SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUIMIENTO No. 2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENTIDAD: DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL - PROSPERIDAD SOCIAL
VIGENCIA: 2016
FECHA PUBLICACIÓN: 14/09/2016

COMPONENTE 1:	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	Meta	Responsable Ejecución	Fecha programada	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES OCI
Política de Administración de Riesgos	Divulgación de la política a través del plan anticorrupción	Plan anticorrupción divulgado	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016	El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016" ha sido elaborado de acuerdo con las directrices dadas por el Decreto 1881 de 2015, reglamentario de la Ley 1474 de 2011, el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la guía de administración del riesgo del Departamento de la Prosperidad Social, siendo divulgado en la página Web de la entidad, en la sección de transparencia	100%	La Oficina de Control Interno, constató la publicación del Plan anticorrupción en la página Web de la Entidad, enlace: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx
Construcción del Mapa de Riesgos de	Identificación de los riesgos conforme al nuevo mapa de procesos 2016	Riesgos identificados	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016	Se efectuó la identificación de los riesgos conforme al nuevo mapa de procesos 2016	100%	Se constató la publicación del mapa de riesgos en la página Web de la Entidad, enlace: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx
	Consolidación del mapa vigencia 2016	Publicación de los riesgos	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016	Se realizó la consolidación del mapa de riesgos vigencia 2016	100%	
Consulta y divulgación	Socialización de los riesgos en el plan	Riesgos socializados	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016	El mapa de riesgos fue socializado en el plan tanto en la página Web de la entidad, como en el aplicativo Isolución	100%	La Oficina de Control Interno, verificó la socialización del mapa de riesgos tanto en la página Web de la entidad y en el aplicativo Isolución en el siguiente enlace: http://172.20.3.111/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=FiltroAccionesPreventivas.asp&EsAbierta=1&ConMenu=NO&CodTipoAP=5
Monitoreo y revisión	Seguimiento a las acciones según cronograma en el aplicativo isolucion (incluyendo vigencia 2015)	Seguimiento a las acciones	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo /Oficina de Control Interno	31 de diciembre de 2016	Con corte a 31 de agosto de 2016, se realizó seguimiento en el aplicativo Isolución a las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos Anticorrupción.	92%	Se constató el seguimiento de las acciones contenidas en el aplicativo Isolución por parte de la Oficina de Control Interno observando que de un total de 64 riesgos identificados se realizó seguimiento a 59 logrando un cumplimiento del 92%, a los 5 riesgos pendientes se les realizará seguimiento en el siguiente corte
Seguimiento	Evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento a las acciones	Oficina de Control Interno	31 de diciembre de 2016	La Oficina de Control Interno presentó el seguimiento del Mapa de riesgos de corrupción a 31 de agosto de 2016	100%	La Oficina de de Control Interno constató la elaboración, publicación, visibilización y efectuó seguimiento y control al mapa de riesgos anticorrupción de la Entidad.

COMPONENTE 2:	GESTIÓN ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	Meta	Responsable Ejecución	Fecha programada	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Identificación de trámites	Formular una metodología documentada de caracterización de trámites y de cadena de trámites	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/04/2016	Los asesores del PNSC del DNP (Firma IDOM) para la racionalización de ocho (8) trámites y OPAs de la entidad remitieron en el mes de junio el informe final resultado del estudio de caracterizacion de trámites y OPA´s de la entidad. Allí se consignaron las recomendaciones y sugerencia a seguir para al actualización de los msmos.	100%	La oficina de Control Interno, evidenció que se han adelantado acciones para el cumplimiento de estas actividades y los soportes se encuentran disponibles en los equipos de computo del grupo de mejoramiento continuo y en las carpetas de correo electronico del grupo.
	Diseñar un modelo acompañamiento en estrategia anti trámites con el acompañamiento de Planeación Nacional, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano				El acompañamiento consignado en el informe remitido por los asesores del PNSC del DNP a través de la firma IDOM, ha consistido en la inclusión, eliminación y/o actualización de los trámits y OPA´s de la entidad asesorando a los procesos en las actualizaciones producto de la reorganizacion administrativa de la entidad de pricipios de año	100%	La oficina de Control Interno, evidenció que se han adelantado acciones para el cumplimiento de estas actividades y los soportes se encuentran disponibles en los equipos de computo del grupo de mejoramiento continuo y en las carpetas de correo electronico del grupo.
Priorización de trámites a intervenir	Implementar el modelo acompañamiento en estrategia anti trámites	8	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016	A la fecha se han actualizado seis (6) OPA´s, se eliminaron cuatro (4) OPA´s ya que los programas a los que pertenecian ya no estan activos y/o se reestructuraron en el marco de la reestructuracion de la entidad y se incluyeron dos (2) OPA´s, producto de los nuevos lineamientos. Falta por revisar para	75%	Se recomienda ajustar la fecha programada de cumplimiento de la actividad, de acuerdo con el cronograma para la ejecución del contrato suscrito con la firma IDOM, dado que aún no se ha culminado.

Racionalización de trámites	Actualizar los trámites y OPA´s en SUIT, de acuerdo con los resultados del modelo de acompañamiento.	13	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016	actualización cinco (5) OPA´s y un unico tramite, labor que se llevará a cabo en lo que queda de la vigencia. La información se encuentra disponible en los equipos de computo del grupo de mejoramiento continuo y en las carpetas de correo electronico del grupo	62%	Se recomienda ajustar la fecha programada de cumplimiento de la actividad, de acuerdo con el cronograma para la ejecución del contrato suscrito con la firma IDOM, dado que aún no se ha culminado.
Interoperabilidad	Informar de trámites y OPA´s que interactúan con otras entidades del sector público	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/11/2016	La OTI ha venido trabajando en el proyecto PORTAL DE SERVICIOS de Prosperidad Social en donde se documentaran todos los servicios con los que cuenta PS para hecerlos extensivos a la ciudadanía en general y Grupos de Interés. Esta informacion se articulará con el SUIT para el caso de lso Trámites y OPAS´s que allí se encuentren inscritos	40%	Esta actividad se encuentra en ejecución con fecha de cumplimiento al 30 de noviembre de 2016.

COMPONENTE 3:	RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**	**Meta**	**Responsable Ejecución**	**Fecha programada**	**ACTIVIDADES CUMPLIDAS**	**% DE AVANCE**	**OBSERVACIONES**
	Consolidar y publicar Informe de Rendición de cuentas del Sector y publicar en la página web de la entidad	1	GIT Mejoramiento Continuo/Oficina Asesora de Comunicaciones	30/03/2016	Se consolida el informe de acuerdo a la información suministrada por las entidades del sector, Se público el informe de rendición de cuentas en el sitio WEB http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/rendicion2015.aspx	100%	La Oficina de Control Interno constató la elaboración y publicación del informe de Rendición de Cuentas del Sector en el siguiente link de la página Web: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/rendicion2015.aspx
	Diseñar e implementar estrategia de Divulgación del seguimiento al Plan Anticorrupción	1	Oficina Asesora de Comunicaciones/GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016	Se elaboró formulario de consulta a la ciudadanía sobre la publicación del Plan Anticorrupción lo cual se puede verificar en: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx	100%	Como estrategia de divulgación al seguimietno del Plan Anticorrupción se constató la elaboración de un formulario de consulta a la ciudadanía, como evidencia el formulario se encuentra en el siguiente Link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx
	Traducir en lenguaje claro 2 protocolos de atención de acuerdo a los lineamientos del Programa nacional de servicio al ciudadano del DNP	2	Grupo de participación ciudadana	31/12/2016	1. Se realizaron sesiones de trabajo de la Mesa Sectorial de Servicio al Ciudadano para avanzar en el cumplimiento del compromiso sectorial; se realizaron recomendaciones de ajustes a Cartas de trato digno y Formularios de peticiones en línea. 2. Participación en Mesa Virtual de socialización de los compromisos de Acceso a la información organizada por la Secretaría de Transparencia https://www.youtube.com/watch?v=dNtQVbrQKMk&feature=youtu.be 3. Se realizó sesión con el evaluador externo del Plan AGA y se entregaron los soportes de avance.	60%	La Oficina de Control Interno, constató la realización y participación de la entidad en la Mesa Temática Acceso a la Información III AGA (Alianza de Gobierno Abierto) Colombia, la cual se encuentra publicada en el siguiente Link: https://www.youtube.com/watch?v=dNtQVbrQKMk&feature=youtu.be.
	Contribuir a la actualización de la oferta de trámites y servicios disponible en el Sistema único de información de trámites -SUIT	1	Grupo de participación ciudadana /Oficina de planeación	31/12/2016	Desde el Grupo de Participación Ciudadana se acompañó el ejericio con DNP y se enviaron los documentos resultado de la reunión sostenida con IDOM para que el proceso continue desde OAP; es de mencionar, que los trámites y servicios son establecidos por la OAP junto con los programas, y que el Grupo de Participación Ciudadana genera la estrategia de canales de atención para su desarrollo.	70%	En relación al porcentaje de cumplimiento de esta actividad, la Oficina de Control Interno considera que no se encuentra cumplida al 100%, razón por la cual se solicita comedidamente ajustar su avance a un 70%, como soporte de los avances la OCI revisó el documento Matriz diagnóstico y seguimiento sector Inclusión Social

Información de calidad y en lenguaje Comprensible	Garantizar que la sección de Servicio al Ciudadano de la página web disponga de información actualizada, útil y oportuna para los ciudadanos	2	Grupo de participación ciudadana/oficina de comunicaciones/ oficina tecnologías de la información (LIDER GEL)	31/12/2016	Se realizaron actualizaciones en el sitio WEB en los siguientes aspectos: Puntos y horarios de atención en la ciudad de Bogotá; Qué es y cómo hacer una petición; Preguntas Frecuentes, Carta de Trato Digno; Publicación de Pieza gráfica y video de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Villa del Rosario Norte de Santander, video de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Florencia Caquetá; Resolución 1721 del 22 de junio de 2016; Publicación Voluntaria de Declaraciones de Bienes y Rentas de la Directora Tatiana Orozco; Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, De acuerdo a la Ley de Transparencia y Resolución 3564 de 2015; se solicitaron las siguientes actualizaciones y/o ajustes: Adecuación del pie de página; Puntos y horarios de atención al ciudadano; direcciones administrativas, inclusión de correos electrónicos para peticiones y notificaciones judiciales; Formulario Contáctenos. En la sección de Transparencia se realizaron los siguientes ajustes: eliminación de los links Trámites y otros procedimientos administrativos, Formularios de atención, Guía de Atención y Servicio al Ciudadano y cambio en el nombre de Normas y protocolos de atención por Normas en donde se consulta la Ley 1532 de 2012 de Familias en Acción. Se modificaron los nombres de los links Puntos de Atención Más Familias en Acción por Puntos de Atención y Formulario de datos por Formulario Peticiones, se crearon enlaces con los sitios WEB de los Entes de Control. Se incluyó el consultor de peticiones de la herramienta Delta. Se sostuvieron reuniones con la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación para revisión del cumplimiento de actualizaciones en el sitio WEB de las diferentes áreas de la Entidad.	85%	La Oficina de Control Interno, constató en la página Web la actualización de la información, adicionalmente revisó los siguientes soportes de cumplimiento: Acta del 22 de junio de 2016: Revisión de la página Web y Acta del 05 de julio de 2016: Revisión de Compromisos de la Ley de transparencia (1712) y Resolución 3564 (2015).
	Publicar en la página web un informe estadístico de demanda y oportunidad en las respuestas.	2	Grupo de participación ciudadana	30/10/2016	Se elaboró y publicó el informe de peticiones correspondiente al año 2015, en el siguiente link. http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf. Actualmente se está consolidando y revisando las cifras, para realizar la proyección del informe de PQRSD del primer semestre de 2016	50%	Se verificó el Informe de peticiones vigencia 2015 en el link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf
	Diseñar y publicar en la página web el Plan de Participación ciudadana de la entidad	1	Grupo de participación ciudadana	31/12/2016	1) Se compartió por correo electrónico el material construido por este grupo: Modelo y Lineamientos de participación Ciudadana y Fichas de mecanismos y espacios de participación ciudadana en Prosperidad Social para 2016; esto de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y las Direcciones misionales (pendientes: Transferencias y Acompañamiento Familiar). A partir del diagnóstico se propuso un Plan general de participación ciudadana, se estima reporte 2 veces al año. 2. Actualmente el material está publicado en la web en el espacio de Servicio al Ciudadano.	80%	La Oficina de Control Interno constató la publicación del material en la página Web de la entidad en los siguientes enlaces: http://www.prosperidadsocial.gov.co/Documentos%20compartidos/Modelo%20y%20lineamientos%20participaci%C3%B3n%20ciudadana%202016.pdf y en http://www.prosperidadsocial.gov.co/Documentos%20compartidos/Fichas%20MECANISMOS%20Y%20ESPACIOS%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANA%20Julio%202016.pdf
	Desarrollar formulario web para consultar a la ciudadanía y a los Funcionarios Públicos de Prosperidad Social sobre Plan anticorrupción publicado en la web	2	GIT de participación ciudadana / Oficina Asesora de Comunicaciones / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016	Mediante campaña de salida se envían mensajes para invitar a participar a la ciudadanía en la Rendición de cuentas y mensaje de espera; Se público el formulario del Plan Anticorrupción en el sitio WEB y en redes sociales https://docs.google.com/forms/d/1YkwJk-ZXnlKy6V8pfNeVTNFIqH8QLhgEH7oLjoFAARI/viewform y Se elabora formulario de consulta a la ciudadanía sobre la publicación del Plan Anticorrupción lo cual se puede verificar en: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx	100%	se constató la elaboración de un formulario de consulta a la ciudadanía, como evidencia el formulario se encuentra en el siguiente Link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/Plan-Anticorrupci%C3%B3n-2016.aspx
	Realizar informe de preguntas y respuestas hechas sobre el Plan Anticorrupción por funcionarios y ciudadanía, a través del formulario web	1	GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016	Se han direccionado las preguntas recibidas a cada uno de los responsables dentro de Prosperidad Social para elaborar informe de respuestas	10%	Esta actividad se encuentra en ejecución, se encuentra pendiente de cumplimiento a 31 de diciembre de 2016.
	Determinar lugar para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas del sector administrativo Inclusión Social y Reconciliación	1	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	30/03/2016	El lugar seleccionado para realizar la Audiencia es Quibdó/Choco	100%	La Oficina de Control Interno participó de la audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada en el municipio de Quibdó Chocó

	Realizar convocatoria a la ciudadanía para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial	1	Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT de participación ciudadana / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016	Mediante campaña de salida se envían mensajes para invitar a participar a la ciudadanía en la Rendición de cuentas y mensaje de espera, igualmente, Se solicitan las bases de datos a la DR Choco y se incluye base de datos según caracterización de usuarios	100%	La Oficina de Control Interno participó de la audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada en el municipio de Quibdó Chocó
	Desarrollar audiencia pública en rendición de cuentas del sector de Inclusión Social y Reconciliación	1	Oficina Asesora de Comunicaciones / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016	Se desarrolló audiencia pública en rendición de cuentas del sector de Inclusión Social y Reconciliación, en el municipio de Quibdó Chocó	100%	La Oficina de Control Interno participó de la audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada en el municipio de Quibdó Chocó
	Participación en Urna de Cristal del gobierno. Presentación de oferta de la entidad y solicitud de espacio para preguntas y respuestas de la ciudadanía	1	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	31/05/2016	Se enviaron piezas para redes sociales a Urna de Cristal con el Link al formulario de las preguntas sobre las Entidades que participan en la Rendición de Cuentas 2015; Se realiza reunión con Urna de Cristal, se envía el cronograma de la estrategia de RdC de Prosperidad social, se revisan alternativas y Urna de Cristal apoya con la socialización de la realización de la Audiencia por medios de comunicación. El martes 12/07/2016 se recibe por parte de Urna de Cristal protocolo para la realización de protocolo del hangout y se proyecta correo para ser enviado a los procesos misionales con el fin de confirmar su participación en la actividad. \\calypso\DPS\Planeacion\5.GT Mejoramiento Continuo\Grupo de Gestión Integral\Rendición de Cuentas\2016\URNA DE CRISTAL	100%	Como evidencia, la Oficina de Comunicaciones remite correos elctrónicos de las gestiones adelantadas con Urna de Cristal a la Oficina de Control Interno.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Realizar otros eventos presenciales de rendición de cuentas	2	Oficina Gestión Regional / Oficina Asesora de Comunicaciones / Direcciones Misionales de Prosperidad Social / GIT Mejoramiento Continuo GIT Mejoramiento Continuo	31/10/2016	Estrategia de divulgación https://www.facebook.com/Prosperidad.Social/videos/1075077592515250/ http://www.prosperidadsocial.gov.co/inf/not/Paginas/Sector-de-Inclusi%C3%B3n-Social-y-Reconciliaci%C3%B3n-rinde-cuentas-el-pr%C3%B3ximo-5-de-mayo.aspx "Feria de Transparencia, en el marco de la conmemoración del día nacional de lucha contra la corrupción el 18 de agosto de 2016 En el marco del Día Nacional de Lucha Contra la Corrupción, que se conmemoró el 18 de agosto de 2016, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, la Policía Nacional y el Senado de la República aúnan esfuerzos y realizan la primera Feria Nacional de Transparencia en la cual los colombianos pudieron conocer de primera mano las acciones en materia de lucha contra la corrupción que ejecutan 30 entidades del orden nacional y territorial. La citación se cumplió en el patio Mosquera del Capitolio Nacional, en Bogotá, donde las entidades participantes se encargaron de informar a los asistentes sobre las acciones que cada institución adelanta en materia de transparencia y lucha contra la corrupción; temas que son fundamentales para el posconflicto. La instalación de la primera Feria Nacional de Transparencia, estuvo a cargo del secretario de Transparencia, Camilo Enciso, y del presidente del Senado, Mauricio Lizcano. Durante el encuentro, que se extendió desde las 8:30 am hasta las 2:00 pm, las Comisiones de Ética del Congreso realizaron la ceremonia de entrega de las medallas Luis Carlos Galán de lucha contra la corrupción y Pedro Pascasio Martínez de ética republicana. Durante el evento, en el que Prosperidad Social estuvo representada por la Oficina Asesora de Planeación, El Grupo de Atención al Ciudadano, la Dirección de Gestión y Articulación de la Oferta y la Oficina de Comunicaciones se realizó una breve explicación de las acciones que adelanta la entidad para vincular a la ciudadanía en la gestión de la entidad,	70%	La Oficina de Control Interno verificó la realización de la feria de transparencia: http://www.anticorrupcion.gov.co/Paginas/feria-nacional-de-transparencia.aspx
	Realizar auditorías visibles 1, 2, 3 de implementación de proyectos de Infraestructura	400	GIT Infraestructura Social	31/12/2016	En junio se realizaron 128 auditorías visibles, en julio se realizaron 103 auditorías visibles. La meta está superada.	100%	El GIT de Infraestructura Social ha venido realizando auditorías visibles 1, 2, 3 de implementación de proyectos de Infraestructura, las evidencias reposan en el Grupo Social y la Oficina de Control Interno a través de las auditorías realizadas ha constatado la realización de algunas de las auditorías visibles
			GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Gestión de Tecnología/		Estrategia de divulgación y publicación ¿Qué te gustaría saber sobre la gestión del sector de Inclusión Social y Reconciliación? ► http://bit.ly/225YysY Los contenidos disponibles por medios electrónicos cuentan con las características necesarias para que puedan ser accedidos por		La Oficina de Control Interno constató la publicación del formulario de consulta a la ciudadanía sobre las inquietudes del sector de la Inclusión Social y la Reconciliación en el link: http://bit.ly/225YysY. Adicionalmente como soportes se revisó el Video de la

	Informar a la ciudadanía del aplicativo para personas con discapacidad- closed caption	1	GIT Mejoramiento Continuo	31/10/2016	toda la población, incluso aquella que se encuentra en situación de discapacidad, entre ellos. • Alternativas textuales • Contenido no textual (Nivel A) • Controles, entrada de datos. • Contenido multimedia tempodependiente. • Sensorial. • Decoración, formato, invisible. • El texto alternativo a una imagen se proporciona mediante el atributo alt • Descripciones completas de las imágenes cuando el texto alternativo no resulte suficiente • Controles de formularios con su correspondiente etiqueta	100%	invitación a la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de Villa del Rosario en lengua de señas en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=atvCykvSm5g publicado en la página Web.
Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	Formular las acciones de mejora resultantes de la(s) encuesta(s) de percepción realizada (s)	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016	Estrategia de divulgación http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/rendicion2015.aspx	100%	Se verificó en la página Web la divulgación en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScX-sHyH2vcHcX7TF6ed0pWL62PmUQKxt-iEjweL43X7iNOFA/viewform
	Desarrollar encuesta virtual a los ciudadanos para incorporar los temas de mayor consulta en el diseño del informe y de la audiencia pública y otros espacios de rendición de Cuentas	2	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016	Se envió correo electrónico a OAP con los temas, en forma de pregunta y los territorios más recurrentes. Y se encuentran publicados en la página web las preguntas frecuentes en relación con los programas de familias y jóvenes en acción y subsidio de vivienda; Se publica formulario de consulta a la ciudadanía en la pagina web de la entidad: http://www.prosperidadsocial.gov.co/Paginas/Inicio.aspx https://docs.google.com/forms/d/1EwFcwXdBqogPxexLlAuF6WKyOx68p3Jr8wGc8wUkB3o/viewform Se incluyen temas de mayor consulta solicitados en el informe y se realizan preguntas durantes la audiencia de rendición de cuentas. http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/rendicion2015.aspx	100%	Se verificó en la página Web la publicación de la encuesta virtual a los ciudadanos en el siguiente link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/rendicion2015.aspx
Evaluación y retroalimentación a la Gestión institucional	Divulgar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	3	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/11/2016	Se elaboró formulario Web para evaluar la satisfacción de los usuarios que no estuvieron presentes en la Audiencia de Rendición de cuentas, el cual fue publicado en la página Web de la entidad, la fecha de Aplicación fue del 13 de Abril de 2016 al 17 de Mayo de 2016, la población que respondió: 23 personas lo que representa el 11,5% de la población. Adicionalmente se elaboró el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas, teniendo en cuenta el resultado de esta encuesta. Esta información se puede verificar en: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjcQ4LC00WYp8b3fxAsVJheeZ01jviof9CCnYRfDq3YnQcSw/viewform	100%	La Oficina de Control Interno del Departamento Aclministrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social, dentro del rol de Evaluacion independiente y Seguimiento de las actividades propias de la Gestion de la Entidad, efectuó la evaluación del ejercicio de la Rendicion de Cuentas Vigencia 2015, presentado por las entidades que conforman el sector de la Inclusion Social y la Reconciliacion. Esta información se verificó en los siguientes enlaces: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdjcQ4LC00WYp8b3fxAsVJheeZ01jviof9CCnYRfDq3YnQcSw/viewform y en http://www.prosperidadsocial.gov.co/SCI/Documents/Evaluaci%C3%B3n%20al%20Informe%20Audiencia%20P%C3%BAblica%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20vigencia%202015.pdf
	Conocer las características de los ciudadanos para optimizar el modelo de atención y participación.	2	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo Oficina de Control Interno Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016	Para el mes de agosto los avances son los siguientes: 1. Se realizó la consolidación y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al canal de atención presencial, está en revisión el documento final con el resultado de los mismos para su socialización con las Regionales. 2. Se efectuó medición de satisfacción de la atención telefónica del primer semestre.	70%	Como soporte la Oficina de Control Interno revisó el documento Ejercicio de Caracterización de los Usuarios Atendidos Presencialmente Durante el Primer Semestre de 2016

COMPONENTE 4:	GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**	**Meta**	**Responsable Ejecución**	**Fecha programada**	**ACTIVIDADES CUMPLIDAS**	**% DE AVANCE**	**OBSERVACIONES**
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Identificación de actividades a realizar durante el primer año de implementación del plan de acción recomendado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, producto del acompañamiento realizado a los largo de 2015	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/04/2016	Se suscribió acta de inicio al acompañamiento del Plan de Acción por parte del DNP-PNSC y vía correo electrónico y telefónico el PNSC ha realizado el seguimiento a las actividades.	100%	Como soportes de cumplimiento se cuenta con: Acta de inicio, Plan de Acción y correo electrónico
Fortalecimiento de los canales de Atención	Contribuir a la actualización de la oferta de trámites y servicios disponible en el Sistema único de información de trámites -SUIT	1	Grupo de Participación Ciudadana/Oficina de planeación	31/12/2016	Desde el Grupo de Participación Ciudadana se acompañó el ejericio con DNP y se enviaron los documentos resultado de la reunión sostenida con IDOM para que el proceso continue desde OAP.	70%	En relación al porcentaje de cumplimiento de esta actividad, la Oficina de Control Interno considera que no se encuentra cumplida al 100%, razón por la cual se solicita comedidamente ajustar su avance a un 70%, como soporte de los avances la OCI revisó el documento Matriz diagnóstico y seguimiento sector Inclusión Social
	Actualizar y unificar los protocolos de atención al ciudadano empleados en los diferentes canales de acuerdo a la nueva oferta institucional.	2	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016	Se concluyó el proceso de actualización de los protocolos de atención, los cuales incluyen los programas misionales, de acuerdo con el nuevo organigrama de la Entidad; este materail fue compartido con la OAP. Es de mencionar, que los protocolos deben ser actualziados cada vez que se generen cambios en la oferta comunicados por los Programas.	90%	Como soporte la Oficina de Control Interno revisó el consolidado de protocolos del 26 de julio de 2016 y la Guía de Servicio al Ciudadano de agosto de 2016
	Garantizar que la sección de Servicio al Ciudadano de la página web disponga de información actualizada, útil y oportuna para los ciudadanos	2	Grupo de Participación Ciudadana/Oficina de comunicaciones/Oficina de tecnologías de la información (líder gel)	31/12/2016	Se realizaron actualizaciones en el sitio WEB en los siguientes aspectos: Puntos y horarios de atención en la ciudad de Bogotá; Qué es y cómo hacer una petición; Preguntas Frecuentes, Carta de Trato Digno; Publicación de Pieza gráfica y video de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Villa del Rosario Norte de Santander, video de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Florencia Caquetá; Resolución 1721 del 22 de junio de 2016; Publicación Voluntaria de Declaraciones de Bienes y Rentas de la Directora Tatiana Orozco; Informe Pormenorizado del Estado del Control Interno en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, De acuerdo a la Ley de Transparencia y Resolución 3564 de 2015; se solicitaron las siguientes actualizaciones y/o ajustes: Adecuación del pie de página; Puntos y horarios de atención al ciudadano; direcciones administrativas, inclusión de correos electrónicos para peticiones y notificaciones judiciales; Formulario Contáctenos. En la sección de Transparencia se realizaron los siguientes ajustes: eliminación de los links Trámites y otros procedimientos administrativos, Formularios de atención, Guía de Atención y Servicio al Ciudadano y cambio en el nombre de Normas y protocolos de atención por Normas en donde se consulta la Ley 1532 de 2012 de Familias en Acción. Se modificaron los nombres de los links Puntos de Atención Más Familias en Acción por Puntos de Atención y Formulario de datos por Formulario Peticiones, se crearon enlaces con los sitios WEB de los Entes de Control. Se incluyó el consultor de peticiones de la herramienta Delta. Se sostuvieron reuniones con la Oficina de Control Interno y la Oficina de Planeación para revisión del cumplimiento de actualizaciones en el sitio WEB de las diferentes áreas de la Entidad.	85%	Como soporte se encuentra: Página web y espacio Servicio al Ciudadano(Correos electrónicos)
	Iniciar piloto aplicación móvil "Se le tiene"	1	Grupo de Participación Ciudadana/ Oficina de comunicaciones/Oficina de tecnologías de la información (líder gel)	01/10/2016	1.Se realizaron sesiones de seguimiento con el grupo interno; se avanzó en consultas de caracter juridico de la aplicación y asunto de imagen de la misma. 2. Preparación y puesta en marcha del Piloto de la app en el Encuentro PDP (5, 6 julio);	60%	Como soportes la Oficina de Control Interno constató: Ayudas de memoria, informe y listados de asistencia.
	Iniciar plan piloto de atención en jornadas en territorio a través de Kiosco virtual.	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/11/2016	Actualmente se dispone de Kiosco virtual de atención en la Direccón Regional Quindio. Se está en espera de arreglo del punto de Red en la Regional Monteria para la instalacion del kiosco, que ya se encuentra en esa sede.	80%	Como evidencia se cuenta con el Reporte del Kiosco en funcionamiento

Talento Humano	Promover jornadas de formación y sensibilización en materia de Servicio	2	Grupo de Participación Ciudadana/Subdirección de talento humano	31/12/2016	1. Se realizó una jornada de trabajo en equipo y manejo de conflictos con los colaboradores del Centro de Contacto. Así mismo, te fortaleció el tema de Servicio al ciudadano con los orientadores de apoyo de atención presencial en 13 Regionales así: en la plataforma virtual "Sensibilizándonos" allí se publican videos que sensibilicen la labor con el ciudadano, el primer video corresponde a la historia de vida de un cogestor social. Se agregó un módulo de servicio al ciudadano en la plataforma virtual (del Operador). 2. Se adelantaron las capacitaciones de DELTAS gestor de peticiones que busca mejorar la gestión de los derechos de petición.	80%	Como soporte se cuenta con foto de ejercicios de sensibilización y correo electrónico
Normativo y procedimental	Publicar en la página web un informe estadístico de demanda y oportunidad en las respuestas.	2	Grupo de Participación Ciudadana	30/10/2016	Se elaboró y publicó el informe de peticiones correspondiente al año 2015, en el siguiente link. http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf Actualmente están en consolidación y revisión de cifras, asi como de proyección del informe de PQRSD del primer semestre de 2016	50%	Se verificó el Informe de peticiones vigencia 2015 en el link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf Correspondiente al primer informe, se encuentra pendiente presentar el informe del primer semestre de 2016
	Revisión y ajuste de lineamientos de gestión de peticiones debido a la fusión con ANSPE e implementación del gestor de peticiones DELTA.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016	Se realizó una capacitación de la nueva Resolución de peticiones con funcionarios de la entidad y con apoyo de la Subdirecciónd e Talento Humano, la jornada se llevó a cabo el 28 de mayo de 2016; igualmente se modificó aparte de la Resolución 00458 de 2016, en el tema de firmas y se expidió la Resolución modificatoria No. 1721 del 22 de junio de 2016	100%	Como soporte la Oficina de Control Interno revisó el Listado de Asistencia y acta de capacitación
	Puesta en marcha gestor de peticiones DELTA	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/04/2016	Se continuó la Implementación escalonada de la Herramienta Delta en los canales electrónicos de los procesos de Jóvenes en Acción y Participación Ciudadanda; con lo que se revisaron incidentes y se realizaron ajustes al proceso. Se planeó los pilotos del modulo de Atención Presencial y la gestion de peticiones escritas del Programa Antifraudes. Se emitió primer informe de gestión de peticiones (para la OCI) por medio de la herramienta en la opcion Reporteador, la cual está siendo validada.	100%	Como evidencia se encuentra el informe de DELTA
Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer la estrategia de atención multicanal a través de un ejercicio de caracterización de ciudadanos.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016	1.De acuerdo con los cambios internos del Grupo y lo acordado con OAP, se proyecta realizar Caracterización de ciudadanos que se contactan con la entidad a traves de los canales de atención presencial (Direcciones Regionales) y Centro de Contacto (Atención telefónica) durante el primer semestre de 2016. Actualmente, se están revisando las bases de datos correspondientes para el analisis de los datos.	50%	Como soportes se cuenta con: el informe de caracterización de los usuarios atendidos
	Medir la satisfacción de los ciudadanos que se contactan por canales web y sms.	2	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016	1. Se realizó la consolidación y análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción al canal de atención presencial, esta en revisión el documento final con el resultado de los mismos para su socialización con las Regionales. 2. Se efectuó medición de satisfacción de la atención telefónica del primer semestre.	70%	Como soportes la Oficina de Control Interno constató el informe de análisis de la encuesta de satisfacción presencial de 2016.
	Diseñar y publicar en la página web el Plan de Participación ciudadana de la entidad.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016	1) Se compartió por correo electrónico el material construido por este grupo: Modelo y Lineamientos de participación Ciudadana y Fichas de mecanismos y espacios de participación ciudadana en Prosperidad Social para 2016; esto de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación y las Direcciones misionales (pendientes: Transferencias y Acompañamiento Familiar). A partir del diagnóstoco se propuso un Plan general de participación ciudadana, se estima reporte 2 veces al año. 2. Se solicitó a Comunicaciones la publicación del material en la web.	80%	Como soportes la Oficina de Control Interno revisó el Modelo y lineamientos de Participación Ciudadana
COMPONENTE 5:	**MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**						
SUBCOMPONENTE	**ACTIVIDADES**	**Meta**	**Responsable Ejecución**	**Fecha programada**	**ACTIVIDADES CUMPLIDAS**	**% DE AVANCE**	**OBSERVACIONES**
Transparencia activa	Mantener actualizado la información del esquema de publicación	Información actualizada	Dependencias responsables/comunicaciones /oficina Asesora de planeación	31/12/2016	Las dependencias han actualizado el esquema conforme a los requerimientos enviados por Control Interno. Tres temas que han avanzado: publicacion de los informes de supervision: se estan publicando los informes año 2015 contratistas; actualizacion de funcionarios del DPS en SIGEP: no ha iniciado; costos de reproduccion: secretaria general aun no ha informado este tema.	70%	En la página Web se encuentra publicado el informe de actualización del esquema de publicación en el linK: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx

Transparencia pasiva	Actualización de todos los procedimientos, protocolos de atención incorporando la información de ANSPE	Publicación de los procedimientos y documentos en la web sección de atención al ciudadano	Oficina de participación ciudadana/ Gestión de comunicaciones	31/03/2016	Esta informacion ya se actualizo y esta publicada en la web	100%	La Oficina de Control Interno constató la publicación de la información en el link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/Documentos%20compartidos/Preguntas%20frecuentes%20julio%202016.pdf
Instrumentos de la gestión de información	Actualizar los instrumentos incorporando la nueva estructura de la entidad (Incluyendo la información de las nuevas direcciones provenientes de ANSPE)	Actualización y aprobación de los instrumentos en Comite Institucional de Desarrollo Administrativo	Ofician e Gestión documental	31/05/2016	Se esta actualizando las tablas de retencion documental para ser aprobadas en el proximo comité de desarrollo administrativo, con esta informacion se actualizarán datos abiertos e indice de informacion clasificada y reservada	60%	Se recomienda ajustar la fecha programada de cumplimiento de la actividad, de tal forma que se puedan realizar todas las acciones necesarias para su cumplimiento.
Criterio diferencial de accesibilidad	Informar de la accesibilidad de aplicativos para personas con discapacidad	Documentación publicada en la web	GIT de enfoque diferencial de la Oficina Asesora de Planeación/ oficina de comunicaciones	30/04/2016	Con el fin de dar respuesta desde la gestión institucional del Departamento para la Prosperidad Social (DPS), con relación al artículo 8 de la Ley 1712 de 2014, el cual plantea el Criterio Diferencial de Accesibilidad, para efectos de lograr que "la información pública sea divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las autoridades de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado", así como "los formatos alternativos sean comprensibles para los grupos que particularmente son afectados por el sujeto obligado" y que "los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad", se elaboró un documento publicado en la página Web donde se aclaran estos criterios.	100%	Se constató que se encuentra publicado en el siguiente Link el documento sobre accesibilidad de aplicativos para personas con discapacidad: http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Lineamientos%20Accesibilidad%20art%208%20ley%201712-2014.pdf
	Adecuar los medios electrónicos para la accesibilidad a este tipo de población				La plataforma de la página Web es compatible con: el software lector de pantalla Jaws y el software de magnificación Magic. El software lector de pantalla, Jaws, posibilita que "mediante síntesis de voz, se convierta a sonido la información de los sistemas operativos y de las aplicaciones, permitiendo a las personas ciegas o con deficiencia visual, el uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones". Es decir que, permite que todo lo que se encuentre en "las aplicaciones más utilizadas en el mercado", sea traducido a sonido. Las aplicaciones que pueden ser traducidas son Microsoft Word, Microsoft Excel y PowerPoint, al igual que con documentos en PDF, diferentes navegadores de Internet, correo, servicios de llamadas y mensajería instantánea como Skype, redes sociales, y reproductores de video y audio como VLC Media Player o el reproductor de Windows Media ". En segunda instancia, la nueva página web, cumple con los requisitos de Gobierno En Línea (GEL) de: • Nivel de conformidad A, dado que para pasar a AA o AAA se deben editar todos los videos para que tengan subtítulos y lenguaje de señas. • Todo el componente de usabilidad: o Arquitectura de información. o Pruebas de usabilidad con usuarios finales. o Fecha de actualización. o Mapa del sitio Navegación. o Atención al ciudadano. Publicación de información según las recomendaciones de GEL (información mínima a publicar) y la ley de transparencia. ☐ Información principal en otro idioma (Ingles). ☐ Metadatos.	100%	Se constató que se encuentra publicado en el siguiente Link el documento sobre accesibilidad de aplicativos para personas con discapacidad, donde se informa sobre los medios electrónicos para la accesibilidad a este tipo de población: http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Lineamientos%20Accesibilidad%20art%208%20ley%201712-2014.pdf.
	Divulgar la información de la entidad en diferentes lenguas				Programa Más Familias en Acción -MFA: En el proceso de concertación (que da entrada al programa) con las autoridades indígenas y las alcaldías municipales, se ha procedido a iniciar la traducción por solicitud expresa (demanda), en lengua nativa de la información básica del programa MFA, a las familias indígenas participantes de los pueblos indígenas Tikuna, U´wa, Maiben, Saliba, Bariana y Embera. Igualmente se tradujo al idioma palenquero. En el marco proceso de concertacion se divulga la informacion de la entidad.	80%	Se constató que se encuentra publicado en el siguiente Link el documento sobre accesibilidad de aplicativos para personas con discapacidad, donde se informan las acciones que se están adelantando para divulgar la información de la entidad en diferentes lenguas: http://www.prosperidadsocial.gov.co/servicio_ciu/Lineamientos%20Accesibilidad%20art%208%20ley%201712-2014.pdf , No obstante se recomienda ajustar la fecha programada de cumplimiento de la actividad, de tal forma que se puedan realizar todas las acciones que se encuentran programadas.

Monitoreo	Publicar el informe solicitudes (peticiones, quejas y/o reclamos) y la gestión de la misma	Informe a corte de 31 de diciembre publicado	GIT de participación ciudadana de la Secretaría General	30/04/2016	El informe de peticiones esta publicado en el siguiente Link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf y el segundo reporte será publicado en el mes de septiembre de 2016	100%	Se constató que el informe se encuentra publicado el siguiente link: http://www.prosperidadsocial.gov.co/ciu/PQRSD/Documents/Informe%20PQRSD%202015.pdf

Reviso y Aprobó: **INGRID MILAY LEÓN TOVAR**
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *Claudia P.*