

**Estado General del Sistema de Control Interno del Departamento para la  
Prosperidad Social  
Fortalezas  
RADICADO NO. 984**

El Sistema Control Interno del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, evaluado a través de las diferentes herramientas de autocontrol aplicadas a los procesos y dependencias de la entidad, así como de la información entregada por cada uno de los responsables de la implementación, avance y mantenimiento de los 29 elementos del Modelo Estándar de Control Interno, permiten determinar que el sistema se encuentra debidamente implementado y fortalecido.

La formulación de las políticas de Gobierno, dirigidas al Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación, genera que la dinámica de los procesos, procedimientos, programas, guías y manuales operativos, se reestructuren y ajusten de manera permanente, con el objeto de incrementar las condiciones de prosperidad para la población vulnerable, lo que se evidencia en el rediseño de programas, como Más Familias en Acción, reglamentada a partir de la Ley 1532 de junio de 2012; o los programas Trabajemos Todos y Sostenibilidad Estratégica de la Dirección Técnica de Inclusión Productiva, ajustados de acuerdo al objetivo de "Promover la sostenibilidad productiva en las Unidades Productivas apoyadas por el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación", entre otros programas.

De otra parte, la adopción de la política de cero papel, la expedición de la Resolución 983 de octubre de 2013, por la cual se adopta el reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, quejas y Reclamos, del Departamento Administrativo para la Prosperidad social y sus Fondos Adscritos, han contribuido a consolidar y fortalecer en el DPS la cultura de control y autocontrol dirigida al sector que encabeza.

En consecuencia, los resultados y avances del Sistema de Control Interno se señalan a continuación por Subsistema:

### **1. Subsistema Control Estratégico.**

Se actualizó y adoptó en Enero de 2013, el Código de Ética como referente que guía la gestión pública y la actitud de los servidores, con el propósito de generar una conducta ética que favorezca el desarrollo de las estrategias establecidas por la Entidad para el cumplimiento de su misión; allí se incluyeron cinco (5) principios que rigen la conducta de los servidores y colaboradores públicos y diez (10) valores, altamente deseables como atributos o cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Se expidieron los diferentes Actos Administrativos, de conformidad con los cambios surgidos en la estructura interna organizacional y a las políticas de Gobierno.

Fortalecimiento del Plan Institucional de formación y capacitación, el programa de Inducción y Re- inducción, el Programa de Bienestar y el Plan de Incentivos, ejemplo de ello, los son: la Resolución No. 01131 del 19 de Noviembre de 2013, por la cual se reglamenta un apoyo educativo a los hijos con discapacidad y en condiciones especiales de los servidores públicos del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social; la convocatoria de un Concurso para equipos de Trabajo, que en virtud de la normatividad sobre plan de incentivos, reglamentó internamente el DPS,

con el fin de fortalecer entre otros, el trabajo en equipo para mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral y adelantar programas de reconocimiento, el cual consistió en la presentación de proyectos institucionales que estuvieran orientados a fortalecer la gestión institucional, premiación que fue realizada en el mes de diciembre de 2013, siendo el proyecto ganador "DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN E INFORMACIÓN: MAPA VIRTUAL DE INTERVENCIÓN DEL DPS EN INFRAESTRUCTURA Y HABITAT"; la selección del mejor funcionario de carrera; la programación de la semana cultural, enfocada a que los servidores realizaran una muestra de habilidades y talentos, relacionados con feria de habilidades, decoración de oficinas en temas culturales, creativos o llamativos, etc. Es notorio el esfuerzo realizado por la Entidad, con el acompañamiento de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, para estructurar el proceso de concurso de méritos para proveer los cargos de carrera, y que con motivo de la transformación de la entidad, se encuentran provistos en carácter de provisionalidad.

La Entidad a través de la Herramienta Integrada de Planeación, que contiene los planes operativo y de indicadores, ha fortalecido la planeación de los procesos misionales de la Entidad. Semanalmente se le hace seguimiento a esta herramienta, lo que permite realizar oportunamente los ajustes a que haya lugar para la mejora de la gestión.

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, las encuestas de evaluación, con sus respectivos informes y escalamientos a las dependencias competentes, el protocolo para la atención de servicio al ciudadano, donde se involucra la evaluación de satisfacción del cliente y la 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. Esta evaluación se lleva a cabo periódicamente, no solo por parte del área de Gestión de Servicio al Ciudadano, sino también por parte de los procesos misionales, siendo verificada por parte de la Oficina de Control Interno, dentro de sus actividades de auditoría de gestión y del sistema de Gestión Integral.

En cuanto a la administración del riesgo, se actualizó el procedimiento y la metodología, a través de la Guía para la Gestión del Riesgo, aprobada en su versión No. 3, del 9 de julio de 2013.

La auditoría de Certificación del Sistema de Gestión Integral realizada por COTECNA, permitió observar las debilidades del sistema facilitando con ello las mejoras respectivas. Esta certificación fue recibida el 19 de julio de 2013 con vencimiento el 18 de julio de 2016.

## **2. Subsistema Control de Gestión.**

Se actualizó el Manual de Gestión Integral o Manual de Procedimientos, aprobado en su versión No. 8, el 15 de abril de 2013, el cual incluye la política y objetivos del sistema de gestión integral, el mapa de procesos, y las caracterizaciones que describen la secuencia e interrelación entre procesos, y con ello se armonizaron las políticas de operación y los procedimientos, sobre los cuales se gestiona la operatividad de todos los procesos y se establecen los controles.

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, y que son de consulta pública para el ciudadano.

El mecanismo de atención y orientación al ciudadano se fortalece permanentemente; a través de la página web de la Entidad, los ciudadanos y partes interesadas pueden interactuar a través de la opción contáctenos, presentando en línea, las quejas, reclamos y peticiones, y también a través del chat en línea. A su vez, se puede consultar sobre: las peticiones entregadas, orientación sobre el ejercicio del Derecho de Petición, el Portafolio de Servicios, el kit de atención al ciudadano, las preguntas frecuentes, registrarse para recibir mensajes de texto a través de la línea de telefonía celular. Además se cuenta con una línea de atención telefónica nacional sin costo para el ciudadano y un correo electrónico institucional exclusivo de servicio al ciudadano; la información es recopilada, distribuida y analizada, con el objeto, no solo de dar una respuesta ágil y oportuna, sino también como fuente fundamental en la toma de decisiones y mejora del servicio.

La Estrategia Conversemos, ha contribuido al empoderamiento a los ciudadanos a través de los siguientes aspectos: acceso de información por teléfono móvil de manera gratuita, lo anterior se evidencia en el envío en campañas masivas a la población atendida por el DPS: 5.472.908 mensajes de texto, entre septiembre de 2012 y septiembre de 2013; masificación de los medios alternativos de consulta (chat web y chat sms) entre la población vulnerable, a través del chat web y el chat sms se recibieron 1.300.000 mensajes aprox., provenientes de todo el país con consultas y solicitudes de los distintos programas, entre septiembre de 2012 y septiembre de 2013 y Reconocimiento Especial de la Organización de los Estados Americanos OEA por haber sido elegida como finalista la estrategia "Conversemos, atención vía teléfono móvil" del DPS, en la categoría de Innovación en el Gobierno Abierto y Acceso a la Información del Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - 2013.

Las Tablas de Retención Documental fueron revisadas y actualizadas en su totalidad 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.

La Entidad cuenta con varios mecanismos de información para la captura, procesamiento y administración de la información de cada proceso, entre las que se destacan: SIFA (Sistema de Información de Familias en Acción); ORFEO (Sistema de Gestión Documental); PCT (Software para la administración de inventarios); KACTUS (Software para la administración del Talento Humano); ULISES (Software para la administración de comisiones y viáticos); ASTREA (Software para la captura, procesamiento, administración y distribución de tutelas y demás funciones judiciales); DEXON (Software para la captura, procesamiento, administración y distribución de solicitudes de servicios administrativos y tecnológicos); ISOLUCIÓN (Software para la captura, procesamiento, administración y distribución de información relacionada con Gestión Integral), Intranet y Página Web.

La creación del Grupo de Trabajo Antifraude, adscrito a la Dirección de Ingreso Social, el cual a partir de la realización de cruces de información de las bases de datos de la Entidad, con otras entidades estatales, mantiene la información de beneficiarios depurada y actualizada.

El Plan Estratégico de Comunicación y el Manual de Identidad Corporativa que incluye el protocolo de comunicación, facilitan y potencian la actividad comunicativa de la entidad, ya que permiten satisfacer de manera estratégica las necesidades de comunicación internas y externas de la entidad.

El DPS cuenta con canales de comunicación internos y externos que permiten socializar toda la información que se genera, así: País Posible Tv (Domingos 9:30 p.m., Señal Institucional), País Posible Radio (Sábados RCN La Radio, 11:30 a.m.), En línea con Presidencia y el DPS (Miércoles 6:00 a.m., Señal Radio Colombia), DPS Magazine (revista interna quincenal), Cartelera (quincenal), Somos DPS (Newsletter mensual), Nuestro DPS Tv (noticiero interno mensual) y el Reporte de medios diario.

### **3. Control de Evaluación.**

Seguimiento mensual a los planes operativos y de indicadores, herramienta fundamental de autoevaluación de la gestión de los procesos.

Aplicación periódica de una encuesta de autoevaluación de las funciones que por Decreto le aplican tanto a procesos como a direcciones regionales, en la cual se debe auto-calificar cada una de ellas en un rango de 1 a 5, en donde 1 corresponde a "Nunca realiza la función" y 5 corresponde a "Cumple completamente los requisitos de la función, tiene evidencias demostrables".

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.

Semestralmente cada dependencia, proceso o dirección regional, autoevalúa su sistema de control interno a través de una encuesta, resultado que genera acciones de mejora.

Anualmente la Oficina de Control Interno, autoevalúa de forma independiente el sistema de control interno, dando cumplimiento a la Circular Externa, que año tras año emite el Departamento Administrativo de la Función Pública. Igualmente y dando cumplimiento al "Artículo 9º. Reportes del responsable de control interno de la Ley 1474 de 2011", evalúa cada cuatro meses pormenorizadamente el estado de los elementos el Modelo Estándar de Control Interno, reporte que es publicado en la sitio web de la Entidad.

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%.

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.

La evaluación de la Contraloría general de la República practicada a la entidad por la vigencia 2012, arrojó una calificación de 85,56% puntos, colocando al DPS en rango "Favorable" lográndose el fenecimiento de la cuenta. El Plan e Mejoramiento, producto de la evaluación realizada arrojó 24 Hallazgos, que sumados a 20 hallazgos de auditorías anteriores, consolidan un total de 44 hallazgos, sobre los cuales se realiza seguimiento periódico por parte de la OCI. Se evidenció que al corte del 31 de diciembre de 2012, los indicadores del plan de mejoramiento registraron un avance del 79,32% y un cumplimiento del 92.20%.

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 actualizó las 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 cumplimiento de las normas respectivas y con base en los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño de la anualidad 2012-2013, se suscribieron al inicio del año de evaluación quince (15) planes de mejoramiento individual; los cuales fueron debidamente evaluados en el mes de febrero de 2014.

## Debilidades

### 1. Subsistema de Control Estratégico

A pesar de haberse actualizado el procedimiento y la metodología para la administración del riesgo, persisten, en los servidores, falencias para su identificación, análisis y valoración, evidenciándose necesidades de capacitación y fortalecimiento para la administración del riesgo.

Los servidores, especialmente ubicados en las sedes regionales del DPS, manifiestan desconocimiento del plan institucional de capacitación y del plan de bienestar, y argumentan que la oportunidad de acceder a las capacitaciones son difíciles para ellos, puesto que generalmente se convocan en el nivel nacional.

### 2. Subsistema Control de Gestión

No obstante garantizarse la integridad de la información, aún persisten en la Entidad muchas fuentes que se basan en archivos planos de texto u hojas de cálculo.

<b>Diligenciado por:</b>	<b>Alonso Eduardo Zuluaga Zuluaga</b>	<b>Fecha:</b>	<b>24/02/2014 04:02:51 p.m.</b>
<b>Enviado por:</b>	<b>Gabriel Vallejo López</b>	<b>Fecha:</b>	<b>24/02/2014 04:07:05 p.m.</b>