

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011- ACCION SOCIAL HOY  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL**

**Jefe de Control Interno,** Alonso Zuluaga Zuluaga

**Período evaluado:** Enero-Octubre de 2011

**Fecha de elaboración:** Noviembre 11 de 2011

**1. Subsistema de Control Estratégico**

**Avances**

**1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL**

**1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos**

El documento del Código de Ética fue aprobado en el año 2006, adoptado mediante Circular de 13 de noviembre de 2008 cuya socialización en su momento se hizo a través de diferentes mecanismos para su interiorización. Actualmente se socializa en la inducción de los nuevos colaboradores y se tiene publicado en la intranet de la Entidad. A la fecha este código ha sido complementado con siete virtudes: Equilibrio, Disciplina, Liderazgo, Alegría, Innovación y Aprendizaje, Patriotismo y Confianza. ACCION SOCIAL en el transcurso del año llevó a cabo encuentros nacionales espacios que se aprovecharon ampliamente para socializar las virtudes a sus colaboradores a través de un ejercicio lúdico llamado la "Feria de las Virtudes", e igualmente forma parte de la Red de Procesos del Sistema de Gestión Integral.

**1.1.2. Desarrollo del Talento Humano**

Como productos de este elemento la entidad ha establecido: I. Acuerdos de gestión los cuales están disponibles para consulta en el proceso de Gestión de Talento Humano, el seguimiento de estos se hace en las revisiones estratégicas establecidas; II. Manual de Funciones y Competencias Laborales, aprobado por Resolución No. 1870 del 29 de febrero de 2008; III. Plan Institucional de Formación y Capacitación, elaborado de conformidad con lo establecido por el Decreto No. 1567/98 y Decreto 4665 de 2007; IV. Programa de Inducción que está orientado a todos los servidores vinculados a la Entidad; V. Programa de Reinducción; VI. Programa de Bienestar de conformidad con el Decreto No. 1567/98; VII. Plan de Incentivos, Selección Meritocrática de cargos directivos; VII Sistema de evaluación del desempeño adoptado de acuerdo con la metodología sugerida por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

"Great Place to Work. Igualmente la entidad viene trabajando desde hace tres años en la búsqueda de hacer de ACCION SOCIAL el mejor lugar para trabajar aplicando una herramienta de medición del grado de satisfacción de los empleados por ambiente laboral, trabajando cinco dimensiones, así: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo. Teniendo en cuenta los resultados la entidad, a través de estímulos ha mejorando la calidad de vida de sus colaboradores.

**1.1.3. Estilo de Dirección**

El Código de Buen Gobierno adoptado por la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – ACCION SOCIAL es una herramienta construida con la participación de todos los directivos. Los funcionarios y servidores son conscientes de la responsabilidad que tienen con la Entidad y con el tema de la superación de la pobreza de colombianos afectados por la violencia y en condiciones de vulnerabilidad. En este documento se expresa el compromiso con el desempeño de la función pública hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.

Este documento, contiene elementos tan importantes como: a) Las políticas para la dirección y delegación en la Entidad con los órganos de control, b) de gestión del recurso humano, c) de comunicación e información, d) de responsabilidad social con la comunidad, sobre conflictos de interés, con gremios económicos; contiene compromisos frente al código de ética y el modelo de gestión ética, mediante los cuales se pretende promover la legitimidad que se requiere para garantizar la

divulgación y cumplimiento de los derechos humanos, la gestión para la superación de la pobreza, mejorar la calidad de vida de la población vulnerable, basados en el respeto y confianza a toda la ciudadanía en procura de actuaciones transparentes, leales, comprometidas y eficaces de parte de todos los colaboradores a cada uno de los sectores de la población.

Recientemente el Código de buen gobierno fue objeto de ajustes en cumplimiento de una de las Actividades del Plan de Acción del Sistema de Desarrollo Administrativo, con el fin de construir una sola herramienta sectorial con la cabeza de Sector Departamento Administrativo Presidencia de la República.

## **1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

En el año 2011, ACCION SOCIAL define un nuevo mapa estratégico 2011-2014 alineado al Plan de Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos, resultado del proceso de Planeación Estratégica que se llevó a cabo en el último semestre del 2010 donde se redefinieron los objetivos estratégicos y se rediseñó la estructura funcional de la entidad. Estos cambios se socializaron con la Circular No. 04 del 24 de Enero de 2011 y a través del evento "Movilicémonos por Colombia" 20 de Febrero de 2011 en la sede de Compensar Av. 68, con la participación de todos los colaboradores de la Entidad.

### **1.2.1. Planes y Programas**

ACCION SOCIAL configura sus planes y programas enfocados en el cumplimiento de sus 6 Objetivos estratégicos apoyados en los objetivos tácticos de su mapa estratégico, implementando para el año 2011 la "Herramienta Integrada de Planeación" (HIP), instrumento donde se consolidan el Plan de Acción, Plan Financiero y Plan de Compras de las Unidades Estratégicas, Procesos y Áreas que componen la estructura de la Entidad, con el fin de:

- Servir de instrumento gerencial a los coordinadores de oficina, programa y unidades estratégicas en la programación y control de la ejecución anual de sus proyectos y actividades que deben llevar a cabo las dependencias en cuanto a su ejecución física, financiera, de contratación y el aporte a la estrategia de Acción Social, y por ende al Plan Nacional de Desarrollo 2011 - 2014.
- Dar cuenta del cumplimiento a los objetivos estratégicos, objetivos tácticos, indicadores, iniciativas tácticas y actividades establecidos en el mapa Plan Estratégico.
- Servir como fuente de información para el seguimiento de la alta dirección en las revisiones estratégicas y otros escenarios establecidos.

La Oficina Asesora de Planeación consolida la HIP en 7 grupos de acuerdo al Esquema Funcional de AS, donde se materializan las estrategias de la entidad establecidas para dar cumplimiento a su Misión, Visión y Objetivos planteados. Así mismo, consolida los Planes operativos de las 35 Unidades Territoriales donde se despliega la operación de la Entidad.

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

Con la definición del mapa estratégico 2011-2014 para ACCION SOCIAL, la configuración de sus procesos así como la interacción entre ellos requiere de ajustes que apunten al cumplimiento de los nuevos objetivos estratégicos de la entidad y que concuerden con su actual esquema funcional. En tal sentido, siendo ACCION SOCIAL una entidad pública con un Sistema de Gestión Integral (en adelante SGI) - certificada en tres ejes (Calidad, Ambiental y SySO) y en proceso de certificación de Seguridad de la Información -, se hace necesario realizar los cambios pertinentes que soporten la operación de la entidad con la nueva alineación estratégica armonizada con su SGI.

Por lo anterior, el Comité de Gestión Integral de ACCION SOCIAL en cumplimiento de las funciones que le otorga la Resolución No. 0628 del 20 de 2005, adelantó acciones para la definición de la nueva Política de Gestión Integral y sus objetivos, la expedición, modificación y ajustes de los procesos y procedimientos del SGI, actualizando el manual del SGI versión 6 a la versión 7, todo esto debidamente soportado en las actas de las reuniones realizadas para llevar a cabo estas actividades. Es así como la Entidad pasó de tener 28 procesos a una red de 12 procesos: 2 de direccionamiento estratégico, 7 misionales, 2 de apoyo y 1 de evaluación.

### **1.2.3. Estructura Organizacional**

Mediante Decreto número 2467 del 19 de julio de 2005, se adoptó la estructura de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, de la siguiente manera:

#### **CONSEJO DIRECTIVO**

1. Despacho del Director General
  - 1.1 Oficina Asesora de Planeación
  - 1.2 Oficina Asesora Jurídica
  - 1.3 Oficina de Control Interno
  - 1.4 Oficina de Control Interno Disciplinario
  
2. Dirección Red de Solidaridad Social
  - 2.1 Subdirección de Atención a Víctimas de la Violencia
  - 2.2 Subdirección de Atención a Población Desplazada
  
3. Dirección de Cooperación Internacional
  - 3.1 Subdirección de Nuevas Fuentes de Cooperación
  - 3.2 Subdirección de Ayuda Oficial al Desarrollo
  
4. Secretaría General
  
5. Órganos de Asesoría y Coordinación
  - 5.1 Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno
  - 5.2 Comité de Defensa Judicial y Conciliación
  - 5.3 Comisión de Personal

La planta de personal de ACCION SOCIAL se creó mediante Decreto 2844 de 2005, estableciendo 55 cargos para el despacho del director y 340 cargos en la planta global. Con el Decreto 5060 de 2009 se adicionó un cargo de asesor y con el Decreto 3891 de 2010 se suprimen dos cargos y se adicionan dos, quedando así un total de 396 empleos de Planta para la Entidad.

La disposición de la planta de personal de ACCION SOCIAL responde a un estudio técnico previo de las necesidades de la entidad, para lo cual se creó un grupo de trabajo creado mediante Resolución No. 5719 de 2005 de la Red de Solidaridad Social, durante el proceso de fusión de la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional –ACCI - y la Red de Solidaridad Social –RSS- para la creación de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – ACCION SOCIAL.

Mediante Decreto 2489 de 2006 el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) establece un nuevo sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de las instituciones pertenecientes a la Rama Ejecutiva y demás organismos y entidades públicas del Orden Nacional, cambiando así los códigos y grados de los empleos creados mediante Decreto 2844 de 2005 donde se crea la Planta de personal de ACCION SOCIAL.

Con respecto al manual específico de funciones y competencias laborales, se han expedido las Resoluciones 0013 de 2005, 609 de 2005, 10068 de 2006 y 11701 de 2006. Actualmente tiene vigencia la resolución 01870 de 2008, la cual ha sido modificada con las Resoluciones: 3538, 3716, 4239 y 4871 de 2008, 1569, 7747 y 7774 de 2009, 447, 590 y 1843 de 2010 y 083 de 2011.

### **1.3. COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

#### **1.3.1. Contexto Estratégico**

La metodología utilizada por la entidad para el análisis del contexto estratégico, es la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

**Frente a los elementos Identificación de Riesgos, Análisis de Riesgos y Valoración de Riesgos**, en la matriz de mapa de riesgos se registran los riesgos identificados por procesos (identificación). Posteriormente se hacen los análisis de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y del impacto de las consecuencias de los riesgos con el fin de evaluarlos frente a los procesos (análisis). Se identifican y evalúan los controles existentes para determinar la valoración de los riesgos frente a los procesos y definir las acciones de control necesarias, las cuales deben ser registradas en el mapa de riesgos (valoración). Estas actividades comprenden el procedimiento de la Administración del Riesgo.

En el procedimiento de Administración del Riesgo, se establece que trimestralmente los procesos deben enviar el seguimiento a la información que se registra en el mapa de riesgos, cuyo formato contiene columnas para registrar los tres elementos MECI (Identificación, Análisis y Valoración), la política para su tratamiento y su respectivo seguimiento. La Oficina de Control Interno revisa y analiza la información contenida en los mapas de riesgos allegados y envía observaciones si las hay, al respectivo proceso y/o unidad territorial. Además, se realiza trimestralmente un informe.

En el último informe presentado a la Alta Dirección sobre la Gestión del Riesgo se registraron 179 riesgos distribuidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente manera:

- 15 Sistema de Gestión de Calidad (num.4)
- 32 Responsabilidad de la Dirección (num.5)
- 25 Gestión de los Recursos (num.6)
- 98 Realización del producto o servicio (num.7)
- 9 Medición, análisis y mejora (num.8)

En el siguiente cuadro se presentan los riesgos por procesos, incluyendo el número de acciones preventivas generadas para controlarlos:

Proceso	No. Riesgos Identificados	No. de Acciones
Gestión de Evaluación y Seguimiento	5	9
Gestión Facilitadora	18	34
Gestión Integral para la Excelencia	4	12
Gestión par la Atención y Reparación de la Víctimas de la Violencia	10	15
Gestión para la Inclusión Productiva y Generación de Capacidades	19	46
Gestión para la Recuperación y Desarrollo Territorial	7	8
Gestión para la Satisfacción del Cliente	5	23
Gestión para la Superación de la pobreza	7	24
Gestión Territorial	92	155
Liderazgo Estratégico	12	20
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>346</b>

### 1.3.2. Políticas de Administración de Riesgos

Existe una política general para la Administración del Riesgo en la Entidad, acorde con el procedimiento mencionado anteriormente y ajustado con la Guía de la Administración del Riesgo de la Función Pública.

## **Dificultades**

Es necesario señalar que no se observan dificultades frente al Subsistema de Control estratégico

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

### **Avances**

#### **2.1 COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL**

##### **2.1.1. Políticas de Operación**

ACCION SOCIAL elaboró el Manual de Operaciones de los elementos del MECI, con Acta No. 1 del 21 de diciembre de 2005. El Director General y el Equipo Directivo de ACCIÓN SOCIAL, suscribieron el compromiso del diseño, implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno, conforme al Modelo Estándar de Control Interno del Estado Colombiano - MECI 1000:2005 y convoca a los demás niveles directivos y a todos los servidores públicos, a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para que el Control Interno se convierta en un medio efectivo con el fin de cumplir la misión y los objetivos institucionales de la Entidad Pública.

##### **2.1.2. Procedimientos**

La Entidad cuenta con 228 procedimientos y sus respectivos flujogramas. En el manual de operaciones MECI se tiene la ruta para llegar a cada uno de ellos.

##### **2.1.3. Controles**

Los controles se definen como las acciones que tienden a minimizar los riesgos. Se identifican para cada proceso y están registrados en los procedimientos establecidos. Por ser un elemento de control estratégico y de gestión existe una interacción con la valoración del riesgo y, como parte de la administración del riesgo, los controles existentes se encuentran también en el mapa de riesgos de la entidad.

Los Puntos de Control se encuentra reconocidos en los procedimientos publicados, cada proceso formula respecto a los riesgos establecidos los controles existentes, quienes además realizan seguimiento a la efectividad tanto de los controles como de las acciones establecidas en el mapa de riesgos. La Oficina de Control Interno realiza seguimiento a dicha información y hace sugerencias en caso de que procedan.

##### **2.1.4. Indicadores**

Con relación a este elemento, ACCION SOCIAL en cumplimiento al comunicado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, señala que se debe verificar los "Indicadores definidos por proceso para medir la eficiencia, eficacia y efectividad del avance y cumplimiento en la ejecución de los planes y programas", la entidad cuenta con un Plan de Indicadores para la vigencia 2011, el cual fue actualizado el 22 de agosto de la presente vigencia y contiene 165 indicadores del nivel nacional y 40 correspondientes a la Gestión Territorial, para un total de 205.

##### **2.1.5. Manual de Procedimientos**

De acuerdo con lo dispuesto en el comunicado del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, de fecha 20 de octubre de 2008, se identifican para cada uno de los elementos del MECI, los productos a evaluar; para el caso del Manual de Operaciones, señala que se debe verificar su adopción y divulgación.



El Manual de Operaciones de ACCION SOCIAL fue adoptado el 31 de diciembre de 2010, publicado a través de la Intranet, medio idóneo para el ejercicio del control documental donde se dispone de las versiones vigentes de los procedimientos y documentos que hacen parte del Sistema de Gestión Integral.

## **2.2 COMPONENTE INFORMACION**

### **2.2.1. Información Primaria**

Durante el periodo comprendido entre Enero y Septiembre de 2011 se recibieron 554.097 PQR, en donde 453.973 (81.93%) fueron respondidas en los términos establecidos por la ley, 68.531 (12.36%) fuera de términos, 10.528 (1.90%) están vigentes sin responder y 21.081 (3.80%) se encuentran vencidas sin responder. Frente a los reportes del 2010, en el mismo corte se habían recepcionado 874.222 PQR, observando una disminución del 36.61% en el 2011. En cuanto a la oportunidad en las respuestas, como bien se indica en el 2011 se ha realizado en un 81.93% de los casos, porcentaje que se ha incrementado de cara al 62.10% registrado en el 2010.

Por otra parte, se han implementado estrategias de comunicación que optimizan la atención con los ciudadanos-clientes, tales como el Centro de Atención Telefónica –CAT-, recibiendo 3.148.797 llamadas entre Enero y Septiembre de 2011, de las cuales han sido atendidas 2.453.382 (77.91%), y la estrategia Conversemos, donde se han recibido 49.330 mensajes de texto y se han remitido 143.377 mensajes de respuesta.

Respecto a las acciones constitucionales instauradas a la Entidad, entre Enero y Septiembre de 2011 se recibieron 59.464 tutelas y 33.558 Desacatos. Comparando estas cifras con el año 2010, se observa una reducción significativa en el tema de tutelas, por cuanto en el año 2010 se registraron 112.000, indicando una reducción del 52.99%. Con relación a los desacatos, se presenta un aumento del 44.34% frente a los 23.248 recibidos en el 2010. Algunas de las causas para que se presente este incremento se debe a la continua proliferación de intermediarios entre la población atendida, no obstante actualmente la Entidad cuenta con el Grupo de Indagación y protección contra fraudes.

Como parte de la evaluación de este elemento MECI, se han identificado fortalezas tales como percepción favorable de la atención por parte de los usuarios, reconocimiento del beneficio de los programas, mejoramiento de los resultados del 2009 y 2010 y mejoramiento en la percepción sobre la oportunidad. Los retos se concentran en disminuir los tiempos de respuesta, mejorar la infraestructura en los sitios de atención, mayor comunicación con los ciudadanos clientes y fortalecer la calidez en la atención.

### **2.2.2. Información Secundaria**

A la fecha, la entidad tiene adoptadas las tablas de retención documental, de acuerdo con lo previsto en la normatividad (ley 594 de 2000), con fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizadas y de fácil acceso.

Cuenta con "intranet", herramienta con distintos accesos de consulta útiles para los colaboradores de la entidad. Igualmente con mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores, como los siguientes: a). Espacios específicos de discusión y recepción de recomendaciones en Redes en Acción, b). Espacios de construcción participativa dispuestos para fines concretos: poder del ahorro, cuéntele al director, gestión del conocimiento, iniciativas de Innovación, c). Generación de espacios puntuales para la participación de los colaboradores, como es el caso de los encuentros nacionales y territoriales con la "clínica de la confianza" donde se pretende hacer un diagnóstico interno del clima organizacional; y la implementación en estos espacios de encuentro, de un "buzón" donde los colaboradores entregan su aporte acerca de cómo contribuiría cada uno para que ACCIÓN SOCIAL llegara a ser una gran organización para trabajar. d). Preparación de mecanismo de participación a través de correo electrónico institucional para contribuir en el redireccionamiento de los encuentros nacionales y territoriales, y en general de los espacios de esparcimiento y participación de los colaboradores de la entidad.

### **2.2.19. Sistemas de Información**

La entidad tiene un manejo organizado y sistematizado de la correspondencia a través de ORFEO (sistema de gestión documental) el cual permite la gestión de los documentos en la entidad, manteniendo los registros al día de manera sistematizada y el control sobre los mismos, en el que se evidencia ahorro en tiempo, costos y recursos como toners de impresoras, papel y fotocopias, entre otros.

Igualmente, se cuenta con un manejo organizado y sistematizado de recursos físicos, ya que el control del inventario de bienes se lleva a través del aplicativo PCT, el cual genera reportes detallados de las entradas y salidas respectivas, con los que se realizan las debidas conciliaciones mensuales con el GT Financiera, para establecer el correcto registro contable, el cual incluye la depreciación.

Por tratarse de una entidad del Estado, ACCIÓN SOCIAL maneja los registros contables y presupuestales en el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF NACIÓN, sin embargo, durante el 2011 el Ministerio de Hacienda y Crédito Público ha contado con inconvenientes para la implementación del SIIF II, lo que no ha permitido que la contabilidad se encuentre al día. Es importante mencionar que la entidad cuenta con otros medios tecnológicos de apoyo y control, como son el PCT para el manejo de inventarios, SID para el control de las donaciones, entre otros.

En cuanto a Medios tecnológicos disponibles (Ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamos o recursos, ACCIÓN SOCIAL cuenta con la sección "Contáctenos" en [www.accionsocial.gov.co](http://www.accionsocial.gov.co), a través de la cual se presentan peticiones que son gestionadas y respondidas al correo electrónico aportado por el ciudadano. Se implementó la estrategia mensajes de texto de doble vía para la formulación de solicitudes y emisión de respuestas (tipo chat), así como envío de mensajes de texto para comunicaciones puntuales (acceso a servicios; disponibilidad de respuestas; convocatorias). La entidad también cuenta con el Sistema de Respuesta Interactivo (IVR por sus siglas en inglés) en el Centro de Atención Telefónica para consultas de pagos Familias en Acción.

## **2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA**

### **2.3.1. Comunicación Organizacional**

ACCION SOCIAL fortaleció la política de comunicación durante el 2011, implementando, por solicitud del Director General, una estrategia de comunicación a través del Área de Gestión de Comunicaciones, por medio de la cual se ha venido impulsando el servicio de información pública ciudadana, en el que se destaca el desarrollo de informes a la ciudadanía y a los beneficiarios sobre las acciones de la entidad, así como el desarrollo de campañas de información y divulgación pública e interacción con iniciativas conjuntas.

Dentro de la estrategia también se impulsó la creación de una comunidad alrededor de la entidad, que incluyó el desarrollo de las redes sociales como Twitter, Facebook y la página web, canales que han tenido gran acogida dentro de los colaboradores de la entidad, donde interactúan y participan activamente en los eventos desarrollados a través de estos medios.

Es de resaltar que a mediados del 2011 se creó la versión 7 del Protocolo de Comunicaciones y Manual de Identidad Corporativa ACCIÓN SOCIAL, el cual incluye el desarrollo de la imagen de la entidad con orientaciones claras en uso de la misma.

### **2.3.2. Comunicación Informativa**

La entidad ha desarrollado mecanismos para que la ciudadanía pueda interactuar, principalmente en la página web, en redes sociales y a través de la audiencia pública de rendición de cuentas, la cual se llevó a cabo en el estudio 5 de RTVC, Av. El Dorado Carrera 45 # 26-33 el 11 de abril del año en curso con una duración de 3 horas. Igualmente fue transmitido en directo por el Canal Institucional.

A este evento asistieron todas las directivas de ACCION SOCIAL, invitados de organizaciones gubernamentales y no



gubernamentales, veedores ciudadanos, víctimas de la violencia y desplazamiento, que actualmente se encuentran vinculados en algunos de los programas de la entidad.

En la página web se siguen los parámetros establecidos por Gobierno en Línea para propiciar la participación ciudadana, pero ha habido un aumento sustantivo de la interacción con la ciudadanía a través de los sitios de Facebook y Twitter.

Adicional a los medios propios, la Entidad publica la información de programas, servicios, obras contratos o administración de recursos en medios de comunicación masiva nacionales o regionales.

El Área de Comunicaciones de ACCIÓN SOCIAL, diseñó y ha venido implementando una estrategia de comunicaciones que fue aprobada por Comité Directivo y socializada al interior de la Entidad; además, ha realizado innovaciones al respecto, como se hizo en la rendición pública de cuentas de la Entidad en abril y en una posterior realizada vía Twitcam desde el periódico El Tiempo

En lo que respecta a la labor de comunicaciones se ha dispuesto de carteleras, intranet, campañas internas y publicaciones. Adicionalmente, desde la Dirección General se desarrollan otros mecanismos para divulgar la información como encuentros nacionales y regionales y últimamente se ha innovado con transmisiones vía streaming.

### **2.3.3. Medios de Comunicación**

ACCIÓN SOCIAL cuenta con medios de comunicación como: Programas de televisión, comunicados de prensa, correo electrónico, página WEB, intranet, carteleras, programa interno "Acción TV", memorandos, correspondencia sistematizada, publicaciones impresas, videos institucionales, teleconferencias y Video Conferencias.

Las áreas de atención que tiene la Entidad para dar información sobre los servicios que se ofrecen son: Centro de Atención Telefónica, las Unidades de Atención y Orientación, El contáctenos de la página Web, Enlaces Municipales y las Unidades Territoriales. En la página de la Entidad y en la intranet se encuentran publicados las leyes, decretos, actos administrativos y documentos de interés de la Entidad.

Los medios de acceso que se tienen en la Entidad son: programas de televisión, página Web <http://www.accionsocial.gov.co>; el contacto directo con los clientes de acuerdo con las actividades que tienen los programas de la Entidad

#### **Dificultades**

- Los elementos del Subsistema de control de gestión se vienen fortaleciendo permanente, lo que hace que se superen las dificultades permanentes.

### **3. Subsistema de Control de Evaluación**

#### **Avances**

#### **3.1 COMPONENTE AUTOEVALUACION**

##### **3.1.1. Autoevaluación del Control**

El producto se encuentra integrado con la encuesta que se remite al DAFP sobre avance de la implementación del MECI y se relaciona con el Informe Ejecutivo Anual. Antes del 2006 se diligenciaba la encuesta referencial por parte de los servidores y funcionarios de la Entidad, se consolidaban los resultados y desde la Oficina de Control Interno se realizaba el análisis y consolidación para remitir el informe definitivo a la Dirección General y aprobarlo en el Comité de Coordinación de Control Interno.

Actualmente, la encuesta referencial fue ajustada y se integró en el Nuevo Modelo Estándar de Control Interno - MECI,



precisamente para darle una mejor organización y estandarizar su diligenciamiento, a partir de sus 3 subsistemas, 9 componentes y 29 elementos interactuados desde lo estratégico, la gestión y la evaluación.

En el transcurso del año la Oficina de Control Interno ha realizado autoevaluación de funciones y seguimiento a las herramientas de control a cada uno de los procesos de la entidad, a los cuales se les pide plan de mejoramiento en el caso de ameritarlo.

### **3.1.2. Autoevaluación de Gestión**

La Oficina Asesora de Planeación ha establecido las revisiones tácticas y estratégicas, a través de las cuales se revisan mensualmente los avances en la ejecución de planes de acción y operativos tanto de los procesos como de las Unidades Territoriales, evaluando el avance de cumplimiento de acuerdo a lo programado, y emitiendo las respectivas alertas.

Así mismo, se monitorea el cumplimiento de los indicadores institucionales de acuerdo con las metas establecidas en el Plan indicativo 2011-2014 y el Plan estratégico 2011, documentos publicados en la intranet.

También se cuenta con el procedimiento de medición, análisis y mejora, que permite producir información relevante en la toma de decisiones política-administrativas de la Entidad. Igualmente, el procedimiento de evaluación de programas y procesos, con el cual se implementa un sistema unificado de evaluación para identificar fortalezas y debilidades de los procesos de la Entidad y de esta manera potencializar las primeras y corregir oportunamente las segundas.

## **3.2 COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE**

### **3.2.1. Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno**

La encuesta MECI se diligencia directamente en el aplicativo del DAFP y los resultados cuantitativos y cualitativos consolidados se remiten directamente a dicha entidad para conocer los avances de su implementación. La Oficina de Control Interno conserva en su archivo un expediente relacionado con la evaluación, resultados y envío del avance en la implementación del MECI y del Informe Ejecutivo Anual y sus resultados se encuentran en la página del DAFP

Respecto al control interno contable, es bueno anotar que esta implementado, se evalúa cuatrimestral y anualmente, en el marco del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, adoptado mediante el Decreto 1599 de 2005. Durante la vigencia 2011, la evaluación de dicho sistema se ha dificultado por cuanto el SIIF NACION II ha presentado varias inconsistencias, que en términos generales se resumen en la parametrización de las cuentas contables y la generación de informes contables, de tesorería y presupuestales. Es así, como las transmisiones trimestrales de los estados contables (marzo y junio) a la CGN, se han realizado con "SALVEDAD", por cuanto el sistema SIIF II no genera información contable razonable ni confiable. En consecuencia en dicha labor, se ha visto afectada la etapa de revelación (Elaboración de estados contables, informes y reportes) y la actividad de registro y ajustes de la etapa de reconocimiento, por cuanto no se pueden realizar las actividades precedentes del proceso, para corroborar su consistencia y confiabilidad.

Sin embargo, es importante resaltar que existe: cultura de autocontrol y se administran los riesgos identificados, una adecuada comunicación interna y externa de la información contable, Comité Técnico de Sostenibilidad Contable que presta asesoría a los responsables de la información financiera, económica y social, para garantizar la presentación de la información de manera oportuna, confiable y razonable, y en donde adicionalmente se tratan temas de depuración. También se cuenta con las políticas para la Gestión financiera y procedimientos en procura de obtener una información clara, confiable y relevante. En cuanto a la etapa del proceso contable de reconocimiento (identificación y clasificación) inicial de las transacciones, hechos y operaciones, estas se están capturando en el sistema SIIF II de acuerdo con el Plan General de la Contabilidad Pública de manera cronológica y conceptual, actividades desarrolladas por el área de contabilidad, tesorería y presupuesto a la fecha. Para la vigencia 2010, se obtuvo una calificación de 4.41 sobre 5 del sistema de control interno contable, en la categoría de "adecuada".

### 3.2.2. Auditoría Interna

La Entidad Cuenta con un Manual de Auditorías y su respectivo procedimiento de la Auditoría Interna, así como con un grupo de 80 auditores calificados (11 de la OCI). En lo que va corrido del año la Oficina de Control Interno ha llevado a cabo 46 auditorías al Sistema de Gestión Integral y 12 Auditorías de gestión a procesos y UT, en virtud de las competencias que le da la ley 87 de 1993.

### 3.2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

#### 3.2.4. Planes de Mejoramiento Institucional

El Plan de Mejoramiento Institucional está conformado por los planes de mejoramiento que la Entidad elaboró como respuesta a cada uno de los cuatro (4) informes de las auditorías practicadas por la Contraloría General de la República a la vigencia 2010, una en Modalidad Regular y tres en Modalidad Especial a los créditos BIRF.

Con base en lo anterior, el Plan de Mejoramiento Institucional contiene las acciones correctivas a los setenta (70) hallazgos, que valorados con corte al 30 de septiembre de 2011, presentan los siguientes indicadores:

Cumplimiento	93,01%
Avance	17,41%

Indicadores que son resultado del cumplimiento total de 83 metas o actividades de las 174 propuestas.

#### 3.2.5. Planes de Mejoramiento por Procesos

De acuerdo con el procedimiento establecido, el plan de mejoramiento se remite a la Oficina de Control Interno de manera bimestral por parte de cada proceso y unidad territorial.

Este elemento es responsabilidad de cada uno de los procesos de ACCION SOCIAL, 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 diseño dos herramientas, a saber: a) Instructivo para el diligenciamiento de la matriz plan de mejoramiento por procesos, y b) formato plan de mejoramiento por proceso o funcional.

#### 3.2.6. Plan de Mejoramiento Individual

El plan de mejoramiento individual en la entidad está a cargo del Proceso Gestión del Desarrollo Humano para lo cual se diseño un formato el cual se entrega formalmente al Coordinador con el resultado de las competencias del equipo a su cargo, indicando en qué nivel se encuentran las mismas. Se le informa quienes deben pasar a planes individuales de capacitación. Igualmente se da retroalimentación a todos especialmente a los que deben mejorar, cuya finalidad es superar las deficiencias presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él.

### Dificultades

- Los elementos del Subsistema de control de gestión se vienen fortaleciendo permanente, lo que hace que se superen las dificultades permanentes.

### Estado general del Sistema de Control Interno

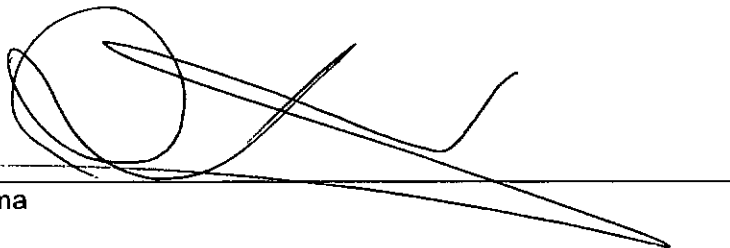
ACCION SOCIAL en la actualidad presenta un Sistema de Control Interno con implementación del 100% el cual se mantiene en constante mantenimiento y fortalecimiento, permitiendo el cumplimiento de la visión, misión y objetivos institucionales.



La Oficina de Control Interno permanentemente genera alertas al interior de la entidad respecto a las debilidades que se presenten con el fin de que los procesos generen acciones correctivas a través de los planes de mejoramiento, lo que fortalece el Sistema de Control Interno.

### Recomendaciones

Lograr el empoderamiento de la administración del riesgo a través de la conformación de un equipo que administre este componente en la entidad, encargándose de complementar la labor asesora y evaluadora de la Oficina de Control, logrando la identificación de los riesgos estratégicos de la entidad introduciéndolo dentro de la Planeación Estratégica de ACCION SOCIAL.

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Firma

A small handwritten mark or signature at the bottom left of the page, consisting of a few curved lines.