

<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011</b>		
<b>Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:</b>	María Teresa Russell García	<b>Período evaluado: enero octubre 2011</b> <b>Fecha de elaboración: 10 de noviembre de 2011</b>
<b>Subsistema de Control Estratégico</b>		
<b>Avances.</b>		
<p>La Planeación del Departamento se desarrolló consultando el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan Institucional y Plan Operativo anual y según ejercicio de revisión y actualización de la misión, visión y política de calidad de diciembre del 2010.</p> <p>Se destaca el uso y actualización permanentes de herramientas gerenciales de planeación y control como: Planes y Programas establecidos en Sistema de Planeación Interno, SIPLAN, en el Sistema de Seguimiento a metas del Gobierno, SISMEG, Sistema de Desarrollo Administrativo, SISTEDA, Sistema, Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP, los cuales permiten la ejecución y control de las metas.</p> <p>En el año 2011 se han revisado los mapas de riesgos del 84 % de los procesos, por tal motivo se realizaron dos talleres de riesgos el día 4 de noviembre, cada uno con una intensidad de 3 horas.</p> <p>Hay una búsqueda continua por el desarrollo del Talento Humano de manera integral, a través de la organización de eventos orientados a mejorar el clima organizacional y las competencias en la modalidad del “SABER” con la realización de eventos orientados a las necesidades y funciones de los servidores públicos. Especial mención se hace a la capacitación organizada de 24 horas del nuevo Código Contencioso Administrativo. A la capacitación asistieron profesionales de todas las áreas tales como los del Grupo de Atención al Cliente, la Dirección Jurídica, Dirección de Desarrollo Organizacional, Dirección de Empleo Público, Grupo de Administrativa, Oficina de Control Interno, Subdirección, etc.</p> <p>Se destaca el seguimiento permanente de la alta Dirección al mantenimiento y mejoramiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Control Interno, generando lineamientos y recomendaciones para el mejoramiento continuo.</p> <p>Se realizó en el año revisión y ajuste a la caracterización de los procesos y a la política de administración del riesgo de acuerdo con la guía emitida por el DAFP. Se dictaron capacitaciones con la nueva metodología generando ajustes a los mapas por procesos.</p> <p>El DAFP tiene una estructura funcional flexible, con los niveles jerárquicos claramente establecidos, y pocos niveles jerárquicos. Se destaca la expedición de Acto Administrativo actualizando el funcionamiento de la estructura informal de los Grupos de Trabajo.</p>		
<b>Dificultades</b>		
<p>Revisado el aplicativo interno SIPLAN en el cual se refleja el desarrollo del Plan Operativo Anual, se encontró un alto volumen de proyectos e indicadores lo que dificulta el adecuado seguimiento y evaluación de los mismos. Igualmente se encontró dificultad para medir el grado de avance de algunos los proyectos por falta de un cronograma de ejecución.</p>		

La Planeación de las metas de la entidad se ha visto afectada por el exceso de trabajo generado por el proceso de reestructuración del Estado en uso de las facultades extraordinarias. Esta situación ha afectado igualmente la oportunidad en la atención al cliente externo.

Aunque los mapas de riesgos fueron revisados y ajustados por los líderes de los procesos, es necesario realizar el seguimiento a las acciones de control definidas para minimizar el riesgo. Todavía se presentan algunos mapas sin distinción entre riesgo y sus causas.

**Acciones de mejora**

Según lo dispuesto en el Comité de Coordinación de Control Interno del mes de septiembre, se dispuso adecuar la metodología de planeación para la vigencia 2012 con el fin de racionalizar tanto la formulación de proyectos como los indicadores para establecer únicamente aquellos que agreguen análisis a la gestión. Se tiene previsto Incluir como requerimiento dentro del proyecto "Sistematización módulos de gestión e información del DAFP", para la vigencia 2012 la opción de consulta permanente del Sistema de gestión.

Suscripción de Plan de Mejoramiento entre los procesos de medición y análisis y la Oficina de Control Interno. Se realizó una nueva capacitación en el tema de valoración del riesgo en el mes de noviembre de 2011.

**Subsistema de Control de Gestión**

**Avances**

En el primer semestre del año se realizó revisión y ajuste a los siguientes temas: procedimientos, guías y formatos de los procesos, las políticas de operación conforme a las funciones y responsabilidades del Subdirector y la Secretaría General, matriz de responsabilidad y autoridad, el ajuste del tutorial SIPLAN, manual de Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Se elaboraron las fichas de indicadores, se definieron indicadores por proceso para el Sistema de Gestión de Calidad, Institucionales y Plan Sectorial, se elaboró la hoja metodológica y cuadro de mando de indicadores.

Se hizo seguimiento a las quejas y reclamos con los siguientes resultados: De enero a Septiembre de 2011, 68 reclamos (manifestaciones de inconformidad frente al servicio prestado), de los cuáles en 15 ocasiones el reclamante ha tenido la razón. La principal causa de reclamos es la no respuesta oportuna. Con respecto a las quejas (manifestaciones de inconformidad frente al servicio que prestan los servidores del Departamento), durante el año no se ha recibido ninguna por parte de los usuarios.

Durante el primer trimestre del año 2011, se realizaron 196 encuestas de verificación del

servicio, las cuales reportan resultados favorables en cuanto a los objetivos, la metodología, y la claridad de los facilitadores en las capacitaciones externas

En el mes de diciembre de 2010 la Corporación Transparencia por Colombia entregó los resultados del Índice de Transparencia Nacional; el Departamento obtuvo una calificación de 84,6 puntos ubicándose en un nivel de riesgo moderado, mejorando en 7,7 puntos con respecto a los resultados del año anterior.

En el tema de información, la Entidad cuenta con canales virtuales como chat temático, redes sociales y página web: a comienzos de la vigencia se habilitó el nuevo portal Web, igualmente, se implementó un formulario para facilitarles a los ciudadanos la presentación de peticiones y el seguimiento al trámite de las mismas. En agosto se realizaron las siguientes sesiones de chat:

Bienestar social e incentivos a cargo de la Dirección de Empleo Público, Derechos de los empedados públicos a cargo de la Dirección Jurídica, Manuales de Funciones y Competencias laborales a cargo de la Dirección de Desarrollo Organizacional, Norma Técnica de Calidad para el Sector Público 1000:2009, a cargo de la Dirección de Control Interno, y Sistema Único de Información de Tramites, a cargo del Grupo SUIT.

En el primer semestre se elaboraron las encuestas de satisfacción del cliente interno y externo las cuales fueron socializadas en Comité Directivo y a todos los servidores. El Departamento cuenta con recursos tecnológicos utilizados para la generación de información, orientados a soportar la gestión de las operaciones, mediante aplicativos como: SUIP, SUIT, SIGEP, CALIDAD-DAFP, ORFEO,SIPLAN, entre otros.

Aplicación de las Tablas de Retención Documental en todas las áreas de la Entidad La Entidad cuenta con un plan y política de comunicaciones el cual fue ajustado en el primer semestre de la vigencia, así mismo, cuenta con canales de comunicación como noticias de hoy y la revista radial Aquí Entre Nos.. los cuales permiten la comunicación a todos los servidores.

Se destaca de manera especial la elaboración del boletín mensual el cual contiene una relación detallada de las actividades realizadas por la entidad tanto al interior – medición y análisis, gestión administrativa y financiera, como al exterior- formulación de política, asesoría, difusión de política, SIGEP, Premio Nacional de Alta Gerencia etc-.

Del seguimiento realizado al 10% de los contratos de la entidad, se estableció el cumplimiento de los principios de transparencia, legalidad y eficiencia contractual. El 20 de octubre del presente, se actualizó el manual de contratación incluyendo lo establecido en la ley 1474 de 2011 y decreto 2516 de 2011.

La ejecución del presupuesto ha sido satisfactoria según el siguiente cuadro.

Gastos de funcionamiento	Presupuesto aprobado	compromiso	% de ejecución
Gastos personales	\$ 7.993.929	\$5.568.937	74.67%
Gastos Generales	\$ 1.146.000	\$987.476	86.17%
Transferencias Ctes	\$ 555.271	\$191.541	34.50%

La Oficina de Control Interno presenta el siguiente seguimiento al cumplimiento de las metas SISMEG consultadas en la página WEB del Departamento Nacional de Planeación:

Meta No	Nombre de la Meta	Descripción	Meta cuatrianual	Avance cuatrianual	Meta 2011	Cumplido	Avance del 2011
1	Instituciones públicas nacionales asesoradas para el rediseño de la institución.	El indicador representa el número de entidades públicas nacionales que han sido intervenidas en el marco del Programa de la Reforma de la administración Pública	90 Entidades	61,11%	27 Entidades	55 entidades	150%
2	Asesorar la implementación del Modelo de Planeación Estratégica del Recurso Humano en dos entidades públicas	El indicador mide el nivel de avance en la implementación del nuevo modelo de gestión de recursos humanos en dos entidades, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad organizacional.	100%	12%	selección de por lo menos dos entidades que inicien la implementación de la metodología de la planeación estratégica del Recurso Humano con el acompañamiento del DAFP 20%	12%	60%
3	Asesoría para el ingreso de información al SIGEP.	El indicador refleja el número y porcentaje de entidades nacionales (rama ejecutiva, rama legislativa, rama judicial, organismos de control y organización electoral) y entidades territoriales (Departamentos, capitales de departamentos y municipios de 1ª a 6ª categoría) que han sido capacitadas y asesoradas por el DAFP para el uso de los diferentes módulos del SIGEP conforme al plan gradual (fases y módulos) de implantación y despliegue del proyecto	100%	17%	Ingreso de información al SIGP de 248 entidades . Y Asesoría y capacitación para ingreso de información de 110 entidades en los módulos del Subsistema de Organización Institucional y recursos humanos. 20%	17%	85%
4	Trámites inscritos en el SUIT	Mide el número de trámites inscritos (publicados) en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, previa asesoría, análisis técnico-jurídico y aprobación por parte del DAFP para verificar que se cumpla con los requisitos de ley y principios de la política de la racionalización de trámites.	12,620 tramites	18,58%	2120 publicados	2.345	110,61%

5	Asesoría y evaluación de Entidades de la rama ejecutiva en procesos de rendición de cuentas	El indicador mide el número de entidades públicas nacionales preparadas para desarrollar procesos de rendición social de cuentas de conformidad con la política nacional establecida en el Conpes 3654 de 2010	100%	18%	Elaborar una metodología y criterios de rendición de cuentas. 25%	18%	72%
6	Multiplicadores formados en control social	El indicador mide la cantidad de capacitadores regionales que deben ser preparados para desarrollar procesos de capacitación en control social a nivel regional. El propósito del indicador es mostrar la capacidad instalada que queda en las regiones para adelantar procesos de capacitación a la ciudadanía en control social.	600 capacitadores	20% del total de la meta	150 capacitadores formados		evento programado para el fin de año
7	Entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control	El indicador permite medir el número de entidades territoriales sensibilizadas frente a la adopción de un modelo integrado de gestión y control, con el objetivo de mejorar la gestión de 200 entidades de los gobiernos locales de 1a y 2a categoría.	200 Entidades	28,50%	50 entidades sensibilizadas	57	114%
8	Modelo difundido y socializado en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden Nacional frente a la actualización de la gestión del Control Interno	Permite medir el nivel de avance en la elaboración, difusión y socialización de un modelo que permita actualizar la gestión del Control Interno en las entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.	100%	6%	10% formular un documento con estrategias para la estructuración del proyecto	6%	60%
9	Asesorías desarrolladas en materia de racionalización de trámites	Mide el nivel de seguimiento a la formulación e implementación de proyectos de racionalización de trámites misionales en las entidades del orden nacional y territorial	100%	8%	10% 23 asesorías sectoriales del orden nacional desarrolladas, y un consolidado de planes de racionalización sectoriales.	8%	80%
10	Asesoría y seguimiento a la implementación de cadenas de trámites	Mide el nivel de seguimiento a la formulación e implementación de proyectos de cadenas de trámites	100%	7%	10%	7%	70%

Observaciones. Las metas 1, 4 y 7 aunque sobrepasaron los objetivos previstos en el año, se encuentran dentro de los límites permitidos (150%).

#### Difficultades

El Grupo de Atención al Cliente hace seguimiento sobre los reclamos presentados en contra del Departamento reportando un total de 15 por respuestas dadas con posterioridad a los plazos establecidos.

Algunos procedimientos publicados en el Sistema de Gestión de la Calidad, se encontraron desactualizados (versión 4 de 2009) - contemplaban herramientas en desuso, (Cordis, y el sello

de reparto), y sin incorporar herramientas nuevas (ORFEO y la página Web).

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al sistema de correspondencia ORFEO encontrando que la herramienta cumple parcialmente su función pues no en todos los casos los responsables de diligenciar el proceso de generación de una respuesta es culminado lo que dificulta obtener estadísticas precisas sobre los tiempos a las respuestas de las consultas formuladas.

Aunque en la Entidad se tienen establecidos procedimientos y guías para el manejo documental, se evidencia la necesidad de fortalecer su conocimiento.

En cuanto a los detalles de organización del archivo, se observó la necesidad de unificar criterios en cuanto a la forma de identificar los expedientes pues no en todos los casos se aplican los lineamientos de norma en la forma como lo ha dispuesto el Archivo General de la Nación para la adecuada conservación de los documentos, y funcionalidad en su consulta y recuperación.

#### **Acciones de mejora**

Se espera que con la implementación del proyecto "Sistematización módulos de gestión e información del DAFP", se racionalice la formulación de indicadores.

El Grupo de Atención al Ciudadano, una vez recibe los reclamos, inicia un proceso de investigación para determinar las causas del reclamo. Si se detecta que el usuario tiene la razón se realizan las acciones necesarias, en coordinación con el área objeto del reclamo para subsanarlas lo más pronto posible, a través de acciones preventivas y correctivas.

Se expidió acto administrativo que faculta responder las solicitudes y derechos de petición radicados en la entidad a más funcionarios de acuerdo con sus funciones.

La Oficina Asesora de Planeación estableció controles y dinamizó los formatos de medición del cliente interno y externo.

De otra parte la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a los mapas de riesgos en el mes de mayo formulando las recomendaciones.

La OCI diseñó una herramienta de control y seguimiento sobre el uso eficiente del Sistema ORFEO lo que le ha permitido hacer seguimiento y control a las solicitudes formuladas a la entidad y al desempeño de las áreas misionales. Un primer resultado fue presentado en el Comité de Coordinación de Control Interno del mes de septiembre.

Suscripción de Plan de Mejoramiento entre la Oficina de Control Interno y el Grupo de Gestión Documental con el fin de mejorar y actualizar su desempeño según la normatividad vigente del Archivo General de la Nación.

## Subsistema de Control de Evaluación

### Avances

De acuerdo con el POA de la Oficina de Control Interno, a la fecha se han realizado 4 auditorías sobre los procesos - 2 de gestión y 2 de calidad-, lo que representa un avance del 73 % del Plan operativo de la Oficina. Las auditorías de gestión se realizaron sobre los procesos de medición y análisis (Oficina de Planeación, Oficina de Atención al Cliente) y al Proceso de Gestión Documental (Grupo de Gestión Documental, Archivo documental y visita a 5 dependencias.) Las Auditorías de Calidad se realizaron sobre todo el Sistema de calidad. El POA de la Oficina se modificó reprogramando la auditoría al área Financiera ya que fue necesario suspenderla entre tanto se realizaba el ingreso de información contable al SIIF el cual tuvo problemas en su parametrización. La Contaduría General de la Nación, prorrogó el plazo para reportar los estados contables definitivos hasta el 31 de agosto para el primer trimestre y hasta el 31 de octubre el segundo trimestre. Dicha auditoría se continuará en el mes de noviembre.

**La OCI realizó los siguientes seguimientos:** Seguimiento de gestión sobre las metas programadas según el aplicativo SIPLAN con corte a 30 de julio de 2011 a las dependencias del Departamento. Los resultados fueron presentados al Comité de Coordinación de Control Interno del mes de septiembre.

- Seguimiento al Sistema de registro y de correspondencia ORFEO en las áreas misionales con el fin de determinar el cumplimiento de los plazos de ley para resolución de derechos de petición y solicitudes en general.

- Seguimiento al cumplimiento en la entidad del SIGEP. ( cumplimiento de diligenciamiento del formato de declaración de bienes y rentas y de hoja de vida, e ingreso de información de las hojas de vida de los funcionarios)

- Seguimiento al proceso contractual.

- Seguimiento a las metas del SISMEG

-Seguimiento a los plazos de respuesta al Grupo de Atención al Cliente. Se estableció un promedio de ingreso de solicitudes al mes de 1.467 dirigidas principalmente a la Dirección de Desarrollo Organizacional y a la Dirección Jurídica.

\_ Seguimiento a la alimentación de información al SIGEP en los primeros 5 módulos del Subsistema Institucional para las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional. Este seguimiento se realizó con una matriz diseñada por la oficina de control interno tomando como base el tablero de control diseñado por la Dirección de Desarrollo Organizacional.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la implementación de la política de riesgos de los procesos, generando recomendaciones para el ajuste y mejora. El plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República vigencia 2009, se terminó con un cumplimiento del 100% y se suscribió el correspondiente a la vigencia 2010.

El Departamento implementó el seguimiento a las peticiones vía Web, por parte del usuario.

El ICONTEC hizo entrega formal de los Certificados de Gestión de Calidad en las normas ISO 9001:2008, IQNET y NTCGP 1000:2009 en sus procesos misionales y de apoyo en el mes de

septiembre.

Producto de una auditoría interna de calidad y una externa realizada por una entidad certificadora de calidad, el DAFP registra 126 registros de mejoramiento de los cuales 119 corresponden a la auditoría interna y 7 a la externa. Estos 7 repórtese encuentran en ejecución con las correspondientes acciones correctivas. De los 119 registros, 28 se encuentran cerrados y con medición de eficacia, 23 se encuentran cerrados y sin medición de eficacia, y 68 abiertos. Igualmente el sistema registra 23 acciones de mejoramiento en ejercicio del autocontrol.

**Dificultades**

Dificultad en la implementación de los planes de mejoramiento individuales

**Acciones de mejora.** La Oficina de Control Interno organizó una reunión de trabajo con las direcciones de Control Interno y de Empleo Público, Jurídica y el Grupo de Talento Humano para impulsar la aplicación de este instrumento de control y de mejoramiento. La Dirección definió continuar con los parámetros vigentes establecidos en el DAFP.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a las acciones de mejora establecidas con el organismo certificador.

**Estado general del Sistema de Control Interno**

La entidad se encuentra en nivel avanzado en la implementación del Sistema de Control Interno.

**Recomendaciones**

Racionalizar el número de proyectos e indicadores a desarrollar en futuras vigencias teniendo en cuenta la carga laboral que implicará para el Departamento apoyar el desarrollo de los Sistemas de Desarrollo Administrativo de las entidades creadas por ley de facultades y las que se reestructuraron. Se afectará principalmente la Dirección de Control Interno, Empleo Público y Desarrollo Organizacional.

Continuar con la directriz de la Dirección de evaluar y ajustar los mapas de riesgos con el fin de tomar a tiempo los correctivos necesarios para minimizar los efectos en la gestión de futuros procesos de reestructuración por la excesiva carga laboral.

En el proceso de reestructuración que adelanta la entidad es necesario aumentar el personal de algunas áreas misionales dado el exceso de carga laboral.

Asignar mayores recursos al rubro de salud ocupacional para beneficiar a un mayor número de funcionarios.

Continuar con el apoyo al desarrollo del Talento Humano como se ha hecho en la vigencia que termina impulsando importantes procesos de capacitación a través del PIC.

---

**María Teresa Russell García**

Jefe Oficina de Control Interno.