

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

Jefe de Control Interno,  
o quien haga sus veces:

JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA

Período evaluado: 01 de Agosto/12 a 30 de  
Noviembre/12

Fecha de elaboración: Diciembre 13 de 2012

### Subsistema de Control Estratégico

#### Dificultades

- Continuamos con las actualizaciones de las hojas de vidas de los indicadores por procesos y estratégicos, a 30 de Noviembre de 2012 se actualizaron los indicadores de 14 procesos quedando pendiente uno.
- El proceso de gestión documental presenta el mayor número de riesgos con un (51.66%) para lo cual se documentaron acciones preventivas las cuales a la fecha a la elaboración de este documento no han sido efectivas para mitigar los riesgos.
- No se logro realizar la ejecución del Plan de intervención de clima laboral para la actividad "Medición del clima organizacional, generación y socialización del diagnostico y presentación de la propuesta del plan de intervención toda vez que hubo inexistencia de recursos Financieros.

#### Avances

#### ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS:

- La entidad a través del Grupo de Trabajo de Talento Humano efectuó actividades programadas en el Plan de Bienestar así: Aeróbicos y Celebración cumpleaños de los funcionarios que cumplieron durante el primer semestre, adicionalmente se culmino el torneo interempresas organizado por Compensar en las disciplinas de futbol masculino y baloncesto femenino torneo que inicio en el mes de mayo y se extendió hasta el mes de agosto del presente año.

#### DESARROLLO DE TALENTO HUMANO:

- Durante el tercer trimestre se desarrollaron veinticinco (25) eventos de capacitación relacionados con los temas programados en el Plan de Formación y Entrenamiento así: Actualización Normatividad, Herramientas informáticas, SIIF, Sistema Integral de Gestión MECI:CALIDAD, Régimen Disciplinario del Servidor Publico y/o Ley de Acoso Laboral, Atención al Usuario Interno y Externo (Tramites, servicios y otros), Gestión del Talento Humano, Estrategias de Gobierno en Línea, Re inducción
- En lo relacionado a las Horas de formación y entrenamiento recibidas por funcionario, durante el periodo evaluado se cumplió este indicador en un 100% por cuanto se tenía previsto que cada funcionario recibiría 10 horas de formación y entrenamiento pero en promedio han recibido 17 horas.
- Se dio cumplimiento a las actividades programadas en el plan de capacitación, plan de Bienestar y plan de salud ocupacional, para el año 2012 el cual se viene ejecutando a cabalidad con la programación establecida.
- El nivel de Ejecución del producto programado para este periodo fue del 100%.

### **ESTILO DE DIRECCION:**

- Revisión, aprobación y adopción de documentación del Sistema Integral de Gestión, por parte del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y Calidad.
- Continuamos realizando seguimientos y documentación de los Planes de manejo de riesgos y Plan de Mejoramiento Institucional como producto del control a las políticas de la dirección según se trate de acciones de tipo correctivo o preventivo (trimestral).
- La alta Dirección ha demostrado compromiso en la implementación y fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión, a través de los diversos mecanismos tales como: La Divulgación de los Códigos de Valores, Conducta Ética y de Buen Gobierno a todos los funcionarios del Fondo.

### **PLANES Y PROGRAMAS:**

- Se divulgan constantemente los elementos de Direccionamiento Estratégico: Visión, Misión, Política de Calidad y Compromisos de Calidad (web e Intranet).
- Se están realizando gestiones para la modificación de la política de calidad reflejando en ella el compromiso de la Entidad por el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Se efectuó seguimiento y evaluación al cumplimiento de los planes: Plan de Desarrollo Administrativo, Plan de Acción, Plan de Mejoramiento Institucional, Plan de Manejo de Riesgos correspondiente al tercer trimestre del 2012, plan de fortalecimiento del SIG, en donde se contemplan las acciones, productos, metas, cronogramas y responsables, acordes con el que hacer misional de la entidad.
- De igual manera se cuenta con una serie de indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para medir y evaluar el grado de avance en la ejecución de todos los planes de la entidad.

### **MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS:**

- Se tiene establecido y aprobado un modelo de operación por procesos de la entidad, el cual contempla los procesos con sus respectivas caracterizaciones donde se establece la interrelación de los procesos que conforman el Modelo de Gestión de la Entidad, los proveedores, insumos, actividades, clientes, productos, indicadores, normatividad entre otros.

### **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:**

- La estructura organizacional del FPS se establece de manera clara teniendo en cuenta el papel desarrollado por cada uno de los Grupos Internos de Trabajo del Fondo lo cual ha permitido el desarrollo eficiente, eficaz de las políticas, objetivos, planes y programas.

### **CONTEXTO ESTRATEGICO:**

- Se realizó monitoreo al plan de manejo de riesgos por parte de la Oficina de Control Interno e igualmente presento a la Dirección General Informe Ejecutivo de Riesgos con el resultado de dicho monitorio, se encuentra debidamente publicado en la Página web de la entidad, tercer trimestre de 2012.
- La guía para la administración del riesgo se encuentra debidamente publicada en la página Web de la Entidad.

## Subsistema de Control de Gestión

### Dificultades

- Persiste la desactualización de los procedimientos del antiguo SIP, el equipo operativo MECI se reunió con el fin de delegar responsables para la actualización de los procedimientos.
- A pesar de haberse definido y documentado la Política de Comunicación e Información a nuestros usuarios, se hace necesario continuar avanzando en su socialización, en la medición de su efectividad e impacto.
- De igual manera a pesar de la implementación de un nuevo sistema de información y gestión documental y el montaje de una nueva planta telefónica, no se ha avanzado en la medición de la efectividad e impacto de los cambios implementados en función del servicio que se encuentra prestando a nuestros usuarios.

### Avances

#### **POLITICAS DE OPERACIÓN:**

- Las políticas de operación por procesos se viene aplicando en el desarrollo de la gestión de cada proceso, la cual se midió a través de los indicadores institucionales (Estratégicos y por procesos) y el plan de acción por procesos; seguimiento que se efectuada a cada uno de ellos y cuyo resultado hace parte de la calificación del desempeño de los funcionarios de planta de la entidad.
- Se encuentra debidamente actualizado el manual de operación del Sistema Integral de Gestión del FPS MECI-CALIDAD, del cual se divulgaron las políticas de operación por procesos, la publicación de los tramites y formularios oficiales a través de medios tecnológicos o electrónicos, se actualizaron las tablas de retención documental conforme a los lineamientos de la NTCGP 1000:2009.

#### **PROCEDIMIENTOS:**

- Los procedimientos a través de los cuales se desarrollan los procesos están debidamente documentados y para su divulgación la entidad cuenta con la herramienta "Sistema Integrado de Procedimientos", dispuesta en la página intranet con acceso permanente para consulta por parte de todos los funcionarios.
- La actualización de los procedimientos es concedido como un proceso dinámico y se ha venido llevando a cabo con los cambios surgidos por la normatividad y la implementación del Sistema Integral de Gestión en alineación con la norma NTGP 1000:2009 que establece como requisito la documentación de procedimientos obligatorios.
- La estructura de los procedimientos garantiza una descripción detallada de las actividades necesarias para la ejecución del hacer de cada proceso. Los procedimientos de la entidad están debidamente articulados a través del vínculo "Interrelación de Procedimientos" del SIP, que permite identificar la secuencia de actividades y responsables para la ejecución de las tareas y funciones asignadas a la entidad. En la actualidad todos los procesos cuentan con procedimientos para su operación y control.
- Se verifica la aplicación de los puntos de control definidos en los procedimientos como parte de las auditorías practicadas por el Grupo de Trabajo de Control Interno durante el periodo evaluado.
- Los procedimientos se encuentran en constante actualización, dependiendo de la necesidad del servicio o de cambios en la normatividad vigente por cada proceso.

### **INDICADORES:**

- Se cuenta con un procedimiento que define la metodología para la formulación y modificación de indicadores. Se viene trabajando en la reformulación de las respectivas hojas de vida de los indicadores para evaluar su pertinencia y posterior incorporación en las matrices de indicadores estratégicos y por proceso.
- Durante el periodo evaluado se han actualizado 85 hojas de vida de 105 indicadores existentes.

### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:**

- El manual de procesos y procedimientos se encuentra publicado en la página de intranet y puede ser consultado por todos los funcionarios de la entidad, incluidos los funcionarios de las oficinas de las ciudades fuera de Bogotá, a través de los equipos de cómputo debidamente habilitados, su acceso es libre y no requiere ningún tipo de clave de acceso, permite ubicar dicha información de manera fácil y confiable; de igual manera se puede identificar el número de funcionarios que han consultado el citado contenido.
- Los responsables de los procesos al identificar cambios en los procedimientos proceden a efectuar su respectiva actualización; cambios que pueden ser de orden técnico, administrativo o legal.

### **INFORMACION:**

- Como medios para la recepción de las sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos de parte de los usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, se dispone de la Oficina de Atención al Usuario en Bogotá y demás divisiones a Nivel Nacional.
- La información suministrada por los usuarios se constituye en insumo para la medición del cumplimiento de los objetivos estratégicos contemplados en el Plan estratégico de la entidad y es presentada como insumo para la Revisión por la Dirección del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD), las acciones de mejoramiento quedan consignadas en las respectivas actas del comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Calidad para su posterior documentación en el plan de mejoramiento o Plan de manejo de riesgos según corresponda y las acciones de mejora para el sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) en el Plan de Fortalecimiento del SIG.
- De igual manera el medio utilizado para la obtención sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio y sobre la información requerida para la gestión de la entidad conto con mecanismos como: Veedurías de Salud, Encuestas de Satisfacción del Usuario, encuestas post-trámite, Comités de Evaluación (locales, regionales y nacionales) de los servicios de salud, rendición de cuentas a la ciudadanía, Consejo Directivo entre otras.
- Para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores de la Entidad, se contó con los siguientes mecanismos: Comisión de Personal, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Diagnostico de necesidades de Capacitación y Bienestar.
- Las fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) se encuentran organizadas y custodiadas de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental y han sido publicadas en la página WEB del FPS o Intranet según corresponda, garantizando fácil acceso a estas, para el desarrollo de los procesos.
- Se utilizaron mecanismos de retroalimentación de la percepción del cliente tales como: Encuesta de Clima Organizacional, Encuesta de Necesidades de Capacitación, Reuniones de trabajo, capacitaciones, encuestas de impacto de capacitaciones y eventos de inducción y re inducción, cuentas de correo electrónico, entre otros.

### **SISTEMAS DE INFORMACION:**

- La Entidad cuenta con un software de seguridad de la red llamado PC Secure, instalado en cada uno de los computadores de la Entidad con su respectiva licencia.
- La Entidad cuenta con sistemas de información para el manejo organizado de la correspondencia (programa Orfeo), del archivo de gestión del FPS (Programa Doc-Plus), Sistema Integrado para los inventarios, bienes muebles e inmuebles, activos Fijos, nómina de personal, nómina de pensionados, contabilidad – presupuesto – tesorería (Programa SIIF y SAFIX); entre otros.
- Se cuenta con herramientas las cuales garantizan los principios de la seguridad de la información tales como: integridad, disponibilidad, no repudio etc. Adicionalmente semanalmente (jueves) se efectúan copias de seguridad por proceso.
- Las responsabilidades del manejo de la información que genera la entidad y de los medios utilizados para su circulación están claramente definidas en procedimientos como: Gestión de flujos de información, publicación y actualización de información en medios electrónicos, creación de usuarios en el sistema, copias de seguridad de usuarios, matriz primaria y secundaria.
- Los sistemas de información permiten el manejo de la comunicación en temas como: Publicación de Audiencia pública de rendición de cuentas, Elaboración y control de documentos internos, actualización y control de Normograma Institucional, Recepción y tramite de quejas y reclamos a través de líneas telefónicas; recepción y tramite de quejas y reclamos presentadas personalmente; Transferencias documentales al archivo central y copias de seguridad de usuarios.

### **COMUNICACIÓN PUBLICA:**

- El plan de comunicación hace parte de la guía de información y comunicación organizacional; las estrategias han contribuido en el aumento de la participación de los servidores de la Entidad tal como se ha evidenciado en las auditorias de evaluación independiente.
- Las evaluaciones de las quejas y reclamos impuestas por parte de los usuarios y la evaluación continua de los servicios, han sido base para tomar decisiones de mejora del servicio prestado.
- La Información de la página web de la entidad se actualiza periódicamente teniendo en cuenta los lineamientos solicitados por los procesos, las directrices para la actualización de la página se encuentra documentados en el procedimiento publicación y actualización de información de medios electrónicos. En la página también se ha dispuesto el LINK normatividad para la consulta de las diferentes normas que rigen la gestión pública.
- La guía de información suministrada por los funcionarios se ha dispuesto para que pueda ser personalizada, escrita, vía web o telefónicamente.
- Dentro de los canales de información interna se tiene el correo institucional, el aplicativo Real Popup y se incentiva igualmente la comunicación amable y efectiva entre cada uno de los funcionarios.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Dificultades**

- Se presentó dificultad para el desarrollo de los ciclos de auditorías al Sistema Integral de Gestión (Calidad) toda vez que en la vigencia actual se realizó la capacitación de los auditores de calidad con el ente certificador SGS, el Grupo de Trabajo de Control Interno se encuentra realizando ajustes a la metodología de los procedimientos establecidos para la ejecución de las auditorias de Calidad.

## Avances

- Se definieron, divulgaron e implementaron herramientas para la autoevaluación de los controles cuyos resultados los muestran los Informes de desempeño de los procesos, informes de auditorías de Evaluación Independiente, Informes de Quejas y Reclamos, producto no conforme e informe de revisión por la Dirección correspondientes al primer semestre 2012.
- El proceso de seguimiento y evaluación independiente realizó evaluación mensual, bimensual, trimestral y anual a la implementación del Sistema Integral de Gestión del FPS MECI-CALIDAD presentando los resultados ante las instancias respectivas a nivel interno y externo como son ante la Presidencia de la República, Ministerio de Salud y Protección Social y al Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.
- La Oficina de Control Interno realizó seguimiento del Plan de Mejoramiento de la CGR correspondiente al tercer trimestre de 2012, el cual fue revisado y aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno y el Director General, el cual se reporta el semestre en el mes de enero de 2013 por el Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e Informes –SIRECI-, conforme a lo establecido en los procedimientos y disposiciones legales que para tal efecto se han establecido para tal fin.
- El Plan de Mejoramiento Institucional se ha constituido en la herramienta fundamental para la mejora continua del Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) en la medida que ha permitido identificar las causas de las debilidades en la gestión y ha facilitado la aplicación de los correctivos necesarios y su control.
- El seguimiento del avance a las actividades trazadas en el Plan de Mejoramiento se realiza por parte del Proceso de Seguimiento y Evaluación Independiente de manera trimestral y semestral.
- La entidad ha unificado el reporte de los planes de mejoramiento, tanto el de la CGR como el institucional, el cual incluye tanto las auditorías de evaluación independiente, auditorías de calidad y la prácticas por la Contraloría General de la República; dicha unificación busca facilitar la administración de la mejora continua de los procesos.

## Estado general del Sistema de Control Interno

- El avance total en la implementación del modelo Estándar de Control Interno paso del 96,16% en el 2010 al 98,62% en el 2011; porcentaje que dentro de los rangos de la implementación corresponde al cumplimiento.
- El avance cuantitativo por subsistemas se describe a continuación Subsistema con corte a 31 de diciembre de 2011, calificación dada por el DAFP según informe ejecutivo anual:

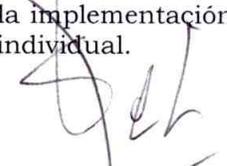
SUBSISTEMA	% IMPLEMENTACION	RANGO DE IMPLEMENTACION
Control Estratégico	100%	Cumplimiento
control de Gestión	100%	Cumplimiento
Control de Evaluación	94,29%	Cumplimiento

- Como resultado de las diferentes actividades de autoevaluación por parte de los procesos y de las ejecutadas por seguimiento y evaluación independiente; puede concluirse que el Sistema Integral de Gestión (MECI-CALIDAD) implementado por el FONDO DE PASIVO SOCIAL DE FCN ha contribuido a generar cambios positivos que han permitido un mejoramiento de los procesos y contribuido a la formación de una cultura de calidad, propiciando cada vez mejores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad para el logro de los objetivos institucionales.

- Con la implementación de estas dos herramientas se ha avanzado en el control, el desempeño y capacidad de la entidad para proporcionar servicios que responden a las expectativas de los usuarios y se está dando cumplimiento a los requisitos de las normas NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005.
- Es satisfactorio resaltar la gestión que el Sistema de Control Interno desarrolló durante el año 2011 sus funciones a mejorar el funcionamiento de la entidad.

### Recomendaciones

- Continuar con la socialización de la misión, visión, objetivos y política de calidad, del código de valores y conducta ética a nivel de usuarios y ciudadanía en general; a través de actividades donde participen la totalidad de los funcionarios del FPS (Retroalimentación del sistema de Gestión de Calidad).
- Fortalecer el seguimiento y evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Entidad a través de las diferentes encuestas establecidas para este fin.
- Continuar con las capacitaciones a los auditores de calidad encaminadas a fortalecer las competencias, habilidades requeridas para mejorar su desempeño, en temas tales como: programación y ejecución de auditorías, redacción de hallazgos, detección de no conformidades potenciales y reales entre otros.
- Culminar la actualización de los procedimientos de tal forma que se ajusten en el 100% a los lineamientos del SIG y de las hojas de vida de indicadores por proceso y estratégicos.
- Divulgación de la política de administración del riesgo, mapa de riesgos, plan de manejo de riesgos e informes de evaluación al sistema de riesgos del FPS.
- Documentación de planes de contingencia, para los casos en que se presenten fallas en algún nivel de desarrollo de los procesos.
- Proceder a la implementación del procedimiento de hojas de vida, evaluación y re evaluación de proveedores
- Implementar un plan de contingencia que garantice la custodia de las evidencias del envío de las cuentas de cobro por medio electrónico.
- Sensibilización a todos los servidores, sobre la cultura de la autoevaluación del control (acciones correctivas y acciones preventivas).
- Implementar un control de las fechas propuestas para la ejecución de las actividades programadas en el plan de mejoramiento institucional para garantizar su estricto cumplimiento.
- Enfatizar para que en los procedimientos referentes a autoevaluación, control y formulación de acciones correctivas o preventivas se prioricen los análisis de causa y efectividad de las acciones correctivas implementadas, pues se ha detectado que en algunos casos a pesar de ejecutarse las acciones propuestas, los resultados no atacan las causas que originan el hallazgo.
- Avanzar en el seguimiento, en la implementación, desarrollo y efectividad de las acciones incluidas en los planes de mejoramiento individual.

  
**JAIME LUIS LACOUTURE PEÑALOZA**  
 Director General.

DICIEMBRE 13 DE 2012.