



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

<b>Jefe de Oficina de Control Interno</b>	<b>Periodo evaluado:</b>	<b>Fecha de elaboración:</b>
<b>ALONSO ZULUAGA ZULUAGA</b>	<b>Noviembre 2014 – Marzo 2015</b>	<b>Marzo 11 de 2015</b>

**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión**

**Dificultades**

- Como resultado de la actualización del Modelo Estándar de Control Interno, se detectó la necesidad de validar las matrices de riesgo de manera conjunta entre Procesos y Direcciones Regionales y fortalecer la identificación y evaluación de los controles del riesgo.

**Avances**

**1.1 Componente Talento Humano**

**1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos**

• **Documento con los principios y Valores de la entidad.**

La Entidad realizó la actualización de su código de ética en la vigencia 2013, 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 Versión 1.0, aprobado en enero de 2013 adopta los principios y valores del Departamento para la Prosperidad Social - DPS. Este documento se encuentra publicado en la página intranet de la entidad.

• **Estrategias de socialización permanente de los principios y valores de la entidad**

En la vigencia 2014, se desarrollan dos actividades orientadas a socializar los principios y valores, el primero denominado "Interiorización de Valores Institucionales", con el objeto de sensibilizar, recordar e interiorizar el Código de Ética en cada uno de los servidores públicos. En el mes de diciembre de 2014 se resaltó el valor de la confianza:



Y el segundo denominado "Reconocimiento por Valores", donde se realizó una encuesta para que los servidores eligieran por oficinas a la persona que representara cada uno de los valores. Los nominados asignaron una tarea específica (frase y canción), asociada al valor. En el mes de diciembre de 2014, se escogió el funcionario que representa el valor del Patriotismo:





### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

- **Manual de Funciones y Competencias Laborales**

La entidad, consciente de los cambios experimentados en razón a la Política Pública, a través de la subdirección de Talento Humano, actualizó el Manual de Funciones y Competencias Laborales por medio de la Resolución 1602 del 1 de Julio de 2014, actividad que se realizó con el concurso de todas las dependencias, así mismo personalizó y realizó la entrega de las funciones asignadas a cada uno de los servidores, tanto a nivel nacional como regional.

- **Plan Institucional de formación y capacitación**

El Plan Institucional de Capacitación de la Entidad para la vigencia 2014, se formuló a partir del diagnóstico realizado con la participación de 425 servidores públicos de la entidad. Como resultado de la ejecución del Plan Institucional de Formación y Capacitación, se efectuaron un total de 52 cursos, incluyendo los de la Universidad Nacional y los gestionados con otras entidades, sobre los cuales se realizaron 1.444 inscripciones por parte de servidores públicos de la entidad.

El 30 de diciembre de 2014, se realizó el diagnóstico para diseñar los planes de formación y capacitación 2015 y en el mes de febrero de 2015, se abrió la convocatoria para créditos a través del convenio con el Ictex para el periodo I de 2015.

- **Programa de Inducción y Reinducción**

La Entidad cuenta con un programa de inducción y reinducción. A 31 de diciembre de 2014, se realizaron 20 jornadas de inducción institucional con 116 servidores nuevos a la entidad (67 servidores para el nivel nacional y 49 servidores para el regional).

En relación con las jornadas de reinducción, en la vigencia 2014, se realizaron entre otras actividades, el "Encuentro con el Director para los servidores públicos del Nivel Nacional", en el mes de mayo, espacio de actualización e intercambio de conocimientos de las diferentes actividades que realiza el DPS. Igualmente se realizaron Jornadas de Reinducción con los Directores Regionales y reinducción institucional, dirigida a los servidores públicos de la Dirección de Ingreso Social.

- **Programa de Bienestar**

El Plan de Bienestar e Incentivos para la vigencia 2014, se formuló a partir de la identificación de las necesidades de los servidores públicos, con una participación de cuatrocientos veintisiete (427) servidores públicos.

En el área de intervención de Protección y Servicios Sociales, programa "Actividades Física, de Integración y Entretenimiento", se realizaron eventos deportivos y recreativos como: vacaciones recreativas, convenios con gimnasios, Bolos, atletismo, tenis de mesa, fútbol, caminata ecológica, participación de los servidores en los juegos de la función pública, pausa activa mundialista, torneo de WII y decoraciones navideñas.

En el área de intervención de Seguridad y Salud en el Trabajo, se otorgó apoyo educativo a los funcionarios con hijos con discapacidad. Se realizó la encuesta de medición del clima laboral, con el objetivo de contar con una línea base para mejorar las condiciones y calidad de vida de los servidores de la entidad. Se llevaron a cabo Programas de promoción y prevención en salud, como el programa de riesgo psicosocial, vigilancia osteomuscular, exámenes médicos de ingreso y egreso, jornada de orden y aseo y servicio de área protegida. De otro lado se adelantaron capacitaciones a los brigadistas del nivel nacional y del COE, simulacros de evacuación, investigaciones a los accidentes de trabajo y se efectuaron las elecciones para el Comité de Convivencia 2014-2016 y del COPASO 2014 - 2016.

En el marco del Plan de Bienestar y Seguridad y Salud en el Trabajo, para el año 2015 se formuló 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, teniendo en cuenta el diagnóstico efectuado en el mes de diciembre de 2014 con la colaboración de los servidores de la Entidad.

- **Plan de Incentivos**

En el área de intervención calidad de vida laboral y como parte del plan de incentivos, se realizó el reconocimiento a los mejores empleados de carrera administrativa por nivel jerárquico, de libre nombramiento y remoción; el reconocimiento al mejor equipo de trabajo de la entidad y se llevó a cabo Jornada dirigida a los servidores públicos próximos a pensionarse orientada a la etapa de retiro laboral.

- **Sistema de Evaluación del desempeño**

Frente al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, se adelantaron las siguientes etapas: Evaluación y Calificación de la anualidad 2014-2015, fijación de compromisos para la anualidad siguiente (2015-2016),



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.

## **1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **1.2.1 Planes, Programas y Proyectos**

- **Planeación**

La Entidad formuló el Plan Estratégico del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación y el Plan Estratégico del DPS, para la vigencia 2015, en el marco del PND 2014-2018, teniendo en cuenta la verificación de requerimientos legales, las metas definidas y de presupuesto.

- **Misión y visión institucionales adoptados y divulgados**

En el Plan Estratégico del Departamento para la Prosperidad Social, vigencia 2015, se contempla la misión y visión de la entidad que están oficialmente adoptadas y divulgadas a través de la página web, intranet, cartelera, cartillas 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.

Se evidencia cómo las metas propuestas para el cuatrenio 2010-2014, se cumplieron o fueron superadas, así: Familias beneficiadas con incentivos de salud y educación por el programa Más Familias en Acción superó en 3%, en razón a que de 2.600.000 de familias proyectadas, se vincularon 2.636.286. De una meta de 120.000 Jóvenes para el programa Jóvenes en Acción, al final de la vigencia se encontraban matriculados 152.370 (27%).

En el programa de Inclusión productiva, de una proyección de 40.000 beneficiarias del programa Mujeres Ahorradoras en Acción, al cierre de 2014, las mujeres ahorradoras se calcularon en 47.043 (17%). En cuanto a las Familias vinculadas a RESA, de una proyección de 60.000 familias, superaron la meta por cofinanciación 69.372 (15%) familias vinculadas a proyectos ReSA. La gestión misional de la entidad se vio fortalecida, en la medida que al término de la vigencia la ejecución presupuestal de los programas misionales, presentaron avances que superaron la ejecución del año anterior, es así como el programa Familias en su Tierra superó en un 7,2 % lo ejecutado el año anterior, presentando al final de la vigencia una ejecución del 93,5%, IRACA logró una ejecución del 100% de sus recursos.

- **Planes, programas y Proyectos**

La Herramienta Integrada de Planeación de la entidad, contempla el Plan Operativo Anual y el plan de indicadores, realizando seguimiento periódico a esta herramienta. Igualmente el DPS cuenta con diversos comités para llevar a cabo la gestión, estableciendo cronogramas de trabajo, para el cumplimiento de sus actividades.

### **1.2.2. Modelo de Operación por Procesos**

- **Mapa de Procesos**

La Entidad tiene un Sistema de Gestión implementado, por tanto existe un mapa de procesos avalado por la Alta Dirección, compuesto por 24 procesos distribuidos así: seis (6) Estratégicos, ocho (8) Misionales, siete (7) de Apoyo y los tres (3) de Seguimiento y Evaluación. Dichos procesos están caracterizados e incluidos en el Manual de Gestión Integral en su versión No. 8.

- **Divulgación de los procedimientos**

A la fecha la Entidad registra 172 documentos entre manuales, guías, procedimientos entre otros, los cuales son socializados y difundidos a través de correo electrónico y los aplicativos ISOLUCION e INTRANET, donde pueden ser consultados permanentemente.

- **Procedimiento de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas**

El DPS tiene definidos procedimientos y mecanismos que le permiten evaluar la satisfacción del cliente con respecto a los servicios ofrecidos en la organización, 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 realiza periódicamente, no solo por parte del área de Gestión de Servicio al Ciudadano, sino también por parte de los procesos misionales.

Durante el mes de noviembre de 2014, se aplicó una encuesta telefónica con el fin de identificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos que utilizaron el servicio del CAT durante el tercer trimestre del 2014, encontrando que:

- El 71.8% de los ciudadanos encuestados tienen una imagen favorable en cuanto a la pregunta si han recibido la información clara y pertinente para solucionar sus inquietudes.
- La calificación del servicio puede ser "Regular" cuando el ciudadano no ha recibido información clara y precisa.
- En general los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio prestado por el CAT dada las medias presentadas en cada pregunta.

En enero de 2015, se adelantó con la Dirección de Ingreso Social – DIS los criterios para diseñar la encuesta de satisfacción vía Centro de Contacto para sus programas Mas Familias en Acción, Jóvenes en Acción e Ingreso Social, para ello se construyó en conjunto con los programas la encuesta.

### **1.2.3. Estructura Organizacional**

#### **• Estructura organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos**

La estructura organizacional de la entidad y su transformación institucional ha permitido avanzar en un marco más amplio que ha permitido unificar y cohesionar esfuerzos, reuniendo y ordenando iniciativas que generan valor agregado para garantizar mayores impactos en la atención a la población pobre, pobre extrema, víctima de la violencia, primera infancia, y la población de los territorios focalizados en el Plan de Consolidación Territorial, y así alinearse con las directrices de la Política Pública del Gobierno dirigida al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.

### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

#### **• Definición de indicadores de eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes, programas y proyectos**

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. 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, se identificaron los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para cada uno de los procesos que conforman el mapa de procesos.

#### **• Seguimiento de los indicadores**

La Entidad realiza seguimiento mensual a los indicadores contenidos en la Herramienta Integrada de Planeación.

La metodología implementada en la vigencia 2014, para la medición de los objetivos (1 del cliente, 11 de procesos, 2 de Innovación y 2 de aprendizaje y financieros), que orientan el cumplimiento de la razón de ser de la entidad, se miden a través de los procesos del Sistema de Gestión Integral, presentando al cierre de la vigencia como resultado, que 6 objetivos de proceso, uno del cliente y uno financiero, se posicionaron en semáforo verde, lo que significa un cumplimiento de ejecución superior al 90%; en semáforo amarillo (rango entre el 75% y el 90%) se posiciona un objetivo del cliente y los dos financieros, demostrándose esfuerzo por cumplir la meta y finalmente 3 objetivos de proceso y uno de innovación y aprendizaje, en razón a que su medición es de carácter cualitativo, no pudieron clasificarse en ninguno de los rangos definidos.

### **1.2.5 Políticas de Operación**

#### **• Establecimiento y divulgación de las políticas de operación**

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

Estas políticas son socializadas y difundidas a través de correo electrónico, página Web, cartelera institucional y del aplicativo intranet.

Se percibe en la Alta Dirección el compromiso para brindar a la población beneficiaria una atención eficiente y eficaz, para ello se ha reestructurado el proceso de Participación Ciudadana y generado actividades con el fin, que el modelo de participación y servicio al ciudadano, involucre acciones en materia de atención y orientación, acceso a la información, cultura del servicio e innovación social entre otras actividades, así como articular y promover buenas prácticas en la gestión de peticiones, para lo cual, ha emitido las Resoluciones, Circulares y Procedimientos pertinentes. A través del GIT de Participación Ciudadana e Innovación Social, realiza constante seguimiento y análisis al proceso de peticiones. De otra parte promueve actividades lúdicas y mensajes de recordación a través del correo electrónico y cartelera institucional, tendientes a generar una conducta responsable que centralice en un solo sistema información, toda la información recibida a través de los diferentes canales.

- **Manual de operaciones o su equivalente adoptado y divulgado**

El Manual de Gestión Integral de la Entidad, Versión No. 8, aprobado en el mes de abril de 2013, contiene la política de gestión integral acorde con lo establecido en el Decreto 4155 de noviembre de 2011, a través de la cual se da cumplimiento a la misión por medio de los objetivos estratégicos propuestos. Este documento es divulgado a través del aplicativo intranet.

### **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 parte de la alta Dirección de políticas para el manejo de los 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.

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

La guía de gestión del riesgo que contiene las políticas se encuentra publicada en el aplicativo Intranet, a la fecha se tiene previsto cargar la información de las diferentes matrices al aplicativo Isolucion con el objeto de continuar con la retroalimentación pertinente, no obstante es necesario continuar con la sensibilización y retroalimentación de este componente.

#### **1.3.2. Identificación del riesgo**

- **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.

#### **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. Durante el primer



semestre de 2014 se revisó y ajustó la administración de los riesgos de la entidad como un elemento activo en la toma de decisiones, desarrollándola a partir del enfoque por procesos de la Entidad, cuyo insumo principal lo constituye la caracterización de los 24 procesos definidos por el DPS, así: 6 estratégicos, 8 Misionales, 7 de soporte, 3 de seguimiento y evaluación.

- **Evaluación de controles existentes**

El análisis del riesgo se efectuó bajo el concepto del Riesgo Residual, lo cual implica que cuando se hace la determinación de la probabilidad y las consecuencias (en la escala numérica de 1 a 5), se han tenido en cuenta los controles existentes para la estimación del riesgo

- **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.

- **Controles**

La Entidad cuenta con controles definidos para cada proceso, que se encuentran identificados dentro de los procedimientos y se gestionan a través de las acciones correctivas, no obstante, es necesario fortalecer la identificación y evaluación de los controles del riesgo.

- **Mapa de riesgos de proceso e institucional**

La entidad cuenta con 22 mapas de riesgos correspondientes a los procesos del SGI, para los ejes de Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo, igualmente el DPS identificó, valoró y consolidó el Panorama General de Riesgos, que contiene: 202 eventos DPS, 17 aspectos ambientales y 76 peligros, a los cuales se le han generado acciones de mitigación para su tratamiento.

<b>2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento</b>
--

<b>Avances</b>
----------------

### 2.1 Componente Autoevaluación Institucional

#### 2.1.1. Autoevaluación del Control y Gestión

- **Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación**

La Entidad difunde la cultura de autoevaluación a través de memorandos para el envío de la autoevaluación de gestión, a través de comités semanales, en los cuales se verifica el avance y cumplimiento de las metas, de cuyo resultado se establecen los compromisos, los cuales son objeto de seguimiento y monitoreo en las Direcciones Regionales a través de comités regionales.

Con el objeto de fortalecer este elemento, en el Plan de Implementación de la Actualización del MECI, se definió como actividad: fomentar la cultura de autocontrol y autoevaluación en los procesos del nivel nacional a través de Auditorías Internas, en el seguimiento se determinó que esta actividad es de carácter permanente y se cumple a través de la realización de las auditorías de Gestión, donde se fomenta esta cultura de autocontrol y autoevaluación en las reuniones de apertura, cierre y en general en todo el proceso auditor.

- **Herramientas de autoevaluación**

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, comités semanales, 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, alimentando el proceso de autoevaluación a través del aplicativo MECI (Informe Ejecutivo de Control Interno).

### 2.2 Componente de Auditoría Interna

#### 2.2.1 Auditoría Interna

- **Procedimiento de auditoría Interna**

La Entidad tiene definido el procedimiento de auditorías internas, siendo actualizado el día 05 de junio de 2013, basado en la evidencia documental, con el objeto de evaluar de forma independiente, las dependencias, procesos, direcciones regionales y los ejes del Sistema de gestión integral.



- **Programa de auditorías Plan de Auditoría**

La Entidad definió un Programa de auditoría, incluyendo las auditorías de gestión y del Sistema de gestión integral, para la vigencia 2015 se programó realizar auditorías a 10 procesos, 12 direcciones regionales y 23 auditorías de seguimiento a informes.

- **Informe Ejecutivo Anual de Control Interno**

De conformidad con lo establecido por el artículo 5 del decreto 2145 de 1999 y de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el 19 de Enero de 2015, la Oficina de Control interno evaluó el Sistema de Control Interno de la Entidad vigencia 2014, a través del diligenciamiento de las encuestas dispuestas en el aplicativo MECI de la página web del DAFP, con el objeto de determinar el grado de madurez del sistema y el avance y sostenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de DPS. Como resultado de lo anterior, se puede concluir que el Sistema de Control Interno del DPS, tiene un alto grado de madurez que permite a los programas y proyectos adaptarse a los cambios que se dan en razón a las políticas que el Gobierno Nacional ha trazado para el sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.

## 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

### 2.3.1 Plan de Mejoramiento

- **Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento**

El DPS cuenta con el plan de Mejoramiento por procesos, que consolida en una sola herramienta, todas las oportunidades de mejora, correcciones y acciones correctivas de los procesos, permitiendo mostrar un panorama general del estado del mismo, el cual contiene:

- ✚ Hallazgos u observaciones generadas por auditorías de la Contraloría General de la República-CGR, o por auditorías a los sistemas de gestión realizadas por la Oficina de Control Interno.
- ✚ No Conformidades reales generadas por diferentes procesos, por Direcciones Regionales o por autocontrol.
- ✚ No Conformidades reales generadas por auditorías externas del Sistema de Gestión Integral.

- **Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento**

La Entidad tiene definido un mecanismo de seguimiento y evaluación a las acciones establecidas en el plan de mejoramiento, a través de la evaluación a las herramientas de autocontrol, este seguimiento se realiza de forma trimestral en todos los procesos.

El Plan de Mejoramiento, al corte del 31 de diciembre de 2014, está conformado por 86 hallazgos, 52 correspondientes a vigencias anteriores, 12 de la evaluación a los Estados Contables vigencia 2013, 16 del informe de evaluación a la Política Pública de Generación de Ingresos y, los 6 restantes, al informe de evaluación a la Política Pública Red para la Superación de la Pobreza Extrema. Los indicadores del Plan de Mejoramiento, en relación a los hallazgos efectuados por la Contraloría General de la República, evaluados al corte del 31 de diciembre de 2014 y correspondientes a la última transmisión efectuada a la CGR través del aplicativo SIRECI, reflejan la siguiente calificación:

Cumplimiento	=	93,39%
Avance	=	75,60%

## 3. Eje Transversal Información y Comunicación

### Dificultades

Frente a la dificultad de tener un sistema integrado para la gestión de peticiones con capacidad para centralizar todos los canales de atención, se viene trabajando en la herramienta adquirida por la entidad para la Gestión de Peticiones (Delta) que se pondrá en funcionamiento en la presente vigencia.

La oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, se ve afectada en la medida en que la oferta de programas se amplía, lo cual genera un gran número de peticiones, situación que ha llevado a adoptar medidas encaminadas a mejorar este aspecto.

### Avances

#### 3.1 Información y Comunicación interna y externa

- **Identificación de las fuentes de información externa**

Para la recepción, registro y atención de Peticiones (sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas y reclamos) se tienen dispuestos los siguientes canales de atención:



o Centro de Atención Telefónica CAT, Presencial, Web, [http://www.dps.gov.co/Servicio\\_al\\_Ciudadano/Informacion\\_de\\_Contacto.aspx](http://www.dps.gov.co/Servicio_al_Ciudadano/Informacion_de_Contacto.aspx) y Chat (web y SMS)

Durante este cuatrimestre, desde el Centro de Atención Telefónica se han implementado diversas acciones de mejora, encaminadas a facilitar y mejorar la comunicación del ciudadano con la Entidad. A nivel externo, de cara al ciudadano:

- ✓ Se habilitó la opción de actualización de datos y tipo del documento de identidad para los Jóvenes en Acción.
- ✓ Se habilitó el link <http://www.millenium.com.co/milleaccionsocial/pages/ExternoFaxDPS.jsp> a través del cual, los participantes del programa Jóvenes en Acción pueden aportar copia de su documento de identidad y del acta o diploma de bachiller.

**Lineamientos y políticas**

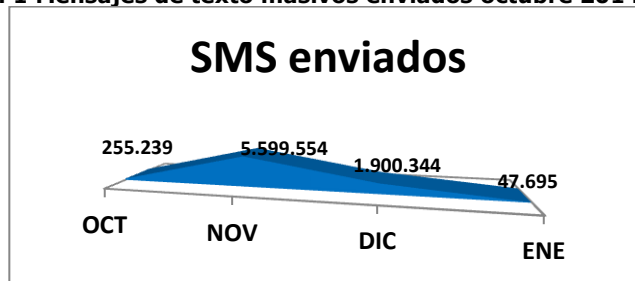
o Entre octubre y noviembre de 2014, se realizaron reuniones con las Direcciones Misionales con el fin de identificar cuellos de botella, tendientes a mejorar los indicadores de oportunidad y mejorar las evaluaciones de calidad de las respuestas a las peticiones radicadas en la Entidad.

o Se han realizado reuniones en articulación con la Mesa Sectorial, para la permanente actualización en los temas de peticiones y los lineamientos a ejecutar dentro del sector.

**Atencion móvil y Web.**

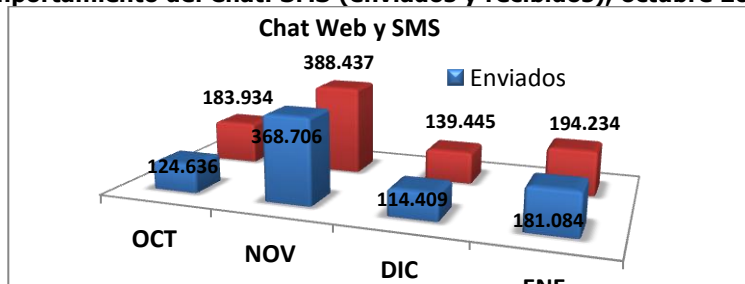
Desde la estrategia Conversemos el DPS envió a la población atendida, 7.802.832 mensajes de texto a través de campañas masivas realizadas entre octubre de 2014 y enero de 2015, con un costo alrededor de los \$500.000.000.

**Gráfico No. 1 Mensajes de texto masivos enviados octubre 2014-enero 2015**



Por su parte, en la herramienta de Chat de SMS se recibieron en el mismo período casi 1.000.000 mensajes de todo el país con consultas y solicitudes de los ciudadanos frente a los distintos programas del DPS.

**Gráfico No. 2 Comportamiento del Chat: SMS (enviados y recibidos), octubre 2014-enero 2015**



**• Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso**

La Entidad, ha continuado con las acciones que garanticen la puesta en producción del nuevo sistema de peticiones "Delta", que responda a las necesidades y requerimientos de la entidad. Las siguientes son las acciones desarrolladas:

- o Realización de pruebas funcionales, detectando la necesidad de ajustes al sistema de acuerdo a lo solicitado en las especificaciones.
- o Se mantuvo la realización de pruebas funcionales.
- o Actualización de las bases de: funcionarios, localización. Orfeo





- Incidentes en revisión con la oficina de Tecnología por la configuración de impresoras

Igualmente, se 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.

• **Rendición anual de cuentas.**

La Entidad realiza procesos de rendición de cuentas donde involucra diversos grupos de interés y a los grupos de veeduría ciudadana. Las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas de la vigencia 2014 están programadas para efectuarse en los meses de marzo y abril de 2015.

• **Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad**

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.

• **Política de Comunicaciones**

El DPS adoptó un plan de comunicaciones, con el objetivo de contribuir a que el DPS, se posicione como una entidad pública que lidera la lucha contra la pobreza extrema, la inclusión social y la reconciliación. La Oficina Asesora de Comunicaciones, a través de las redes sociales (facebook, twitter, youtube), como resultado de una permanente innovación en la publicación de mensajes, superó las metas establecidas así: en Twitter de 8,000 trinos se recibieron 10,712, Facebook, de una meta de 5,000 "Me gusta", obtuvo 71.433, y respecto de Gestionar la imagen de la entidad a través de la cuenta de Youtube de 36,000 reproducciones propuestas, obtuvo 260,324.

**3.2 Sistemas de Información y comunicación**

• **Manejo sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos**

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

**Tabla No. 1 Sistemas de Información**

DIRECCIÓN	ÁREA	SISTEMA DE INFORMACIÓN
OF. PLANEACIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN		CIFRASDPS
		SIBAS
		REGISTROS ADMINISTRATIVOS
		ISOLUTION
OF. JURÍDICA		ASTREA
OFICINA DE COMUNICACIONES		PAGINA WEB
		INTRANET
DIR. INGRESO SOCIAL	MAS FAMILIAS EN ACCIÓN	SIFA
		SIFA DESCONECTADO
		LIQUIDADOR SIFA
		VALIDADOR IMAGENES DIGITALES
	JÓVENES EN ACCIÓN	CARGUE Y VALIDADOR LISTADO CENSALES
		APLICACIÓN MÓVIL VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS
		SIFA
INGRESO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	ACTUALIZACIÓN VÍA PAGINA WEB	
PROGRAMAS ESPECIALES	SEGURIDAD ALIMENTARIA Y NUTRICIÓN	SEGUIMIENTO Y MONITOREO - RESA
		RESA- FABRICA
	INFRAESTRUCTURA Y HABITAD	SEGUIMIENTO Y MONITOREO - INFRAESTRUCTURA
	PAZ Y DESARROLLO	S&M PAZ Y DESARROLLO
INCLUSIÓN PRODUCTIVA Y SOSTENIBILIDAD	ACTIVOS PARA LA PROSPERIDAD	PCT - LABORATORIOS
	GENERACIÓN DE INGRESOS	SIAC - SID
	EMPLEO DE EMERGENCIA	SISTEMA DE INFORMACIÓN GENERACIÓN DE INGRESOS
	SOSTENIBILIDAD ESTRATÉGICA	SISTEMA DE INFORMACIÓN TRABAJEMOS TODOS
SECRETARIA GENERAL	SUB FINANCIERA	SOSTENIBILIDAD
		PCT
		PCT - PROGRAMAS UE
	SUB OPERACIONES	ORFEO
		ORFEO - HISTÓRICO
		PCT - DONACIONES
		LOGÍSTICA
	SUB TALENTO HUMANO	SAOO
		DEXON
	CONTROL DISCIPLINARIO	ULISES
	SUB CONTRATACIÓN	KACTUS
	GIT PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INNOVACIÓN SOCIAL	SIGOI
		SICÓN
PETICIONES		
	DELTA	

• **Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio.**

En el 2014 se realizaron los pilotos de las metodologías para la Caracterización de los ciudadanos y las necesidades de información en los municipios de: Fusagasuga-Cundinamarca, Andes-Nariño, Ovejas - Sucre, Bagado-Choco y La Primavera-Guaviare; esto como complemento a la información que los programas misionales tienen sobre la población objeto del DPS.

• **Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad**



La entidad cuenta con instrumentos de comunicación informativa tanto externos como internos, donde pública su información: 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.

### **Estado General del Diagnóstico del Sistema de Control Interno**

La Entidad en cumplimiento del Decreto 943 de 2014 - (Mayo 21 de 2014), adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano (MECI), para este efecto se han desarrollado las siguientes acciones: El Departamento Administrativo de la Función Pública realizó capacitación sobre esta actualización al Sector de la Inclusión Social y Reconciliación el día 01 de agosto de 2014; se adelantó la fase de conocimiento, diagnóstico, planeación y ejecución de la actualización, a la fecha ya se realizó el primer seguimiento.

Para la vigencia 2014, 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 13 elementos del Modelo Estándar de Control Interno, presenta un alto grado de madurez que permite a los programas y proyectos adaptarse a los cambios que se dan en razón a las políticas que el Gobierno Nacional ha trazado para el sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, no obstante, es prioritario continuar con el proceso de fortalecimiento de algunos elementos, en especial, la política de administración del riesgo y los mecanismos para recepción, registro y atención de sugerencias o solicitudes de los funcionarios.