1.2.4 INDICADORES DE GESTIÓN**

La Oficina de Control Interno dentro de las verificaciones de evidencia, encuentra que para este elemento se elaboraron los respectivos tableros de control para el seguimiento a proyectos de inversión; los cuales están inmersos o relacionados con los procesos de la ESAP. Lo anterior no quiere decir que estos tableros de control estén midiendo el alcance del objetivo de cada uno de los procesos. Al respecto es importante hacer claridad de que un proceso logra su alcance a través de la ejecución de las actividades que tiene definidas y que muchas se logran a través de proyectos de inversión, por ser estos apalancadores de sus objetivos, pero la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso (tal como lo establece el MECI) debe evidenciarse en un tablero de control diferente.

## **1.2.5 POLITICAS DE OPERACIÓN**

De acuerdo a la evidencia suministrada por la OAP y la publicada en otros medios de comunicación de la escuela, se observa que las políticas de operación para cada uno de los procesos se encuentran contenidas dentro de los manuales respectivos y las caracterizaciones como tal. Sin embargo, estas no se encuentran debidamente actualizadas a las necesidades reales debido a que no se cumplió la meta establecida del 40% de actualización para septiembre 30 de 2016, evidenciándose actualización de procesos por debajo de la meta. Se recomienda dar cumplimiento a las metas establecidas de actualización documental para el cierre del año 2016.

## **1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

### **1.3.1. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO**

De acuerdo a la Resolución 2300 de 2015 que definió la Política de Administración de Riesgos para la ESAP. Esta fue formulada por su representante legal, junto con su equipo directivo dentro del marco del Comité de Coordinación de Control Interno, el 14 de diciembre de 2015.

Se evidenció al interior de la política, una construcción basada en los planes estratégicos y los objetivos institucionales de la entidad, contenidos en el manual del sistema integrado de gestión, conforme a lo descrito en el artículo primero de la mencionada resolución.

Los artículos segundo y tercero de la mencionada resolución establecen los objetivos y el alcance de la Administración de Riesgos en la ESAP, así como las opciones de manejo y tratamiento de acuerdo a la siguiente escala de valoración (artículo sexto):

1. Zona de riesgo bajo
2. Zona de riesgo moderada
3. Zona de riesgo alta
4. Zona de riesgo extrema

Las escalas de análisis para determinar la valoración del riesgo (matriz probabilidad-impacto) se encuentran señaladas en la metodología construida por la Entidad.

En el artículo quinto se determinan los responsables del monitoreo y seguimiento al mapa de riesgos de la ESAP, así como los responsables por el asesoramiento en la metodología para el fortalecimiento y mejora del sistema.

En cuanto al establecimiento de los niveles de aceptación o tolerancia al riesgo, la ESAP, de acuerdo con la resolución 2300 de 2015, no establece dichos niveles. De igual forma y aunque dentro del artículo quinto se menciona la periodicidad de actualización del mapa de riesgo de la ESAP, no se tiene considerado el manejo y seguimiento al riesgo residual.

De acuerdo al plan de implementación del MECI para el año 2016, la Oficina de Control Interno recomienda adoptar las sugerencias señaladas para la Política de Administración de Riesgo enviadas mediante correo electrónico el pasado 20 de septiembre de 2016 a la OAP.





13. Informe de Seguimiento a planes de mejoramiento internos
14. Informe de Seguimiento a planes de mejoramiento CGR

## **2.2 COMPONENTE AUDITORÍA INTERNA**

### **2.2.1 AUDITORÍA INTERNA**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993, elaboró el respectivo programa Anual de Auditorías, que se encuentra en el aplicativo ISOLUCION, donde fueron seleccionadas las auditorías a ser ejecutadas durante la vigencia 2016, con fundamento en la fragilidad de los controles y el nivel de exposición a riesgos. Igualmente en el proceso de programación de las auditorías, tanto en la sede central como en las Direcciones Territoriales, se consideraron otros criterios de selección tales como; desempeño de acuerdo a auditorías realizadas en periodos anteriores y el tiempo en que fueron evaluadas cada una de ellas. De acuerdo a lo anterior se programaron para la sede central siete (7) auditorías de las cuales a 31 de octubre de 2016, se han realizado seis (6) de las programadas como son:

1. Gestión Documental
2. Docencia e investigaciones
3. Tecnología y Sistemas
4. Grupo de Gestión de Talento Humano
5. Contratación
6. Tesorería, almacén e inventarios, presupuesto y Cartera

Para las Sedes Territoriales se programó la realización de diez (10) auditorías, de las cuales se han realizado cinco (5). Por petición de la Alta Dirección se suprimieron del programa anual de auditorías cinco (5) auditorías, debido a restricciones presupuestales sufridas por la Escuela durante la vigencia. En el Acta de Comité Coordinador de Control Interno No. 5, se evidencia la cancelación de las cinco (5) auditorías. Las auditorías realizadas durante la vigencia 2016 a nivel territorial fueron:

1. Territorial Huila
2. Territorial Norte de Santander
3. Territorial Tolima
4. Territorial Valle
5. Territorial Bolívar

## **2.3 COMPONENTE DE PLANES DE MEJORAMIENTO**

### **2.3.1 PLAN DE MEJORAMIENTO**

De conformidad a lo establecido en el artículo 16 de la Resolución 7350 de 2013 y con el fin de obtener un dictamen limpio, se dio cumplimiento a lo requerido en el artículo 4 de la Resolución MD. 2457 de 2015, reportando el avance trimestral de los planes de mejoramiento a la Comisión Legal de Cuentas de la Cámara de Representantes, el 18 de julio de 2016, en el cual se informa un avance del Plan de mejoramiento de la Contraloría General de la República-ESAP a 30 de Junio de 2016 del 60.22% y de cumplimiento 58.39%. Con corte a 30 de septiembre se tuvo un avance del 37.87% y de cumplimiento del 42.20%, lo anterior debido a que se suma el plan de mejoramiento de la auditoría realizada a la vigencia 2015.

La entidad cuenta con planes de mejoramiento interno derivado de auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno a las áreas de la sede central y a las territoriales. Su seguimiento se reporta cada trimestre a la Dirección Nacional, el último reportado corresponde al 29 septiembre de 2016.

### **3. COMPONENTE EJE TRANSVERSAL ENFOCADO A LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

#### **3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA**

Mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía:

- Se cuenta con el aplicativo de Atención al Ciudadano, Quejas y reclamos, a través del cual se hace la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Link: <http://apl01.esap.edu.co/esap/hermesoft/caclG/index.jsp>
- Se aplicaron encuestas a Peticionarios sobre la respuesta dada a los requerimientos, se elaboró informe y se enviaron memorandos a las Áreas para implementar mejoras.
- La Oficina de Sistemas realizó la implementación de los requerimientos solicitados por la Secretaría general, en cuanto al aplicativo PQR informado mediante oficio 140.1360.20
- Se presentan informes mensuales, trimestrales y semestrales de la gestión de las PQRSD, los cuales se publican en la página web de la Entidad: <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/serviciosciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/>

Lineamientos de planeación establecidos para llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas:

- Se evidencia la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo a la evidencia suministrada por la OAP
- La rendición de cuentas vigencia 2016 se encuentra publicada en la página web de la entidad: [http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2016/07/Rendicion\\_de\\_Cuentas.pdf](http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2016/07/Rendicion_de_Cuentas.pdf)

Publicación en página web de la información relacionada con la planeación institucional:

- La información relacionada con la planeación institucional se encuentra publicada y actualizada en la página web de la entidad: <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/laesap/planes-institucionales-esap/>

Publicación en página web de los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos:

- La información relacionada con los formularios oficiales relacionados con trámites de los ciudadanos se encuentra publicada y actualizada en la página web de la entidad: <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/tramites-y-servicios/>

#### **3.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA**

Mecanismo para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios:

- La entidad cuenta con una estrategia de comunicación interna (que incluye política, plan y canales de

comunicación) que permite el flujo de información entre sus diferentes niveles y áreas. De la misma manera se cuenta con el Aplicativo de Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos, el cual se encuentra en la página Web de la ESAP, En el ICONO Servicios al Ciudadano y el Buzón de Sugerencias, donde se recopilan las sugerencias y/o recomendaciones por parte de los servidores públicos.

#### Tablas de Retención Documental

- La entidad cuenta con Tabla de Retención Documental que reposan en la intranet. De igual forma se evidencia que por parte de la Secretaría General se envió, en el mes de agosto, solicitud a la oficina Asesora de Planeación, un requerimiento de aprobación para ajustar el cronograma de actualización documental.

#### Política y Plan de Comunicaciones establecido y divulgado a todos los funcionarios:

- Se evidencia por parte de la Subdirección de Proyección Institucional, la política y plan de comunicaciones elaborado el 2 de diciembre de 2008 y divulgado a través de la Intranet de la Entidad. La Oficina de Control Interno conceptúa que dicho plan y su política se encuentran desactualizados, versus los logros obtenidos por la escuela a la fecha, para facilitar la interacción de los ciudadanos con la Escuela.

### 3.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Sistema de información para el proceso documental institucional:

- La entidad cuenta con el aplicativo Active Document para el procesamiento de la documentación y correspondencia, de igual forma se evidencia capacitación en dicho aplicativo, en cuanto a parámetros para manejo de correspondencia y manejo de equipos de cómputo. Link: 172.16.1.126:9010

#### Sistema de información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos:

- Se cuenta con el aplicativo de Atención al Ciudadano, Quejas y reclamos, a través del cual se hace la distribución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Link: <http://apl01.esap.edu.co/esap/hermesoft/caciG/index.jsp>

#### Sistemas de información para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros:

- Los recursos humanos son administrados mediante los aplicativos SIGEP, HUMANO, ACADEMUSOFT, los recursos físicos a través del aplicativo SEVEN, actualizando el proceso de Inventarios a partir del Marco Normativo y el proceso de bajas, Los recursos financieros a través del SIIF, GESTASOFT, SEVEN y SIGEB evidenciada en los estados financieros y sus notas y en el informe de gestión del Grupo de Gestión Contable.
- En cuanto a la administración de recursos tecnológicos, se gestiona la instalación del agente OCS por política en el Directorio Activo en cada equipo que está en la red de la ESAP a nivel nacional. El aplicativo permite tener un inventario tecnológico y sirve para triangular con otros sistemas de información (SEVEN, Microsoft) para tener mayor exactitud en el inventario. Lo anterior evidenciado mediante archivo en Excel suministrado por la Oficina de Sistemas, en donde se ve el detalle y el pantallazo de como se ve el monitor, los equipos y todas sus características.

Página Web:

- [www.esap.edu.com/portal/](http://www.esap.edu.com/portal/)

Punto de atención al usuario:

- De acuerdo a las funciones de la Secretaría General, descritas en el Decreto 219 de 2004, Capítulo III, artículo 18, numeral 7. Dar trámite a las quejas y reclamos que ante la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, sean presentadas. Por lo anterior, se cuenta con una Oficina de Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos. De acuerdo a la Resolución No. 0991 del 3 de mayo de 2016, "Por la cual se efectúa la reubicación de unos cargos de la Planta Global de personal Administrativo de la ESAP". ARTICULO PRIMERO.- Reubicar los siguientes cargos de la sede central de la Planta Global de Personal Administrativo de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP que se señala así: DE: GRUPO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA PARA: SECRETARIA GENERAL — ATENCION AL CIUDADANO, se reubica un Profesional Especializado.

Otros medios de comunicación virtual (chat, foro, redes sociales):

- De acuerdo a informe suministrado por la Subdirección de Proyección Institucional, la entidad cuenta con otros canales de comunicación como son:

1. Página Web Institucional: [www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

2. Redes Sociales:

- Facebook: [www.facebook.com/esapoficial](http://www.facebook.com/esapoficial)

- Twitter: [twitter.com/ESAPOficial](https://twitter.com/ESAPOficial)

3. Programas de Televisión:

- Construyendo

- Ciudadanía Activa – Teleconferencias

### OBSERVACIONES

1. Con respecto al elemento Plan de Bienestar Social e Incentivos, se hace la siguiente observación:
  - Se observa que al adoptar anualmente el mismo Plan elaborado desde el año 2009, no se está cumpliendo con la normatividad vigente con respecto a lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, Título 10 artículo 2.2.10.6 Identificación de necesidades y expectativas en los programas de bienestar. Los programas de bienestar responderán a estudios técnicos que permitan, a partir de la identificación de necesidades y expectativas de los empleados, determinar actividades y grupos de beneficiarios bajo criterios de equidad, eficiencia mayor cubrimiento institucional, como tampoco se aplica la guía establecida por el DAFP Sistemas de Estímulos Orientaciones Metodológicas 2012.
2. Con respecto al elemento Modelo de Operación por Procesos, se hace la siguiente observación:
  - La entidad no cuenta con un documento de políticas contables actualizado, existe un Manual del Proceso de Gestión Financiera más no política.
3. Con respecto al elemento Indicadores de Gestión, se hace la siguiente observación:
  - Diseñar indicadores de proceso que midan su eficiencia, eficacia y efectividad.

## RECOMENDACIONES

4. Con respecto al elemento Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos se recomienda:
  - Revisar de manera periódica, si el documento ético adoptado se ajusta a los principios y valores dispuestos por la entidad, para ello puede valerse de la medición del clima laboral o de otros instrumentos que permitan conocer la realidad de la entidad y el comportamiento de los servidores públicos.
5. Con respecto al elemento Modelo de Operación por Procesos se recomienda:
  - Dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de actualización documental para el cierre del año 2016.
6. Con respecto al componente de Administración de Riesgos se recomienda:
  - Establecer los niveles de tolerancia al riesgo para la entidad, tal como se menciona en el plan de implementación MECI-2016 para el Modelo Estándar de Control Interno.

## SOPORTES

- Verificación de la evidencia suministrada por cada una de la Áreas involucradas
- Intranet - ISOLUCION
- Plan de Trabajo de cada una de las áreas



**MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María Mayerly Pedreros Pinzón	Nombre: Luz Stella Hernández Ruiz	Nombre: Alejandro Larreamendy Joerns
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director Nacional
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado	Firma: Original firmado