



Ministerio de Relaciones Exteriores

Resolución N° 286.-

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL DE LOS EJERCICIOS FISCALES 2025 Y 2026 DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Asunción, 22 de abril de 2025

VISTO: El Memorandum VMAAT/UC-MECIP/N° 51/2025 del 31 de marzo de 2025, que cuenta con parecer favorable del Viceministro de Administración y Asuntos Técnicos, por medio del cual se eleva a consideración la aprobación del Plan de Mejoramiento Institucional de los ejercicios fiscales 2025 y 2026 del Sistema de Control Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores; y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 242 de la Constitución de la República del Paraguay “De los deberes y de las atribuciones de los ministros” establece: “Los ministros son los jefes de la administración de sus respectivas carteras, en las cuales, bajo la dirección del Presidente de la República promueven y ejecutan la política relativa a su competencia (...)”.

Que en el artículo 2° de la Ley N° 1635/2000 “Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores” se reconoce al Ministerio de Relaciones Exteriores como órgano que planifica, coordina y ejecuta la política exterior bajo la dirección del Presidente de la República”.

Que el artículo 60 de la Ley N° 1535/1999 de Administración Financiera del Estado, establece: Control interno “El control interno está conformado por los instrumentos, mecanismos y técnicas de control, que serán establecidos en la reglamentación pertinente. El control interno comprende el control previo a cargo de los responsables de la administración y control posterior a cargo de la Auditoría Interna Institucional y de la Auditoría General del Poder Ejecutivo”.

Que el artículo 2° de la Resolución de la CGR N° 377/2016 de la Contraloría General de la República “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las instituciones Públicas del Paraguay”, refiere: “Instar a las instituciones sujetas a la supervisión de la Contraloría General de la República, la adopción de la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar de Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay”.

Que la Resolución CGR N° 147/2019 de la Contraloría General de la República “Por la cual se aprueba la Matriz de Evaluación por niveles de madurez”, establece: una matriz como herramienta de evaluación y calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, de acuerdo a criterios de valoración para cada componente.

Que la Resolución AGPE N° 326/2019 de la Auditoría del Poder Ejecutivo “Por la cual se adopta la Norma de Requisitos Mínimos y la Matriz de Evaluación para un Sistema de Control Interno del Modelo Estándar del Control Interno para las Instituciones Públicas del Paraguay”, adopta la matriz como herramienta de evaluación y calificación del nivel de madurez del Sistema de Control Interno, de acuerdo a criterios de valoración para cada componente.

N° _____



Ministerio de Relaciones Exteriores

Resolución N° 286.-

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL DE LOS EJERCICIOS FISCALES 2025 Y 2026 DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

-2-

Que, por Resolución N° 1030/2019 se adopta la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno para Instituciones Públicas del Paraguay (MECIP 2015) en el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que, por Nota CGR N° 3522 del 12 de agosto de 2024, la Contraloría General de la República pone a conocimiento el Informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores – Julio 2024.

Que la Contraloría General de la República emitió el informe de Evaluación de la Efectividad del Sistema de Control Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores, en donde se realizó observaciones y ante las cuales es necesario tomar acciones para la mejora constante del Sistema de Control Interno.

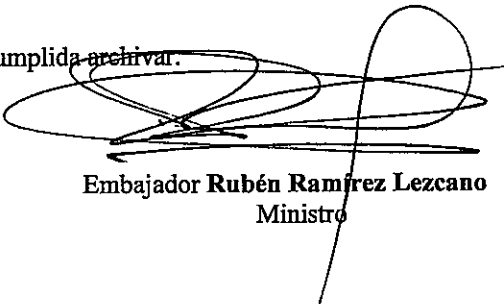
Que conforme consta en el Acta CCI N° 01/2025 del 21 de marzo de 2025, el Comité de Control Interno (CCI) eleva a consideración la aprobación del Plan de Mejoramiento Institucional 2025 y 2026.

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales,

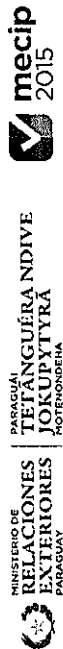
EL MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES

RESUELVE:

- Art. 1°** Aprobar el Plan de Mejoramiento Institucional de los ejercicios fiscales 2025 y 2026, del Sistema de Control Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores, en el marco de la implementación de la Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015, cuyo texto obra en anexo y forma parte de la presente Resolución.
- Art. 2°** Instar a los responsables de las dependencias afectadas a realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de las acciones previstas en el plan para el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Art. 3°** Facúltase a la Unidad de Coordinación MECIP a realizar el seguimiento semestral y el acompañamiento para el cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento Institucional.
- Art. 4°** Comunicar a quienes corresponda y cumplida archivar.


Embajador Rubén Ramírez Lezcano
Ministro

"Quincucentenario de la Epopeya Nacional 1864 - 1870"

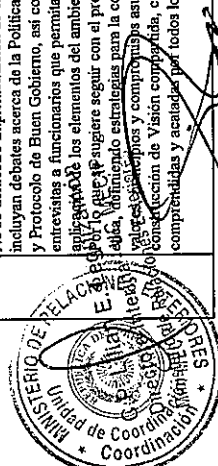


MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

NORMAS DE REQUISITOS MINIMOS (NRM): MECIP 2015

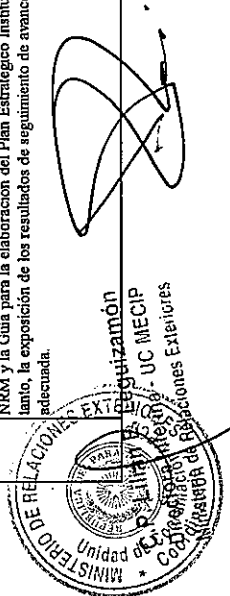
PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL - EF 2025 Y EF 2026

Nº de orden	(1) Debilidad - Hallazgo	(2) Acción de Mejora	(3) Fecha de Inicio	(4) Fecha de Terminación	(5) Periodicidad del seguimiento	(6) Responsable ejecución	(7) Corresponsable ejecución	(8) Recursos	(9) Objetivo/Meta	(10) Anexos (indicador de desempeño)
COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL										
1	Se visualiza que la Política de Control Interno fue revisada y actualizada a la versión 3 con la Resolución 113/23. Al respecto, se verificó la disponibilidad del documento en la página web de la institución y se observó la socialización de la misma por correo electrónico, sin embargo, estas evidencias no aseguran que la Política de Control Interno sea entendida por todos los funcionarios y aplicada dentro de la institución.	1. Realizar socializaciones y sensibilizaciones sobre la Política de Control Interno. 2. Realizar entrevistas a los funcionarios de los procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP	Secretaría General/ Dirección de Comunicación/ Comité de Control Interno	Humanos Tecnológicos Financieros	1. Socializaciones y sensibilizaciones ejecutadas. 2. Informe del resultado de las entrevistas realizadas.	
2	Se visualizaron los Acuerdos y Compromisos Éticos de algunas dependencias. Sin embargo, se deberá tener en cuenta las siguientes debilidades, al actualizar los mismos: - Indicar valores con los que se identifica cada dependencia. - Elaborar los Acuerdos y Compromisos Éticos para la totalidad de las dependencias, según la estructura organizacional aprobada.	1. Elaborar un cronograma de talleres o asesoramiento para la elaboración de los Acuerdos y Compromisos Éticos, para los procesos claves del MRE 2. Elaborar Acuerdos y Compromisos Éticos de los procesos claves	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/ Dependencias del MRE	Comité de Control Interno/ Comité de Ética/ Comité de Buen Gobierno	Humanos y Tecnológicos	1. Acuerdos y Compromisos Éticos aprobados y/o revisados de los procesos claves, según cronograma.	
3	Se evidenció la Resolución MRE 965/23 que reestructuró el Comité de Ética, y se visualizó Acta CE N° 03/23 en la que se trató acerca de los procedimientos en caso de incumplimiento de las normas y de la metodología para la medición de la gestión ética, pero no se visualizaron informes sobre casos recibidos o resueltos e indicadores de seguimiento de la gestión ética, así como tampoco el procedimiento señalado.	1. Implementar la Plataforma de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la web institucional, con apoyo de la Dirección de Informática. 2. Socializar el Procedimiento aprobado. 3. Establecer un sistema de seguimiento automatizado para denuncias, con alertas de plazos y actualizaciones de estado.	Abril/2025	Junio/2026	Semestral	Unidad de Anticorrupción/ Comité de Ética/ Comité de Buen Gobierno	Comité de Control Interno/ Comité de Ética/ Comité de Buen Gobierno/ Unidad de Anticorrupción	Humanos y Tecnológicos	1. Plataforma implementada. 2. Socialización del funcionamiento de la Plataforma y del Procedimiento aprobado. 3. Informes consolidados sobre casos recibidos o resueltos a partir de la implementación de la Plataforma.	
	No se demostró implementación de charlas, talleres o capacitaciones que incluyan debates acerca de la Política de Control Interno, Código de Ética y Protocolo de Buen Gobierno, así como, informe sobre el resultado de entrevistas a funcionarios que permita conocer el grado de conocimiento y aplicación de los elementos del ambiente de control. - Se sugiere seguir con el proceso de internalización de la gestión ética, implementando estrategias para la continua reflexión y aplicación de los valores y principios y compromisos asumidos. Las políticas facilitan la construcción de Visión compartida, cuando son ampliamente difundidas, comprendidas y acatadas por todos los miembros de la institución.	1. Realizar socializaciones y sensibilizaciones sobre la Política de Control Interno, el Código de Ética y el Protocolo de Buen Gobierno. 2. Una vez socializado realizar entrevistas a los Directivos y funcionarios de los procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Ética/ Comité de Buen Gobierno	Dirección de Comunicación/ Secretaría General/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Socializaciones y sensibilizaciones ejecutadas. 2. Informe del resultado de las entrevistas realizadas.	

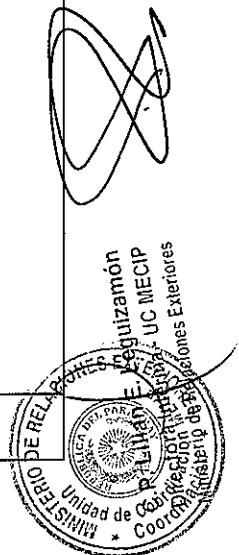


COMPONENTE: CONTROL DE LA PLANIFICACIÓN

5	Se adjuntó Guía para la elaboración del Plan Estratégico Institucional - PEI de la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social, sin embargo, esta guía brinda orientaciones metodológicas y lineamientos técnicos para fortalecer la planificación estratégica de las instituciones públicas y no puede reemplazar el procedimiento. Por lo tanto, el documento puede servir como una valiosa referencia para el desarrollo del plan estratégico, no obstante, es necesario que la institución formalice su propio procedimiento por medio de un acto administrativo para asegurar el cumplimiento del requisito de la NRM: "La institución debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para definir su planificación a nivel estratégico y operacional".	1. Definir procedimiento operativo para la elaboración de la planificación estratégica y operativa institucional, según la Guía de la elaboración de documentos del modelo de Gestión por Procesos.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Procedimiento operativo aprobado para la elaboración de la planificación estratégica institucional, y operativa.
6	Se visualizó Acta N° 03/23 de fecha 13 de diciembre, en el que el Comité de Implementación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional realizó la revisión del PEI 2021 - 2025 aprobado por Resolución MRE 480/21. Al respecto, se observó un cuadro de mando integral donde se incluyeron indicadores, y se modificaron algunas líneas estratégicas, sin embargo, se reiteran algunas debilidades a ser consideradas, que no fueron visualizadas: - Las metas cuantificables y medibles, que incluyan plazos para el cumplimiento de cada objetivo específico y línea de base. - La definición de los recursos necesarios para el logro de los fines trazados. - Los indicadores del PEI que puntualicen qué se va a medir y cuál va a ser el estándar de éxito. - El acto administrativo de aprobación de las modificaciones realizadas al PEI 2021-2025. - Los objetivos institucionales vinculados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS 10 y 16; según la clasificación presupuestaria por finalidades y funciones obtenida del Sistema Integrado de Contabilidad - SICO.	1. Incorporar o definir metas cuantificables y medibles, que incluyan plazos para el cumplimiento de cada objetivo específico y la línea de base. 2. Definir qué se va a medir en los indicadores del PEI. 3. Acto administrativo de aprobación de las modificaciones realizadas al PEI 2021-2025.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política/ Comité de Implementación y Seguimiento del PEI / Dependencias del MRE	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Planificación Estratégica Institucional (PEI) elaborada y aprobada según los criterios de la NRM y la Guía de elaboración del MEF.
7	El análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) incluido en el PEI actualizado, no presentó cambios con respecto al FODA del PEI aprobado por Resolución MRE 480/21.	1. Realizar la revisión anual de la Matriz FODA. 2- Aprobar la actualización de la Matriz FODA por Resolución Ministerial.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política/ Comité de Implementación y Seguimiento del PEI.	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Acta de revisión de la Matriz FODA. 2. Matriz FODA aprobada por Resolución Ministerial.
8	Se observó seguimiento de avance cualitativo y cuantitativo del PEI y Plan Operativo Institucional, sin embargo, los indicadores incluidos en el PEI no fueron diseñados de acuerdo a los criterios de definición establecidos en la NRM y la Guía para la elaboración del Plan Estratégico Institucional, por lo tanto, la exposición de los resultados de seguimiento de avance, no fue adecuada.	1. Realizar el seguimiento de avance cualitativo y cuantitativo del PEI y del Plan Operativo Institucional (Plan de Acción).	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política/ Comité de Implementación y Seguimiento del PEI.	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Informe de seguimiento de avance cualitativo y cuantitativo del PEI y Plan Operativo Institucional (Plan de Acción).



9	El mapa de procesos no fue actualizado atendiendo a las observaciones, realizadas en el informe anterior, para asegurar su conveniencia y adecuación. Por lo que se reitera que no se visualizó alineación entre el mapa de procesos y el organograma institucional. Al respecto, la NRM señala: "El modelo de gestión por procesos deberá ser tenido en cuenta para la definición y/o revisión de la estructura organizacional".	1. Continuar con la actualización del Mapa de Procesos alineado al Organograma Institucional.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/Dependencias del MRE	MAI/Comité de Control Interno	Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	1. Acta de revisión del Mapa de proceso.	
10	No se observó evidencia de la caracterización de los procesos, con excepción de los correspondientes al proceso de Auditoría Interna Institucional, cuya documentación fue presentada en el periodo anterior sin fecha de elaboración.	1. Elaboración y revisión de las caracterizaciones de los procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/Dependencias del MRE	MAI/Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Caracterización de procesos aprobados de procesos claves.	
11	El normograma versión 3 no fue actualizado. Al respecto, debe contener todas las disposiciones (normas de carácter interno o externo como leyes, acuerdos, decretos, resoluciones) aplicables para la ejecución de las actividades por proceso y subproceso, además, debe ser revisado periódicamente, teniendo en cuenta que existen normativas y disposiciones que son emitidas anualmente o son modificadas.	1. Elaborar cronograma para la elaboración, revisión o actualización de Normogramas, de los procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/Dependencias del MRE	MAI/Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Cronograma aprobado para la elaboración, revisión o actualización de Normogramas. 2. Normogramas aprobados de los procesos claves.	
12	Se visualizó perfil de cargo de auditores internos y para el llamado a concurso como parte del proceso de desprecatorización, sin embargo, no se observó evidencia de definición de perfil de cargos con base a las competencias requeridas por las actividades y tareas del despliegue de procesos.	1. Definir perfiles de cargos con base a las competencias requeridas por las actividades y tareas del despliegue de los procesos.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Secretaría General/Dirección de Recursos Humanos	Unidad de Coordinación MECIP/ Máxima Autoridad Institucional	Humanos y Tecnológicos	1. Perfiles de cargos actualizados.	
13	Se reitera lo señalado en el informe anterior respecto a la estructura organizacional aprobada por el Decreto 11894/08, que no coincide con el publicado en la página web institucional, no observándose acto administrativo que la modifique o actualice.	1. Continuar con la actualización del Organograma Institucional. 2. Revisión de la Estructura. Acción de mejora (Acta CCI N° 02/2024).	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Secretaría General/Dirección de Recursos Humanos	Unidad de Coordinación MECIP/ Máxima Autoridad Institucional	Recursos Humanos, Tecnológicos y Financieros	1. Acta de revisión de la estructura Orgánica del MRE. 2. Estructura desplegada hasta jefaturas aprobada por acto administrativo.	
14	No se evidenció registro de entrevistas con funcionarios de distintos niveles, que demuestren conocimiento y comprensión de sus deberes y responsabilidades. No se evidenció registro de capacitaciones con funcionarios de distintos niveles, que demuestren conocimiento y comprensión de sus deberes y responsabilidades.	1. Una vez concluido el proceso de actualización de los Reglamentos Internos del SL y SE del MRE, se establecerá un mecanismo de socialización de los deberes y responsabilidades en conjunto con la Dirección de Comunicación Interna. 2. Una vez socializados los Reglamentos Internos actualizados se realizarán jornadas de capacitación sobre los mismos, posteriormente se entrevistará a los funcionarios participantes, en formato a definir.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Recursos Humanos/ Dirección de Comunicación	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Resoluciones de Reglamento Interno del SL y SE actualizados al 2025, posteriormente mecanismo de socialización aprobado. 2. Informe de jornada de capacitación sobre los Reglamentos Internos, informe de resultado de las entrevistas realizadas.	



Si bien se observaron matrices de riesgos, las mismas datan del 2018. En consideración a esta debilidad, es conveniente que la institución tenga en cuenta que la identificación de los riesgos se realiza bajo el análisis de un contexto, con características particulares de los que puede pasar en el futuro como amenaza que afecte el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de los procesos institucionales. Ese contexto de los eventos desfavorables que pueden afectar a la institución varía de manera constante, por ello, el examen de su pertinencia, también debe ser continuo.	1. Elaborar riesgos estratégicos y operativos, conforme a la Guía de Administración de Riesgos y Definición de Controles, de los procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política/ Dependencias del MRE	Unidad de Coordinación MECIP/Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Matriz de Riesgos estratégicos y operativos aprobados.
---	--	-------------------	-------------------	------------------	--	---	-------------------------------	--

COMPONENTE: CONTROL DE LA IMPLEMENTACION

16	En relación a las Políticas Operacionales cabe señalar cuanto sigue: Se visualizó el diseño de una Política Operacional correspondiente al macroproceso Gestión de las Funciones Administrativas y Financieras, que se encuentra desactualizada, en consecuencia, no establecen un adecuado marco de gestión para orientar los procesos y subprocesos de manera efectiva. Se adjuntaron Resoluciones de las distintas políticas que tiene la institución, pero las mismas no corresponden como evidencia de Políticas Operacionales El diseño de las Políticas Operacionales se debe realizar tomando como base las características definidas en el diseño detallado de cada macroproceso, proceso o subproceso identificado, los objetivos y metas fijados en los planes y programas, y los riesgos que puedan afectar el desarrollo de los mismos, se establecen así unas políticas o directrices que orienten el marco de acción de los funcionarios involucrados, de manera que permitan hacer eficiente el resultado esperado de cada uno.	1. Identificar las políticas operacionales a nivel de procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/ Dependencias del MRE	MAI/Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Ficha de Políticas operacionales a nivel de procesos claves.	
17	Se observaron escasos procedimientos documentados para cubrir situaciones en que su ausencia podría afectar la capacidad de control y/o causar desviaciones a las políticas y objetivos definidos.	1. Definir cronogramas de trabajo para la identificación de procedimientos a nivel de procesos claves.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP/ Dependencias del MRE	Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Cronograma aprobado. 2. Inventario de Políticas Operacionales.	
19	Se visualizó ejemplos de legajos conteniendo datos personales que incluyeron títulos y documentos relacionados con actividades de capacitación. Sin embargo, no se observó matrices de polifuncionalidad, ni se constató una base de datos de funcionarios con registro de capacitaciones realizadas.	1. Definir los parámetros para la elaboración de la matriz de polifuncionalidad. 2. Contar con una base de datos de funcionarios con registros de capacitaciones realizadas, organizadas por la DRH.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Recursos Humanos	Comité de Control Interno / Secretaría General	Humanos y Tecnológicos	1. Matriz de polifuncionalidad elaborados y aprobados. 2. Base de datos de funcionarios con registros de capacitaciones realizadas, organizadas por la DRH.	
20	No se evidenció registros de evaluación de la eficacia de las actividades de formación implementadas.	1. Elaborar informe sobre la eficacia de las actividades de formación implementadas, una vez concluido el calendario de capacitaciones.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Recursos Humanos	Comité de Control Interno / Secretaría General	Humanos y Tecnológicos	1. Informe sobre la eficacia de las actividades de formación implementadas, en base a las evaluaciones remitidas por los funcionarios participantes.	

ANEXO DE RESOLUCION N°286.-

21	No se visualizó entrevistas a funcionarios a fin de comprobar de que los mismos son conscientes de sus funciones, responsabilidades y de las consecuencias reales y potenciales de desviarse de los controles y procedimientos	1. Realizar entrevistas a funcionarios para evaluación de conocimientos sobre sus funciones y sus responsabilidades.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Recursos Humanos/ Secretaría General	Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Informe sobre el resultado de las entrevistas.
22	Se evidenció procedimiento de control de documentos, pero el mismo no contempló sobre la información documentada de origen externo que es necesaria para la planificación y operación del Sistema de Control Interno.	1. Revisar el Procedimiento de Control de Documentos.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad de Coordinación MECIP	Unidad de Coordinación MECIP	Humanos y Tecnológicos	1. Procedimiento de Control de Documentos revisado y actualizado.
23	Se visualizó Manual de Comunicación aprobado por Resolución 568/16, en el documento Lineamiento 1 Plan de Comunicación se señala la elaboración de un Plan de Comunicación donde se establecieron estrategias que permitan alcanzar los objetivos propuestos sobre acciones comunicativas. Sin embargo, no se visualizó dicho documento.	1. Elaborar el Plan Anual de Comunicación.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Secretaría General/ Dirección de Comunicación/ Servicio de Información y Prensa	Unidad de Coordinación MECIP	Humanos, Tecnológicos y Financieros	1. Plan Anual de Comunicación aprobado. 2. Informe de Ejecución del Plan Anual de Comunicación.
24	Se establecieron canales para recibir sugerencias, reclamos, comentarios, denuncias, aunque no se evidenció un informe del área responsable, que contenga la estadística de los casos recibidos, casos tramitados, mejoras realizadas con relación a las quejas y reclamos, o evidencia de seguimiento realizado.	1. Establecer indicadores para la medición de sugerencias, reclamos, comentarios y denuncias que llegan desde fuera de la institución. 2. Elaborar informes sobre el seguimiento de la pestana "Consultas y Contactos".	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad Anticorrupción/ Comité de Ética/ Comité de Buen Gobierno/ Dirección de Comunicación/ Servicio de Información y Prensa	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Indicadores definidos. 2. Informe de medición de indicadores.
25	No se observó evidencia de revisión periódica de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.	1. Realizar revisiones periódicas de la efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Secretaría General/ Dirección de Comunicación/ Servicio de Información y Prensa	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Informes de efectividad de los mecanismos de comunicación utilizados.
26	Se visualizaron matrices de Rendición de Cuentas al Ciudadano trimestrales y el Resumen Ejecutivo Rendición de Cuenta al Ciudadano 2023 disponibles en la página web institucional, pero no se observó evidencias del establecimiento de mecanismos y convocatoria para la realización de eventos de audiencias públicas de Rendición de Cuentas.	1. Determinar mecanismo de convocatoria para la realización de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en Audiencias Públicas.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Unidad Anticorrupción	Unidad de Coordinación MECIP/ Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Mecanismo aprobado para la Rendición de Cuentas al Ciudadano.

COMPONENTE: CONTROL DE LA EVALUACIÓN

27	Si bien se observó que fueron incluidos indicadores en el PEI, los mismos no fueron correctamente diseñados, la definición de indicadores debe considerar los siguientes criterios de diseño, según la NRM: - Factor clave a evaluar. - Origen de la información. - Frecuencia de medición. - Metas y rangos de tolerancia. - Responsables del seguimiento. - Recursos. Adicionalmente, los indicadores reflejan el comportamiento de las variables que representan el desempeño actual o la tendencia de los procesos, proyectos, programas y planes, y forman parte de los sistemas de información.	1. Diseñar indicadores según los criterios de la NRM.	Abril/2025	Abril/2026	Semestral	Dirección de Planificación Política	Comité de Control Interno	Humanos y Tecnológicos	1. Indicadores aprobados.
----	--	---	------------	------------	-----------	-------------------------------------	---------------------------	------------------------	---------------------------



