



INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
Noviembre 2012 – Febrero 2013

El Modelo Estándar de Control Interno – MECI - aún no se ha implementado en la entidad, no obstante la Oficina de Control Interno ha realizado verificación a cada elemento que lo compone, esto con el fin de evidenciar el avance de acción de los mismos, teniendo en cuenta el tiempo de creación de la Unidad y de su estructura orgánica.

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

1.1.3 Estilo de Dirección

- Lineamientos de la Dirección General a través de 5 Comités Directivos.
- Directrices y seguimiento a través de 4 Comités de Asesores.
- Rendición de cuentas y Balance de resultados del primer año de la Unidad.
- Participación y seguimiento de acciones en el marco de 7 Comités del Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación.
- Encuentros informales de la Directora con el personal de la Unidad para el acercamiento más personalizado e intercambio de opiniones sobre la dinámica de la Unidad, a través de 6 "Café con Paula".
- Acercamiento de la Directora con el personal de la Unidad para el conocimiento de primera mano de las directrices y/o temas de relevancia para la entidad a través del denominado: "1 minuto con Paula".
- Se realizaron 8 inauguraciones de Sedes de la Unidad, acompañadas de jornadas de trabajo con todo el personal en el territorio.
- La Unidad presentó la mejor ejecución presupuestal de las Entidades del Sector, finalizando el 2012 con ejecución del 94.4% en compromisos y 84.7% en pagos.
- Seguimiento semanal a la ejecución presupuestal.
- Especial seguimiento semanal a los indicadores de (i) víctimas indemnizadas, (ii) número de personas reconocidas como víctimas y (iii) colocación de atención humanitaria.
- 2 Talleres con Direcciones Territoriales, Direcciones misionales y oficinas de la Unidad.
- Evento de sensibilización del personal de la Unidad sobre el dolor de las víctimas de la violencia, a través de la obra "Inxilio: el sendero de lágrimas"

AVANCES



DIFICULTADES

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos

- El Código de Ética o decálogo de valores y el Código de Buen Gobierno, se encuentra en construcción por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano (Políticas y Prácticas de la Gestión del Talento Humano)

- El programa de inducción, el plan de capacitación y el programa de bienestar aún no se han elaborado e implementado.

Recomendación: El programa de inducción, plan de capacitación y programa de bienestar, debe elaborarse e implementarse en este año, teniendo en cuenta la provisión de la planta de personal. De otra parte, la construcción del Decálogo de Valores y el Código de Buen Gobierno debe construirse con la participación de los servidores de la Unidad.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

AVANCES

1.2.1. Planes y Programas

- Durante los meses de Noviembre y Diciembre la Oficina de Planeación brindó la asesoría y acompañamiento a las áreas misionales para la elaboración y formulación del Plan de Acción del año 2013 y su alineación con los objetivos estratégicos y proyectos de inversión asociados. A febrero de 2013, se ha efectuado el seguimiento al plan con corte al 31 de enero.
- A partir del mes de enero de 2013, se organizaron los instrumentos de acopio de información en un solo archivo en Excel, acompañado de los lineamientos técnicos y un calendario de entrega de información para la vigencia 2013. Instrumentos que están asociados a: a). Plan de Acción, b). Matriz con información estadística mensual a nivel departamental y municipal en el marco de la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, c). Rutas de la prosperidad, d). Acuerdos para la prosperidad, e) Los resultados de los indicadores del CONPES 3726 DE 2012 y f). Tablero de control de Presidencia.

1.2.2. Modelo de Operación de Procesos

- Se ha creado el manual de calidad que representa de forma clara y coherente la estructura de la Unidad para las Víctimas como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos. Cada semana es actualizado de acuerdo a los avances obtenidos durante la ejecución del proyecto.



1.3 COMPONENTE ADMINISTRACION DE RIESGOS

DIFICULTADES

- 1.3.1. Contexto Estratégico
- 1.3.2. Identificación de Riesgos
- 1.3.3. Análisis de Riesgos
- 1.3.4. Valoración de Riesgos
- 1.3.5. Políticas de Administración de Riesgos

- La Política de administración del Riesgo de la Unidad, y de sus procesos tanto en el nivel nacional como en el territorial, se implementará y desarrollará conforme a la implementación del MECI y el SGI, con el fin de garantizar el adecuado tratamiento de los riesgos y el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

Recomendación: La Política de Administración del Riesgo conlleva a emitir directrices que orienten las acciones que tiendan a prever obstáculos en la gestión y disminuir vulnerabilidad de situaciones que puedan interferir en el normal desarrollo de las actividades y en el cumplimiento de los objetivos de la Unidad, por cuanto se recomienda que se avance con dicha política y en la elaboración y construcción del mapa de riesgos de todas las dependencias de la Unidad.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

AVANCES

2.1.2. Procedimientos

- Se dio inicio a la implementación del Sistema Integrado de Gestión. Así, dando cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y normatividad relacionada, en primera instancia se está creando el eje del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma técnica de calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009. El sistema es compatible con el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Desarrollo Administrativo.

2.1.3. Controles

- Dentro del plan de implementación del Sistema Integrado de Gestión se está contemplando la identificación de los puntos de control en cada uno de los procesos los cuales son insumos para identificación, análisis y mitigación de riesgos (Mapa de Riesgos).



AVANCES

2.1.4. Indicadores

- Implementación del “visor estadístico” definido como una herramienta interactiva en Excel que permite consultar 1.157 fichas de orden departamental y municipal, en materia de Atención y Reparación Integral de las víctimas, con las cuales se pone a disposición información cualitativa y cuantitativa de carácter oficial y estratégico de la Unidad, constituyéndose para la Administración en un referente útil para la toma de decisiones. Producto que se actualiza mensualmente con base en la información que suministran las áreas misionales de la Unidad.

2.1.5. Manual de Procedimientos

- La Unidad cuenta con el mapa de procesos en el cual se identifican 4 Macroprocesos (Estratégicos, Misionales, Apoyo y Control). Los procesos que se derivan para cada macroproceso se han venido desarrollando con cada uno de los enlaces de las áreas los cuales hacen parte del equipo técnico del Sistema Integrado de Gestión (SIG).

2.2.1. Información Primaria

- Integración de tres (3) canales de atención (escrito; presencial y telefónico). Implementación horario 7x24 365 días. Video llamada a través de la página web de la Unidad para atención personalizada con un número de llamadas recibidas 882.883 y atendidas 844.391
- 86 puntos de atención donde se ha realizado 87 jornadas con un número de víctimas atendidas 491.734 con un número de solicitudes de 744.981.
- Número de peticiones recibidas: 132.494 en el 2013. Número de peticiones tramitadas: 104.919 en el 2013.

2.2. COMPONENTE INFORMACION

AVANCES

2.2.2. Información Secundaria

- Para el manejo de gestión documental se utiliza el aplicativo ORFEO, el cual en la actualidad forma parte del centro de datos de la Unidad. A través de este aplicativo se maneja toda la correspondencia perteneciente a la Unidad.
- La Información Jurídica, especialmente la que tiene que ver con Acciones Constitucionales se maneja a través del aplicativo ASTREA, el cual en la actualidad se adelanta trámite de entrega de derechos de autor del DPS a la Unidad.



AVANCES

2.2.3. Sistemas de Información

- Se cuenta con el servicio de Centro de Datos en modalidad de cómputo por demanda, el cual incluye Correo Electrónico, Lync, Servidores de aplicaciones, bases de datos, Respaldo de información como también la instalación, configuración y puesta en marcha de las aplicaciones, bases de datos e información de la Unidad al centro de datos. Así como la creación de las cuentas que demanda la Unidad en cuanto a correo y Lync.
- Se facilita la operación y la comunicación con todas las dependencias y entidades del sector gobierno a través de la implementación de soluciones de Red MPLS, Canal Internet y Ravec

Entre los avances se encuentra:

- ✓ Red MPLS (MultiProtocol Label Switching) que permite la comunicación de oficina principal (Edificio Avianca) las Direcciones territoriales y las sedes en la ciudad de Bogotá.
- ✓ Canal dedicado hacia internet de 70MB que permite la comunicación de la totalidad de los usuarios hacia Internet e forma centralizada y controlada.
- ✓ Conexión dedicada a la red de alta velocidad del estado colombiano (RAVEC). Que actualmente permite la comunicación con el Ministerio de Hacienda para el acceso al aplicativo SIIF.
- ✓ Acceso a internet centralizado. Este servicio se presta de forma centralizada con el fin de mantener un control y gestión del servicio.

DIFICULTADES

2.2.2. Información Secundaria

- No se cuenta con la tabla de retención documental aprobada, con el fin de controlar los registros de documentos de la Unidad.

2.2.3. Sistemas de Información

- Los sistemas de información que se utiliza a través de aplicativos como SIPOD, SIRA, SIV, FICHA CARACTERIZACION, ASTREA, AH, y ORFEO, se encuentran en proceso de diseño e implementación. El Registro Único de Víctimas - RUV – en la actualidad sigue realizando el desarrollo de nuevas funcionalidades.

Recomendación: Es importante tener en cuenta que el control de los registros de la Unidad es vital para la organización de la misma. Se recomienda que se avance en el proceso de Gestión Documental para poder contar con la trazabilidad de la información.

De otra parte, los sistemas de información deben considerarse columna vertebral de la información de la Unidad y es indispensable que se estructure con agilidad la información y se implemente para brindar una mejor atención a los usuarios víctimas y dar celeridad a la información que se requiera por parte de otras entidades y organismos de control.



2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA

AVANCES

2.3.1. Comunicación Organizacional

- Se creó la sección "Somos Noticia", en la cual se publica las noticias que aparecen en los medios de comunicación.
- Se realizó el primer video institucional de la Unidad llamado "La Ruta de Reparación Integral" el cual explica de manera didáctica a las víctimas lo que debe hacer y a quién dirigirse para que sea sujeto de reparación Integral. Este video se encuentra publicado en Youtube y en la página de la entidad.
- Se elaboró el video institucional "Un año de Resultados", el cual nos presenta un breve recorrido en imágenes del trabajo desarrollado por esta entidad.
- Se realizó un sonoviso que incluyen fotografías del retorno Embera, con la interpretación de un canto de una indígena de esta comunidad.
- Se produjo el video de reparación colectiva de la comunidad Nasa del municipio de Toribio en el departamento de Cauca.
- Presencia en el programa institucional de televisión del DPS (País Posible).
- Diseño de piezas gráficas para los diferentes eventos de la Unidad.
- Se creó el manual de imagen corporativa de la Unidad, para el manejo de la Imagen Institucional, el manejo de logos, aplicación en piezas y demás inherentes al tema de comunicaciones. Este manual se encuentra en proceso de revisión y actualización, teniendo en cuenta las indicaciones de la nueva imagen de presidencia de la república.
- Elaboración de 108 boletines de prensa, desde el 3 de abril, hasta el 31 de diciembre de 2012, los cuales son enviados a los medios de comunicación a nivel nacional.
- Se ha brindado apoyo a todas las territoriales en materia de comunicación, a través del enlace regional designado en la oficina, donde de manera permanente se publican las actividades y eventos en cada una de ellas.

2.3.2. Comunicación Informativa

- Encuentros internos de la directora con los servidores, con el fin de socializar la visión y misión de la entidad. Estos meses a nivel regional se han realizado encuentros con los servidores de la entidad, en el marco de las inauguraciones de las sedes.
- Elaboración de las diferentes piezas de imagen institucional, tales como almanaques, afiches y agendas de la Unidad.



AVANCES

2.3.2. Comunicación Informativa

- Se emiten noticias, eventos, avances de la ley de víctimas, pedagogía de la ley de víctimas, mensajes mensuales de la Directora, a través de boletines informativos internos por medio de correo electrónico, dirigido a los funcionarios y colaboradores de la Unidad.
- En el mes de enero se elaboraron 20 boletines de prensa y en febrero 21.
- Difusión de las actividades de la Unidad en la prensa Regional.
- Se ha realizado la corrección de estilo de las cartillas ABC Gitanos, ABC Indígenas y el rotafolio de la dirección de Asuntos étnicos.

2.3.3. Medios de Comunicación

- La página Web se encuentra con una mejor presentación gráfica, ya que se cambiaron los colores y las barras de navegación. Se visualiza de una mejor manera las fotos que permanentemente se cambian de acuerdo a las noticias o eventos. De igual manera ahora podemos ver el texto completo en las noticias.
- La página cuenta con dos nuevos botones de servicio al ciudadano (chat y videollamadas) la cual es contestada directamente por servicio al ciudadano.
- El twitter se actualiza y también se publica información todos los días. Actualmente cuenta con 1.491 seguidores y con 2.045 tweets. En éste también se publica información sobre las actividades que realiza la Unidad.

3. SUBSISTEMA CONTROL DE EVALUACION

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACION

AVANCES

3.1.1. Autoevaluación de Control

- Se trabaja en el informe del Sistema de Control Interno que se presenta cada cuatro meses con el fin de hacer seguimiento a la implementación de las herramientas del MECI.
- Realización de dos mensajes de autocontrol enviados a los funcionarios y contratistas.

3.1.2. Autoevaluación de Gestión

El tablero de indicadores de la Unidad, contiene la medición de los procesos del Nivel Nacional en los niveles estratégicos, tácticos y operativos. Del nivel territorial, se dispone de la información relevante a la atención, asistencia y reparación del alcance y competencia de la Unidad.



DIFICULTADES

3.1.1. Autoevaluación de Control

- Una vez se cuente con los procesos y procedimientos establecidos e identificados los controles en cada uno de estos, se realizará una evaluación a la efectividad y pertinencia de los controles.

3.2. COMPONENTE EVALUACION INDEPENDIENTE

AVANCES

3.2.1. Evaluación independiente al Sistema de Control Interno

- La Oficina de Control Interno coordinó y lideró con todas las dependencias de la Unidad la autoevaluación para realizar el informe anual del Sistema de Control Interno, que se envió al DAFP en el mes de febrero de 2013.

3.2.2. Auditoría Interna

- La Oficina de Control Interno de la Unidad, dispone de la primera versión del Manual de Auditorías y el procedimiento de auditoría interna.
- Se dispone del Plan de Auditorías de la Oficina de Control Interno 2013, donde se establece las diferentes evaluaciones de ley que le competen a la entidad. Igualmente, la evaluación a los diferentes procesos, procedimientos y dependencias de la Unidad.

AVANCES

3.2.2. Auditoría Interna

La Oficina ha ejecutado las siguientes evaluaciones:

- Evaluación a Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR's.
- Seguimiento al cumplimiento del Estatuto Anticorrupción.
- Seguimiento a las medidas de austeridad en el gasto público en la Unidad.
- Evaluación sobre procedimiento comisiones, viáticos y gastos de viaje funcionarios y contratistas de la UARIV.
- Evaluación al Plan de Acción de la Unidad.
- Evaluación funciones a implementar a cargo de la oficina asesora de planeación.
- Evaluación funciones a implementar a cargo de la SPAE Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias.
- Evaluación gestión contractual.



AVANCES

3.2.2. Auditoría Interna

- La Oficina ha sido el canal interlocutor con la Contraloría General de la República en lo referente a entrega de informes, requerimientos y atención a visitas que ha realizado la CGR al interior de la Unidad.

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

AVANCES

3.3.1. Institucional

- Los hallazgos que ha Generado la Contraloría General de la República a la Unidad y por ende sus acciones de mejora, se llevan a través del Plan de Mejoramiento que el Departamento para la Prosperidad Social tiene para tal fin; dentro de este Plan de Mejoramiento, la Unidad cuenta con tres hallazgos generados dentro de auditorías regulares que se han realizado al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social bajo la transición, puesto que las auditorias que realiza la CGR, es con seguimiento a vigencias anteriores al 2012, en la cual a su momento el tema de Víctimas lo mantenía la entidad extinta "Acción Social". Una vez, la CGR, realice auditorias a los procesos de la Unidad, contando con su institucionalidad, se trabajará el plan de mejoramiento institucional, si se requiere.

3.3.2. Procesos

- La Oficina de Control Interno ha realizado 4 evaluaciones: PQR's, Gestión Contractual, procedimiento comisiones, viáticos y gastos de viaje y austeridad en el gasto; evaluaciones de las cuales se han elaborado los planes de mejoramiento para que se propongan las respectivas acciones de mejora.

DIFICULTADES

3.3.3. Individuales

- Los planes de mejoramiento individual a todos los servidores públicos de la Unidad se elaborará en desarrollo de la implementación del MECI de acuerdo al manual de funciones y competencias, y teniendo en cuenta la evaluación de desempeño que se realice especialmente a los funcionarios de carrera administrativa.



Unidad para la Atención
y Reparación Integral
a las Víctimas

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Recomendación:

La implementación de MECI y Calidad, serán de vital importancia para fortalecer el cumplimiento de nuestra misión y visión y en consecuencia satisfacer nuestros clientes internos y externos.

Atentamente,

DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Marzo 15 de 2013