

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

Subsistema Control Estratégico

Dificultades

- El seguimiento al desempeño por parte de los evaluadores, amerita refuerzo especialmente en cuanto a trabajar con los resultados de las evaluaciones.
- No se esta trabajando en planes de mejoramiento individual, y es importante asociar los resultados de las evaluaciones a estos planes.
- La ejecución de las metas de la Entidad se vio afectada en la vigencia 2011, por carga laboral extra, generada con ocasión del proceso de reestructuración del Estado en uso de las facultades extraordinarias. Esta situación afectó particularmente los tiempos de respuesta a solicitudes del cliente externo, e incremento de las quejas y reclamos por falta de oportunidad.
- Un factor que demanda fortalecimiento, es el seguimiento a los acuerdos de gestión y la generación de acciones correctivas a partir de los mismos.
- Conviene refuerzo en la coordinación entre áreas en todas las etapas de la gestión administrativa, para el afianzamiento institucional del Modelo de Operación por Procesos en procura de su mayor funcionalidad y efectividad. En este sentido, el Comité de Coordinación de Control Interno del mes de septiembre, dispuso adecuar la metodología de planeación para la vigencia 2012, con el fin de racionalizar la formulación de proyectos, al igual que la de indicadores en aras de definir únicamente aquellos que agreguen análisis a la gestión.
- Conviene desde cada dependencia, y al interior de cada proceso, ampliar las posibilidades de atención al tema de riesgos, para que a partir de las recomendaciones de la OCI, y con la decidida intervención de los líderes de proceso, se mejore la cultura de control y autocontrol, al igual que la disposición individual y de grupo para identificación acertada de riesgos, lo mismo que de los adecuados controles. Los mapas fueron revisados y ajustados en los distintos procesos, pero todavía se presentan algunos mapas sin distinción entre riesgo y sus causas.

Avances

- Se cuenta con un código de ética construido participativamente, que establece los principios y valores del Departamento, los cuales han sido difundidos y socializados de diferentes maneras, entre otras con la realización de ejercicios de aplicación práctica – ejemplo: el evento navideño de solidaridad, en el cual los servidores del Dapf apadrinan niños en condiciones socioeconómicas particularmente difíciles.
- El Dapf no presenta investigaciones disciplinarias relacionadas con fallas éticas, razón por la cual no puede reportar disminución de las mismas.
- El Departamento gestiona su talento humano con base en políticas de operación definidas e implementadas, y en programaciones y metodologías para la capacitación y evaluación del

desempeño enmarcadas en las respectivas disposiciones de Ley. Igualmente, se busca en forma permanente, el desarrollo del Talento Humano de manera integral, a través de eventos orientados a mejorar el clima organizacional y las competencias en la modalidad del “SABER” teniendo en cuenta las necesidades y funciones de los servidores. Uno de estos eventos en la vigencia 2011, fue la capacitación organizada en materia del nuevo Código Contencioso Administrativo, a la cual asistieron profesionales de todas las áreas de la Entidad.

- Con lineamientos para la aplicación de los modelos de control interno y calidad, programaciones anuales, apoyo al desarrollo de auditorias y socialización de resultados, entre otras actividades; se impulsa desde la Alta Dirección la labor de seguimiento a la gestión.

- Se destaca el uso y actualización permanentes de herramientas gerenciales de planeación y control como: los proyectos del POA en Sistema de Planeación Interno - SIPLAN, seguimiento a metas del Gobierno - SISMEG, SISTEDA, y SIGEP, dispuestos para el manejo de la información, y el seguimiento y control permanente a la ejecución de las metas propuestas.

- El Dapf presenta mejoras en el índice de transparencia. En 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.

- Se tienen adoptados, documentados e implementados, la Misión, Visión y objetivos institucionales y se cuenta con procesos caracterizados, los cuales fueron revisados y ajustados en la vigencia 2011. La estructura funcional del Dapf es flexible, con pocos niveles jerárquicos claramente establecidos, y en esta vigencia, se expidió el Acto Administrativo que actualiza el funcionamiento de la estructura informal de los Grupos de Trabajo.

- La Alta Dirección imparte los lineamientos para el seguimiento al desarrollo de los proyectos institucionales, actividad encabezada por los líderes de los procesos, con la participación de todos los servidores.

- Se considera y se propende por la participación ciudadana en aspectos claves de la gestión, lo cual se observa en la rendición de cuentas, la caracterización de clientes, los mecanismos interactivos de comunicación (chats, redes sociales), y validación de nuevos instrumentos de gestión.

Se tienen definidos los mapas de riesgos por procesos, y desde la Oficina de Control Interno se trabaja en el seguimiento, lo mismo que en la sensibilización a toda la Entidad sobre este aspecto. En el año 2011, se realizó ajuste a la política de administración del riesgo, de acuerdo con la guía emitida por el Dapf, y se dictaron capacitaciones con la nueva metodología generando ajustes a los mapas de riesgos.

Subsistema Control de Gestión

Dificultades

- Se realizó seguimiento al tema de quejas y reclamos, y frente al incremento observado por falta de oportunidad en la respuesta a peticiones del cliente externo, 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.

- Aunque los procesos tienen sus indicadores, la entidad se dispone a una revisión juiciosa del tema con miras a racionalizar el manejo de indicadores, dado que se venía diseñado un número significativamente alto de estos, y no siempre su formulación respondía a las necesidades reales de medición en la gestión institucional, y a los soportes ideales para seguimiento y para toma de decisiones. De igual forma en materia de controles, es importante el refuerzo en controles preventivos.

- Respecto de la recepción y análisis de la información, es un aspecto implícito en el proceder institucional en el marco de los procesos y procedimientos establecidos. En este sentido se recomienda refuerzo en el tema de manejo de estadísticas (recolección de datos, consolidados, y análisis) y aprovechamiento de las mismas particularmente en la evaluación, retroalimentación y especialmente en la planeación y formulación de proyectos.

- En sintonía con las tendencias modernas, y políticas gubernamentales respecto de las nuevas tecnologías, es pertinente la mejora continua en esta materia, propiciando la actualización y modernización permanente y el óptimo aprovechamiento de los recursos tecnológicos que den soporte a la gestión institucional. Es igualmente importante la verificación permanente, de la funcionalidad de los distintos canales, entre ellos, la página Web.

- De otra parte, se revisan y actualizan en términos generales las tablas de retención de las distintas dependencias, sin embargo este aspecto amerita mejoras en algunas áreas de la Entidad, para un mayor conocimiento de las disposiciones del manejo documental, expedidas por el Archivo General de la Nación.

- Conviene revisar el comportamiento del flujo de comunicación interna versus lo establecido en el plan de comunicaciones, con miras a fortalecer de manera permanente una mayor fluidez.

Avances

- Se tienen definidas políticas de operación, las cuales junto con los procedimientos establecidos, dan soporte a la gestión institucional, y se cuenta con manual de operación dispuesto para fácil consulta por parte de los servidores. Estas herramientas se revisan y actualizan de acuerdo con la necesidad de la gestión institucional, y se difunden a todos los servidores.

- En ejercicio de actualización realizado durante el primer semestre del año 2011, se incorporaron los ajustes generados por las novedades estructurales, respecto de las funciones y responsabilidades del Subdirector y la Secretaría General, teniendo en cuenta igualmente lo correspondiente a la matriz de responsabilidad y autoridad, el manual de Calidad y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Se elaboraron las fichas de indicadores, se definieron indicadores por proceso, se elaboró la hoja metodológica y cuadro de mando de indicadores.

- Las encuestas de verificación del servicio, realizadas durante el año 2011 reportan resultados favorables en cuanto a los objetivos, la metodología, y la claridad de los facilitadores en las capacitaciones externas.
- Se tienen identificadas las fuentes de información tanto externa como interna, lo mismo que mecanismos de recolección y análisis.
- Se tienen en cuenta los lineamientos de la política de antitrámites, y se trabaja en la consideración de la información proveniente de la ciudadanía y partes interesadas para la visualización de las necesidades y priorización en la prestación del servicio. Un ejercicio importante en este sentido, se da en la audiencia de rendición de cuentas, siendo de todas formas este un tema que amerita fortalecimiento en la gestión institucional.
- En el tema de información, la Entidad cuenta con canales virtuales como chat temático, redes sociales y página Web: a comienzos de la vigencia a 2011, se habilitó el nuevo portal Web, igualmente se implementó un formulario para facilitar a la ciudadanía, la presentación de peticiones y el seguimiento al trámite de las mismas. Todas las áreas misionales participan en el desarrollo de los Chat temáticos.
- Con miras a una efectiva realimentación del cliente interno, se implementó la encuesta de evaluación del servicio en formato específico por áreas, aspecto frente al cual conviene desarrollar una estrategia de recordis y motivación que refuerce la cultura de diligenciamiento periódico de la herramienta.
- Se cuenta igualmente con un plan de comunicaciones con los elementos propios del manejo de la información. Entre otros aspectos, se tienen establecidos diversos medios de comunicación interna y estrategias, y el plan se revisa y ajusta según los cambios, y novedades en materia de comunicación institucional.
- A través de las distintas herramientas con que cuenta la Entidad para la comunicación hacia las partes interesadas, se proporciona la información debidamente actualizada. Mediante atención personalizada, el área de atención al ciudadano facilita la información sobre nuestros servicios. Igualmente, la rendición de cuentas constituye un espacio importante para la participación de la ciudadanía en la gestión de la entidad.

Subsistema Control de Evaluación

Dificultades

- Se cuenta con instrumentos que permiten aplicación de controles, y mediciones, sobre las cuales se ejecutan acciones correctivas y de mejora, sin embargo este aspecto amerita fortalecimiento, particularmente en temas como los indicadores, formulación de proyectos e identificación y manejo de riesgos.
- Es importante ampliar las posibilidades de acción y respuesta frente a los resultados de las mediciones y frente a las respectivas recomendaciones.
- Reforzar el seguimiento periódico por parte de los líderes de los procesos, a los planes de mejoramiento por procesos.

- Es importante trabajar en planes de mejoramiento individual de acuerdo al desempeño de los servidores y su correspondiente seguimiento.

Avances

- El control independiente se realiza con base en programación anual, en la cual se incluyen auditorías de calidad, incluso en la vigencia de 2011 se adelantó un ejercicio de ensayo sobre auditoría combinada. Con base en los informes de estas auditorías, los procesos generan sus planes de mejoramiento, a partir de los cuales ejecutan acciones que encaminan la mejora continua en la gestión.

- En respuesta a las observaciones de los organismos de control y las auditorías externas, se elaboran los planes de mejoramiento y se trabaja en su seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas, verificando la efectividad de las estrategias planteadas.

Estado General del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno del Dapf, reporta calificación del 93,76% como modelo en óptimo desarrollo, sobre el cual es importante su mantenimiento para el logro de su sostenibilidad a largo plazo.

Esta implementación y desarrollo, dan a la Entidad soporte para una buena integración y adecuado manejo y control de los elementos del MECI y los requisitos de la norma de calidad NTGP 1000:2004, para la efectividad en su gestión, cumplimiento de metas y logro de objetivos institucionales.

Recomendaciones

- Realizar evaluación a los acuerdos de gestión suscritos en 2011 y suscribir y realizar seguimiento a los correspondientes a la vigencia 2012. Esta responsabilidad puede ser compartida con el Subdirector del Departamento, quién como líder estratégico de los procesos misionales, también tiene autoridad para realizar el seguimiento a las metas y compromisos de los directores técnicos.

- Como recomendación transversal para todas las áreas, se sugiere realizar el seguimiento periódico previsto en nuestro sistema de planeación institucional. Esta actividad, más que un cumplimiento normativo, es el ejercicio fundamental para la autoevaluación que deben realizar todos los líderes de proceso, cuyo fin, tal como lo establece el Modelo Estándar de Control Interno, es verificar permanentemente la efectividad de los controles de los procesos, el cumplimiento de metas y resultados y tomar medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Cualificar los reportes que se realizan en el SIPLAN, indicando en detalle el cumplimiento de las metas propuestas, con datos cualitativos y cuantitativos que permitan evidenciar de manera acertada los avances y dificultades que se presentan. Así mismo, en los reportes cualitativos revisar redacción, ortografía y su coherencia entre los reportes porcentuales.

Sobre el Proyecto de sistema de planeación, se recomienda su programación de manera coordinada entre OSI, OAP y OCI.

Bogotá, Febrero de 2012

Elaboró: Aura I. Rodríguez R. - Profesional OCI

Aprobó: Dolly Amaya Caballero - Jefe OCI