



Bogotá D.C., 26-09-2017
130-OCI

MEMORANDO

PARA: NADIME AMPARO YAVER LICHT
Directora

DE: WILLIAM VALDERRAMA GUTIERREZ.
Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe: Análisis Resultado Aplicación del Modelo de Autoevaluación por Procesos (MAP) II Semestre de 2017.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus roles de evaluación, seguimiento, asesoría y acompañamiento; y en ejercicio de sus funciones en especial las establecidas en el literal b), c), d), e) y g) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993; artículo 5 literal e), artículo 9 y 15 literal d) del Decreto 2145 de 1999; Decreto 943 del 21 de mayo del 2014, Resoluciones 255 del 29 septiembre del 2014 y 227 del 25 de julio de 2016; y Resolución 255 del 29 septiembre del 2014; realizó el análisis de los resultados obtenidos del Sistema de Control Interno en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP, a través del Modelo de autoevaluación por procesos.

El objetivo de la presente evaluación es posibilitar la autoevaluación del control y gestión en los procesos de conformidad al Decreto 943 del 21 de mayo del 2014.

I. MUESTRA

La muestra escogida en el presente informe pertenece al 100% de los procesos vigentes y descritos en el mapa de procesos, adoptado en la resolución número 062 de 31 de marzo de 2014 del DADEP. El periodo evaluado corresponde a la segunda autoevaluación de la vigencia 2017.

II. METODOLOGIA DEL ANALISIS

El modelo de Autoevaluación está conformado por 14 variables, cada una con 5 afirmaciones, para un total de 70 afirmaciones por proceso. Cada afirmación es calificada de 1 a 5 por el responsable de cada proceso; donde 1 es la menor calificación y 5 la más alta. Esta metodología genera dos tipos de calificación, uno cuantitativo y otro cualitativo.

La calificación cuantitativa, determina el valor promedio del proceso, además permite establecer la valoración por cada variable, el rango de calificación para cada variable oscila entre 0 y 5; donde 0 se presenta únicamente para los casos en que los responsables de procesos no llevan a cabo la autoevaluación en el tiempo determinado para su diligenciamiento. El valor cuantitativo de cada afirmación, variable y procedimiento, está asociado a un color de fondo de celda, en el cual se pueden presentar 5 escenarios:

- **Verde Oscuro:** expresa que el Sistema de Control Interno está funcionando adecuadamente; reflejando que **siempre** en el proceso se lleva a cabo las actividades planteadas en las afirmaciones; en este caso se puede efectuar una acción de mejora y/o preventiva.
- **Verde Claro:** significa que a pesar de los esfuerzos establecidos en los procesos, no alcanzó el rango máximo establecido, lo que indica que las actividades programadas se concluyen la **mayoría de las veces**; para alcanzar el rango superior se puede implementar una acción de mejora y/o preventiva.
- **Amarillo:** indica que las actividades programadas se cumplen **algunas veces**, esta situación implica un riesgo potencial, por lo tanto se debe tomar una acción correctiva y/o preventiva.
- **Rosado:** representa las actividades programadas que **pocas veces** se culminan, en este evento se debe implementar una acción correctiva y de manera opcional preventiva.
- **Rojo:** significa que las actividades programadas **nunca** son ejecutadas o finalizadas, ocasionando debilidad en el Sistema de Control Interno, para este caso es indispensable tomar una acción correctiva.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el segundo semestre de 2017, en la aplicación del Modelo de Autoevaluación.

III. RESULTADOS

Resultados por Nivel de Proceso.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la autoevaluación a **nivel de proceso**, se observa que el mayor promedio lo alcanzó el proceso Estratégico con valoración de **4,96**, y el nivel de proceso con la menor valoración adquirió el nivel de Soporte, con promedio igual a **4,53**.

Nivel de Proceso		Estratégico	
Dependencia		Dirección	Subdirección de Registro Inmobiliario
Proceso		Direccionamiento estratégico	Investigación de espacio público
Promedios	Proceso	4,93	4,99
	Nivel de proceso	4,96	

Nivel de Proceso		Soporte		
Dependencia		Oficina de Sistemas.	Subdirección Administrativa, Financiera Y de Control Disciplinario.	Oficina Asesora Jurídica.
Proceso		Gestión de la información y la tecnología	Gestión del Talento Humano	Gestión de Recursos
Promedios	Proceso	4,47	4,50	4,61
	Nivel de proceso	4,53		

Nivel de Proceso		Verificación y Mejoramiento		
Dependencia		Subdirección Administrativa, Financiera Y de Control Disciplinario.	Oficina de Control Interno.	Oficina de Planeación.
Proceso		Atención al cliente y/o usuario	Verificación y Mejoramiento continuo	
Promedios	Proceso	4,50	4,66	
	Nivel de proceso	4,58		

Nivel de Proceso		Misional		
Dependencia		Subdirección de Administración Inmobiliaria y Espacio público.	Oficina Asesora Jurídica.	Subdirección de Registro Inmobiliario
Proceso		Administración del patrimonio inmobiliario distrital	Defensa del patrimonio inmobiliario distrital	Inventario general del espacio público
Promedios	Proceso	4,51	4,61	4,81
	Nivel de proceso	4,64		

Resultado por Proceso.

El comparativo obtenido por cada uno de los procesos, establece que el proceso de Investigación de Espacio Público, consiguió el mayor promedio con calificación de 4,99. Seguido por los procesos de: Direccionamiento Estratégico e inventario General del Espacio Público, con (4,93) y (4,81) en promedio respectivamente.

Los tres (3) procesos que registraron el menor promedio de calificación fueron: Gestión de la Información y la Tecnología con (4,47); Gestión del Talento Humano y Atención al cliente y/o usuario con valoración de (4,50) cada proceso.

El resultado general de la autoevaluación de los diez (10) procesos vigentes en la entidad, permite concluir que los líderes y equipos de trabajo consideran que su gestión es satisfactoria y cumplen con todas las acciones planteadas en cada proceso, al quedar situados dentro del rango máximo de la escala de calificación.

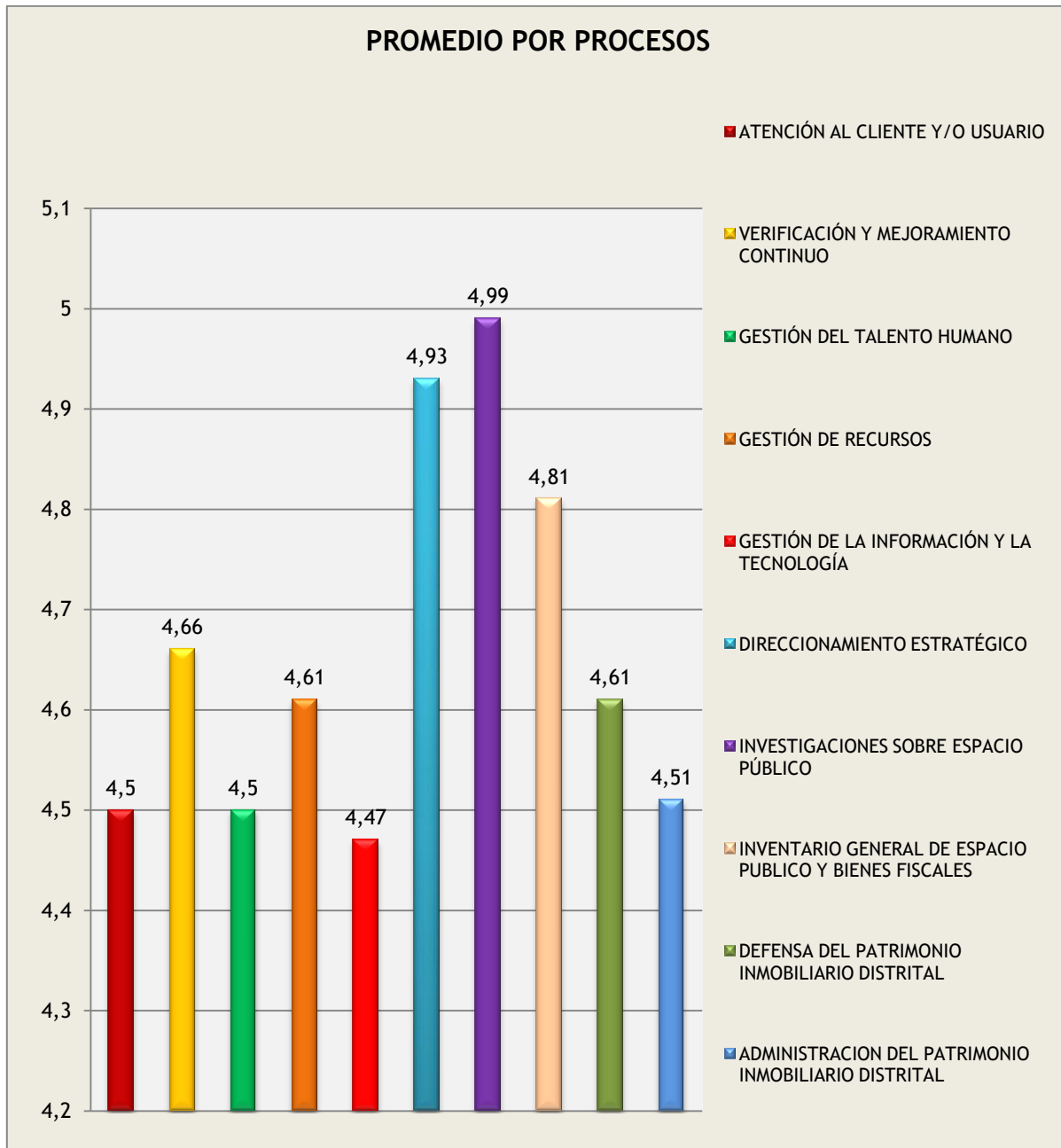


Tabla Promedio por procesos

Resultado por Variable.

El cuadro siguiente muestra los resultados alcanzados en las catorce (14) variables del Modelo de Autoevaluación- MAP, en el que se observa que las variables con mayor promedio en la calificación,

percibidas por los responsables de los procesos son: Gestión de la gerencia y dirección; y Gestión ambiental, con 4,90 y 4,86 respectivamente.

Variable	Promedio
Gestión de innovación y mejora	4,42
Gestión del servicio al usuario	4,54
Gestión de seguridad y salud laboral en el trabajo	4,58
Gestión de la planeación	4,58
Gestión del control	4,58
Gestión de la comunicación	4,60
Gestión de la calidad	4,66
Gestión del talento humano	4,66
Gestión documental	4,68
Gestión de riesgos	4,70
Gestión de indicadores	4,72
Gestión de sistemas de información	4,76
Gestión ambiental	4,86
Gestión de la gerencia y dirección	4,90
Promedio por variable	4,66

Las dos (2) variables que obtienen el menor promedio son: Gestión de la Innovación y Mejora con (4,42) y Gestión del servicio al usuario con (4,54); evidenciando que la primera variable se repite en las dos autoevaluaciones realizadas en este año, convirtiéndose en una debilidad detectada a través de la aplicación del Modelo.

La variable de Gestión de Innovación y Mejora, fue valorada con las menores calificaciones por los procesos: Defensa del patrimonio inmobiliario distrital, Gestión de recursos, entre otros. Y la variable Gestión de servicio al usuario, la menor calificación la otorgaron los procesos de: Gestión de la información y la tecnología, Defensa del patrimonio inmobiliario distrital, Administración del patrimonio inmobiliario distrital, etc.

Gestión de Innovación y Mejora: los resultados arrojados en la Autoevaluación, muestran que las 2 afirmaciones con menor promedio de calificación, corresponde a los id (identificación de la afirmación en el modelo) Nos. 46 y 49; precisan, la necesidad de efectuar acciones preventivas y de mejora, como consecuencia de retroalimentaciones; y la posibilidad de adoptar propuestas expresadas por los servidores, para mejorar la oportunidad, gestión o calidad del proceso.

Gestión de servicio al usuario: se deduce que las 2 afirmaciones con menor promedio de calificación corresponden a los id (identificación de la afirmación en el modelo) Nos. 11 y 12; en el que se precisa la necesidad de dar cumplimiento en forma oportuna, completa y precisa a todas las peticiones o solicitudes interpuestas por los usuarios (clientes), y la posibilidad de adoptar propuestas expresadas por los servidores.

Resultados por áreas

Áreas	Procesos	Cuantitativo	Promedio
DIREC.	Direccionamiento Estratégico	4,93	4,93
SAI	Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital	4,61	4,56
	Administración del Patrimonio del Inmobiliario Distrital	4,51	
OAJ	Defensa del Patrimonio Inmobiliario Distrital	4,61	4,61
	Gestión de Recursos	4,61	
SRI	Inventario General del Espacio Público y Bienes Fiscales	4,81	4,90
	Investigación sobre Espacio Público	4,99	
SAF y CD	Gestión de Recursos	4,61	4,52
	Gestión del Talento Humano	4,5	
	Gestión de la Información y la Tecnología	4,47	
	Atención al Cliente y/o Usuario	4,5	
OS	Gestión de la Información y la Tecnología	4,47	4,47
OP	Verificación y Mejoramiento Continuo	4,66	4,66
OCI	Verificación y Mejoramiento Continuo	4,66	4,66
Promedio DADEP			4,66

*Las dependencias están escritas por las siglas utilizadas en las tablas de retención documental

Al efectuar el análisis del Modelo de Autoevaluación por Procesos, realizado por los responsables de las dependencias, se determinó que el mayor promedio por dependencia lo obtuvo Direccionamiento Estratégico, con un resultado cuantitativo promedio de **4,93**.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público muestra una calificación promedio de **4,66** de un total de 5, equivalente al 93.2% de cumplimiento de las variables tanto del Modelo estándar de control interno -MECI, como de Gestión planteados para el segundo semestre de la presente vigencia, señalando que la valoración emitida por cada responsable en la autoevaluación por todas las dependencias ubica a la entidad en el rango más alto establecido cuantitativa y cualitativamente.

IV. Comparativo con el trimestre inmediatamente anterior por procesos.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento numérico de los procesos, en las dos (2) autoevaluaciones llevadas a cabo en la presente vigencia:

Procesos	Áreas	Cuantitativo 2017		
		1ra. Evaluación	2da. Evaluación	Cromático
Direccionamiento estratégico.	DIREC.	4,84	4,93	
Investigación de espacio público.	SRI	4,77	4,99	
Gestión de la información y la tecnología.	SAF y CD. OS	4,19	4,47	
Gestión del Talento Humano.	SAF y CD	4,46	4,5	
Gestión de Recursos.	SAF y CD. OAJ	4,21	4,61	
Atención al cliente yo usuario.	SAF y CD	4,29	4,5	
Verificación y Mejoramiento continuo.	OCI. OAP	4,49	4,66	
Administración del patrimonio inmobiliario distrital.	SAI	4,67	4,51	
Defensa del patrimonio inmobiliario distrital.	SAI. OAJ	4,86	4,61	
Inventario general del espacio público.	SRI	4,49	4,81	

El 80% de los procesos de la entidad, presentan un aumento o crecimiento en la segunda autoevaluación, estos son: Direccionamiento estratégico, Investigación de espacio público, Gestión de la información y la tecnología, Gestión del Talento Humano, Gestión de Recursos, Atención al cliente yo usuario, Verificación y Mejoramiento continuo e Inventario general del espacio público.

Analizado el comportamiento de la calificación se puede colegir que las dos autoevaluaciones efectuadas en el año, muestran que las valoraciones se sostienen en el rango superior establecido en el Modelo de autoevaluación por procesos- MAP, adoptado por la entidad.

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno en ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento, y sin invadir la competencia administrativa, presenta a la administración el siguiente análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del Modelo de Autoevaluación por Procesos- MAP:

1. Frente a los resultados de la autoevaluación, se encontró que los diez (10) procesos adoptados por la entidad, reportan un resultado general satisfactorio, obteniendo calificaciones que permiten ubicarse entre el rango superior de valoración del Modelo (>4 - 5).
2. Los dos (2) procesos que lograron la valoración más alta son: **Investigación de espacio público**, con promedio de 4,99; seguido del Proceso de **Direccionamiento estratégico**, con promedio 4,93; Sin embargo,

es necesario que el proceso de **Gestión de la información y la tecnología**, implemente acciones efectivas que permitan mejorar los controles que se identifican y aplican en el proceso, para evitar la ocurrencia de perturbaciones durante la gestión del mismo. conocimiento y la precepción en los servidores respecto a los Gestión del Control.

3. De las catorce (14) variables que conforman el sistema de autoevaluación de control y gestión del Modelo, las (2) dos variables que presentan mayor debilidad en la entidad de acuerdo a los resultados arrojados son: **Gestión de la Innovación y Mejora**; y **Gestión de servicio al usuario** por lo que se requiere ejecutar acciones de mejora, fijando seguimientos periódicos, y controlar los resultados y tiempos establecidos para ello.
 - a. **Gestión de Innovación y Mejora.** Durante la gestión del proceso se deben aplicar métodos apropiados para el seguimiento de las actividades mediante el uso de formas de medición, con el fin de determinar si el proceso está en la capacidad de alcanzar los resultados planeados (eficacia), así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia), tomando las acciones necesarias para ajustar las desviaciones o mejorar la gestión.
 - b. **Gestión de servicio al usuario.** Este ítem busca conocer si el proceso durante su gestión está en capacidad de atender la demanda del servicio de los clientes o usuarios (oportunidad y calidad), desde la perspectiva de la gestión muestra el conocimiento que se tiene de las limitantes del proceso o de su capacidad instalada.
4. Se reitera la recomendación relacionada con la forma de llevar a cabo la autoevaluación, debido a que existen procesos que no son evaluados integralmente, ni dedican el tiempo que permita analizar las debilidades de cada variable, verificando el cierre efectivo de las acciones implementadas, lo que ayudaría en el robusteciendo la cultura del control y creando conciencia y madurez de la importancia de fortalecer el Sistema de Control Interno en cada proceso.
5. El comparativo de esta autoevaluación, con la inmediatamente anterior, permite colegir que las calificaciones dos autoevaluaciones efectuadas en el año, muestran que las valoraciones se sostienen en el rango superior establecido en el Modelo de autoevaluación por procesos- MAP, adoptado por la entidad.

V. CONCLUSION.

- El comparativo de esta autoevaluación, con la inmediatamente anterior, permite colegir que las calificaciones de las (2) dos autoevaluaciones efectuadas en el año, muestran que la valoración se sostiene en el rango superior establecido en el Modelo de autoevaluación por procesos- MAP, adoptado por la entidad.
- La variable de Gestión de Innovación y Mejora, presento nuevamente una valoración baja, siendo evidenciada en las dos autoevaluaciones llevadas a cabo en la presente vigencia por los responsables de procesos; confirman esta variable como la principal debilidad en el Sistema de control Interno del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.
- la autoevaluación suministrada por los responsables de los procesos del DADEP, nos permite diagnosticar la realidad institucional; en consecuencia, los planes de mejoramiento fortalecen la gestión y el control, siempre y cuando la calificación emitida, se realice de forma sensata y responsable. Es por esta razón

que la autoevaluación permite un Sistema de Mejoramiento Continuo, pues no implica acciones aisladas, sino la producción de un círculo virtuoso que se inicia con la reflexión interna de los funcionarios para avanzar en acciones de mejora

Cordialmente,

WILLIAM VALDERRAMA GUTIÉRREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:

Claudia Patricia Galvis Sánchez - Subdirectora de Administración Inmobiliaria y Espacio Público.

Halma Zoé Fernández Gómez - Subdirectora Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario

Guillermo Enrique Ávila Barragán - Subdirector Registro Inmobiliario.

Julio Alexander Hernández Martínez - Jefe Oficina de Sistemas.

Isaías Sánchez - Jefe Oficina de Planeación.

Pedro Ramírez Jaramillo - Jefe Oficina Jurídica.

Proyectó: Gina Eneida Gómez Rivera

Revisó y aprobó: William Valderrama Gutiérrez

Fecha: 22-09-2017

Código: 1302104