

Unidad de Control Interno

Informe Encuesta Evaluación de la Calidad del Servicio

Elaborado por Bach. Mariela Céspedes Pol.

Diciembre 2016



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO GENERAL:.....	4
TEMAS:	4
INSTRUMENTO.....	5
RESULTADOS.....	7
FORTALEZAS.....	8
DEBILIDADES.....	13
CONCLUSIONES.....	16



INTRODUCCION

En el presente informe se detalla los principales resultados obtenidos de la encuesta de Evaluación de la Calidad del Servicio brindado por la Unidad de Control Interno, en relación a las actividades que dirige para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en apego a lo que establece la Ley General de Control Interno, (autoevaluación del Sistema de Control Interno, valoración del riesgos institucional y seguimiento a los planes de mejora y medidas de administración de riesgos).

La mejora continua y la búsqueda de la calidad es una prioridad de la Unidad de Control Interno por lo que esta información nos permite desarrollar un Plan de Trabajo 2017 orientado en las necesidades específicas de las diferentes unidades y con esto fortalecer los procesos internos y a su vez aportar a la mejora institucional.

OBJETIVO GENERAL:

Conocer la percepción sobre el apoyo y asesoría que brinda la Unidad de Control Interno en los distintos procesos que se dirigen., con el fin de mejorar en el servicio brindado.

Para el logro de dicho objetivo se diseñaron actividades en tres procesos claves Para cumplir con dicho objetivo, la Unidad de Control Interno cuenta con tres procesos sustanciales que deberá atender permanentemente; a saber

Contar con un SEVRI operando con niveles de riesgos aceptables para el cumplimiento de los planes institucionales.

Evaluar y fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional.

Fortalecer el Sistema de Control Interno con un adecuado ambiente de control, con la participación de los jerarcas institucionales.

Entre los principales temas a conocer se destacan:

TEMAS:

- 1) Oportunidad de los procesos de Control Interno.
- 2) Calidad de la Atención.
- 3) Calidad de la información.
- 4) Valor agregado a la gestión.

INSTRUMENTO.

Oportunidad de los procesos de Control Interno

1.1 La comunicación hacia su unidad por parte de la Unidad de Control Interno es pertinente para el inicio de los procesos en el tema Control Interno.

Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Casi nunca
---------	--------------	--------------------	------------

1.12 Tiempos de respuesta por parte del personal de la Unidad de Control Interno, son acordes a lo requerido por su Unidad.

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca
---------	--------------	---------------	------------

Calidad de la Atención

2.1 Demuestra el personal de Control Interno profesionalismo en el desarrollo de los procesos de Control Interno.

Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Casi nunca
---------	--------------	--------------------	------------

2.2 Se brinda un trato amable y disposición en la atención de consultas por parte del personal de la Unidad de Control Interno.

Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Casi nunca
---------	--------------	--------------------	------------

Calidad de la información

3.1 La información suministrada por la Unidad de control Interno es comprensible (lenguaje claro).

Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Casi nunca
---------	--------------	--------------------	------------



3.2 La exposición de los temas brindados se realiza con claridad en la información suministrada.

Siempre	Casi siempre	Solo algunas veces	Casi Nunca
---------	--------------	--------------------	------------

Valor agregado a la gestión

4.1 Importancia de participar en las actividades de Control Interno para su gestión.

Mucho	Medianamente	Poco	Nada
-------	--------------	------	------

4.2 Aporte de los resultados de Control Interno para mejorar la gestión en su Unidad.

Mucho	Medianamente	Poco	Nada
-------	--------------	------	------

4.3 Considera necesario que se le brinde mayor apoyo o insumos en las acciones que dirige la Unidad de Control Interno.

Mucho	Medianamente	Poco	Nada
-------	--------------	------	------

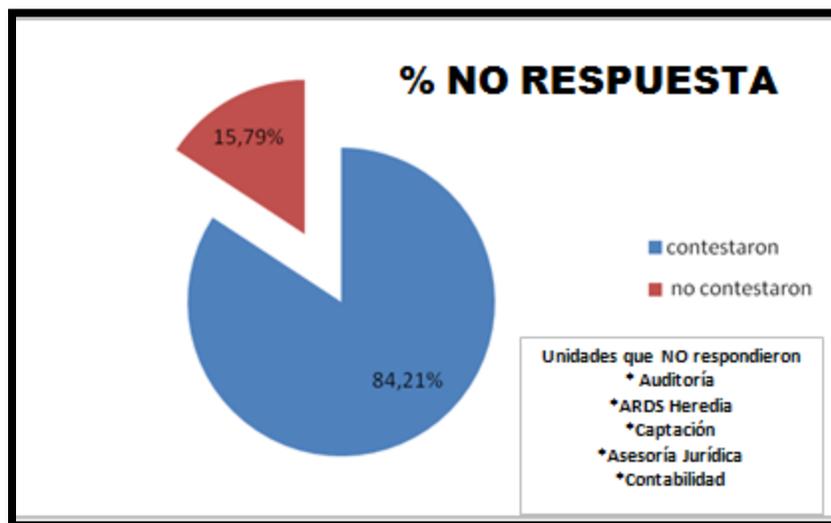
Recomendaciones generales:

RESULTADOS.

Se procedió a distribuir por medio de los oficios UCI-278/279/280-12-2016, la encuesta por unidad a nivel institucional, para la misma se les otorgó un plazo de 10 días para recibir las respuestas.

Conforme se recibieron las respuestas, se procedió a realizar la tabulación de las mismas, obteniendo los siguientes resultados:

Se remitieron un total de 38 encuestas, de las mismas 32 dependencias procedió a emitir su respectiva evaluación lo que representa un 84.21%, mientras que el 15.79% no respondieron, a saber las unidades de Auditoría, Asesoría Jurídica, Captación de Recursos, Contabilidad y el ARDS Heredia, a quienes se les extendió el plazo y envió correo recordatorio la respecto.



Para un mejor análisis de la información, se agrupan en los cuatro temas considerados

	Fortalezas	Debilidades	Oportunidad de Mejora
Oportunidad de los procesos de CI	Se determina como fortaleza la pertinencia de la comunicación por parte de la Unidad de Control Interno y los tiempos de		

Unidad de Control Interno
Informe Encuesta Evaluación de la Calidad del Servicio

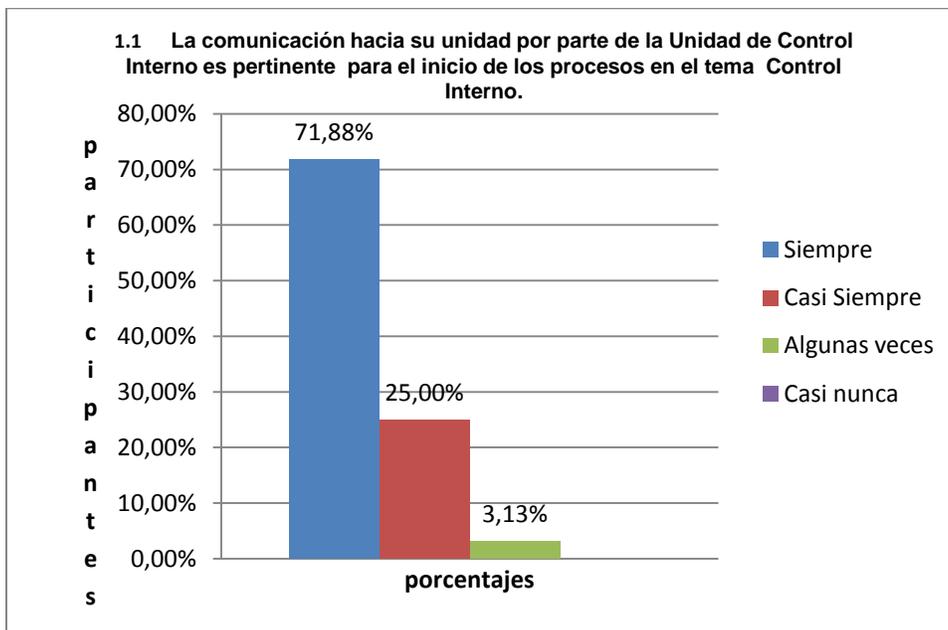


	respuesta acorde a lo requerido.		
Calidad de la atención	Mayores fortalezas en relación con el profesionalismos del personal de CI, así como trato amable y disposición en la atención de consultas		
Calidad de la información		La calidad de la información deberá ser mejorada por la Unidad de Control Interno de manera que sea de mayor comprensión , así como la claridad en la exposiciones de los temas.	Buscar los medios para que la información comunicada y transmitida de sea de mayor comprensión, lenguaje sencillo y de fácil comprensión.
Valor agregado a la gestión de los procesos de CI	Las unidades indican que es importante el tema de la CI para la gestión y en un grado de medianamente el aporte de los resultados de CI han contribuido a mejorar su gestión	Se refleja una necesidad de recibir mayor apoyo y asesoría por parte de la Unidad de Control Interno	Mejorar los instrumentos de los procesos de CI, de manera que se genere mayor valor agregado a la gestión de las Unidades. Buscar los medios para brindar mayor apoyo a las Unidades.

FORTALEZAS

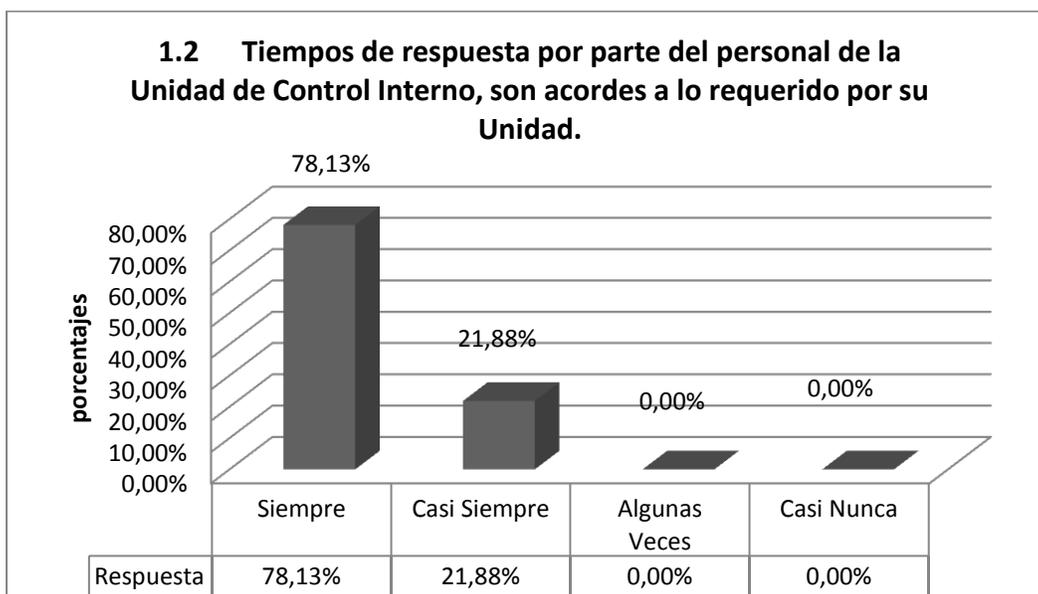
Entre las principales fortalezas se determinaron aquello ítem donde los criterios "siempre" y "casi siempre" sumados corresponden a porcentajes mayores al 80%

-Comunicación por parte de la unidad de CI de manera pertinente al inicio de los procesos



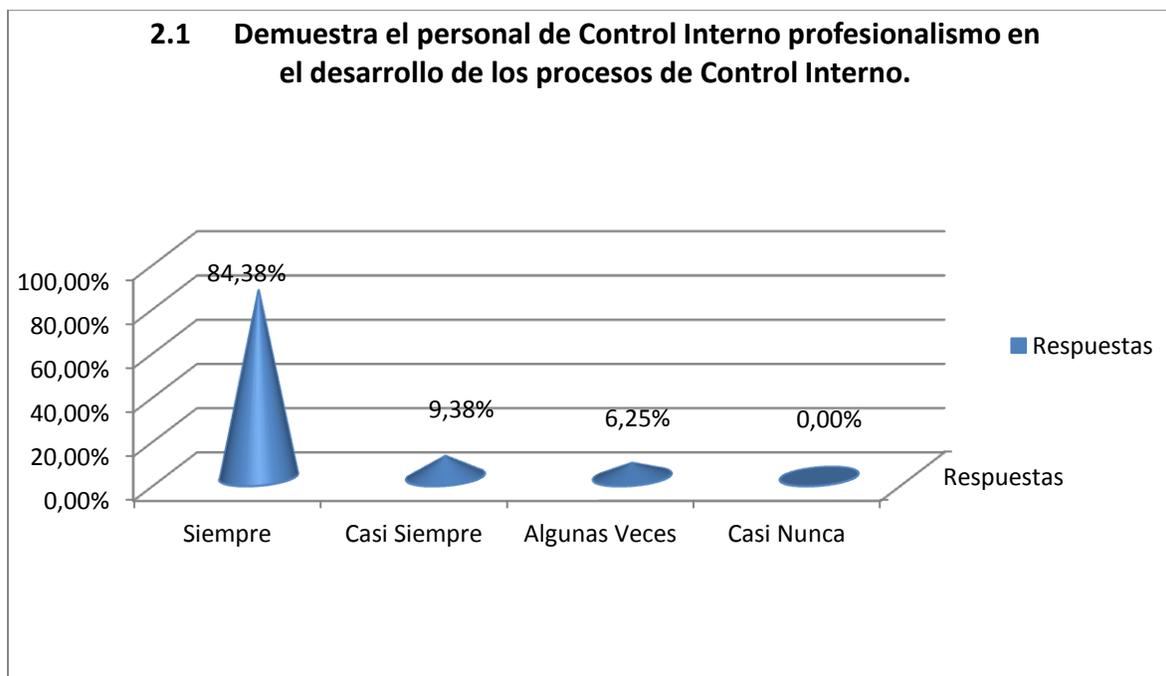
Se percibe desde las respuestas que las unidades consideran que es pertinente el inicio de los procesos, lo cual genera un valor agregado a las labores estratégicas de la institución y se le da cumplimiento a lo establecido en la Ley.

-Tiempos de respuesta por parte del personal



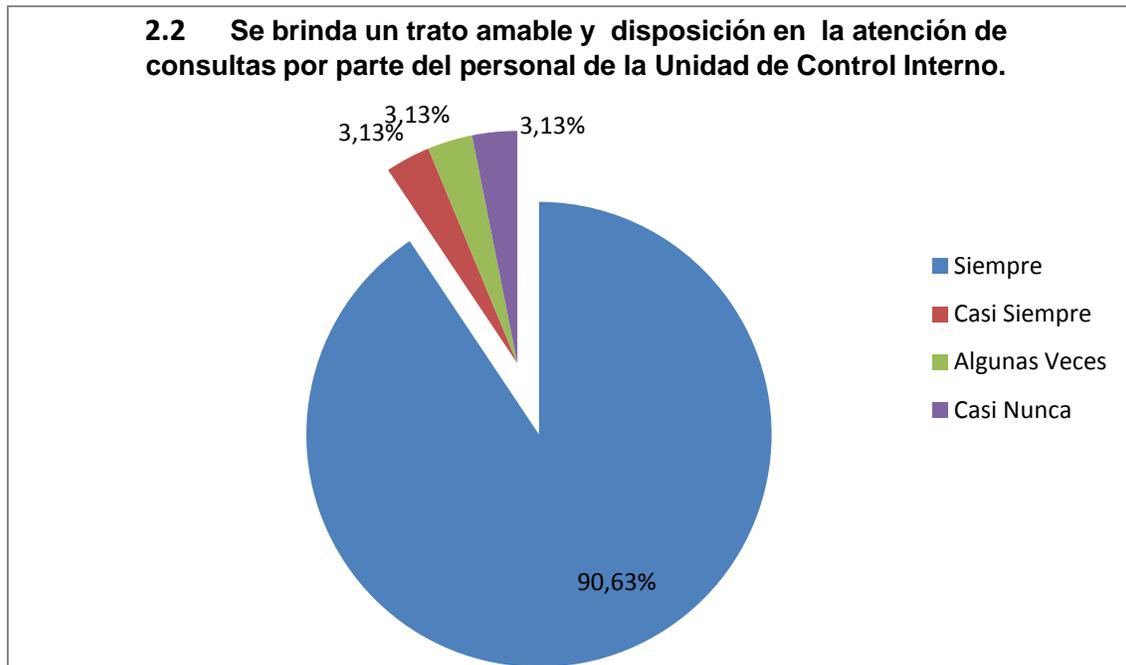
El apoyo que brinda la Unidad de Control Interno se considera oportuno en relación con las necesidades y solicitudes que presentan las distintas dependencias. En cualquier tipo de tema que se trate a nivel institucional es de vital importancia el tiempo que se le dedique tanto para dar respuesta como para atender en los plazos establecidos, en el gráfico anterior podemos observar que la Unidad de Control Interno cumple con ese parámetro, situación que le permite continuar creciendo y fortaleciendo los sistemas de Control Interno.

-Demostrar profesionalismos del personal de Control Interno



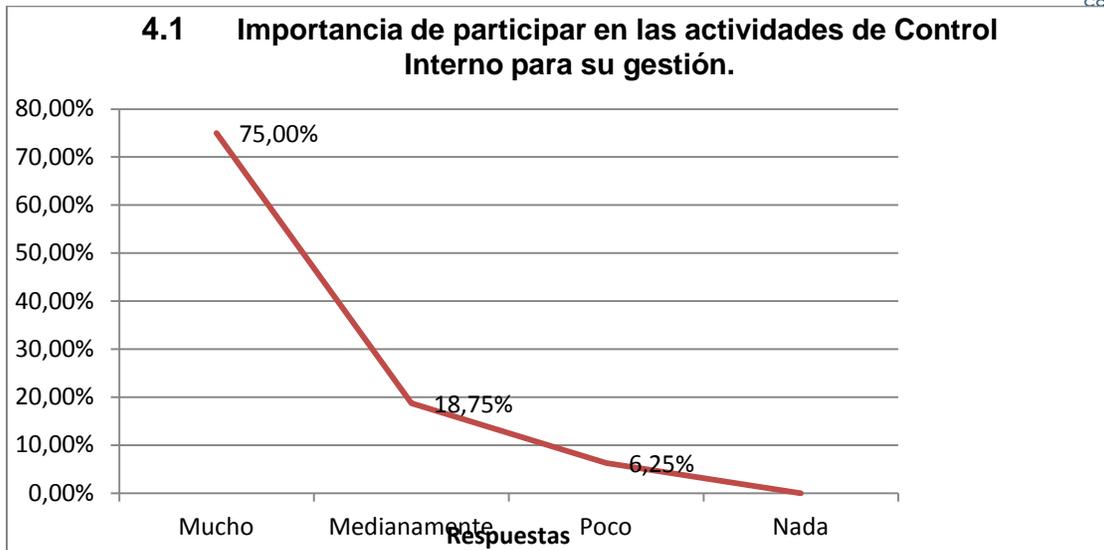
El 84.38% opina que el personal de Control Interno demuestra profesionalismo en el desarrollo de los procesos de la unidad, lo que refuerza el buen trabajo de la unidad y la importancia de contar con más profesionales para poder llegar al 100% ya que el 15% se presume es por la falta de personal que en algún momento no se puede atender como usualmente se acostumbra.

-Trato amable y disposición en la atención de consultas



Como parte del profesionalismo y el gusto por nuestro trabajo es gratificante que la institución perciba con un 90.63% que nuestro trato es amable y que siempre se está anuente a colaborarles en todo lo pertinente con lo que nos soliciten en tiempo y forma, es parte de nuestro plan de trabajo anual y se espera continuar mejorando para mantener niveles de excelencia, por el bienestar institucional.

-Importancia de participar en las actividades de Control Interno para la gestión

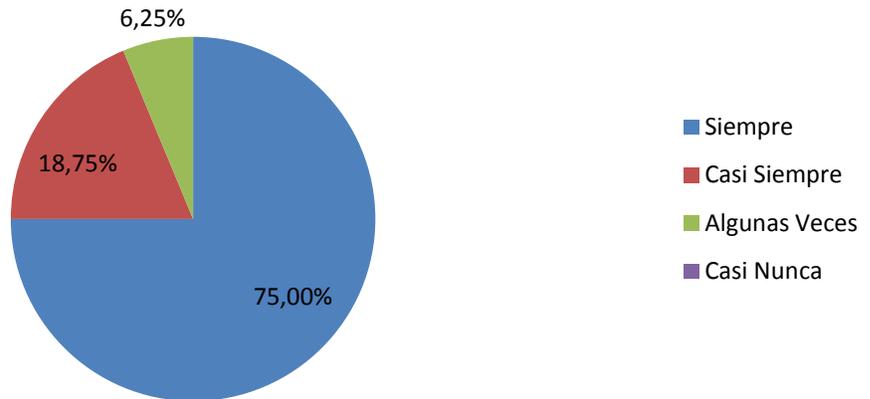


Adicional a dar cumplimiento a la Ley General de Control Interno, la unidad procura capacitar al personal en temas de la importancia de contar con un sistema operando y en optimas condiciones y es por esto que las actividades que se realizan para los diferentes temas, se procura sean capacitaciones dinámicas y que aporten insumos relevante para mejorar la gestión institucional.

- Exposición de los temas brindados con claridad de la información suministrada

De acuerdo con los resultados obtenidos, la exposición de los temas debe mejorarse, ya que el porcentaje de “siempre” fue de un 75%, el restante se ubica en “Casi Siempre” algunas veces”, es necesario para un efectivo cumplimiento de las actividades y responsabilidad del Control Interno, la comprensión de los temas e instrumentos utilizados.

3.2 La exposición de los temas brindados se realiza con claridad en la información suministrada.



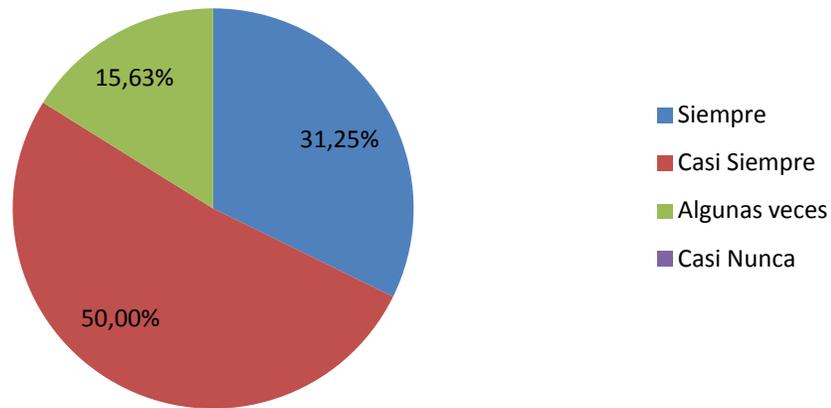
DEBILIDADES

Las debilidades identificadas corresponde aquellos ítems donde los criterios "siempre" son menores al 75%.

-Información suministrada por la UCI de manera comprensible(lenguaje Claro)

Se evidencia una cantidad importante de desconocimiento de la terminología de los temas en materia de Control Interno, situación que se procederá atender prioritariamente con base en estos resultados del Plan de Trabajo 2017, con el fin de lograr una culturalización de la materia y poder de esta manera equiparar a todas las unidades, logrando que el tema sea de dominio general por toda la institución y se aporte al mejoramiento de los procesos y al quehacer institucional.

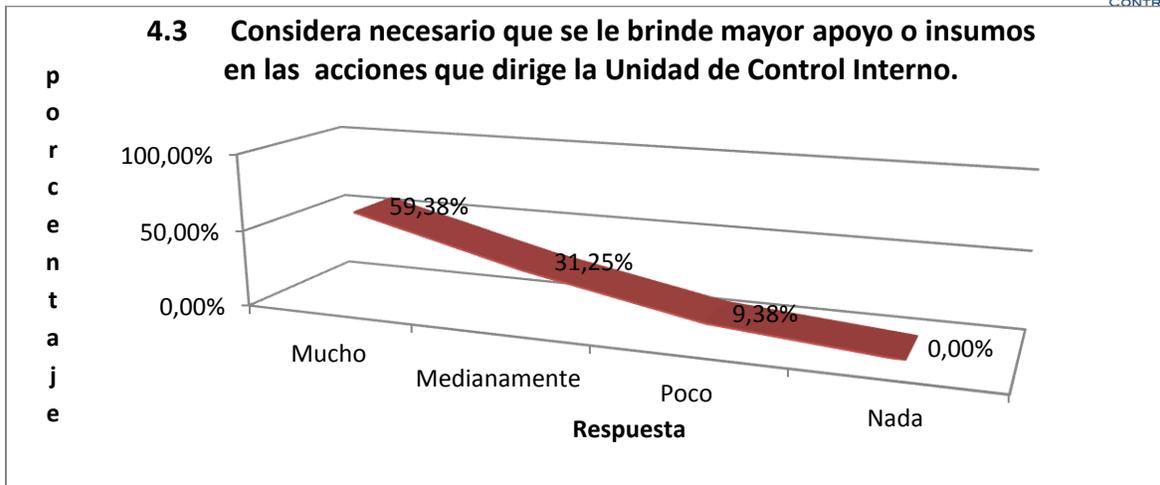
3.1 La información suministrada por la Unidad de Control Interno es comprensible (lenguaje claro).



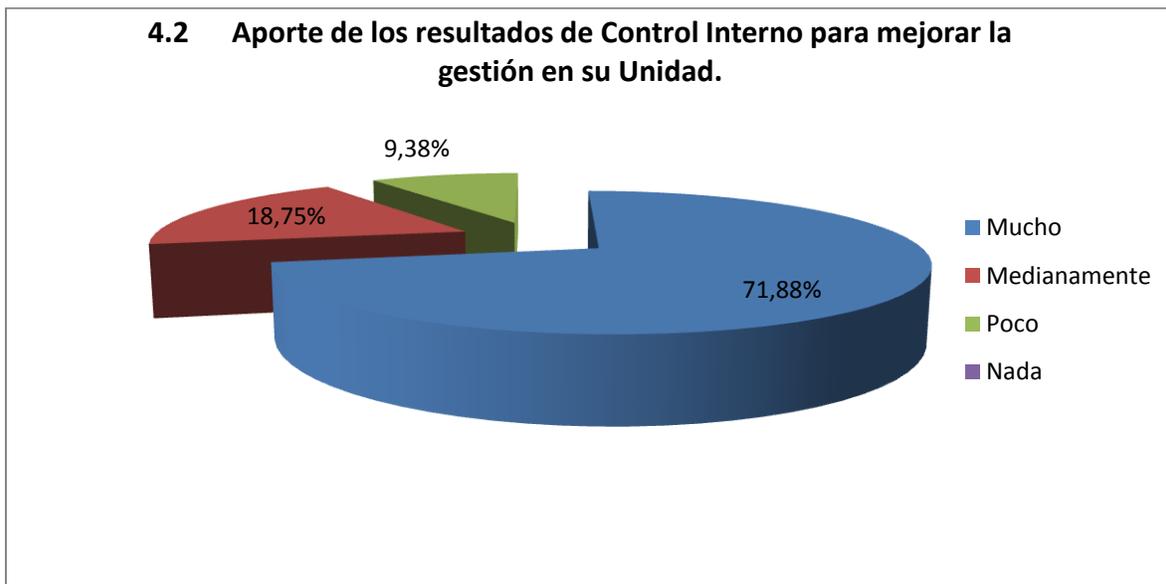
Con base en esta información se pretende realizar comunicaciones a partir del 2017, de manera constantes y utilizando un lenguaje de fácil comprensión, igualmente el desarrollo de un curso virtual con conceptos generales de Control Interno, la comunicación de resultados de las actividades dirigidas de manera tal que toda la comunidad institucional conozca dichos resultados y a su vez los mismos les brinden mayor apoyo a las diferentes unidades para el desarrollo de sus funciones.

- Es Necesario se brinda mayor apoyo e insumos para las acciones que se dirigen en el tema de Control Interno

Para este tema las unidades consideran que existe necesidad de brindar mayor apoyo, asesoría e insumos en relación con las actividades que se dirigen en el tema de control Interno, los porcentajes reflejan un 59% de “Mucho” y un 31% de “Medianamente”. Es necesaria la búsqueda de mecanismos para atender las distintas necesidades de las Unidades para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.



-Aporte de los resultados generados de los procesos de Control Interno para mejorar la gestión de las unidades



Por medio de un trabajo de concientización, es necesario integralmente los procesos de la Unidad de Control Interno, de manera tal que los mismos sean más que un requisito y los resultados obtenidos en las distintas actividades se integran de forma natural en los planes de trabajo de las unidades con el fin de aportar a los procesos individualmente.

CONCLUSIONES

De los resultados expresados en el presente información, para los cuatro rubros considerados corresponde una mayor atención lo relación con la calidad de la información en cuanto a comprensión de la misma y la utilización de un lenguaje fácil de comprensión, corresponde la búsqueda de mecanismos para brindar mayor apoyo a la Unidades y mejorar los instrumentos utilizados en los proceso de control interno para generar un mayor valor agregado a la gestión.

Un aspecto positivo en la calidad de la atención, con oportunidad y prontitud de respuestas por parte de la Unidad de Control Interno.

Por otra parte, es necesario priorizar respecto de algunas unidades, conforme los resultados recibidos para procurar satisfacer las necesidades detectadas de forma particular, continuar con las acciones de asesoría, divulgación y comunicación de los distintos procesos y resultados de Control Interno y la planificación de acciones para alcanzar la homologación y estandarización de criterios y conceptos, con el afán que las debilidades detectadas se atiendan y exista una equiparación en lo concerniente al fortalecimiento institucional del Control Interno.