



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

Diligenciado por: **María del Pilar Castañeda**
 Cargo : **Profesional Especializado**
 Fecha Diligenciamiento : **30/01/2012 09:32:26 a.m.**

Preguntas	Respuesta
El documento que contiene los principios éticos de la entidad fue construido participativamente y está documentado?	
Se han definido y aplicado mecanismos de socialización de los valores a todos los servidores de la entidad y los particulares que ejercen funciones públicas?	
Se ha dado a conocer en los procesos de inducción de los nuevos funcionarios el documento que contiene los principios éticos?	
En la entidad se han disminuido el número de investigaciones disciplinarias relacionadas con las faltas éticas del servidor público?	
En cumplimiento de las etapas de ingreso, permanencia y retiro de personal, la entidad cuenta con políticas para el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del servidor público?	
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de las políticas de Talento Humano?	
Sobre el Plan Institucional de Capacitación indique si se ha venido formulando de acuerdo a los lineamientos establecidos para realizarlos?	
Sobre los programas de inducción y re-inducción indique si se han realizado en los últimos 2 años?	
Sobre el Programa de Bienestar de la entidad indique si se ha realizado medición del clima laboral en los últimos 2 años?	
En las evaluaciones de capacitación, los servidores consideraron haber recibido conocimientos necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	
Sobre el Sistema de evaluación del desempeño indique si se ha cumplido con los términos legales ?	
Los encargados de evaluar a los empleados han realizado seguimiento al desempeño?	
Con base en la evaluación del desempeño ha realizado los planes de mejoramiento individual?	
Existe correspondencia entre las metas individuales con las metas del área o del proceso al que pertenece el servidor?	
Producto del seguimiento a las políticas de talento humano se han formulado acciones correctivas o de mejora.	
Se cuenta con informes consolidados sobre los procesos de inducción y re-inducción realizados?	
Los funcionarios al evaluar la inducción y/o re-inducción, consideran que contribuye al conocimiento de la entidad?	
Las políticas de la alta dirección respecto a la forma de guiar y orientar la entidad evidencian el compromiso y respaldo para el ejercicio del control interno?	
La alta dirección ha generado lineamientos para fortalecer el MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad?	
Se realiza por parte del nivel directivo seguimiento y control a las políticas adoptadas en el sistema de Control Interno?	
Se ha realizado seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)	
Producto del seguimiento a los acuerdos de gestión se han generado acciones correctivas, preventivas o de mejora? (Solo para entidades a las que les aplica el Título VIII de la Ley 909 de 2004)	

EVIDENCIAS:

Código de Ética, Inducción a través de Aplicativo en Línea, No hay Procesos Disciplinarios en la Entidad abiertos por faltas éticas. Manual de Funciones y Competencias. Encuesta de Clima Laboral. Evaluaciones de Desempeño.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 09:43:19 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad cuenta con documentos adoptados y divulgados que contienen Mision, Vision, objetivos institucionales, acciones, cronogramas, responsabilidades y metas acordes con el qué hacer misional de la entidad?	😊
El normograma se encuentra actualizado frente a las competencias, responsabilidades o cometidos asignados a la entidad por mandato legal.	😊
Para la formulación de los planes y programas de la entidad tuvo en cuenta: a) consultas a la ciudadanía y a las partes interesadas, b) requerimientos y expectativas de los clientes, c) un análisis o verificación de los requerimientos legales y/o presupuesto?	😊
Se ha realizado seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades propuestas?	😊
Se ha realizado seguimiento a la ejecución presupuestal?	😊
Con base en los resultados de los seguimientos se han efectuado ajustes a la planeación?	😊
La implementación del MECI ha mejorado la ejecución presupuestal de su entidad, tanto de funcionamiento como de inversión?	😬
El Modelo de Operación por procesos de la entidad muestra las diferentes interrelaciones y cadenas de valor permitiendo el desarrollo y alcance de la misión y visión institucionales.	😊
Se han realizado revisiones a los procesos y ajustes de ser necesarios?	😊
Ha tenido en cuenta los requerimientos de los clientes cuando se han realizado revisiones a los procesos?	😊
Se han realizado revisiones a los indicadores de los procesos y ajustes cuando ha sido necesario?	😊
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Planeación	😊
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Ejecución	😊
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Evaluación	😊
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad ha facilitado la : Comunicación	😊
El modelo de operación por procesos implementado en la entidad es entendido y aplicado por todos los funcionarios?	😊
La entidad cuenta con una estructura organizacional flexible, la cual contribuye a la gestión por procesos?	😊
Se tienen en cuenta los niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de los procesos?	😊
Los niveles de autoridad y responsabilidad de la entidad facilitan la toma de decisiones?	😊
En el último año se han realizado jornadas de socialización del mapa de procesos a los servidores?	😊
Los niveles de autoridad y responsabilidad establecidos en la Estructura Organizacional han contribuido al logro de los objetivos de los procesos?	😊
Los servidores entienden su participación en los procesos en el ejercicio de las funciones de su cargo y de su nivel jerárquico?	😊

EVIDENCIAS:

Plan Estratégico, Plan Operativo, Mapa de Procesos, Normograma, Batería de Indicadores, SIIF, Organigrama, Listas de Asistencia, Acta de Revisión por la Dirección, Caracterizaciones.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL ESTRATÉGICO

COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 09:48:01 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad cuenta con los lineamientos e instrumentos para el proceso de identificación, manejo y control de los riesgos?	
La entidad ha revisado el documento soporte de contexto estratégico para determinar nuevos factores de riesgo?	
La entidad cuenta con los mapas de riesgos por proceso e institucional elaborados y divulgados?	
Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo contribuyen para la identificación de nuevos factores de riesgo, facilitando la actualización de los mapas por proceso?	
Se socializan permanentemente las actualizaciones sobre los mapas de riesgos por proceso?	
Se ha hecho seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados?	
La alta dirección ha revisado los lineamientos con respecto al tratamiento de los riesgos?	
La entidad ha verificado el cumplimiento de las políticas de administración del riesgo?	

EVIDENCIAS:

Mapas de Riesgos por proceso y seguimiento.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Diligenciado por: **María del Pilar Castañeda**
 Cargo : **Profesional Especializado**
 Fecha Diligenciamiento : **30/01/2012 09:57:29 a.m.**

Preguntas	Respuesta
Las políticas de operación de la entidad están adoptadas y divulgadas?	
En el ultimo año, se han socializado las políticas de operación a los servidores?	
Las políticas de operación han facilitado la ejecución de los procesos y las actividades, en cumplimiento de los objetivos institucionales?	
Los procedimientos en la entidad están adoptados y divulgados?	
Se desarrollan las actividades de acuerdo a los procedimientos documentados?	
Se han realizado revisiones a los procedimientos por parte de los responsables de los procesos con el fin de introducir mejoras?	
Los procedimientos documentados han facilitado el desarrollo de los procesos?	
La entidad tiene definidos los controles preventivos y correctivos para los procesos o actividades?	
Se ha llevado a cabo revisión a los controles?	
Los controles han contribuido a que los riesgos no se materialicen?	
En caso de materialización de los riesgos, los controles permiten reducir el impacto?	
La entidad cuenta con indicadores, que le permiten realizar la evaluación de su gestión?	
Se ha revisado la pertinencia de los indicadores para evaluar la gestión de los procesos?	
Se ha realizado la evaluación de los indicadores teniendo en cuenta la oportunidad, finalidad, claridad, practicidad, confiabilidad, entre otros aspectos con el fin de mejorar su aplicación y utilidad?	
La evaluación de los indicadores ha permitido medir el cumplimiento de los factores críticos de los procesos?	
La información reportada por los indicadores ha facilitado la toma de decisiones?	
La información reportada por los indicadores ha permitido la generación de acciones tanto preventivas como correctivas?	
El manual de procedimientos (operaciones) de la entidad fue diseñado, construido, adoptado y divulgado a partir de la recopilación e integración de la información que regula las acciones de la entidad?	
El manual de procedimientos u operaciones es de fácil acceso para todos los servidores de la entidad?	
El manual de procedimientos u operaciones es utilizado como herramienta de consulta?	
Se ha actualizado el manual de procedimientos u operaciones cuando se presentan cambios en la operación de la entidad?	
La operación de la entidad cumple con la estandarización establecida en el Manual de procedimientos u operaciones?	

EVIDENCIAS:

Documento Políticas de Operación, Circulares, Resolución de Adopción de Documentos, Caracterizaciones, Mapas de Riesgos, Plan Operativo, Bateria de Indicadores, Manual de Calidad.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE INFORMACIÓN

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 10:06:02 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad tiene identificadas las fuentes externas de información y los mecanismos para su administración y manejo?	😊
Se clasifica la información teniendo en cuenta las necesidades de operación de la entidad?	😊
Se revisa el procedimiento de recepción y análisis de la información que soporta su operación?	😊
El análisis de la información recibida de la ciudadanía y partes interesadas ha sido utilizada para para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio?	😊
La entidad tiene identificados los mecanismos para la administración de la información que se origina y procesa en su interior?	😊
Conoce y tiene en cuenta para sus procesos de atención a la ciudadanía los lineamientos establecidos en la Ley 962 de 2005 (Antitrámites)?	😊
Las tablas de retención documental se mantienen actualizadas de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000?	😊
La información proveniente de las fuentes internas (manuales, informes, actas, actos administrativos) es utilizada como insumo para el desarrollo de los procesos?	😊
La entidad cuenta con mecanismos de verificación para garantizar la oportunidad de la información?	😊
Las Tablas de Retención Documental (T.R.D.) han contribuido a la mejora en el desarrollo de los procesos, (Ley 594 de 2000)?	😊
La realimentación del cliente interno ha contribuido para la mejora de los procesos?	😊
La entidad cuenta con un mecanismo organizado o sistematizado para la captura, procesamiento, administración y distribución de la información?	😊
Se ha realizado actualización y/o mantenimiento a los sistemas de información de la entidad?	😊
Se verifica la oportunidad y veracidad de la información reportada a los diferentes sistemas gubernamentales de información?	😊
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado la integridad de la información?	😊
Los sistemas de información utilizados facilitan la generación de información y su presentación de manera clara y comprensible para la ciudadanía y partes interesadas?	😊

EVIDENCIAS:

Documento Estrategia de Comunicación, Procedimientos Documentados, Encuestas, Tabla de Retención Documental, Página Web, Intraminas, Notiminas, Correo Electrónico.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 10:12:35 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad ha definido la política y el plan de comunicaciones?	😊
Están definidos claramente los canales de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores?	😊
Se cuentan con mecanismos de seguimiento y evaluación al funcionamiento de los canales de comunicación internos?	😊
Se ha revisado el plan de comunicación y de ser necesario se efectuaron los ajustes pertinentes?	😊
El plan de comunicaciones ha facilitado el flujo de información en la entidad tanto descendente, ascendente y transversal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	😊
La entidad facilita la divulgación de la información y la participación ciudadana?	😊
La información disponible para el ciudadano y partes interesadas (Leyes, decretos, actos administrativos o documentos de interés general) se ha mantenido actualizada ?	😊
Los formularios oficiales publicados a través de medios tecnológicos o electrónicos se encuentran actualizados?	😊
La Rendición de cuentas ha contribuido a aumentar la participación y reconocimiento por parte de la ciudadanía?	😊
La entidad cuenta con los canales de comunicación internos y externos para socializar la información generada?	😊
La entidad verifica la funcionalidad de sus canales de comunicación (pagina web, carteleras, edictos, perifoneo, entre otros) para garantizar su efectividad?	😊
Se revisa y actualiza de ser necesario los métodos, recursos e instrumentos utilizados para la divulgación de la información?	😊
La entidad cuenta con un área de atención al usuario que facilite el acceso a la información sobre los servicios que ofrecen?	😊
Las herramientas o instrumentos tecnológicos utilizados por la entidad han garantizado a los ciudadanos y partes interesadas el fácil acceso para la obtención de los servicios ofrecidos (Ley 962 de 2005)?	😊

EVIDENCIAS:

Documento Estrategia de Comunicaciones, Procedimientos, Encuestas, Página Web, Intraminas, Notiminas, Pantallazos, Aplicativos.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 10:21:05 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad cuenta con mecanismos de verificación y evaluación con el fin de determinar la efectividad del Control Interno?	😊
Se han realizado mediciones del Sistema de Control Interno con las herramientas diseñadas para tal fin?	😊
Se han generado acciones correctivas, preventivas y de mejora producto de las mediciones del Sistema de Control Interno?	😊
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación del control han fortalecido el funcionamiento de control interno y el conocimiento sobre el mismo por parte de los funcionarios?	😊
La entidad tiene definidos los mecanismos de verificación y evaluación por parte de los líderes de proceso para determinar el cumplimiento de la gestión institucional?	😊
La entidad ha tomado decisiones con base en la evaluación a la gestión realizada por los responsables del proceso?	😊
La autoevaluación de la gestión (indicadores) ha permitido monitorear el cumplimiento de los objetivos del proceso?	😊
Se ha realizado seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora producto de la autoevaluación de la gestión?	😊
Las acciones de mejora producto de la autoevaluación de la gestión han fortalecido el cumplimiento de metas?	😊

EVIDENCIAS:

Auditorías Internas de Calidad, Asesorías, Seguidimientos, Auditorías Internas de Gestión Independiente, Planes de Mejora.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 10:30:00 a.m.

Preguntas	Respuesta
La Oficina de Control interno o quien haga sus veces realiza seguimientos al Sistema de Control interno para determinar su efectividad?	
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces realizó evaluaciones parciales al Sistema de Control Interno para tener insumos al momento de elaborar el Informe Ejecutivo Anual?	
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces coordina con los líderes de los procesos la autoevaluación del control como insumo del Informe Ejecutivo Anual?	
Los resultados del Informe Ejecutivo Anual fueron presentados a la alta dirección?	
La entidad cuenta con un Programa Anual de Auditoría aprobado?	
Se ha dado cumplimiento en su totalidad al programa anual de auditorías?	
Las auditorías se desarrollan de acuerdo al procedimiento documentado?	
Dicho procedimiento incluye: la verificación al cumplimiento de los objetivos de la entidad y la normatividad que la regula; la verificación de la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos y del manejo de recursos; y la evidencia documental como soporte fundamental para su desarrollo?	
Se han tomado acciones con base en los resultados de los informes de las auditorías de gestión?	
Se realiza el seguimiento correspondiente para verificar el logro y efectividad de las acciones correctivas o preventivas establecidas?	
Dentro del Programa Anual se Incluye el desarrollo de auditorías de calidad?	

EVIDENCIAS:

Auditorías Internas de Gestión Independiente, Auditorías Internas de Calidad, Informes, Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad, Procedimientos, Plan de Mejora, Seguimientos

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

SUBSISTEMA : CONTROL DE EVALUACIÓN

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

Diligenciado por: María del Pilar Castañeda
Cargo : Profesional Especializado
Fecha Diligenciamiento : 30/01/2012 10:36:11 a.m.

Preguntas	Respuesta
La entidad cuenta con un Plan de Mejoramiento Institucional que da respuesta a las observaciones de los organismos de control y a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces?	
Las estrategias planteadas han sido efectivas para hacer frente a los hallazgos encontrados por los organismos de control respectivos?	
Las acciones de mejora planteadas son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	
El cumplimiento de los planes de mejoramiento ha contribuido al fenecimiento de la cuenta o ha mejorado la calificación obtenida por parte de los organismos de control?	
Se han evidenciado mejoras en los procesos auditados, como consecuencia de los planes de mejoramiento ejecutados?	
Los Planes de Mejoramiento por proceso de la entidad están debidamente definidos?	
Los responsables de los procesos han realizado seguimientos programados a los planes de mejoramiento?	
El plan de mejoramiento por procesos cuenta con acciones que responden a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno?	
Se han realizado planes de mejoramiento con base en los informes de la evaluación a la gestión?	
Se evalúa la eficacia de las acciones del Plan de Mejoramiento por procesos?	
El modelo de operación por procesos se ha fortalecido debido a las acciones de mejora de los planes de mejoramiento por procesos	
Los planes de mejoramiento por proceso guardan coherencia con el desarrollo de las estrategias de mejoramiento institucional?	
Los Planes de Mejoramiento Individual de la entidad se encuentran establecidos de acuerdo al desempeño de los servidores públicos, con relación a las funciones y competencias de cada empleo?	
Los jefes han realizado seguimiento programado a los planes de mejoramiento de los servidores a su cargo?	
Los jefes han verificado que las acciones contempladas en los planes de mejoramiento individual son las adecuadas para minimizar o eliminar las desviaciones encontradas?	

EVIDENCIAS:

Planes de Mejoramiento, Seguimientos.

[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)



[← VOLVER ITEMS ENCUESTA](#)

ENCUESTA CALIDAD

Preguntas complementarias a la implementación del sistema de gestión de la Calidad (Respondidas por entidades que se encuentran dentro del alcance de la ley 872 de 2003 -NTGP 1000:2009)

Diligenciado por: **María del Pilar Castañeda**
 Cargo : **Profesional Especializado**
 Fecha Diligenciamiento : **30/01/2012 10:58:18 a.m.**

Preguntas	Respuesta
¿Se han determinado los registros pertinentes para establecer, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad que apoye la operación eficaz y eficiente de la entidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se utilizan criterios y métodos que garanticen que los procesos y su control sean eficaces?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Disponen de recursos necesarios, así como de información que se utilice para apoyar a la operación y el seguimiento de los procesos?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿Se implantan las acciones necesarias para lograr resultados planificados y la mejora continua de los procesos?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se mantiene actualizado un Manual de la Calidad y éste ha permitido el desempeño eficaz por parte de los servidores en cuanto al cumplimiento de los procedimientos documentados?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Los procesos y procedimientos documentados han permitido estandarizar la gestión de la entidad, evitando los reprocesos y la reducción del producto no conforme?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿El control de los registros en la entidad ha facilitado su identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La alta Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el Sistema de Gestión de la Calidad?	Se realiza generalmente (en la mayoría de los casos)
¿La política de calidad con la que cuenta actualmente la entidad está acorde con los objetivos institucionales?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la calidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Son los objetivos de la calidad medibles y coherentes con la política de la calidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Existe un responsable de calidad dependiente de la alta Dirección?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La alta dirección se asegura de evaluar la eficacia y eficiencia de la operación, mediante las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la entidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La alta Dirección mantiene registro de las revisiones?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la entidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Impulsa y apoya la dirección actividades de mejora dentro de la entidad, con clientes, proveedores y otras entidades externas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar su eficacia?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿El personal de la organización tiene las competencias necesarias para la prestación del servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se realizan planes para el personal (ingreso, formación, desarrollo, etc.) evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todas las personas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Tiene el personal directivo las competencias necesarias para liderar?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿El Sistema de Gestión de la Calidad ha generado el compromiso por parte de los servidores en cuanto al uso de sus habilidades para el beneficio de la entidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Es la infraestructura de la entidad adecuada para asegurar el logro de la satisfacción del cliente?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Cuenta la entidad con el espacio de trabajo, los equipos y servicios de apoyo necesarios para la prestación del servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se determina y se gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con la prestación del servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se planifican y desarrollan los procesos necesarios para la realización del producto y/o prestación del servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se tienen identificados los requisitos de los clientes tanto los especificados por ellos como los no especificados, así como los requisitos legales y reglamentarios?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas

¿Existe comunicación clara, abierta y coherente con los clientes?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Existen mecanismos que permitan tratar las quejas de los clientes?	Se realiza siempre y de forma total y la entidad es ejemplo para el sector
¿La entidad planifica y controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se llevan a cabo adecuadamente las revisiones, verificaciones y validaciones de las etapas del diseño y desarrollo para el producto y/o servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Los resultados del diseño y desarrollo son comparados con la información de entrada, garantizando el cumplimiento del proceso y del producto y/o servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La entidad evalúa y selecciona a sus proveedores teniendo en cuenta su capacidad para suministrar los servicios requeridos?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se mantienen registros de las evaluaciones realizadas a los proveedores?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Los mecanismos establecidos en el proceso de compra, su evaluación y control han permitido a la entidad garantizar la calidad de los productos comprados?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se documenta la verificación del producto y/o servicio prestados?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La trazabilidad del producto y/o servicio le han permitido a la entidad recopilar datos que pueden utilizarse para la mejora?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La entidad lleva algún procedimiento para el manejo de los bienes de sus clientes?	No se realiza
¿Existen procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para asegurar la conformidad y mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se realiza seguimiento a la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del servicio?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se tienen definidos, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y los requisitos que se tienen en cuenta para la realización de las auditorías?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se identifican y controlan los servicios no conformes?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Están registrados los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La auditoría interna ha permitido el desarrollo inmediato de acciones encaminadas a la eliminación de las no conformidades a través de un análisis de causas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Hay un sistema documentado que garantiza la mejora continua?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se analizan los datos de los proveedores, así como las características y tendencias de los procesos y servicios?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Existe un procedimiento para tratar las acciones correctivas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Existe un procedimiento para definir las acciones preventivas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿La autoridad y responsabilidad establecida para informar sobre no conformidades en cualquier etapa del proceso ha permitido su detección oportuna?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se determinan las no conformidades y sus causas?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿Se recopilan y analizan los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad y para determinar dónde pueden realizarse mejoras?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas
¿El análisis de datos obtenidos ha permitido la evaluación del desempeño frente a los planes, objetivos y metas y la identificación de áreas de mejora?	Se realiza sistemáticamente y en casi todas las áreas

EVIDENCIAS:

Manual de Calidad, Caracterizaciones, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Planes de Mejora, Tablas de Retención Documental, Resolución de Adopción de Documentos del SIGME, Actas de Revisión por la Dirección, Capacitaciones, Listas de Asistencia, Estrategia de Comunicaciones, Página Web, Intraminas, Listado Maestro de Documentos, Manual de Funciones, Manual para el Manejo de Bienes, Manual de Contratación, Encuestas, Auditorías Internas, Batería de Indicadores, Mapas de Riesgos, Plan Estratégico, Plan Operativo, Seguimientos, Actas Subcomité Operativo SIGME, Pantallazos, Trípticos, Correos SIGME, Certificaciones de Calidad, Auditorías Externas.

 **VOLVER ITEMS ENCUESTA**