



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME DE ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DE GESTIÓN DE LA ARN 2019**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. OBJETIVO	4
4.2. Responsabilidad	4
5.2. Rangos de Calificación	5
5.3. Tabulación y Resultados	7
5.3.1. Funcionarios y contratistas que contestaron la encuesta	7
5.3.2. Resultados MECI – MIPG	8
5.3.3. Tendencias de los encuestados por Vigencia	10
6. ASPECTOS POR FORTALECER	11
7. CONCLUSIONES.....	12

1. INTRODUCCIÓN

La encuesta de percepción acerca del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se efectuó entre diciembre de la Vigencia 2019 y enero de la Vigencia 2020 y se enfocó en el conocimiento que tienen los funcionarios y contratistas de la Agencia acerca de las políticas que componen este modelo; en este punto es preciso indicar que el resultado que se obtuvo servirá y mejorar la implementación de este Modelo en la Agencia.

2. DEFINICIONES

- **Modelo Estándar de Control Interno (MECI):** es “[...]una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.[...]”¹
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** es “[...]un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio[...].”².
- **SIGER:** Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración en el cual se registra la gestión y resultados de los planes y proyectos de la ARN.

¹ MINCIENCIAS. “*Modelo Estándar de Control Interno (MECI)*”. Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación. Citado en julio 10 de 2020 y disponible en internet en la página:

https://minciencias.gov.co/quienes_somos/control/control_modelo#:~:text=El%20Modelo%20Est%C3%A1ndar%20de%20Control,y%20la%20contribuci%C3%B3n%20de%20estos

² FOGAFÍN. “*Modelo Integrado de Planeación y Gestión*”. Fondo de Garantías de Instituciones Financieras. Citado en julio 10 de 2020 y disponible en internet en la página:

<https://www.fogafin.gov.co/que-es-fogafin/planes-politicas-y-protocolos/modelo-integrado-de-planeacion-y-gestion#:~:text=El%20Modelo%20Integrado%20de%20Planeación,que%20atiendan%20los%20planes%20de>

3. OBJETIVO

Verificar el estado del sistema de Control interno de Gestión (Dimensión 6 DEL MIPG), a través de encuesta de percepción aplicada a los funcionarios y contratistas de la ARN entre diciembre de la Vigencia 2019 y enero de la Vigencia 2020.

3.1. Objetivos Específicos

- Analizar los resultados de las Políticas de Desarrollo Administrativo del MIPG vinculados con la metodología y componentes del MECI.
- Presentar los resultados de la encuesta y tomar las acciones de mejora que correspondan.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. Ficha Técnica de la encuesta

Tipo de encuesta	Encuesta de percepción
Población Objeto	Todos los funcionarios y contratistas de la ARN
Técnica	Encuesta digital publicada en la Intranet de la Agencia y remitida por correo electrónico institucional ARN
Universo	1.804 de la población objeto (370 servidores públicos y 1.434 contratistas)
Tamaño de la muestra	20% del total del universo = 361
Encuestas diligenciadas	489
Momento estadístico	Disponible para su diligenciamiento desde el 20 de diciembre de la Vigencia 2019 hasta el 29 de enero de la Vigencia 2020.
Fuente de Financiación	Recursos ARN
Margen de Error 5%	Equivalente a 90 registros
Nivel de Confianza 95%	Equivalente a 1.714 registros
Dependencia que efectuó la encuesta	Grupo de Control Interno de Gestión

4.2. Responsabilidad

El Grupo de Control Interno de Gestión, en su rol de evaluador independiente, efectúa la planeación, ejecución y consolidación de datos de esta encuesta; para esto se contó con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC), la Subdirección de Seguimiento y la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). De igual manera, es responsabilidad de este Grupo la administración de la encuesta desde el envío hasta la recepción de datos de funcionarios y contratistas con el fin,

primordial, de garantizar la seguridad, confidencialidad y transparencia de los resultados obtenidos.

Una vez finalizados los tiempos de aplicación de la encuesta se procedió a tabular y consolidar la información para, después, proyectar un informe dirigido a toda la ciudadanía en el que se reflejen tanto el análisis como los resultados de la misma.

5. Desarrollo

5.1. Población y Muestra de la Encuesta

Para la Vigencia 2019 la ARN contaba con 370 funcionarios y 1.434 contratistas para un total de 1.804 personas. De acuerdo con lo anterior, se desglosan estos datos de la siguiente manera:

CONCEPTO	DATOS
Universo	1.804
Muestra Total (20%)	361
Margen de error (5%)	90
Nivel de confianza (95%)	1.714

La encuesta estuvo disponible a través de la Intranet ARN, desde el 20 de diciembre de la Vigencia 2019 hasta el 29 de enero de la Vigencia 2020; la misma fue remitida a todos los funcionarios y contratistas mediante correo electrónico institucional para su posterior diligenciamiento.

5.2. Rangos de Calificación

La encuesta contenía la metodología para definir límites precisos de evaluación y calificación mediante la selección de las siguientes alternativas:

- Alternativa 1. Selección:
 - a. SI
 - b. NO.

- Alternativa 2. Selección:
 - a. No sabe
 - b. Totalmente en desacuerdo
 - c. En desacuerdo
 - d. Parcialmente de acuerdo
 - e. De acuerdo
 - f. Totalmente de acuerdo

- Alternativa 3. Selección:
 - a. No sabe
 - b. Nunca
 - c. Casi nunca
 - d. Algunas veces
 - e. Casi siempre
 - f. Siempre

Para el resultado final, se aplicó una escala de calificación de 1 al 5 que, multiplicado por el 20%, ofrece un porcentaje total discriminado de la siguiente manera:

ESTADO	RANGO PORCENTUAL
1: Inicial	1*20% = 20% (Rango <= 20%)
2: Básico	2*20% = 40% (Rango >20% y <= 40%)
3: Intermedio	3*20% = 60% (Rango >40% y <= 60%)
4: Satisfactorio	4*20% = 80% (Rango >60% y <= 80%)
5: Avanzado	5*20% = 100% (Rango >80% y <= 100%)

Los mencionados estados se explican a continuación:

Estado	Descripción
Inicial	No existe evidencia del diseño e implementación para el cumplimiento de la responsabilidad en lo referente a las líneas de defensa.
Básico	Se da respuesta de manera incipiente (hay una propuesta inicial del método diseñado para dar cumplimiento al requisito legal). En el caso de los documentos, se cuenta con una propuesta y aún no ha sido aprobada.
Intermedio	Se ha definido la forma para dar respuesta de manera documentada; sin embargo, no ha iniciado su implementación de manera concreta sino parcial.

	En el caso de los documentos estos se encuentran ya aprobados, codificados y publicados en el SIGER.
Satisfactorio	Se evidencia desarrollo, pero se encuentran falencias para asegurar su cumplimiento y mejoramiento permanente. En el caso de los documentos estos se encuentran aprobados, codificados, publicados y socializados a las partes interesadas.
Avanzado	Se evidencia el cumplimiento permanente y el mejoramiento continuo. En el caso de los documentos estos han sido aprobados, codificados, publicados u socializados; adicionalmente, se les ha realizado seguimientos y mejoras.

5.3. Tabulación y Resultados

Una vez finalizado el tiempo para el diligenciamiento de la encuesta por parte de los funcionarios y contratistas de la Agencia, se tabularon los datos obtenidos arrojando el siguiente resultado:

5.3.1. Funcionarios y contratistas que contestaron la encuesta

DEPENDENCIAS / PROCESOS	DATOS
Dirección General	4
Dirección Programática de Reintegración	55
Grupo de Atención Ciudadano	5
Grupo de Control Interno de Gestión	8
Grupo de Corresponsabilidad	9
Grupos ARN de la Subdirección Territorial	173
Oficina Asesora de Comunicaciones	18
Oficina Asesora de Planeación	11
Oficina Asesora Jurídica	10
Oficina de Tecnologías de la Información	19
Puntos de Atención	13
Secretaría General	9
Subdirección Administrativa	29
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	10
Subdirección de Seguimiento	17
Subdirección Financiera	20
Subdirección Territorial	69
Talento Humano	9
Unidad Técnica para la Reincorporación y la Normalización de las Farc–Ep.	1
Total general	489

Fuente: Encuesta de percepción aplicada.

5.3.2. Resultados MECI – MIPG

NOMBRE COMPONENTE / DIMENSIÓN	PORCENTAJES
MECI	75,77
Componente Ambiente de Control	64,02
Componente Evaluación del Riesgo	76,79
Componente Actividades de Control	73,85
DIMENSIÓN TALENTO HUMANO	73,62
Políticas Gestión del Talento Humano	58,69
Política de Integridad	88,55
DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	71,34
Política Planeación Institucional	86,44
Política Gestión Presupuestal y Eficiencia Administrativa	56,24
DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	74,17
Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	69,63
Política de Gobierno Digital (antes “Gobierno en Línea”)	84,25
Política de Seguridad Digital	80,47
Política de Defensa Jurídica	51,74
Política de Servicio al Ciudadano	91,07
Política de Racionalización de Trámites	75,26
Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	66,79
DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS	81,94
Política de Evaluación y Seguimiento del Desempeño Institucional	81,94
DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	79,38
Política de Gestión Documental	80,95
Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción	77,81
DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	62,64
Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación	62,64
COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	82,82
COMPONENTE MONITOREO – SEGUIMIENTO	81,35

Fuente: Encuesta de percepción aplicada.

Basado en el resultado anterior y el rango de calificación, se determina que se obtuvo el 75,77% que equivale a un 3,8 de calificación; es decir, que el estado de percepción de los funcionarios y contratistas de la Agencia sobre el MECI – MIPG se encuentra en el nivel **INTERMEDIO**.

De acuerdo con los datos mencionados en la anterior tabla se detectaron las siguientes debilidades, a saber:

- **Dimensión: Talento Humano**
 - El Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la Entidad debe ser fortalecido en lo referente a las habilidades y competencias y su respectiva divulgación hacia todos los funcionarios de la Agencia.
- **Dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación**
 - Intensificar el proceso de capacitación para todos los funcionarios de la ARN respecto de los siguientes temas: a) Gestión Presupuestal; b) Gestión Administrativa (Plan Anual de Adquisiciones); y, c) Política Presupuestal.
- **Dimensión: Gestión con Valores para Resultados**
 - **Política de Defensa Jurídica:** intensificar en el proceso de capacitación en el tema del procedimiento cómo atender demandas en contra de la ARN y, también, la divulgación de las funciones del Comité de Conciliación Prejudicial de la ARN.
 - **Política de Seguridad Digital:** no se percibe que la ARN tenga riesgos respecto de los activos de información de cada proceso y/o dependencia.
 - **Política de Racionalización de Trámites:** intensificar en el proceso de capacitación en el tema del procedimiento para la racionalización de trámites y las herramientas para el registro de los Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias (PQRS-D) en la Agencia.
- **Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación**
 - No se evidencia que en las Dependencias y/o Procesos que componen a la Agencia se estén aplicando métodos o instrumentos para divulgar y aplicar la gestión del conocimiento y la innovación.

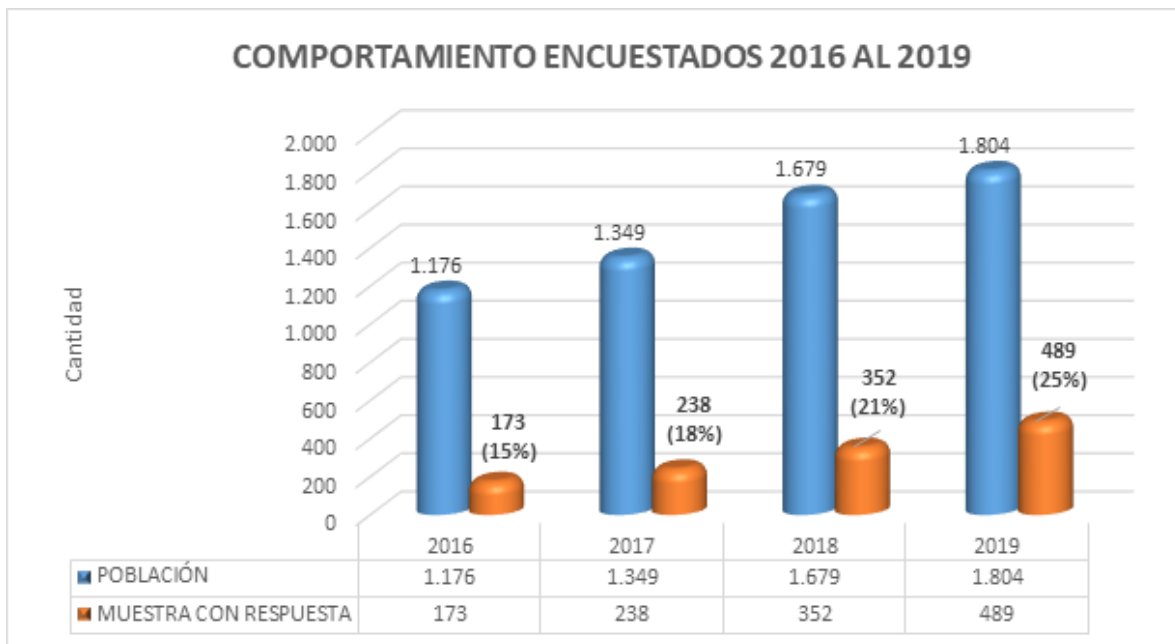
De acuerdo con los datos mencionados en la anterior tabla se detectaron las siguientes fortalezas, a saber:

- **Dimensión de Información y Comunicación**

- Se observa que los funcionarios y contratistas de la Agencia tienen un mayor de conocimiento acerca de las actividades que se desarrollan en esta dimensión.

5.3.3. Tendencias de los encuestados por Vigencia

La tendencia en la percepción de los funcionarios y contratistas de la Agencia, desde la Vigencia 2016 hasta la Vigencia 2019 ha venido en constante crecimiento tal y como se demuestra en la siguiente tabla:



Fuente: Histórico encuestas Vigencia 2016 a 2019 del Grupo de Control Interno de Gestión.

Como se puede observar el crecimiento ha sido del 4% siendo el aumento más significativo el de la Vigencia 2019 pues contó con más participación por parte de los funcionarios y contratistas de la Agencia.

6. ASPECTOS POR FORTALECER

- Por obtener una calificación con nivel **INTERMEDIO** se requiere que las 17 políticas que componen el MIPG sean fortalecidas y socializadas, especialmente aquellos instrumentos, mecanismos y documentos que requieren los funcionarios y contratistas para cumplir su labor y para fortalecer la gestión del conocimiento institucional. Adicionalmente se recomienda fortalecer los siguientes aspectos:
 - Percepción sobre el PIC en lo referente a las necesidades de capacitación y formación de los funcionarios de la Agencia.
 - Incrementar la participación de los funcionarios y contratistas de la Agencia en la formulación y construcción de la planeación estratégica de sus Procesos y/o Dependencias.
 - Socializar constantemente los resultados generales de la evaluación de satisfacción del cliente y otros resultados que se generen e impacten la labor institucional a todos los funcionarios y contratistas de la Agencia.
 - Fortalecer la socialización de los hallazgos identificados por la Contraloría General de la República.
 - Fortalecer la socialización de la Política de Comunicaciones establecida por la ARN.
 - Informar e incentivar a los Procesos y/o Dependencias de la Agencia para que participen en los procesos de rendición de cuentas dirigidos a la ciudadanía.
 - Tener en cuenta los aspectos anteriormente mencionados para fortalecer:
 - a) el Plan de Mejora Institucional del MIPG; y, b) los productos que evidencian el cumplimiento del diagnóstico y evaluación del Formato Único de Avances de la Gestión (FURAG).
 - Fortalecer la implementación y certificación de los Sistemas de: a) Seguridad de la Información; b) Seguridad y Salud en el Trabajo; c) Ambiental; d) Calidad; y, e) Departamento Nacional de Estadística (DANE).
 - La Agencia determinó responsabilidades y directrices para la formulación y diligenciamiento de encuestas al interior de la Entidad; sin embargo, se requiere oficializar un instrumento donde se especifique, con mayor

claridad, los pasos a seguir para desarrollar estos mecanismos de recolección de información.

- El Grupo de Control Interno de Gestión formalizó el esquema de Líneas de Defensa; sin embargo, es preciso realizar actividades de interiorización a todos los funcionarios y contratistas de la Agencia acerca de este tema.
- Tener en cuenta las expectativas, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias elevadas por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los Procesos y/o Procedimientos de la Agencia.
- Formular e implementar un plan de trabajo que garantice la puesta en marcha de acciones que contribuyan a avanzar en la interiorización de los valores por parte de los funcionarios y contratistas de la Agencia.

7. CONCLUSIONES

- Por la dinámica del MIPG se genera una nueva forma de evaluación y gestión lo cual implica, necesariamente, actualizar el modelo de operación por procesos y la integración con el Sistema de Gestión Institucional.
- Se observa que la percepción del conocimiento de la Entidad ha disminuido con respecto a los años anteriores debido al ingreso de nuevos funcionarios y contratistas a la Agencia debido a implementación de la carrera administrativa de la Agencia en el caso de los funcionarios y a las nuevas contrataciones de prestación de servicios a escala general.
- En esta encuesta se establecieron preguntas generales y específicas acorde con las funciones y obligaciones de los funcionarios y contratistas de la Agencia para el conocimiento de la operación y gestión institucional.

Elaboraron: Ana Yancy Urbano Velasco, Profesional Especializada del Grupo de Control Interno de Gestión y Enrique Fernández Monsalve, Contratista del Grupo de Control Interno de Gestión.

Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión.

Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión.

Fecha de Elaboración: julio 10 de 2020, Versión N° 2