



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

Jefe Oficina de Control Interno (E)	Periodo evaluado:	Fecha de elaboración:
Martha Lucía Polanco Zambrano	Julio – Noviembre de 2015	Noviembre 11 de 2015

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

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 cuenta con un código de ética que incluye (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. Este documento se encuentra en fase de revisión y actualización a partir del mes de agosto de 2015.

• **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 Web de la entidad, encontrándose en proceso de revisión y actualización.

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

Permanentemente, se socializan los principios y valores de la Entidad en las jornadas de inducción que se realizan a los nuevos servidores públicos. Adicionalmente se aprovechan los espacios del Plan Institucional de Formación y Capacitación a nivel nacional y los comités a nivel regional, para hacer la socialización de los principios y valores institucionales.

1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

• **Manual de Funciones y Competencias Laborales**

Por medio de la Resolución No. 01602 del 1 de julio de 2014, el Departamento para la Prosperidad Social (DPS), adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de los diferentes empleos de la planta de personal.

El día 18 de septiembre de 2014 el Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 01785 de 2014, por el cual se establecen las funciones y requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones. Fue en este sentido, y en virtud de lo previsto en dicho Decreto, que mediante la Resolución No. 00920 del 05 de marzo de 2015 y la Resolución No. 01153 del 16 de marzo de 2015, el DPS ajustó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales. La última actualización del Manual de funciones se realizó el día 01 de octubre de 2015, a través de la Resolución No. 3619, mediante la cual se adicionan algunos núcleos básicos del conocimiento.

• **Plan Institucional de formación y capacitación**

El 30 de diciembre de 2014, se realizó el diagnóstico para diseñar los planes de formación y capacitación 2015. Los principales componentes del Plan Institucional de Formación y Capacitación son los siguientes: Inducción/reinducción, Gobierno y políticas públicas, Herramientas para desarrollar el desempeño laboral y Apoyo jurídico, contractual y financiero.

En los meses de julio a noviembre se han dictado entre otros los siguientes cursos, en convenio con la Universidad Nacional: Técnicas de redacción y respuestas a PQR, seminario en supervisión y seguimiento a contratos, Curso virtual de gramática, redacción y ortografía, Inglés niveles 1A y 1B "Formación de Auditor Interno para Sistemas de Gestión de Calidad" y Herramientas para la Web 2.0; a través de la Esap, se realizó el seminario presencial en Finanzas públicas: Regalías y el curso de gestión documental y la conferencia Tendencias Internacionales de Gestión del Talento Humano; a través de la Defensoría del Pueblo, la Veeduría Distrital y la Escuela Superior de Administración Pública se realizó la Cátedra (presencial) Ciro Angarita Barín sobre el estudio del Papel de los Servidores Públicos en la Construcción de la Paz y a través de la función pública se desarrolló el taller "Cómo desarrollar un proceso de innovación en la rendición

vep



de cuentas" adicionalmente, se promocionó la primera convocatoria de Gobierno Electrónico del ICETEX-Mintic, para estudiar con créditos 100% condonables.

• **Programa de Inducción y Reinducción**

La Entidad cuenta con un programa de inducción y reinducción. Se realizaron jornadas de reinducción con los Directores Regionales y reinducción institucional, dirigida a los servidores públicos de la Dirección de Ingreso Social y de forma permanente se adelantan jornadas de inducción para los servidores públicos tanto del nivel nacional como regional.

• **Programa de Bienestar**

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 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 a través de una encuesta efectuada a 475 servidores públicos de la Entidad.

En el área de Protección de Servicios Sociales, que comprende las necesidades de protección, ocio, identidad y aprendizaje se han realizado las siguientes actividades:

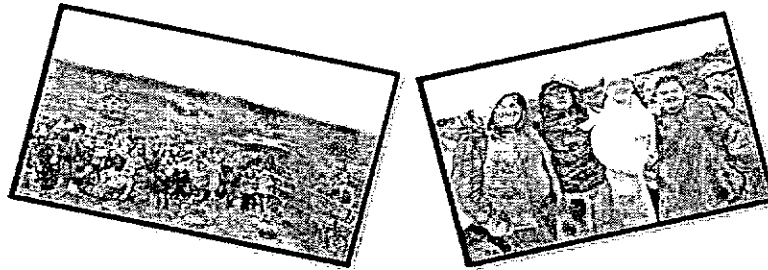
Torneo interno de fútbol 5, en el mes de septiembre de 2015, se realizó el torneo interno de fútbol 5, categoría femenina y masculina.

Campeonato de bolos mixto, en el mes de septiembre se desarrolló el campeonato de bolos mixto en la entidad

Participación en los Juegos deportivos de la función pública en el mes de agosto de 2015

Cine familiar: se otorgaron boletas a los servidores de la entidad para asistencia a cualquier teatro de cine Colombia.

Caminata Ecológica: el 25 de julio de 2015, se realizó la caminata ecológica en la ruta: El Hospicio-San Javier-la mesa.



Actividad con los niños. El día 26 de septiembre de 2015, se realizó una actividad recreativa en el multiparque para un total de 65 niños con edades entre los dos (2) a cinco (5) años.

Día de los niños en Halloween: se realizaron recetas divertidas y saludables a través de un chef contratado por la Entidad.

Vacaciones recreativas. Los días 06 al 09 de octubre de 2015, se programaron actividades para las vacaciones de los hijos de los servidores públicos entre los 6 y 12 años de edad.

Actividad de Cumpleaños. Se han enviado tarjetas digitales de felicitaciones a todo el personal que trabaja en el DPS, con ocasión de su cumpleaños.

Acondicionamiento físico y deportivo, la Entidad celebró un contrato con Bodytech para Bogotá, con subsidios por parte del DPS a los servidores que se comprometieron a realizar esta actividad deportiva como mínimo 12 veces al mes así:

SALARIO	SUBSIDIO
Menor de 4 SMLS	80%
Entre 4 y menor de 8 SMLS	70%
Mayor de 8 SMLS	60%

Esta actividad continuó desarrollándose en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de



2015.

Campeonato de Wii, en el mes de julio se realizó el campeonato de Wii para los servidores de la entidad inscritos en esta actividad.

Medicina Preventiva y del Trabajo: Sistema de Vigilancia de Riesgo psicosocial,

Adicionalmente, se están realizando actividades relacionadas con el Sistema de Vigilancia epidemiológico de desórdenes músculo esqueléticos, pausas activas, tamizaje cardiovascular y sistema de vigilancia epidemiológico visual, identificando los riesgos y peligros que afectan la salud visual.

Seguridad e Higiene Industrial, dentro de esta área se efectuó capacitación en emergencias y en liderazgo a los brigadistas del DPS; elección de los representantes de los servidores a la comisión de personal, acompañamiento al Comité Paritario COPASST y acompañamiento al Comité de Convivencia.

Participación de la Entidad en el simulacro empresarial de evacuación efectuado el 28 de octubre de 2015.

• **Plan de Incentivos**

La Subdirección de Talento Humano, se encuentra preparando la información para realizar reconocimiento por evaluación al mejor empleado de carrera en los niveles profesional, técnico y asistencial, así como mejor empleado de libre nombramiento y remoción. Adicionalmente se realizará reconocimiento al mejor equipo de trabajo.

• **Sistema de Evaluación del desempeño**

Frente al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, 124 servidores con derechos de carrera administrativa evaluaron sus compromisos laborales al primer semestre de la vigencia 2015, lo que corresponde a un avance del 90% y 39 servidores han realizado evaluaciones parciales eventuales, en virtud de las causales previstas en el numeral 8.3, Art. 8 del Acuerdo No. 137 de 2010.

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, siendo redefinidas en la vigencia 2015.

• **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.

• **Planes, programas y Proyectos**

La Entidad cuenta con planes, programas y proyectos, que se encuentran contemplados en el nuevo aplicativo que se adoptó denominado "Sisgestión", herramienta informática desarrollada por el DNP, la cual permite efectuar el seguimiento a los planes de acción. 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. A la fecha este mapa de procesos se encuentra en proceso de actualización.

• **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 el aplicativo ISOLUCION, donde pueden ser

Real



consultados permanentemente, en este periodo se realizó la actualización de las siguientes caracterizaciones: focalización interna, focalización de la oferta social del estado para población del sector, Infraestructura y hábitat, Gestión de inclusión productiva, se elaboraron y aprobaron formatos del proceso de gestión del talento humano, adquisición de bienes y servicios, se actualizó y aprobó la guía Protocolo de atención y servicio al ciudadano,

- **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 GIT de Participación Ciudadana e Innovación Social, sino también por parte de los procesos misionales. La encuesta de satisfacción de 2015, correspondiente al segundo trimestre del año arrojó como resultado en lo referente a la atención telefónica prestada por el DPS lo siguiente: el 90.5% de los encuestados opinan que el servicio prestado es bueno o excelente.

Dentro del plan de acción del grupo, es importante resaltar que se tiene previsto la medición de satisfacción a través de tres canales. En el momento se ha realizado la evaluación presencial y la evaluación a través del canal telefónico. Se tiene previsto antes de culminar el año, realizar la evaluación del tercer canal el cual sería a través de la estrategia Conversemos.

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 el 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 formularon los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad. 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 constante a los indicadores construidos con base en las metas de gobierno, en relación al seguimiento de los indicadores del Plan de Acción, el DPS, adoptó el aplicativo denominado "Sisgestión", herramienta informática desarrollada por el DNP, el último seguimiento a los indicadores se realizó el día 30 de septiembre de 2015.

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.

- **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 ISOLUCIÓN de la Entidad.

1.3 Componente Administración del Riesgo

1.3.1 Políticas de administración del riesgo

La Entidad adoptó la Guía para la Gestión del Riesgo, aprobada en el mes de julio de 2013, siendo actualizada en su versión No.5 el 15 de mayo de 2015, de acuerdo con los criterios y lineamientos internacionales que para el efecto se encuentran definidos en la norma internacional ISO 31000:2009, documento rector a nivel mundial en gestión del riesgo, y de acuerdo con la autonomía que tienen las organizaciones para decidir acerca de la gestión del riesgo en ellas.

- **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 y actualizada en el mes de mayo de 2015, 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 ISOLUCIÓN y a la fecha se publicó la información de las diferentes matrices en este aplicativo, con el objeto de continuar con su retroalimentación.

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 mapas de riesgos para todos 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 inició la revisión y ajuste de la administración de los riesgos de la Entidad a partir del enfoque por procesos, cuyo insumo principal lo constituye la caracterización de los procesos definidos por el DPS, a la fecha se tienen validadas todas las matrices de todos los procesos, respecto al proceso de infraestructura y hábitat, se levantó de nuevo la matriz, debido al cambio que se realizó en la caracterización.

- **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, se han tenido en cuenta los controles existentes para la estimación del riesgo y su seguimiento se realiza a través del aplicativo ISOLUCIÓN con una frecuencia de tres veces al año.

• **Valoración del Riesgo**

A la fecha, el avance en el análisis y valoración de riesgos es el siguiente, según información registrada en el aplicativo ISOLUCIÓN:

Riesgos abiertos y con seguimiento: 60

Riesgos abiertos y con seguimiento pero con fecha de vencimiento: 29

Riesgos cerrados: 33

Nota: Por defecto el sistema muestra el total de registros que están abiertos (89).

• **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, a la fecha se han definido 33 controles.

• **Mapa de riesgos de proceso e institucional**

La entidad cuenta con mapas de riesgos para todos los procesos, 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.

2. Módulo Control de Evaluación y Seguimiento

Avances

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 la estrategia de anticorrupción y de servicio al ciudadano, autoevaluación de gestión, planes de mejoramiento, seguimiento a riesgos, indicadores y 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. Se cuenta con el procedimiento de medición análisis y mejora, relevante para la toma de decisiones político-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 y realiza una evaluación independiente que se refleja en el Informe Ejecutivo Anual, que presenta el Jefe de Control Interno a través de la Encuesta dispuesta por el DAFP.

2.2 Componente de Auditoría Interna

2.2.1 Auditoría Interna

• **Procedimiento de auditoría Interna**

La Entidad tiene definido el procedimiento de auditorías internas, 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, a la fecha, este procedimiento se encuentra en proceso de actualización.

• **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, al igual que efectuar auditoría al Sistema de Gestión Integral, proceso que se desarrollará del 04 al 30 de noviembre, para 12 procesos y 19 direcciones regionales.

• **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 Consolidado de la Entidad al corte del 30 de septiembre de 2015 se encuentra conformado por sesenta y nueve (69) hallazgos, de ellos veinticuatro (24) corresponden al Informe de Auditoría practicada por la Contraloría General de la República sobre la Gestión del DPS en la vigencia 2014, los cuarenta y cinco (45) restantes son producto de las auditorías practicadas por la CGR en años anteriores y se encuentran distribuidos así: i) Auditoría a la Gestión Vigencia 2013, treinta (30) hallazgos y ii) Auditoría a los Estados Contables vigencia 2013, iii) Auditoría a la Política Red Superación Pobreza Extrema y iv) Auditoría Política Pública Generación de Ingresos, quince (15) hallazgos.

Es necesario precisar que los hallazgos en ocasiones afectan la Entidad de manera transversal, de igual manera es pertinente informar que un hallazgo puede presentar más de una acción de mejoramiento y a su vez una acción de mejoramiento puede requerir de una o más actividades para su desarrollo, y que ellas pueden ser ejecutadas por diferentes dependencias. Lo anterior se traduce en que el plan de mejoramiento al corte mencionado presenta 273 metas o actividades.

El Plan de Mejoramiento, en relación a los hallazgos efectuados por la Contraloría General de la República valorados al corte del 30 de septiembre de 2015, refleja un indicador de avance correspondiente al 57,46%.

3. Eje Transversal Información y Comunicación

Dificultades

- A pesar de las medidas adoptadas para el mejoramiento del proceso, es necesario optimizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, que se ve afectada en la medida en que la oferta de programas se amplía.

Avances

3.1 Información y Comunicación interna y externa

• **Identificación de las fuentes de información externa**

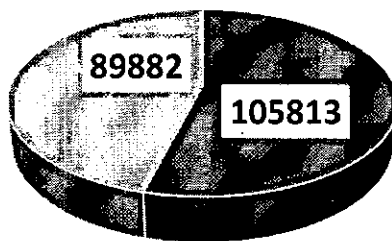


Para la recepción, registro y atención de Peticiones (sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas y reclamos) se tienen dispuestos los siguientes canales de atención:
Centro de Atención Telefónica CAT, Presencial, Web,
[Http://www.dps.gov.co/Servicio_al_Ciudadano/Informacion_de_Contacto.aspx](http://www.dps.gov.co/Servicio_al_Ciudadano/Informacion_de_Contacto.aspx) y Chat (web y SMS)

Atención móvil y Web.

Desde la estrategia Conversemos el DPS envió a la población atendida 89.882 mensajes de texto al mes de septiembre de 2015. Dichas campañas tenían como propósito informar sobre convocatorias, inscripciones y pagos de los programas.

Gráfico No. 1 Comportamiento del Chat: SMS (enviados y recibidos), septiembre 2015



■ RECIBIDOS ■ ENVIADOS

En el periodo comprendido de febrero – septiembre de 2015, hemos atendido los siguientes indicadores:

Atención Chat SMS	525.639 Enviados y 677.450 Recibidos (feb, mar, abr, jun, jul, agos y sep)
Atención de Chat web	342.432 Enviados y 532.778 Recibidos (feb, mar, abr, jun, jul, agos y sep)
Envío SMS masivos	2.398.334 SMS Enviados (junio a sep)

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

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.

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

- **Depuración de incidentes:** Se continúa trabajando en las incidencias de la herramienta Delta con el fin de lograr que queden las menos posibles cuyo objetivo es salir lo más rápido a Producción. Estas actividades se realizan con dos ingenieros; hace aproximadamente 20 días el proveedor Sertisoft realizó una actualización a la herramienta; con el fin de mejorar tanto su operatividad como su aplicabilidad lo cual generó incidencias adicionales, estas se vienen verificando con el fin de lograr nuevamente su efectividad. Para superar estas nuevas incidencias se contó con un equipo de cuatro ingenieros del proveedor los cuales trabajaron de la mano con el equipo del Grupo de Participación e Innovación Social quienes tienen a su cargo la herramienta.
- **Capacitaciones:** el Grupo de Participación Ciudadana e Innovación Social está en proceso de programación de las capacitaciones en la herramienta Delta tanto en las Direcciones Regionales como en las Direcciones Misionales, grupos de trabajo y oficinas de la entidad.
- **Producción:** se podrá salir al ambiente de pruebas de producción a mediados del mes de noviembre, sin embargo, se deberá realizar el mismo procedimiento para verificar los incidentes que se puedan presentar.
- **Manuales:** Los manuales fueron actualizados por parte del Grupo de Participación Ciudadana e Innovación Social en lo referente a la operatividad de la herramienta posterior a las actualizaciones de la misma y con



respecto al logo de la Entidad.

· Logo: Actualización del logo en la herramienta Delta en la página web de la Entidad con los respectivos cambios de las fotos, las cuales fueron más acordes a la misión y visión de la Entidad.

• **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. El 10 de abril de 2015 en Riohacha, Guajira, el Departamento para la Prosperidad Social, DPS, como cabeza del sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, realizó la correspondiente rendición de cuentas de la vigencia 2014, como espacio de interlocución entre la ciudadanía y la institucionalidad.

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

Las Tablas de Retención Documental, por sugerencia del Archivo General de la Nación fueron revisadas y actualizadas, siendo sometidas para la aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, encontrándose pendiente la firma de la Resolución mediante la cual se adoptan en la Entidad.

• **Política de Comunicaciones**

La Entidad 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. En la vigencia 2015, se han emitido 4 revistas del Magazine digital DPS, producción de una cartelera digital cada quince días, atención de los requerimientos de las dependencias, canalización de correos masivos, reuniones de los consejos de redacción, actualización y lanzamiento de la nueva página de intranet el día 19 de mayo de 2015 y actualización de la página Web de la Entidad en el mes de Julio de 2015.

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, estos aplicativos están siendo actualizados, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Sistemas de Información-Actualizaciones

Nombre del Sistema	Descripción	Actualización 2015
ORFEO	Sistema de gestión documental	NO
Intranet - vieja - nueva	Sistema que administra los diferentes sitios de cada una de las dependencias de la entidad	SI
Página Web DPS	Portal de la ENTIDAD. Se coloca toda la documentación para informar al público en general	SI
ISOLUTION	Aplicativo del Sistema de Gestión Integral	NO
ASTREA	Sistema de información para el manejo de tutelas	SI
RESA	Sistema de información de la subdirección de seguridad alimentaria	SI
Infraestructura	Sistema de seguimiento y monitoreo de iniciativas de Proyectos	SI
PCT	Contabilidad y tesorería para recursos propios	SI
KACTUS	Sistema de gestión de talento humano	NO
DELTA	Aplicación para el manejo de PQRS y gestión documental	SI
Sistema De Información Trabajemos Todos (Actualizar DIPS)	Sistema de la Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad	SI
DEXON	Sistema para el trámite de soporte y mesa de ayuda de la Entidad	NO
ULISES	Sistema para la solicitud y trámite de comisiones	SI
SICON	Sistema de información de la subdirección de contratos	SI
SIPET		NO
GENERADOR DE FICHAS	Sistema de seguimiento y monitoreo de iniciativas de Proyectos	NO
SISGESTION	Sistema para el seguimiento a la gestión de la Entidad	SI
Administrador Aplicaciones	Sistema que permite la gestión de Usuarios y Aplicativos del DPS.	SI
SIGDI	Sistema de información y gestión de Control interno disciplinario	SI
ENTES TERRITORIALES	Sistema de información que permite realizar cargue mensual de datos de los diferentes programas que reportan las Entidades Adscritas. Generación de reportes consolidados generales y por periodos de los beneficiarios e inversión de cada uno de los programas reportados.	SI
SAAO	Sistema de información de servicios públicos y contratos	NO



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

Actualmente los mecanismos de consulta con los que cuenta la entidad para obtener información sobre las necesidades y prioridades de distintos grupos de interés, en cuanto a la prestación del servicio son: la encuesta de satisfacción, las ferias de servicio al ciudadano y las sesiones públicas de información que buscan establecer mecanismos de participación. De manera paralela y con un fin más estratégico, se realizan sesiones generativas como los Mapas Parlantes y los encuentros de Participación Ciudadana. Actualmente, en articulación con la Dirección de Inclusión Productiva y Sostenibilidad, se están desarrollando unas sesiones generativas para obtener insumos para el diseño de la oferta de emprendimiento 2016, con diferentes actores de las ciudades intermedias donde se va a localizar la intervención.

Otros mecanismos de consulta que se han implementado en lo recorrido de estos últimos meses, son las encuestas de evaluación realizadas a través del Centro de Atención Telefónica (CAT), para medir el grado de aceptación que tuvieron los mensajes de acompañamiento social, enviados en el marco de la alianza de la estrategia Conversemos con la Dirección de Innovación Social de la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema (ANSPE).

En la Caracterización de los ciudadanos, se están realizando unos talleres participativos que permiten definir incidencias territoriales en temas de emprendimiento. Por otra parte, con el fin de lograr tener un proceso formalizado para la caracterización de usuarios y a su vez alineado con la estrategia de Gobierno en Línea, se ha venido realizando un proceso de evaluación a las fuentes de información con las que actualmente cuenta la entidad y la información generada producto de las consultas de nuestra población por medio del Centro de Contacto.

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

La entidad cuenta con instrumentos de comunicación informativa tanto externos como internos, donde publica 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. En el mes de junio de 2015, fueron actualizados tanto la página Web, como la Intranet como medios permanentes de acceso a la información con que cuenta la Entidad.

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), realizando seguimiento periódico a través del equipo MECI.

Una vez realizada la evaluación respecto al Modelo Estándar de Control Interno, se deduce que la Entidad muestra un avance significativo en la actualización y armonización de sus diferentes componentes y elementos, no obstante, es prioritario optimizar la oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos.