



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO- LEY 1474 DE 2011

| | | |
|---|---|---|
| Jefe Oficina de Control Interno ALONSO ZULUAGA ZULUAGA | Periodo evaluado: Noviembre de 2013 - Marzo 2014 | Fecha de elaboración: Marzo 11 de 2014 |
|---|---|---|

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

Dificultades

- La Entidad requiere mayor sensibilización retroalimentación en el territorio del componente administración del riesgo, efectuando la debida socialización del ejercicio realizado de identificación, valoración y evaluación de los riesgos, además de realizar el seguimiento a la efectividad de los controles establecidos.

Avances

1.1. Componente Ambiente de Control

1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

• **Documento con los principios y Valores Construido Participativamente.**

La Entidad realizó la actualización de su código de ética en la vigencia 2013, con el objeto de propiciar una conducta ética en los servidores de la Entidad, incluyendo cinco (5) principios: Lealtad, Honestidad, Respeto, solidaridad, Justicia y diez (10) valores: Transparencia, Responsabilidad, Compromiso, Disciplina, Patriotismo, Enfoque a Resultados, Equilibrio, Innovación y Aprendizaje, Confianza y Liderazgo.

• **Acto Administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad**

El documento código de ética que contiene los principios y valores de la entidad, se encuentra publicado en la página intranet de la entidad.

• **Socialización de los principios y valores de la organización a todos los servidores**

El documento código de ética fue socializado a los funcionarios de la entidad el día 11 de julio de 2013. De igual forma, en las inducciones efectuadas a los funcionarios éste se socializa, resaltando los valores asociados al cumplimiento de la misión institucional y en el plan de capacitación se incluyen actividades que fomentan los valores y contribuyen a la ética pública, para el mes de marzo de 2014 se tiene proyectado la asistencia de un grupo de funcionarios de la entidad al taller Ética de lo Público como Gratificación del Vivir, organizado por la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP, con el propósito de fomentar "la autorreflexión comunitaria que permita alejarse del concepto ético en función de normas escritas, para abordarlo desde la cotidianidad..."

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

La Entidad cuenta con la Gestión del Talento Humano, definida en el Decreto 4155 de 2011, a través de cuatro componentes: Administración, Capacitación, Bienestar y Desempeño, definiendo funciones en las que se encuentran inmersas las políticas.

• **Manual de Funciones y Competencias Laborales**

El DPS adoptó el manual específico de funciones, descripción de funciones y requisitos de los empleos para los funcionarios del DPS, mediante Resolución 0070 del 06 de febrero de 2012, siendo modificada y adicionada por medio de resoluciones, en un proceso de ajuste, la última modificación se realizó a través de la Resolución No. 0967 de octubre 15 de 2013, en lo correspondiente a Descripciones de Empleos y Requisitos de Estudio y Experiencia.

• **Plan Institucional de formación y capacitación**

El Plan Institucional de Capacitación de la Entidad para la vigencia 2014, se formuló a partir del diagnóstico

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia * www.dps.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

realizado con la participación de 425 servidores públicos de la entidad a nivel nacional y regional, como resultado del diagnóstico, se definieron 5 componentes con sus respectivos Ejes de Desarrollo: inducción y reintroducción, gobierno y políticas públicas, desarrollo organizacional y planeación, herramientas para mejorar el desempeño laboral y apoyo jurídico, contractual y financiero. Para el desarrollo de este plan se suscribió un contrato con la Universidad Nacional de Colombia, para realizar cursos de

Código de ética, derechos humanos, calidad, Modelo Estándar de Control Interno, indicadores de gestión, servicio al público, entre otros. A la fecha se está realizando el curso de Seguridad de la Información 27001, con una duración de 72 horas, que incluye la certificación de Auditor Interno ISO 27001:2013.

- **Programa de Inducción y Reinducción**

La Entidad cuenta con un programa de inducción y reintroducción. En la vigencia 2013 se realizó inducción a 141 servidores públicos. En relación con los indicadores del programa de inducción y de conformidad con lo planteado en la Herramienta Integral de Planeación HIP para la vigencia 2013, según la cual el indicador corresponde a "Nivel de satisfacción de los participantes en las inducciones", se informa que el promedio de las evaluaciones diligenciadas por los asistentes a las inducciones arrojó un nivel de satisfacción de 4.5 sobre 5.

Respecto a la vigencia 2014, en los meses de enero y febrero, se realizaron seis (6) jornadas de inducción institucional con 90 aspirantes a vincularse a la entidad (52 aspirantes para el nivel nacional y 38 aspirantes para el regional), abordando temas como la transformación del sector, organigrama, generalidades, talento humano, código de ética, entre otros.

En relación con las jornadas de reintroducción para la presente vigencia, se encuentran incluidas en el componente No. 1 del Plan Institucional de Formación y Capacitación.

- **Programa de Bienestar**

En el marco del Plan de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, durante la vigencia 2013, se programaron 37 actividades en la Entidad, las cuales fueron realizadas en su totalidad, el grado de participación en las actividades de bienestar fue de 85% teniendo en cuenta que asistieron 895 funcionarios de una planta ocupada con corte a 31 de diciembre de 2013 de 1054 funcionarios.

Para el año 2014 se ha formulado el Plan de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la normatividad y con las necesidades de los servidores públicos de la entidad en esta materia. Se plantearon cuatro Ejes de Desarrollo así: fortalecimiento del sentido de pertenencia, viaje a la excelencia (Incentivos, estímulos y reconocimientos), la fuerza de la convivencia en el DPS (cultura e integración) y salud física y mental (deporte, recreación y seguridad y salud en el trabajo).

- **Plan de Incentivos**

Frente al Plan de Incentivos, durante la vigencia 2013 se realizó la elección del mejor empleado de carrera en los niveles asistencial, técnico y profesional del DPS, otorgando un incentivo no pecuniario consistente en una beca para adelantar estudios de educación formal con el ICETEX. Y en virtud de la normatividad, la Entidad diseñó un concurso por equipos de trabajo para personal de carrera administrativa y de libre nombramiento y remoción en el que se presentaron proyectos institucionales orientados a fortalecer la gestión institucional.

- **Sistema de Evaluación del desempeño**

Frente al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral y teniendo en cuenta que los términos y condiciones para adelantarlo están expresamente dadas en la normatividad marco, se adelantaron las siguientes etapas: Evaluación y Calificación de la anualidad 2013-2014, fijación de compromisos para la anualidad siguiente (2014-2015), Fijación de Compromisos de funcionarios en Encargo y las respectivas evaluaciones parciales eventuales por cambio de cargo, Capacitación a nuevos funcionarios en temas de Evaluación del Desempeño Laboral y se ha adelantado acompañamiento y capacitación constantes a los funcionarios en carrera, en período de prueba y Libre Nombramiento y Remoción.

En la actualidad se encuentran vinculados a la planta del DPS un total de 138 servidores con derechos de carrera y dos servidores (2) fueron posesionados y se encuentran superando su periodo de prueba.

A continuación se presenta el estado del proceso de consolidación de la evaluación del periodo 2013-2014:

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia * www.dps.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Tabla No. 1 Evaluaciones Desempeño Laboral

| Evaluaciones de Desempeño Laboral | | |
|---|------------------------|------|
| | No Servidores públicos | % |
| Servidores de carrera Administrativa sujetos de EDL | 138 | 100 |
| EDL aprobadas por STH | 125 | 90,6 |
| EDL en trámite de aprobación por STH | 13 | 9,4 |
| Calificación por nivel | No servidores públicos | % |
| Sobresaliente | 115 | 92 |
| Destacado | 7 | 5,6 |
| Satisfactorio | 2 | 1,6 |
| No satisfactorio | 0 | 0 |
| Periodo de Prueba | 1 | 0,8 |
| Total | 125 | 100 |

1.1.3. Estilo de Dirección. La Entidad mantiene los lineamientos de la Ley 909 de 2005 y por medio de la Resolución No. 01589 del 23 de agosto de 2012, adopta la Guía Metodológica para la elaboración de un Acuerdo de Gestión para la evaluación de los Gerentes Públicos del Departamento para la Prosperidad Social, procediendo a suscribir estos acuerdos con los gerentes públicos, realizando el acompañamiento correspondiente. Durante la vigencia 2013, se suscribieron 40 Acuerdos de Gestión por los Directivos del DPS, en el momento se está adelantando el proceso de consolidación de las evaluaciones.

1.2. COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1 Planes y Programas

- **Planeación**

La Entidad formuló el Plan Estratégico del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación para los años 2012-2014, teniendo en cuenta la verificación de requerimientos legales y de presupuesto, definiendo para la vigencia 2014, la Herramienta Integrada de Planeación, que contiene el plan operativo y de indicadores.

- **Misión y Visión adoptadas y divulgadas**

En el Plan Estratégico del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación para los años 2012-2014, se contempla la misión y visión de la entidad que están oficialmente adoptadas y divulgadas a través de la página web, intranet, cartelera y otros medios.

- **Objetivos institucionales**

Como parte integral de la planeación, los objetivos estratégicos sectoriales, estrategias, objetivos y metas de gestión, se encuentran contemplados en el Plan Estratégico y plan operativo de la entidad y los programas y proyectos están orientados a su cumplimiento.

- **Planes, programas y Proyectos**

La Herramienta Integrada de Planeación de la entidad, contempla el Plan Operativo Anual y el plan de indicadores, realizando seguimiento con carácter semanal a esta herramienta, lo que permite realizar oportunamente los ajustes necesarios para la mejora de la gestión. Igualmente el DPS tiene definidos los Planes Anuales de Caja, que permiten conocer las metas planificadas por año para cumplir con los ingresos y gastos de la entidad y cuenta con diversos comités para llevar a cabo la gestión, estableciendo cronogramas de trabajo, para el cumplimiento de sus actividades. Para la vigencia 2013, el resultado consolidado de las metas propuestas y los indicadores establecidos en la Herramienta Integrada de Planeación, presentó al cierre del ejercicio un resultado de cumplimiento del 94.08%.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia * www.dps.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

1.2.2. Modelo de Operación por Procesos

- **Mapa de Procesos**

El mapa de procesos de la entidad fue socializado el 03 de mayo de 2013, a través de la publicación del Manual de Gestión Integral en su versión No. 8, el DPS cuenta con 6 procesos estratégicos, 8 misionales, 7 procesos de soporte y 3 procesos de evaluación, los cuales se encuentran 100% caracterizados, lo que asegura el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos del Departamento para la Prosperidad Social.

- **Procedimiento de seguimiento y evaluación**

El DPS tiene definidos procedimientos y mecanismos que le permiten evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, aplicando instrumentos de medición de la atención telefónica y presencial tanto en las Direcciones Regionales como en el Centro de Atención Telefónica, tales como:

- La Guía Satisfacción del Cliente, donde se determina la metodología general de la evaluación de la satisfacción del cliente (ciudadano-socio) y se diseña el instrumento de evaluación para tal fin.
- Encuestas de evaluación, con sus respectivos informes y escalamientos a las dependencias competentes.
- Protocolo para la atención de servicio al ciudadano, donde se involucra la evaluación de satisfacción del cliente.
- Resolución No. 00983 del 17 de octubre de 2013, mediante la cual se adopta el Reglamento Interno para el trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del DPS y sus fondos adscritos.

La evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas, se lleva a cabo dentro del marco de seguimiento y evaluación a la planeación de la entidad, teniendo en cuenta que es una herramienta que genera procesos de mejora continua, ya que permite identificar necesidades y expectativas que orientan los modelos de servicio, dirigidos a incrementar la satisfacción del ciudadano. Esta evaluación se realiza periódicamente, no solo por parte del área de Gestión de Servicio al Ciudadano, sino también por parte de los procesos misionales.

Este seguimiento y evaluación es verificado por parte de la Oficina de Control Interno, dentro de sus actividades de auditoría de gestión y del sistema de Gestión Integral.

1.2.3. Estructura Organizacional. El Organigrama del DPS, se encuentra definido y está inmerso en el Manual de Gestión Integral V.8 de la entidad, que fue aprobado en el mes de abril de 2013, y se encuentra publicado en la intranet de la entidad, siendo socializado a los funcionarios. De igual forma, mediante Resolución 045 del 6 de Enero de 2012, se crean los grupos de trabajo del DPS, la última modificación a esta Resolución, fue efectuada el día 15 de octubre de 2013, mediante la Resolución No. 968 de 2013, en un proceso de ajuste a los objetivos estratégicos de la entidad.

1.3. Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

Se actualizó el procedimiento y la metodología para la administración del riesgo, a través de la Guía para la Gestión del Riesgo, aprobada en su versión No. 3, en el mes de julio de 2013.

- **Definición por la dirección de políticas para el manejo de riesgos:**

El DPS cuenta con un documento a través del cual define y adopta la guía para la gestión del riesgo, aprobada el día 09 de julio de 2013, constituyéndose en la base para la gestión integral del riesgo en la entidad, y en las entidades adscritas del sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, a través de la cual es posible conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la Entidad, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

- **Divulgación del mapa de riesgos y sus políticas**

La entidad elaboró 22 mapas de riesgo en concordancia con los procesos del Sistema de Gestión Integral.

1.3.2. Identificación de riesgos



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- **Identificación de factores internos y externos de riesgo**

En el proceso de elaboración de los mapas de riesgo, se identificaron por parte de cada uno de los responsables de los procesos, los factores internos y externos que pueden eventualmente afectar el cumplimiento de objetivos y generar riesgo.

- **Riesgos Identificados por procesos**

En la actualidad se tienen elaborados 22 mapas de riesgos correspondientes a los procesos del SGI, para los ejes de Calidad (Cumplimiento de la función, objetivos), Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos mapas de riesgos fueron elaborados por los respectivos Enlaces GAC de las dependencias y los Profesionales de Seguimiento de las Direcciones Regionales y contienen la descripción y las posibles consecuencias de los mismos.

1.3.3. Análisis y valoración del riesgo

- **Análisis del riesgo**

Para la elaboración de los mapas de riesgo, se efectuó el análisis del riesgo, teniendo en cuenta su probabilidad, factibilidad de ocurrencia y el posible impacto en caso de materialización.

- **Evaluación de controles existentes**

La Entidad cuenta con controles definidos para cada proceso, los cuales se encuentran identificados dentro de los procedimientos como acciones tendientes a minimizar los riesgos, los cuales se gestionan a través de las acciones correctivas.

- **Valoración del Riesgo**

Cada uno de los riesgos fue valorado y analizado frente a los controles existentes para mitigar su impacto o su probabilidad de ocurrencia, calificándolos como aceptables o inaceptables.

2. Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

- Persisten en la Entidad muchas fuentes que se basan en archivos planos de texto u hojas de cálculo, siendo conveniente trabajar en la consolidación de un sistema de información y seguimiento interoperable y en la adopción de herramientas tecnológicas adecuadas para el control y seguimiento de la gestión tales como el seguimiento a la planeación de la entidad, al Sistema de Gestión Integral y al cumplimiento de requisitos legales.

2.1 Componente Actividades de Control

2.1.1. Políticas de Operación. Se cuenta con una política de gestión integral acorde con lo establecido en el Decreto 4155 de noviembre de 2011, que se encuentra contenida en el Manual de Gestión Integral de la Entidad, Versión No. 8, aprobada en el mes de abril de 2013, a través de la cual se da cumplimiento a la misión por medio de los objetivos estratégicos propuestos. Adicionalmente, algunos de los procesos misionales tienen documentadas sus políticas en los manuales de operación propios, las principales políticas de operación de la entidad son las siguientes:

- Política de gestión Integral
- Políticas de Administración del Riesgo
- Política de Comunicaciones
- Políticas de Servicio al Ciudadano
- Políticas en materia de capacitación
- Políticas para la gestión financiera
- Políticas de generación de Ingresos
- Políticas de seguridad alimentaria
- Políticas de Familias en Acción

2.1.2. Procedimientos. Tanto el mapa de operación por procesos como los procedimientos han sido

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia* www.dps.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

socializados y se encuentran disponibles en medios como la página web y la intranet donde se encuentran publicados a través del Manual de Gestión Integral. Actualmente la entidad cuenta con un total de 24 procesos, 11 manuales operativos y 165 procedimientos que se relacionan a continuación:

Tabla No. 2: No. De Procedimientos de la Entidad

| Procedimientos | No. |
|-----------------------------------|-----|
| Dirección General | 2 |
| Adquisiciones, Bienes y Servicios | 4 |
| Calidad | 6 |
| Comunicaciones | 2 |
| Contrato y Liquidaciones | 13 |
| Control Interno | 4 |
| Control Interno Disciplinario | 4 |
| Donaciones | 3 |
| Familias en Acción | 9 |
| Generación de Ingresos | 2 |
| Gestión Administrativa | 7 |
| Gestión Documental | 3 |
| Infraestructura | 9 |
| Jurídica | 9 |
| Paz y Desarrollo | 5 |
| Planeación | 5 |
| Sistemas | 3 |
| Talento Humano | 19 |
| Financiera | 50 |
| ReSA | 2 |
| Secretaría General | 4 |
| TOTAL | 165 |

A partir de la socialización del manual del Sistema de Gestión Integral se han venido depurando todos los procedimientos para ajustarlos al nuevo mapa de procesos y a las necesidades de la entidad.

2.1.3. Controles. La Entidad cuenta con controles definidos para cada proceso, los cuales se encuentran identificados dentro de los procedimientos como acciones tendientes a minimizar los riesgos, a las cuales se les está realizando validación.

2.1.4. Indicadores. Como medida de control que permite la toma de decisiones en el momento oportuno, se incluyeron los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad en la Herramienta Integrada de Planeación, estando directamente relacionados con los objetivos estratégicos que le aplican a cada proceso, sobre los cuales se hace seguimiento mensual. De otra parte se cuenta con los indicadores construidos con base en las metas de Gobierno, que se manejan en línea a través del aplicativo dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación en la ruta <https://sinergia.dnp.gov.co/portaldnp/>, que son de consulta pública para el ciudadano.

En relación al Sistema de Gestión Integral, en el primer trimestre del año 2013 se identificaron los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para cada uno de los procesos que conforman el nuevo mapa de procesos, producto de la transformación de la entidad Acción Social en DPS; en el segundo trimestre, se hizo la medición de dichos indicadores y en la actualidad como acción de mejora se está realizando la revisión y nueva medición de estos indicadores.

2.1.5. Manual de Operación. El Manual de Gestión Integral de la Entidad, se actualizó y ajusto de acuerdo a la nueva definición del mapa de procesos y a las necesidades del DPS, encontrándose vigente la Versión No. 8, aprobada en el mes de abril de 2013.

2.2 Componente Información

2.2.1. Información Primaria

El Área de Servicio al Ciudadano cuenta con mecanismos para recibir *sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos* por parte de la ciudadanía como son, el link *contáctenos*, el aplicativo "Chat" que se encuentra en la página web de la Entidad (<http://www.dps.gov.co/contactenos/ChatContactenos.aspx>); la estrategia "Conversemos" - a través de mensajes de texto - mediante la cual los ciudadanos interesados pueden obtener información (así como presentar "PQR"); y el Centro de Atención Telefónica, el cual amplió su capacidad de atención de modo que entre 02 de enero y el 06 de marzo, se han atendido 404.298 llamadas, distribuidas por mes, así:



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

| Mes | Atendidas |
|--------------|----------------|
| ene-14 | 225.542 |
| feb-14 | 133.205 |
| mar-14 | 45.551* |
| Total | 404.298 |

En lo referido a la atención presencial se dio inicio a la aplicación de un modelo que apoya directamente nueve direcciones regionales identificadas como prioritarias, con el fin de disponer de personal especializado en la atención; que oriente al ciudadano, reciba y radique peticiones escritas, resuelva peticiones verbales, y permita medir tiempos de atención y otras necesidades para fortalecer el flujo del proceso de atención verbal, y en el mediano plazo replicarlo en las demás direcciones regionales, adaptado a la dinámica de cada Región.

2.2.2. Información Secundaria

La correspondencia se encuentra sistematizada bajo el sistema de información de ORFEO que apoya la radicación de entradas, salidas, memorandos de la entidad, y conformación de expedientes virtuales, dándoles cumplimiento al Acuerdo No. 0060 AGN del 2000; en el momento se tiene un contrato de Prestación de Servicios para mantenimiento de este aplicativo.

La Entidad cuenta con mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores, como el correo electrónico, el teléfono, las reuniones internas de cada proceso, las videoconferencias, la cartelera institucional, la intranet y twitter.

La rendición de cuentas de la vigencia 2013, se realizó el día 26 de febrero de 2014. Este proceso y sus informes se publican en la página web de la entidad, en el link de transparencia, actualmente se encuentran publicados los resultados de la rendición de cuentas 2013.

Las Tablas de Retención Documental fueron revisadas y actualizadas con el acompañamiento del Archivo General de la Nación, lo cual ha contribuido a la racionalización de la producción documental y a que las transferencias documentales se realicen en cumplimiento con lo establecido por la Ley 594 de 2000.

2.2.3. Sistemas de Información. La entidad realiza el manejo de sus recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos a través de los diferentes Sistemas de Información, contando con 25 aplicaciones para la administración de información de cada proceso, según su necesidad:

Tabla No. 3 Sistemas de Información

| DIRECCION | AREA | SISTEMA DE INFORMACIÓN |
|--|------------------------|----------------------------|
| OF. CONTROL INTERNO | CONTROL INTERNO | SIGDI |
| OF. PLANEACION MONITOREO Y EVALUACION | PLANEACION | STRATEGOS |
| | | SIE |
| | | SIBAS |
| | | REGISTROS ADMINISTRATIVOS |
| | | ISOLUTION |
| OF. JURIDICA | JURIDICA | ASTREA |
| OF. COMUNICACIONES | COMUNICACIONES | PAGINA WEB |
| | | INTRANET |
| DIR. INGRESO SOCIAL | FAMILIAS EN ACCION | SIFA |
| | | SIRC |
| | INFRAESTRUCTURA | INFRAESTRUCTURA |
| | PAZ Y DESARROLLO | S&M |
| | | PAZ Y DESARROLLO |
| | | PCT - LABORATORIOS |
| INCLUSION PRODUCTIVA Y SOSTENIBILIDAD | ACTIVOS | SID |
| | GENERACIÓN DE INGRESOS | S&M GENERACION DE INGRESOS |
| | EMPLEO DE EMERGENCIA | S&M EMPLEO DE EMERGENCIA |
| | OPSR | SIOPSR |
| SECRETARIA GENERAL | SUB FINANCIERA | PCT |
| | SUB OPERACIONES | ORFEO |
| | | DEXON |
| | SUB TALENTO HUMANO | VIATICOS (ULISES) |
| | | KACTUS |
| | SUB. CONTRATACION | SICON |

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia* www.dps.gov.co



2.3. Componente Comunicación Pública

2.3.1. Comunicación Organizacional. El DPS adoptó un plan de comunicaciones, que gira alrededor de los siguientes temas: Posicionamiento del DPS como la entidad encargada de consolidar y articular el sector de la inclusión social y la reconciliación; dar a conocer la política de lucha contra la pobreza, como pilar fundamental de la prosperidad y el desarrollo social; fortalecer la identidad del DPS a través de la socialización de su cultura organizacional para el logro de los objetivos misionales e informar para generar confianza y afianzar vínculos en todos los públicos que generen respaldo en una eventual situación de crisis.

La comunicación en la organización fluye entre la dirección y los funcionarios, a través de reuniones de trabajo, correo electrónico, Intranet, página web, la cápsula de video (mensajes del director), carteleras, videoconferencias, twitter, director_dps videoconferencias y sistema Orfeo, contando con mecanismos de seguimiento y evaluación para el funcionamiento de estos canales de comunicación, como el comité de comunicaciones que se realiza semanalmente y es presidido por el Director, formato de solicitudes de apoyo a comunicaciones, encuesta de evaluación del servicio, revisión de la Herramienta Integrada de Planeación y análisis de estadísticas digitales, relacionadas con la utilización que hacen los funcionarios a las consultas en la intranet.

2.3.2. Comunicación Informativa. La estrategia Conversemos fue elegida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para participar en la iniciativa denominada *hackaton*; producto de la cual se diseñó una aplicación con tecnología USSD que permitirá la atención por este medio a los ciudadanos; la misma está diseñada para funcionar en celulares de gama baja, a bajo costo y de forma interactiva. La aplicación se usará inicialmente en un grupo focal, con ciudadanos pertenecientes a Más Familias en Acción para revisar las fechas de compromisos, a través de un *web service* desarrollado y publicado por la Dirección de Ingreso Social. A partir del resultado de la aplicación inicial, se diseñará la estrategia de masificación de consultas interactivas por este medio.

Por otro lado, los servicios de envío de mensajes y de atención mediante chat, continúan fortaleciéndose entre los ciudadanos, este es el comportamiento de la estrategia para los dos primeros meses del año 2014:

| Mes | Mensajes enviados |
|---------|-------------------|
| Enero | 24.853 |
| Febrero | 1.201.399 |
| Total | 1.226.252 |

| Chat Web | | |
|----------|-----------|----------|
| Mes | Recibidos | Enviados |
| Enero | 76.368 | 44.321 |
| Febrero | 69.401 | 44.470 |
| Total | 145.769 | 88.791 |

| Chat SMS | | |
|----------|-----------|----------|
| Mes | Recibidos | Enviados |
| Enero | 110.179 | 77.772 |
| Febrero | 123.350 | 87.730 |
| Total | 233.529 | 165.502 |

Respecto a la Gestión de Peticiones, la Dirección de Ingreso Social, que corresponde a la recepción del 70% del total de peticiones en la Entidad, ha implementado estrategias de ajuste institucional que le permiten mejorar su capacidad de respuesta y con esto los tiempos de atención. La Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad y la Dirección de Programas Especiales terminaron el año 2013 con niveles de atención cercanos al 100% de oportunidad. Complementariamente, a través del Centro de Atención Telefónica se apoya la gestión de peticiones de la Entidad, con el diseño de respuestas de primer contacto, que permiten asignar a los grupos de trabajo solo aquellas peticiones de mayor complejidad, para disminuir con esto la carga operativa que afecta en gran medida la capacidad de respuesta oportuna.

Por otro lado, se han generado propuestas a los grupos de trabajo para rediseñar las respuestas empleadas, de modo que se fortalezca la calidad de las mismas, y se oriente mejor a los ciudadanos.

Paralelamente, se ha venido trabajando en el sistema de gestión de peticiones que fue adquirido por la Entidad para dar cumplimiento los requerimientos de la gestión de peticiones, optimizar el procedimiento de respuesta, y permitir el adecuado control del ciclo de vida de la petición, lo que incluye el seguimiento de la



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

gestión en tiempo real, de forma automatizada; lo que eliminará los reportes manuales y estáticos que dificultan el control del proceso y generan riesgos de pérdidas de información.

2.3.3. Medios de Comunicación. La entidad cuenta con instrumentos de comunicación informativa donde publica los trámites y proporciona información sobre programas, proyectos, obras y contratos a través de medios tecnológicos y electrónicos como la página web, redes sociales, audiencias públicas de rendición de cuentas, centro de atención telefónica, mensajes de texto, estrategia conversemos y página de la función pública. Adicional a los medios propios, la Entidad pública la información de programas, servicios, obras, contratos o administración de recursos en medios de comunicación masiva nacionales o regionales. Actualmente la Entidad se encuentra realizando el levantamiento de requerimientos específicos para el rediseño del portal Web e Intranet, de tal manera que se proporcione una estructura de los contenidos más comprensible y focalizada para los usuarios internos y externos del DPS.

Otros medios de comunicación de la entidad son:

Externos: Programa de televisión País Posible, en radio y televisión; Redes Sociales (Facebook, Twitter, Canal de Youtube, Podomatic), página WEB, Newsletter, Mailchimp, reporte de medios y programa de radio en Línea con el Presidente.

Internos: Revista digital, reporte de medios, correo electrónico, intranet, carteleras, Cápsula multimedia, memorandos, correspondencia sistematizada, publicaciones impresas, videos institucionales, teleconferencias y Video Conferencias. A todos estos medios de comunicación se les realiza seguimiento mensual, a través de los consejos de redacción de la Oficina de Comunicaciones.

3. Subsistema de Control de Evaluación

Avances

3.1 Componente Autoevaluación

3.1.1. Autoevaluación del Control. La autoevaluación se encuentra integrada con la encuesta que se remite al DAFP sobre el avance de la implementación del MECI y se relaciona con el Informe Ejecutivo Anual, que se elabora con la colaboración de todos los procesos de la entidad y se remite oportunamente. Para la vigencia 2013, el Sistema Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, fue evaluado a través de las diferentes herramientas de autocontrol aplicadas a los procesos y dependencias de la entidad, así como por la información entregada por cada uno de los responsables de la implementación, concluyendo que el avance y mantenimiento de los 29 elementos del Modelo Estándar de Control Interno, permiten determinar que el sistema se encuentra debidamente implementado y fortalecido.

3.1.2. Autoevaluación de Gestión. La Entidad cuenta con herramientas de autoevaluación de gestión definidas, como el monitoreo al cumplimiento de los indicadores institucionales de acuerdo con las metas establecidas en el Plan Indicativo 2011- 2014. Se cuenta con el procedimiento de medición análisis y mejora, relevante para la toma de decisiones política-administrativas de la Entidad, institucionalización de comités semanales, en los cuales se verifica el avance y cumplimiento de las metas establecidas para el desempeño de cada proceso, de cuyo resultado se establecen los compromisos, los cuales son objeto de seguimiento y monitoreo, seguimiento a metas en comités regionales por parte de las Direcciones Regionales, de igual forma la Oficina de Control Interno realiza la evaluación de gestión y de funciones por dependencias con base en la valoración de la herramienta integrada de planeación y las evidencias presentadas por los grupos de trabajo, con el objeto de verificar el cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción.

3.2 Componente Evaluación Independiente

3.2.1. Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno. La Oficina de Control Interno evalúa el Sistema de Control Interno de acuerdo a la directriz anual del Departamento Administrativo de la Función Pública. Igualmente evalúa la gestión de las Dependencias, conforme al resultado de los respectivos Planes Operativos, así mismo, diseñó una evaluación cuatrimestral de las herramientas de autocontrol, en la cuales se evalúa, el plan de mejoramiento, mapa de riesgos y el avance del plan operativo de la vigencia, sobre los cuales se generan recomendaciones que deben ser incluidas en Plan de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno en el marco del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia* www.dps.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

MECI 1000:2005, adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005, dando cumplimiento a la Resolución 357 de 2008, evaluó cuatrimestralmente en la vigencia 2013, el grado de mantenimiento y efectividad de los controles contables en materia contable del Sistema de Control Interno Contable del DPS. Así las cosas, una vez realizado el seguimiento, se pudo establecer que el nivel de implementación es "Adecuado". La Subdirección Financiera junto con los procesos proveedores de la información, realizan las conciliaciones preestablecidas en las políticas contables como método de control. Es importante destacar que existe cultura de autocontrol, se administran los riesgos identificados y hay una adecuada comunicación interna y externa de la información contable. Se consulta a la CGN las situaciones que ponen en duda el adecuado reconocimiento y revelación de los hechos realizados, por falta de norma o por dificultad en su interpretación. Se hacen revisiones periódicas sobre la consistencia de los saldos que revelan las diferentes cuentas para determinar su adecuada clasificación contable. Se cumple oportunamente con los plazos establecidos para el reporte de información contable a sus diferentes usuarios.

3.2.2. Auditoría Interna

- **Procedimiento de auditoría Interna.** Se efectuó actualización del procedimiento de auditoría interna y del Manual de Auditoría a los Sistemas de Gestión, documentos que se aplican en la entidad para evaluar de forma independiente, las dependencias, procesos, direcciones regionales y los ejes del Sistema de gestión integral.

Para la vigencia 2014 se programó realizar auditorías a 12 procesos, 20 direcciones regionales y 15 auditorías de seguimiento a informes y practicar auditoría al Sistema de Gestión Integral (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo) a los 22 procesos y Direcciones Regionales.

3.3 Componente Planes de Mejoramiento

3.3.1 Planes de Mejoramiento Institucional. La entidad cuenta con la herramienta plan de mejoramiento institucional, producto del seguimiento y auditoría adelantada por los órganos de control.

El Plan de Mejoramiento reportado al corte de 31 de diciembre de 2013 a la Contraloría General de la República, está conformado por 24 hallazgos correspondientes a la auditoría regular practicada a la Entidad sobre la vigencia 2012, más 20 hallazgos de vigencias anteriores. Los indicadores del Plan de Mejoramiento a ese corte, reflejan la siguiente calificación:

| | | |
|--------------|---|--------|
| Cumplimiento | = | 92,20% |
| Avance | = | 79,32% |

Al cierre de diciembre de 2013, la Contraloría radicó en la Entidad el informe correspondiente a la Actuación Especial en materia de la Ley 1448, informe que registró ocho (8) nuevos hallazgos para el DPS. De tal manera, el nuevo plan de mejoramiento se encuentra conformado 52 hallazgos, tal y como se reportó al organismo de control el pasado 7 de febrero de 2014.

3.3.2. Planes de Mejoramiento por Procesos. La entidad tiene definidas las herramientas para el plan de mejoramiento por procesos, este elemento es responsabilidad de cada uno de los Grupos de Trabajo del DPS, quienes se encargan de formular las acciones correctivas a los hallazgos y no conformidades observadas en los procesos de auditoría de gestión y de auditoría de gestión integral. Para la implementación de este elemento la Oficina de Control Interno diseñó dos herramientas, a saber: a) Instructivo para el diligenciamiento de matriz plan de mejoramiento por procesos, y b) formato plan de mejoramiento por proceso o funcional.

En la vigencia 2013, se modificó el instructivo para el diligenciamiento de matriz plan de mejoramiento por procesos, en la periodicidad en la remisión del plan de mejoramiento por procesos, a la oficina de control interno, cambiando de bimestral a trimestral, en el último trimestre de 2013 el 94% de los procesos reportó seguimiento oportuno a esta herramienta.

3.3.3. Plan de Mejoramiento Individual. El plan de mejoramiento individual en la entidad está a cargo del Proceso Gestión del Desarrollo Humano, en relación con este punto, en cumplimiento de las normas respectivas y con base en los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño de la anualidad 2013-2014, se han registrado la propuesta de acciones de mejora para cuatro (4) servidores de carrera.



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Estado General del Diagnóstico del Sistema de Control Interno

Para la vigencia 2013, el Sistema Control Interno del Departamento para la Prosperidad Social, fue evaluado a través de las diferentes herramientas de autocontrol aplicadas a los procesos y dependencias de la entidad, así como por la información entregada por cada uno de los responsables de la implementación, concluyendo que el avance y mantenimiento de los 29 elementos del Modelo Estándar de Control Interno, permiten determinar que el sistema se encuentra debidamente implementado y fortalecido, no obstante es necesario efectuar mayor capacitación y fortalecimiento en el territorio del componente administración del riesgo, efectuando socialización y retroalimentación del ejercicio realizado de identificación, valoración y evaluación de los riesgos, además de realizar el seguimiento a la efectividad de los controles establecidos, realizar la evaluación del clima laboral de la Entidad y adoptar herramientas tecnológicas integradas y adecuadas para el control y seguimiento de la gestión.

Firma

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Telfax: 5960800 Ext 7307 Calle 7 No. 6-54 Piso 2 - Bogotá - Colombia * www.dps.gov.co